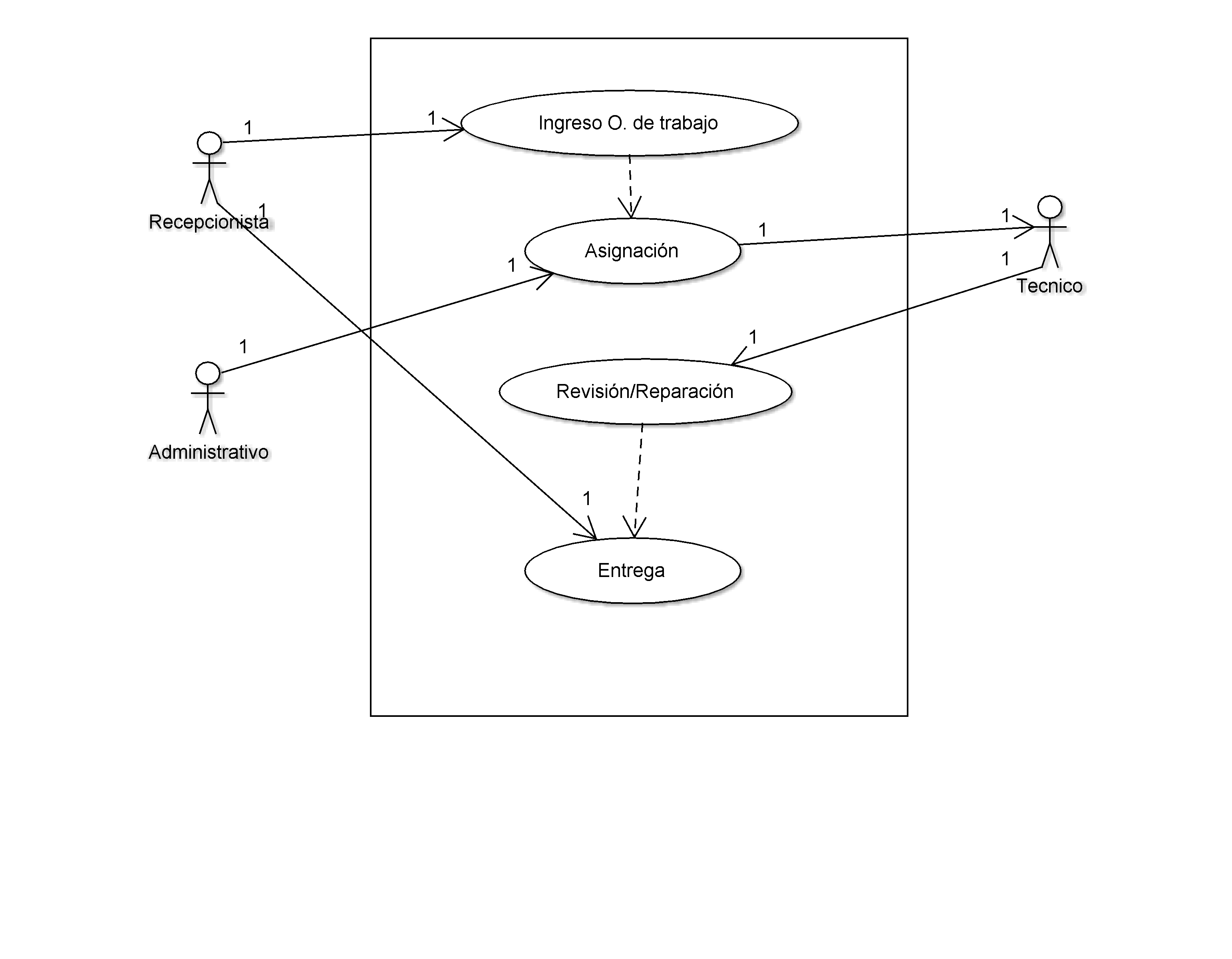
Caso de uso: Flujo Servicio Técnico.



