

Corrida Procesos de CS & RMA

Proyecto ORION **2024**



Tecnología de la Información
Impartido por **Solenny Peralta**

Reforzamiento

El objetivo es consolidar los conocimientos

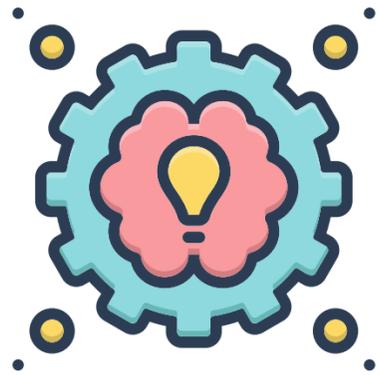
Fase del día hoy:

- **Practica**



Objetivos específicos	Actividades
Validar los conocimientos repasados fueron comprendidos	Casos de usos de los mas comunes, validar soluciones sean aplicadas adecuadamente
Validar dudas quedaron o no fueron explicadas en el material expuesto	Identificar viejas costumbres que se confunden por el sistema anterior
Detectar debilidades en el conocimiento o en el proceso	Validar procesos y políticas del departamento y flujo del software coinciden y se respetan

Pasos para resolver ejercicios



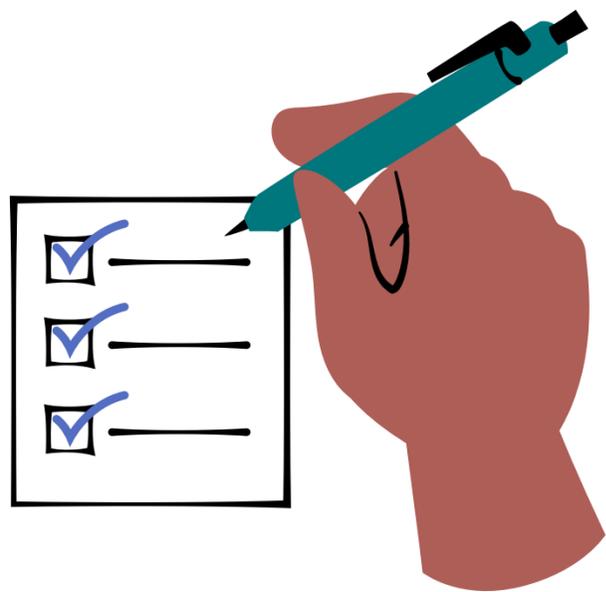
- Tomar casos asignados
- Validar información requerida para avanzar
- Como resolví el caso
- Explicar pasos realizados
- Porque opte por resolverlo de esta manera
- Se logro completar el ejercicio
- Encontre una nueva forma de resolverlo
- Explicar que alternativa es la mejor para resolver este caso de uso.

Devoluciones



- El cliente quiere que se la acredite factura, ya no quiere la mercancía porque no se le entrego.
- Crear Bonos de regalos.
- Mercancía salió defectuosa

Correcciones Facturas



1. Una factura que se le debe corregir las cantidades de productos, la factura contiene 2 unidades de un producto, pero el cliente solo solicitó una unidad.
2. Cambiar vendedor a una factura
3. corrección de tipo de comprobante, la factura se generó con crédito fiscal, debió ser régimen especial
4. Cambio de almacén en pedidos confirmados

Cambios por garantías en orden de reparación (Partes y Equipos)



1. Se despacha orden de reparación con dos piezas para la nevera (Motor y bandejas), resulta que luego que el contratista visito al cliente el motor no fue necesario cambiar, reciba pieza en el sistema y documente reversión.
2. Cambios por garantía, como crear garantía si no existe, y como crear garantía hija.

Extensión de Garantías



1. El artículo es una lavadora, el motor no estaba en existencia, la garantía esta próxima a vencer y se debe realizar el cambio y honrar garantía por 6 meses adicionales