

Guía: Trazabilidad integral de tickets de servicios

Es preciso que todos los actores involucrados en la gestión de tickets de servicio sean partícipes activos y responsables de retroalimentar las etapas correspondientes al ciclo de vida del ticket que los vincula al mismo, ya sea de manera directa como es el caso del depto. de Servicios Biomédicos y de manera indirecta con aquellas áreas comerciales, de logística, de contabilidad, entre otros.

A continuación, una guía a seguir:

Módulo de Servicio de Asistencia > Taller > Crear Ticket > Descripción detalla

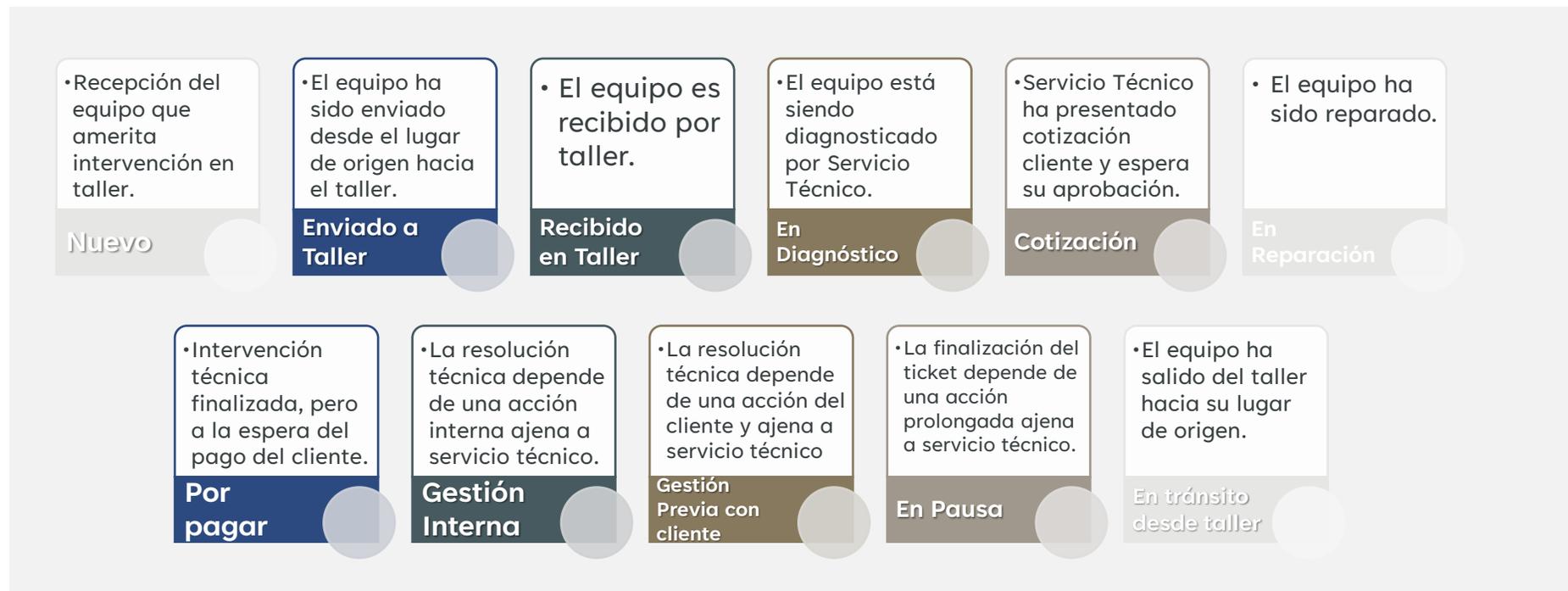
Todo equipo que necesite ser enviado al taller debe ser remitido obligatoriamente con un Ticket de Servicio, accediendo al módulo “**Servicio de Asistencia**”, en la sección de “**Taller**”, desde el botón “**CREAR**”, detallando ampliamente el caso y adjuntando el máximo de evidencia documental y de multimedia posible o si es ya un ticket creado, haciendo la búsqueda mediante el **# de Ticket** generado por el sistema.

