

# Samsonite



**SAXOLINE**



**SECRET.**  
BY SAXOLINE

## MANUAL RESOLUTOR HELPDESK SERVICIO TÉCNICO

---

PROYECTO HELPDESK REGIONAL - SAMSONITE

V2.5 / 20-05-2020

# Ingreso al Sistema

---

Ingrese a través un navegador (Browser) a la siguiente URL:

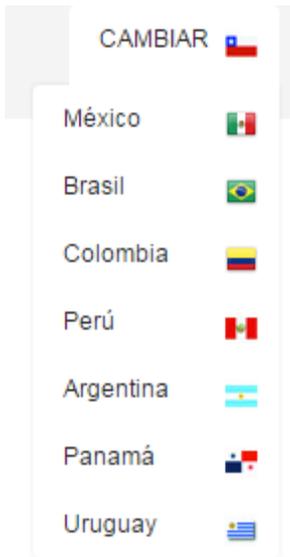
Desde las Tiendas u Of. Central (Red Interna): <http://10.30.66.47/helpdesk/>

Desde Internet: <http://190.14.57.93/helpdesk/>

El sistema identificará el país indicando su ubicación en la parte superior derecha:



En caso de requerir cambiar el país, colóquese sobre la opción cambiar y seleccione luego el país que corresponda:



Para ingresar al sistema requerirá lo siguiente:

## CHILE:

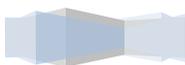
-Ingresar RUT sin puntos, ni guión, ni dígito verificador.

Ejemplo: 12.345.678-9 → 12345678

-La contraseña a utilizar corresponde a la que se utiliza en el sistema de autoayuda de Recursos Humanos (ISSA).

## OTROS PAISES

-Ingrese usuario y/o número de documento de identidad, de acuerdo a lo informado por el área de Sistemas.



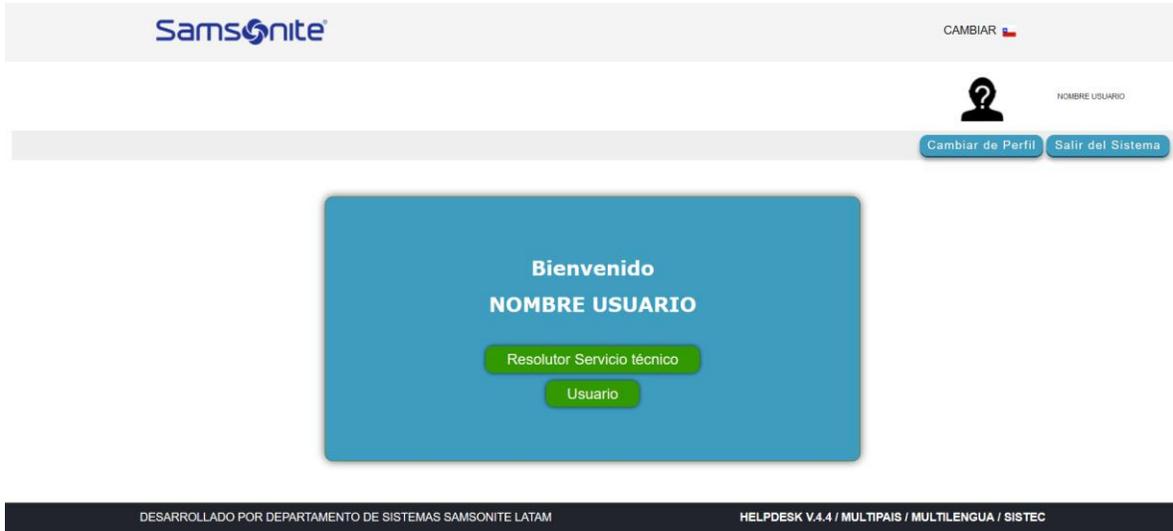


En caso que no sea posible reconocer el país, debe seleccionarlo a través de la selección de Países del HelpDesk:



# Acceso Resolutores:

El sistema dará la Bienvenida, indicando lo siguiente:



