	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 1 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017

1. Objetivo

El objetivo del presente Instructivo de Ingreso de Ordenes de SOA, es el de conocer cuáles son los pasos a seguir en la generación de Ordenes de Servicio para el sector de SOA a través de la página web de Grupo Núcleo S.A.

2. Alcance

El alcance del presente corresponde al INGRESO por parte del cliente a una Orden de Servicio, a partir de la necesidad de reparación de un producto.

3. Procedimiento

Para hacer más claro dicho instructivo se seccionará la manera de proceder con el servicio en dos etapas. Las mismas son:

- A- Ingreso de Orden de Servicio en SOA.
- B- Seguimiento de Ordenes de Servicio en SOA.

A- Ingreso de Orden de Servicio en SOA.

1. El Cliente debe ingresar en la página web de Grupo Núcleo S.A, www.gruponucleo.com.ar (en el caso de no tener User y Pass, contactar gestionsoa@pcboxargentina.com.ar). Una vez situado en la página principal, direccionarse al botón “Gestión”, hacer *click* en el icono señalado como muestra la figura 1, para iniciar el proceso de solicitud.




	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 2 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017

Figura 1. Ingreso.

2. A continuación, se debe ingresar al sistema de gestión, haciendo *click* en el icono señalado en el escritorio “SOA”, como se muestra en la figura 2.




Figura 2. Gestión de SOA

3. Aparecerá la pantalla con tres opciones, si el cliente requiere una solicitud de orden para SOA, se debe presionar el botón “Nueva Orden” (Ver figura 3).



Figura 3. Nueva Orden.

4. Una vez dentro del sistema se mostrará la pantalla de Nueva Orden correspondiente a la figura 5.
En esta instancia se deben completar todos los campos referidos a datos del Cliente y Artículo. Los siguientes campos que aparecerán son:

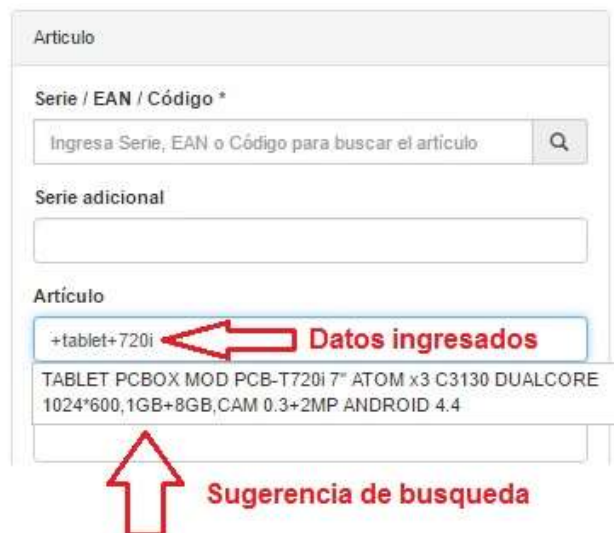
	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 3 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017


Cliente: Datos personales del consumidor final. **Artículo:**

- a) Serie/EAN/Código: corresponde al número de serie del producto involucrado por el cual se hace el reclamo, el mismo puede encontrarse en la caja o en la unidad. Se debe ingresar preferentemente con lector de código de barras a fin de evitar errores. En caso de cargarlo manualmente y presionar Enter o hacer click en la Lupa. En caso de ser válido automáticamente aparecerá la descripción del Artículo como se muestra a continuación:



- b) Serie Adicional: El mismo, solo deberá completarse en caso de que el sistema no tome el nro. de Serie / EAN / Código, paso siguiente deberá buscar el artículo de manera manual.
- c) Descripción del Artículo: aparecerá automáticamente al ingresar el número de serie del producto. En caso de no poseer o ser válido el nro. de serie, debe cargar el artículo de manera manual. Puede utilizar el comodín “+” para buscar, por ejemplo: +TABLET+720I, el sistema le sugerirá los artículos que incluyen esas palabras permitiendo seleccionar la correcta como se muestra en la siguiente imagen:



	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 4 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017

- d) Número de Factura de Compra: número de la factura de compra del cliente final.
- e) Lugar de Compra: Local donde se compró el producto. En este campo se debe agregar también la fecha de la misma.
- f) Tipo de Garantía: Especificar en qué estado está la garantía. Como así también si se trata de un segundo o tercer ingreso.
- g) Accesorios / Observaciones: se anotan todas las características y especificaciones en las que se encuentra el producto completo y su packaging.
- h) Contraseña: de inicio de sesión del equipo.
- i) Falla del Producto: descripción de la falla declarada por el cliente.