The diagram illustrates the process of creating a service ticket in four steps:

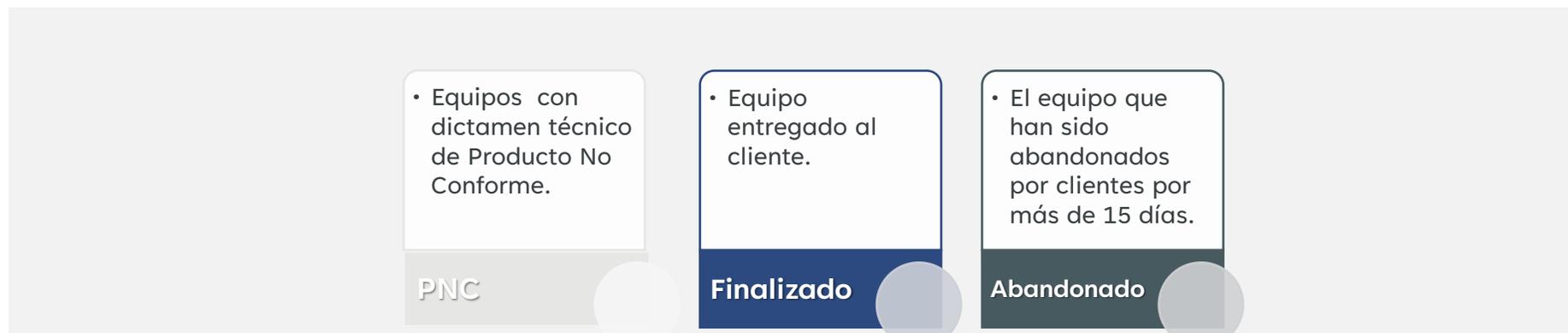
- 1**: Access the 'Servicio de Asistencia' (Service Assistance) module from the main dashboard. The 'Servicio de Asistencia' icon is highlighted with a yellow box.
- 2**: In the 'Taller' (Workshop) section, click the 'ENTRADAS' (ENTRIES) button. The dashboard shows 2 Problemas SLA, 0 Tickets sin asignar, and an option to 'Ver satisfacción del cliente'.
- 3**: Click the 'CREAR' (CREATE) button to start a new ticket. The 'CREAR' button is highlighted with a yellow box. The 'Nuevo' (New) section shows a progress bar at 4/4 and a list of tickets, including 'Diagnostico Twin Stim 4 - Victor Hugo David (#2,304)'. The ticket details include the name 'Victor Hugo David', status 'En taller', assigned to 'Juan Moncada', and tags for 'Diagnostico', 'Garantia', and 'Reparacion'.
- 4**: The 'ESTRUCTURA DE LA DESCRIPCIÓN EN TICKETS' (STRUCTURE OF THE DESCRIPTION IN TICKETS) section lists the required information for the ticket description:
 - Detalle del equipo recibido:**
 1. Marca:
 2. Modelo:
 3. Serie:
 4. Falla:
 5. Equipo enciende:
 6. Presenta Alarmas o Errores:
 7. Estado físico:
 8. Accesorios:
 9. Embalaje:
 10. Presenta factura:
 - a. Si-Adjuntar al ticket
 - b. Extraviada
 - c. No aplica- en caso de que esté fuera de garantía
 - d. Pendiente enviar
 11. Via de comunicación preferencial: correo o celular (detallarlos)
 12. Adjuntar Fotos
 13. Adjuntar Videos
 - Otra información:**
 1. Equipo traído por: [Detallar nombre y el DNI de la persona que trae el equipo, ya que no necesariamente es el dueño, sino un encargado)
 2. Factura a nombre de: (cuando aplique) [Detallar nombre y DNI o RTN a nombre de quién deberá ser emitida la factura)
 3. Marca/ Modelo, Serie y Dirección donde estará instalado el equipo de Meyko, en caso de préstamo/alquiler: [Detallar información del equipo prestado o alquilado)

- ▶ Nuevo (4)
- ▶ Enviado a taller (1)
- ▶ Recibido en taller (6)
- ▶ En diagnostico (15)
- ▶ Cotización (1)
- ▶ En reparacion (2)
- ▶ Reparado (4)
- ▶ En transito desde el taller (3)
- ▶ Finalizado (1046)
- ▶ Cancelado (29)
- ▶ Por pagar (2)
- ▶ Gestion interna (1)
- ▶ Gestión previa con cliente (1)
- ▶ PNC (78)
- ▶ Abandonado (2)
- ▶ En pausa (2)

Etapas en la Gestión Integral del Ticket



Etapas que cierran un Ticket



Partes involucradas en la trazabilidad de los tickets

Servicios Biomédicos

- Técnicos a cargo de la resolución técnica y seguimiento del ticket.
- Gerencia del área.
- Asistente de Servicios Biomédicos.