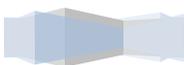
- Opciones Generales



- Bienvenida

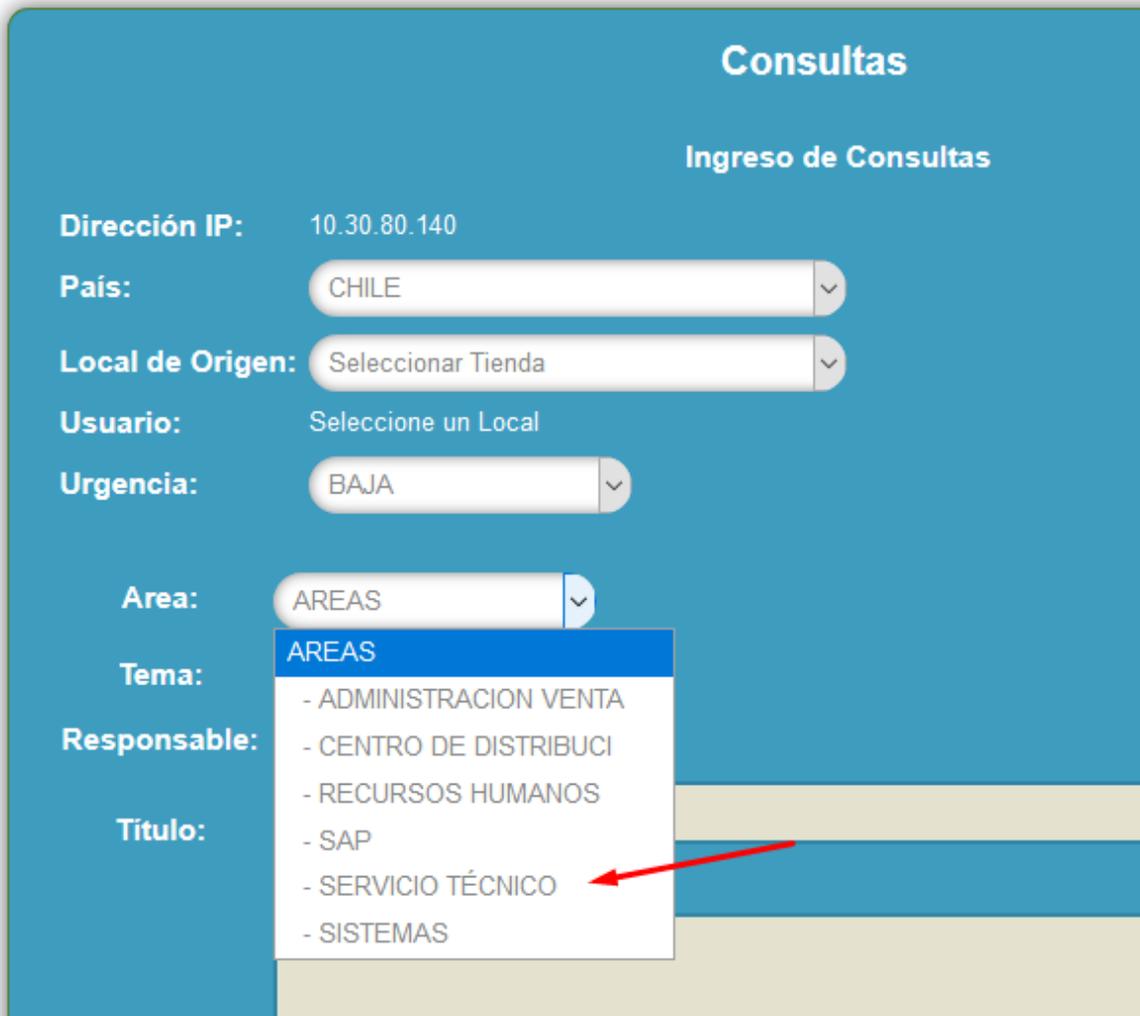
Para acceder como Resolutor debe hacer click en el Botón

Listará las consultas correspondientes y desplegará el menú correspondiente al perfil:



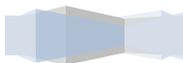
# MENU: Consultas > Ingresos para Servicio Técnico

Al momento de ingresar a la pantalla de Consultas, deberá seleccionar el área "SERVICIO TÉCNICO"



The screenshot shows a web form titled "Consultas" with a sub-header "Ingreso de Consultas". The form contains several fields: "Dirección IP:" with the value "10.30.80.140"; "País:" with a dropdown menu showing "CHILE"; "Local de Origen:" with a dropdown menu showing "Seleccionar Tienda"; "Usuario:" with the text "Seleccione un Local"; "Urgencia:" with a dropdown menu showing "BAJA"; "Area:" with a dropdown menu showing "AREAS"; "Tema:" with a dropdown menu showing "AREAS"; "Responsable:" with a dropdown menu showing "AREAS"; and "Título:" with a dropdown menu showing "AREAS". A red arrow points to the "SERVICIO TÉCNICO" option in the "Tema:" dropdown menu.