Al finalizar con los campos a completar se debe apretar el botón “Enviar” para generar la orden de servicio (Figura 5).

- Nueva Orden

Cliente

DNI *

Nombre *

Email *

Teléfono

Domicilio *

Provincia *

Localidad *

Código Postal *

Artículo

Serie / EAN / Código *

Serie adicional

Artículo

Nro. Factura (ej. 36-9705) *

Se compro en *


Tipo de Garantía *

Accesorios / Observaciones

Contraseña

Falla del Producto *

Adjuntar archivo
 No se eligió archivo

No soy un robot. 


	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 5 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017


Figura 5. Nueva Orden.

5. Dentro del navegador de internet, deberemos habilitar los “*pop up*” para permitir ver las ventanas emergentes. Como se muestra en la figura 6, se debe direccionar a la parte superior derecha de la pantalla y hacer click en el cuadro con la cruz, apretar la opción “*Siempre permitir ventanas emergentes.*”, y luego hacer click en “*Listo*”.




Figura 6. Desactivar “Pop up”.

6. La orden que se genera para imprimir se muestra con el siguiente formato (ver figura 7).

	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 6 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017

Domicilio: . Ciudad: Mar del Plata Telefono: .	Orden nro: 57271 Fecha: 22/11/2016 05:14:02 p.m.
Datos Cliente	
DNI/CUI/CIFF: 33567890 Nombre y Apellido: jose Email: joseperez@gmail.com Telefono: 11274375993	Domicilio: florida Localidad: 1428-CIUDAD AUTONOMA BUENOS AIRES Codigo Postal: 1428
Articulo Ingresado	
Factura: 3372382 Comercio: garbarino	
Codigo/EAN/Serie: 27247 Serie adicional:	
Articulo: Tipo Garantia: Accesorios: Contraseña: Falla:	SMARTPHONE PCBOX BEE PCB-V216 5"FWVGA-IPS 4GLTE QUAD CORE 2MP+8MP 1GB+8GB WIFI BT4.0 GPS AND 5.1 En Gta Caja completa/ buen estado en general. 1234 no enciende
Observaciones	
ESTED PUEDE CONSULTAR POR EL ESTADO DE SU CASO LLAMANDO AL 0810-333-7226 OPCION 2, O POR MAIL A soporte@pctboxargentina.com.ar	
1-Se ingresaran únicamente al Service Oficial, productos en buen estado de conservación y completos.	
2-La garantía no cubrirá, en ningún caso, la recuperación de información alguna, no haciéndose responsable el ensamblador de la eventual pérdida de la misma. Es responsabilidad exclusiva del usuario el resguardo de sus archivos y/o datos personales.	
3-Esta garantía cubre mano de obra y piezas de recambio o repuestos. Se excluyen las partes o piezas que bajo un uso normal, sufran desgaste y/o vida limitada menor que el plazo de cobertura de la presente garantía.	
4-El fabricante del equipo no se responsabiliza bajo ningún concepto por beneficio perdido, lucro cesante o cualquier consecuencia derivada de las fallas del producto.	
5-La garantía queda sujeta a validación en caso de, falta total o parcial de la faja de seguridad y/o etiqueta con el número de serie.	
6-La procedencia del equipo entregado para revisión, como así el software y la información que contenga, son exclusiva responsabilidad del cliente.	
7-La garantía no cubre problemas de software (ej: virus, spywares, configuración o datos físicos).	
8-La recepción del producto por parte del Service Oficial, no implica la aceptación del producto en garantía, quedando pendiente a una revisión para determinar la validez de la misma.	
LA FIRMA DE LA PRESENTE INDICA LA ACEPTACIÓN TOTAL DE TÉRMINOS AQUÍ DESCRIPTOS, COMO ASÍ LOS DEL CERTIFICADO DE GARANTÍA DE LA MARCA.	

Figura 9. Orden generada a imprimir.

	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 7 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017

B- Seguimiento de Ordenes de Servicio de SOA.

1. Seguir los pasos de A-1 hasta A-2.
2. En la pantalla de Gestión de SOA se podrán visualizar todos los casos creados ordenados por orden numérico descendente. A su vez el sistema le proporciona los siguientes filtros para agilizar la búsqueda de casos: Por estado o por ID.