Tiendas

- Asesores de ventas que reciben/entregan los equipos.
- Supervisores de Tienda.
- Gerente de Retail.

Logística

- Responsable de la Coordinación de la movilización de los equipos.
- Gerente de Operaciones.

Contabilidad

- Responsables de la emisión de factura.
- Responsables de recibir pago en las cajas.
- Responsable de confirmar depósitos.
- Responsable de aplicación del pago a la factura.

Compras

- Responsable del reclamo a fábrica.
- Responsable del seguimiento de la importación.

La comunicación continua es esencial...

Es importante que todos los involucrados dejen sus retroalimentaciones dentro del ticket en cuestión. Para ello es preciso en el campo de “Poner una Nota” se cite a través de **@Nombre del involucrado** a la persona a la que se le retroalimenta sobre un aspecto vinculado al ticket y/o planifica un **“Por hacer”** para hacer una asignación específica, por ejemplo:

• Áreas comerciales o Servicio Técnico, etc.

- Informa que hay un equipo que retirar en tienda y cuando se tiene previsto hacer el envío al Taller.
- Consulta al técnico que tiene asignado el ticket sobre los avances del mismo.
- Retroalimenta si recibió el equipo de parte de taller.
- Informa si el cliente ya retiró el equipo.
- Notifica si el cliente efectuó pago en efecto, transferencia o mediante tarjetas y adjunta las evidencias.
- Informa sobre traslados de PNC y notas de crédito para cambio de producto defectuoso.

El que genera el ticket

• Servicios Biomédicos

- Informa avances de la resolución técnica del caso y adjunta evidencias.
- Informa todo tiempo de comunicación que ha establecido con el cliente.
- Notifica molestias que reporta el cliente.
- Adjunta informes técnicos para elevar reclamos a fábrica.
- Informa sobre el estatus del reclamo a fábrica y adjunta las evidencias.
- Informa si el cliente ejecutó anticipos.
- Informa si hay que hacerle cobro al cliente y adjunta la factura.
- Solicita reversión de facturas si hay equipos en abandono.

Técnico (s) responsable (s) del Ticket

• Logística

- Notifica en qué momento hará el movimiento del equipo hacia o desde taller.
- Informa el estado en el que recibe el equipo para su envío hacia o desde taller (con evidencias)
- Notifica en qué momento y en qué estado hizo la entrega del equipo a tiendas, clientes o taller.

El que coordina los traslados en los vehículos

• Cajas y/o Contabilidad

- Adjunta baucher de pagos o en su defecto, Informa cuando se tiene previsto hacer depósitos de la Tienda para generar el baucher.
- Informa si la Orden de Reparación está lista para factura.
- Informa si se generó la factura.
- Notifica si realizó la aplicación del pago.
- Informa si hay algún incidente contable.

Caja y auxiliares de contabilidad

• Compras

- Recibe el informe de reclamo a fábrica.
- Retroalimenta sobre el estatus del reclamo a fábrica o piezas importadas.
- Informa sobre la resolución de la fábrica y el plan de acción a seguir para la reposición al cliente.
- Informa estatus de los envíos de piezas o partes para resolución de tickets desde el exterior.