La pantalla cambiará y podrá realizar el Ingreso de un Ticket para Reparación de Servicio Técnico.



### Consultas

#### Ingreso de Consultas

**Dirección IP:** 10.30.80.140

**Usuario:** MAXIMILIANO LOHSE EJSMENTEWICZ

**Local de Origen:** 8211225 - IT-REGIONAL

**Urgencia:** BAJA

**Fecha**  
03-06-2020

**País:** CHILE

**Área:** SERVICIO TÉCNICO

**Tipo reparación:** Seleccione

**Responsable:** 109226041 - BRAVO SUAREZ NAUN ANTONIO

**Producto:**

**Fecha de recepción del producto:**

**Local que originó la venta:**

**Evaluación preliminar del producto:** -- Seleccionar Evaluación

**Descripción de daños:**

**Archivo(s):**

Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.

Enviar
Cancelar

Para registrar el requerimiento, se debe realizar el siguiente procedimiento (**todos los campos son obligatorios**):

- 1- Indicar la Urgencia de la Consulta (si desea cambiarla)
- 2- Seleccionar el Tipo de Reparación
- 3- Responsable (sólo seleccionable por resolutores)
- 4- Buscar el producto (**idealmente por SKU** o nombre del producto y color en inglés)  
 En caso de no encontrar o reconocer el código del producto (cuando el producto es del cliente), podrá utilizar el siguiente código:  
**2553732** : TRASLADO PRODUCTO CLIENTE REPARACION
- 5- Indicar la Fecha de recepción del producto en la tienda para reparación.
- 6- Indicar el local que originó la venta
  - a. Si es una tienda, puede indicar el código o nombre de la tienda
  - b. Si es una institución, coloque el nombre de la institución (Ejemplo: Escuela de Carabineros, Venta Institucional, Venta Mayorista a Empresa, etc.)



- 7- Indicar la Evaluación preliminar del producto.
- 8- Indicar si tiene detalles o si se encuentra en buen estado.
- 9- Adjuntar archivos o evidencia en caso que existan, por ejemplo: carta de reclamo formal, imágenes del daño, etc.

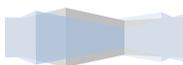
En caso que haya seleccionado Tipo de Reparación: “Reparación Producto Cliente”, se desplegarán campos exclusivos para indicar información del cliente, esta información es:

Formulario de información del cliente con los siguientes campos:

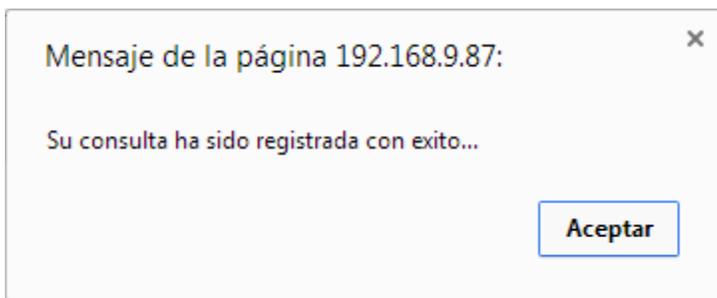
- Número de documento:
- Fecha de compra:
- Nombre cliente:
- Apellido cliente:
- RUT cliente:
- E-Mail:
- Celular:
- Monto reparación Servicio Técnico:
- Monto traslado Servicio Técnico:
- Solicitud del cliente:

Esta se desplegará posterior a la Descripción de Daños del formulario principal (**todos los campos son obligatorios, excepto la solicitud del cliente**, que sólo se debe registrar en el caso que se desee proporcionar información adicional):

1. Número de Documento: correspondiente al documento de venta. Si no tiene, escribir la institución o algo que identifique que no tiene el documento (campo libre, permite texto)
2. Fecha de Compra: si no sabe la fecha de compra exacta, coloque una fecha aproximada o en caso que desconocer la fecha, la fecha actual e indicar el motivo en el campo de “Solicitud de Cliente”
3. Nombre Cliente
4. Apellido Cliente
5. RUT Cliente: no se valida formato, puede escribir “Extranjero” o “No tiene” en caso de no tener RUT
6. E-Mail
7. Celular
8. Monto de reparación informada por el Servicio Técnico (si no tiene costo, colocar 0)
9. Monto del traslado informado por el servicio técnico (si no tiene costo, colocar 0)
10. Solicitud del Cliente: Campo opcional, sólo en caso que el cliente quiera indicar sus expectativas de la reparación o indicar información adicional.