Los datos con los que se cuenta en cada caso son:

- ID: Es el nro. de caso asignado al equipo y con el cual se gestionará.
- RECEPCIÓN: fecha de creación del caso por el Service.
- ESTADO: es el estado actual del caso, se actualiza a medida que el equipo pasa cada estadio del circuito de gestión.
- ARTÍCULO: Descripción completa del artículo brindada por el sistema.
- SERIE: Nro. de serie ingresado en la creación del caso.
- NOTA DE RECEP.: Figuran todos los datos del cliente como así también los datos ingresados de la compra y falla declarada por el cliente.
- DIAGNÓSTICO: Se detalla en este campo la resolución del caso, ya sea a través de una solicitud de repuesto por parte del SOA o reparación del mismo, tanto en SOA o en FÁBRICA.
- NOTA 1: Campo utilizado por GESTIÓN SOA para comunicar datos importantes de la gestión, por ejemplo, la guía de retiro del equipo en caso de ser esa la solicitud.




Artículos: 1890 - Página: 1 de 126

ID	RECEPCIÓN	ESTADO	ARTÍCULO	SERIE	NOTA DE RECEP.	DIAGNÓSTICO	NOTA 1
----	-----------	--------	----------	-------	----------------	-------------	-----------

3. Los posibles estados por los que pasará el producto serán:

- a) ABONADO: Intervención abonada al service, caso cerrado.

	SOA-I-01 Ingreso de Ordenes de SOA.docx	Página 8 de 8
	VIGENTE	Fecha: 06/04/2017

- b) **ANULADO:** Caso anulado, puede ser porque luego de ser creado de detecto daño físico o anulación de garantía, el cliente decide retirar sin reparar, fallas de soft o bien porque por error se haya creado duplicado.
- c) **DEVOLUCION OK:** Significa que el SOA realizó la devolución del repuesto fallado.
- d) **EN FABRICA:** Significa que el equipo ingreso en fábrica en cola de espera para ser reparado.
- e) **EN FABRICA URG:** El equipo ingreso en fábrica para ser reparado, pero está en carácter de urgente por algún motivo, se repara al día siguiente de ingresado.
- f) **EN REVISION:** El equipo está en revisión en la mesa del técnico.
- g) **ENVIADO A ORIGEN:** El equipo reparado en fábrica o bien diagnosticado como fuera de garantía, se despachó al origen.
- h) **FALLO REPUESTO:** El repuesto originalmente solicitado por el service fallo o bien el service detecto otro repuesto roto y lo solicito. Se despacha a las 24hs.
- i) **GESTIONADO:** Significa que se despachó el repuesto solicitado por el service o bien un equipo nuevo según corresponda.
- j) **INICIAL:** Es el primer estado en que figura el caso una vez creado por el SOA. El mismo recién se modificará una vez recibido el mail con los datos necesarios a gestionsoa@pcboxargentina.com.ar
- k) **PAUSA REPUESTOS:** Se pausa la reparación del equipo por falta de repuestos, se debe consultar por la fecha estimada de reparación.
- l) **PEDIDO DE PARTE:** Significa que el service ya solicito el repuesto, se despacha a las 24hs.
- m) **RESUELTO EN SOA:** El equipo lo reparó el service sin necesidad de repuesto o retiro a fábrica.
- n) **RETIRO PROGRAMADO:** Ya se encuentra disponible la guía de retiro del caso, la misma se asentará en NOTA 1. Es responsabilidad del SOA filtrar este estado diariamente a fin de tener los casos separados correspondientes a cada guía de retiro.
- o) **SOLICITUD A RETIRO:** El equipo está pendiente de solicitar retiro al transporte.
- p) **TERMINADO:** El equipo se reparó o diagnosticó como fuera de garantía en fábrica y se despachará en las próximas 24hs.
- q) **TERMINADO CAMBIO:** Se cambió la unidad completa por una nueva. Se despacha a las 24hs.
- r) **TERMINADO NC:** Este estado tiene dos variantes, en ambos casos se tramita el cambio comercial del equipo.

En el primer caso se emite una **NOTA DE CAMBIO**, la cual será enviada al SOA vía email si el caso lo amerita o bien se adjuntará el equipo fallado en caso que se encuentre en fábrica. El cliente debe dirigirse al comercio con la factura, el equipo fallado y la nota de cambio impresa.

En el segundo caso se gestionará **NOTA DE CRÉDITO** directamente al comercio vendedor (generalmente este último se da cuando el equipo está en fábrica). El cliente debe dirigirse al comercio con factura y copia de la orden de servicio.