Responsables de las importaciones

Ejemplos

Bessy Lezama - hace 16 días
@Ana Morazan caso asignado a @Glenda Bonilla

@Jorge López

Ana Morazan - hace 16 días
Buen Dia @Bessy Lezama @Glenda Bonilla equipo se enviara hoy hacia tegucigalpa, por favor confirmar al recibir



Glenda Bonilla - hace 15 días
Buenas tardes, equipo recibido en taller

@Bessy Lezama @Ana Morazan

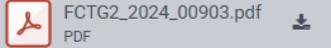
Glenda Bonilla - hace 10 días
Se reviso el equipo, se determinó que el interruptor estaba en mal estado, se procedió a reparar y a limpiar el contacto, se realizaron pruebas de funcionamiento, el equipo queda funcional, uno de los foquitos ya se encuentra descargado

Se le informará al cliente

@Bessy Lezama @Juan Moncada @Ana Morazan

Glenda Bonilla - hace 7 días
@Ana Morazan adjunto factura para que se realice el cobro al cliente y después adjuntar una foto del comprobante, gracias por la colaboración

@Bessy Lezama



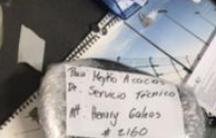
Joel Lopez - hace 7 días
RO/00681
Reparación lista

Ana Morazan - hace 7 días
Buen día @Glenda Bonilla El Dr. Berrios me esta consultando sobre el equipo, que si cuando va a estar ya listo para entregarselo su ayuda por favor para informarle al cliente

@Bessy Lezama

Glenda Bonilla - hace 7 días
Buen dia @Ana Morazan ya esta reparado, hoy le tiene que llegar a la tienda de Danlí, el cliente debe pagar 863 lempiras, en un momento le adjuntare la factura

@Bessy Lezama

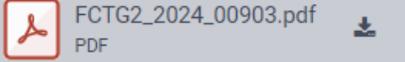


Ana Morazan - hace 3 días
Buenas Tardes @Glenda Bonilla Cliente ya paso recogiendo su producto, el pago de la factura lo realizo en efectivo dinero se enviara a depositar a la Cuenta de meyko, cuando tenga el comprobante de deposito lo adjuntare en este mismo Ticket.

@Bessy Lezama

Glenda Bonilla - hace 7 días
@Ana Morazan adjunto factura para que se realice el cobro al cliente y después adjuntar una foto del comprobante, gracias por la colaboración

@Bessy Lezama



Glenda Bonilla - hace 3 días
Buen dia @Ana Morazan el cliente paso por el equipo ?

@Bessy Lezama

Ana Morazan - hace 3 días
Buen dia @Glenda Bonilla Cliente se le aviso que ya estaba el equipo aquí en Tienda, comento que pasaria en el transcurso de la semana.

@Bessy Lezama

Ejemplos



Ana Morazan - hace 2 días

Buenas Tardes @Glenda Bonilla adjunto deposito por pago de reparacion de otoscopio ADC
@Bessy Lezama



Ana Morazan - hace 2 días

Buen día @Glenda Bonilla deposito se realizara hasta el dia de Hoy, cuando se realizen los depositos del efectivo de la Tienda
@saludos



Hoy: "Aplicar Pago" para Sara Baltodano

Pago realizado en tienda Danli



@Nirvana Ayala



Gipsy Barrientos - hace 5 meses

@Nirvana Ayala @Marisol Zuniga @Bessy Lezama @Lesman Ordoñez ,Adjunto traslado a BTC/PNC



Guia de Remision - _ - 2023-12-30T093914.486.pdf
PDF

20 de diciembre de 2023



Bessy Lezama - hace 5 meses

@Gipsy Barrientos Validado.
@Glenda Bonilla elevar caso a fábrica.
@Lesman Ordoñez validar qué dará la fábrica para determinar si se hará cambio de zeolitas o equipo al cliente.

@Nirvana Ayala



Claudia Flores - hace 10 meses

Adjunto reporte para PNC.
@Elias Buezo @Jairo Molina @Bessy Lezama



Reporte PNC - Pedal Plegable.docx
DOCX



Glenda Bonilla - hace un día

Ticket completado y finalizado

@Juan Moncada @Bessy Lezama



Carlos Velasquez - hace 19 horas

@Glenda Bonilla @Bessy Lezama @Carolina Argueta , buen día el dia de hoy se recibió silla la cual va en ruta a entregara a las 2:00pm a taller



Bessy Lezama - hace 19 horas

@Sabina Valeriano @Glenda Bonilla @Jorge López @Carlos Velasquez Silla de ruedas recibida en taller a la 1:35pm por parte de Juan Carlos de Logística. Se adjuntan las fotos de como ingresa el equipo a taller.

@Jimena Aguilera @Carolina Argueta