Al registrar la Consulta, el sistema enviará el siguiente mensaje de confirmación del ingreso de la consulta:



En caso de haber adjuntado archivos, también enviará un mensaje con el estado del envío.

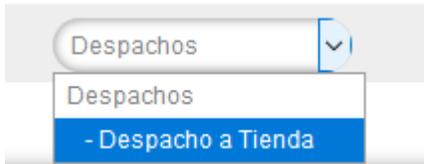
El sistema dirigirá a la página de Seguimiento de Consultas y los participantes en la solución y autor de la Consulta recibirán un correo con la notificación de Ingreso.



# MENU: Despachos

Permitirá asociar varias número de tickets o folios en una sola Guía de Despacho, para realizarlo tiene que seleccionar:

- Despacho a Tienda

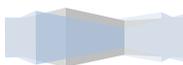


- Importante! Sólo podrá despachar cuando el folio o ticket se encuentre en estado “Reparación”, posterior a la “Recepción” en Servicio Técnico

Para despachar, deberá seleccionar todos los tickets o folios que desea despachar, en donde indica la imagen:



Indicar el Número de Guía de Despacho, en donde indica la imagen y luego dar clic en el botón “Despachar”:



## Manual Resolutor HelpDesk

Finalmente, confirme si los folios despachados y el número de guía son correctos. En caso de estar correcto haga clic en el opción “Aceptar”, en cambio, si desea hacer cambios en la selección, haga clic en “Cancelar”



Se generará un correo, indicando a todos los involucrados el nuevo despacho realizado:

HelpDesk	
<b>Tipo de Despacho:</b>	Despacho a Tienda
<b>Local:</b>	SERVICE AFTER SALES
<b>Usuario:</b>	
<b>Guía de Despacho::</b>	7777778
<b>Folios:</b>	33054
Atte. HelpDesk Samsonite	



## MENU: Consultas > Seguimiento

The screenshot shows the 'Seguimiento de Consultas' interface. At the top, there are filter fields for 'F. Inicio', 'F. Termino', 'Folio', 'Guia Despacho', 'Tema', 'Local', 'Responsable', 'Estado', 'Urgencia', and 'País'. A 'Filtrar' button is located to the right of these fields. Below the filters is a table with the following columns: Item, Folio, Fecha, Hora, Tema, Guia Despacho, Titulo, Local, Responsable, Ult Act, FecFin, Estado, and Opc. The table contains one row with the following data: Item 1, Folio 33027, Fecha 03-06-20, Hora 11:00:25, Tema REPARACIÓN PRODUCTO TIENDA, Guia Despacho (Guia Entrada: 1234, Guia Salida: REPARACIÓN PRODUCTO TIENDA), Titulo REPARACIÓN PRODUCTO TIENDA, Local 8211225 - IT-REGIONAL, Responsable MATUS SALAZAR ENRIQUE SEGUNDO, Ult Act 03-06-20 12:43:19, FecFin 03-06-20, Estado DESPACHO A SERV TEC, and Opc V. A 'Volver' button is located below the table.

Podrá realizar filtros de los siguientes parámetros:

- Fecha Inicio: dd-mm-aa
- Fecha Fin: Fecha Propuesta por el Sistema. Esta puede variar de acuerdo al criterio del Resolutor quien puede dar mayor tiempo a la solución (dd-mm-aa)
- Folio o Número de Ticket
- Número de Guía de Despacho (de despacho desde tienda o despacho desde Servicio Técnico)
- Tema
- Local
- Responsable
- Estado
- Urgencia
- País (no aplica para Servicio Técnico)

This is a close-up screenshot of the filter fields. It shows the same fields as the previous screenshot: 'F. Inicio', 'F. Termino', 'Folio', 'Guia Despacho', 'Tema', 'Local', 'Responsable', 'Estado', 'Urgencia', and 'País'. The 'Filtrar' button is also visible on the right side.

Por defecto desplegará los folios siempre filtrado por los requerimientos No Finalizados, por lo cual, al cambiar algún filtro deberá presionar el botón Filtrar

Los estados de acuerdo al flujo son los siguientes:

**NUEVO** : No se ha leído por parte de un Resolutor, recién registrado en el sistema.

**VISTO** : Ya fue visto por un Resolutor, aunque aún no se ha registrado Actividad



### EN PROCESO

: Se ha registrado actividad por parte del Resolutor.