|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Ingresa Orden de Trabajo. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 07/05/2009 |
| Descripción: | Ingreso de artículo al servicio técnico. |
| Actores: | Recepcionista. |
| Precondiciones: | El cliente debe llevar su artículo defectuoso para ser revisado en el servicio técnico.  El recepcionista debe estar logueado al sistema con su usuario y contraseña. |
| Flujo Normal: | 1. El recepcionista recibe el articulo 2. Accede en el link de crear orden dentro del sistema. 3. El sistema solicitará verificar si existe el cliente a través del Rut. 4. El sistema solicitará verificar si existe el artículo. 5. Se ingresan datos de la orden de trabajo, en donde se especifican detalles como falla, fecha de entrega, serie del artículo, condiciones de artículo y tipo de orden. 6. Se entrega copia de contrato de recepción al cliente, y una copia para el servicio. |
| Flujo Alternativo: | 1. El recepcionista recibe el artículo. 2. Accede en el link de crear orden de trabajo dentro del sistema. 3. El sistema solicitará verificar si existe el cliente si este no existe el sistema solicitara crear el cliente. 4. El sistema solicitará verificar si existe el articulo si este no existe solicitara su creación 5. Una vez creados el cliente y artículo, el sistema solicitará ingresar el detalle de la orden de trabajo, donde se especifican detalles como falla, fecha de entrega, serie del artículo, condiciones del artículo y tipo de orden. 6. Se entrega copia de contrato de recepción al cliente y una copia para el servicio. |
| Pos condiciones: | La orden de trabajo queda disponible para la asignación de técnico ( carga de trabajo) ya sea automática a través del sistema o manual por medio del administrativo. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Asignación. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 07/05/2009. |
| Descripción: | Se realiza la asignación de trabajo a los técnicos disponibles, esta carga puede ser automática o manual. |
| Actores: | Recepcionista, Administrativo. |
| Precondiciones: | Debe existir una orden de trabajo ingresada en el sistema sin técnico asignado y en estado ingresado. |
| Flujo Normal: | 1. Luego que el recepcionista genera la orden de trabajo, el sistema automáticamente realiza una búsqueda de los técnicos disponibles para la revisión del artículo, y lo asigna automáticamente. 2. El sistema enviara esa orden de trabajo al técnico asignado. |
| Flujo Alternativo: | 1. Luego que el recepcionista genera la orden de trabajo, el sistema debería asignar automáticamente la orden a algún técnico disponible. En el caso de que no exista técnico disponible la orden seguirá en estado Ingresado y se visualizara en el ambiente del administrativo. 2. El administrativo verificara los técnicos disponibles para la revisión de ese artículo y lo asignara. |
| Pos condiciones: | El técnico vera en su ambiente la orden asignada y como pendiente para revisión. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Revisión/Reparación. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 07/05/2009. |
| Descripción: | El técnico verá reflejada en el listado de ordenes asignada una nueva orden para revisión. |
| Actores: | Técnico. |
| Precondiciones: | Debe tener ordenes asignadas en estado asignado para revisar. |
| Flujo Normal: | 1. El técnico verifica el link de ordenes asignadas, las nuevas ordenes asignadas para su revisión. 2. Selecciona una orden y busca el producto físico para revisión o reparación. 3. El técnico luego de revisar o reparar ingresara el detalle en la orden de trabajo. Este detalle se agregara al historial de detalle de la orden de trabajo. |
| Flujo Alternativo: | 1. El técnico verifica el link de ordenes asignadas, las ordenes asignadas para su revisión. 2. Selecciona una orden y busca el producto físico para su revisión o reparación. 3. El técnico luego de revisar o reparar ingresara el detalle en la orden de trabajo. Este detalle se agregará al historial de detalle de la orden de trabajo. 4. Si el nuevo estado de la orden de trabajo es pendiente o revisado significa que el artículo seguirá aun en el servicio, para una segunda parte en el proceso de revisión, donde se debe agregar nuevamente otro detalle. Este proceso se repetirá hasta que el artículo quede en estado reparado o listo para entrega. |
| Pos condiciones: | La orden de trabajo debe quedar en estado revisada, reparado o pendiente, y además debe contener un detalle de lo realizado. |

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre: | Entrega. |
| Autor: | Rumina Morales. |
| Fecha: | 07/05/2009. |
| Descripción: | Una vez que el estado del articulo sea reparado o listo para retirar, el articulo queda listo para entregar al cliente. |
| Actores: | Recepcionista. |
| Precondiciones: | Articulo en estado reparado o listo para retirar. |
| Flujo Normal: | 1. El cliente solicita su artículo listo al recepcionista, con el contrato que se le entrego en el momento de la recepción. 2. El recepcionista verifica el estado del artículo, por medio del número de orden de trabajo. 3. Una vez encontrada la orden se realiza la entrega del articulo físico al cliente. |
| Flujo Alternativo: | 1. El cliente solicita su artículo listo al recepcionista, con el contrato que se le entrego en el momento de la recepción. 2. El recepcionista verifica el estado del artículo por medio del número de la orden de trabajo. Si el cliente no tiene la orden de trabajo debe presentar su cedula de identidad y se buscara la orden de trabajo por Rut de cliente. |
| Pos condiciones: | El artículo es entregado al cliente. |