### TERMINADO

: Se realizó el Cierre de la Consulta. No aparece en el listado a no ser que se filtre por el Estado: TODOS o TERMINADO

Un folio que no fue cerrado y se encuentra atrasado presentará un color ROJO en toda su fila

Listado										
Item	Folio	Fecha	Hora	Tema	Titulo	Local	Responsable	FecFin	Estado	Opc
1	32	21-01-15	10:37:14	PUNTO DE VENTA IRS POS	No aparecen 2 Boletas en el IRS GESTION VENTAS	SAXOLINE ESTADO	RODRIGO LAVANDEROS CANALES	22-01-15	NUEVO	

[Volver](#)

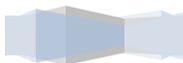
Para poder revisar el detalle o registrar actividad en un Folio, deberá hacer click en el botón:



en el folio que corresponda.



Para poder registrar observaciones o mantener una interacción con el Resolutor, podrá agregar una nueva actividad.



Nueva Actividad  
Detalle

Detalle Interno

Cambiar estado: Sin cambio de estado

Monto Adicional:

Guía de despacho salida:

Archivo(s):

Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.
Examinar...	No se ha seleccionado ningún archivo.

Fecha Termino: 03-06-20

Enviar

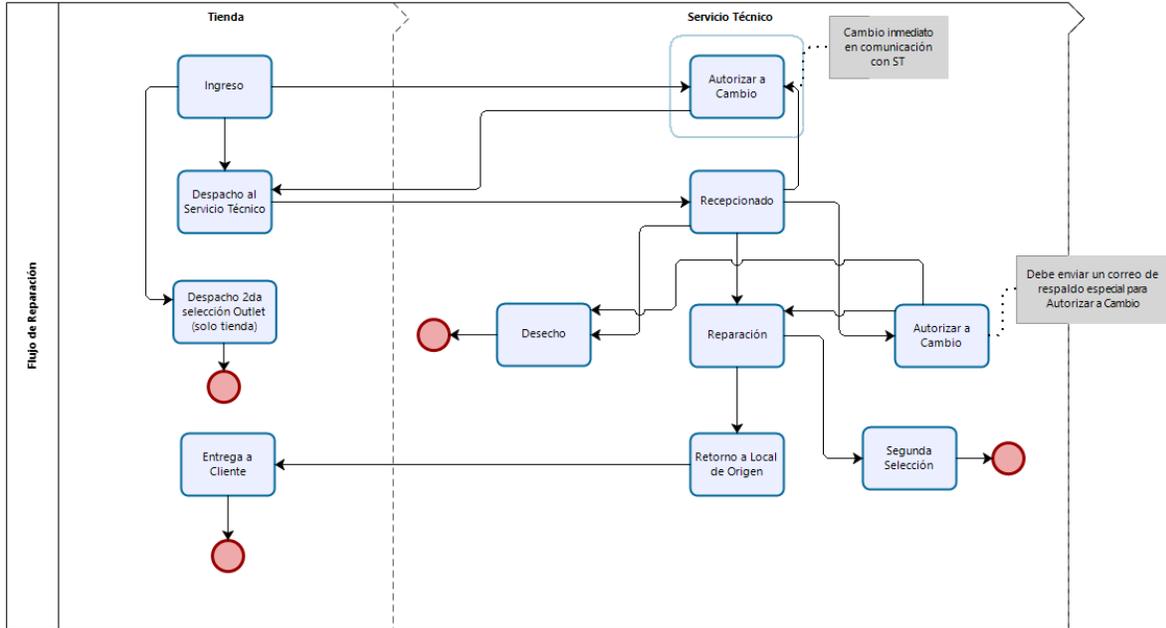
Presione click en Enviar Mensaje en caso de registrar una nueva actividad o Cerrar Consulta en caso de haber solucionado el problema o consulta, indicando el detalle y el detalle interno de lo realizado.

El detalle interno sólo podrá ser visto por Resolutores, Administradores y Gerentes.

En esta pantalla además podrá indicar:

- Cambio de estado: El cambio de estado se desplazará de acuerdo al workflow de estados siguiente:





- Monto adicional (en caso que el cobro y traslado no sean adecuados a la evaluación preliminar)
- Guía de despacho de Salida: se podrá hacer cambio de la guía de despacho o asignar una de manera individual (sin utilizar el despacho masivo)

Al Cerrar Consulta siempre enviará un correo a todos participantes en la solución y autor de la Consulta con el detalle de la Actividad ingresada.

En caso que desee realizar cambio de responsable del folio, deberá seleccionar un nuevo



responsable y hacer click en

**Responsable**

RAYMUNDO RIOS ▼

09-03-15 RAYMUNDO RIOS

**Asignar**

En caso que desee realizar cambio de Área / País / Tema del Folio, deberá seleccionar los datos correspondientes y hacer click en asignar:

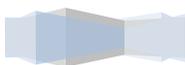
**Reasignación de Áreas**

Área: Seleccione ▼

País: Seleccione Área

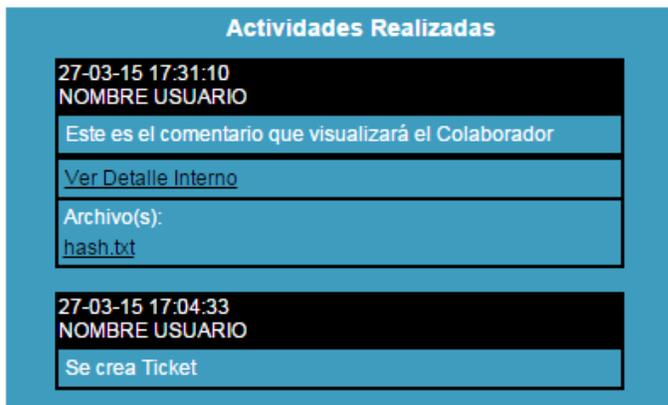
Tema: Seleccione País

**Asignar**

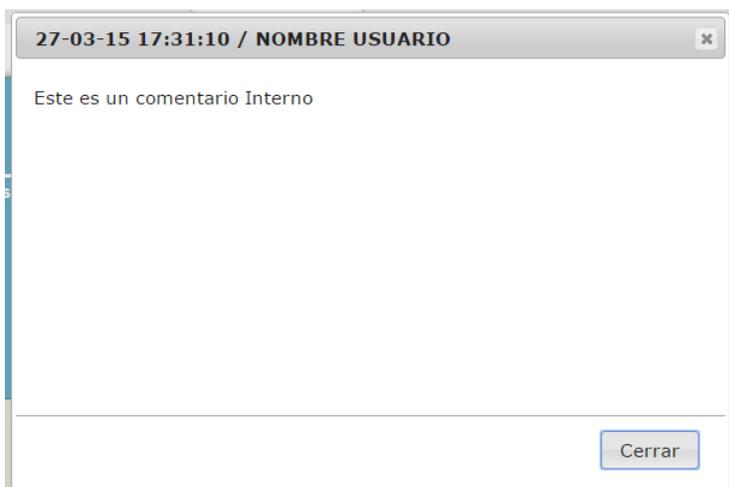


## Manual Resolutor HelpDesk

En la parte derecha aparecerán los comentarios, con la opción de Visualizar Detalle Interno y archivo que se adjuntan (opcionales):



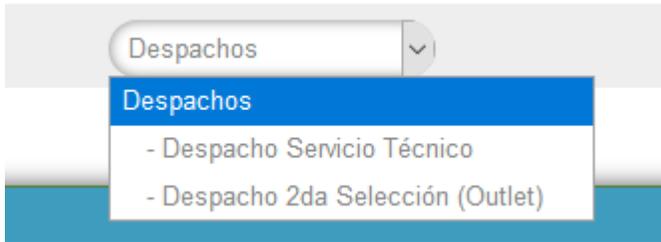
Al hacer click en Ver Detalle Interno, se abrirá una ventana de Diálogo con lo que se registró:



# MENU: Despachos

Permitirá asociar varias número de tickets o folios en una sola Guía de Despacho, para realizarlo tiene que seleccionar si desea despachar a:

- Despacho a Servicio Técnico
- Outlet como Producto de Segunda Selección

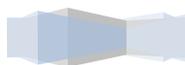


- La operación en ambas opciones de despacho es la misma

Para despachar, deberá seleccionar todos los tickets o folios que desea despachar, en donde indica la imagen:



Indicar el Número de Guía de Despacho, en donde indica la imagen y luego dar clic en el botón “Despachar”:



## Manual Resolutor HelpDesk

Finalmente, confirme si los folios despachados y el número de guía son correctos. En caso de estar correcto haga clic en el opción “Aceptar”, en cambio, si desea hacer cambios en la selección, haga clic en “Cancelar”



Se generará un correo, indicando a todos los involucrados el nuevo despacho realizado:

HelpDesk	
<b>Tipo de Despacho:</b>	Servicio Técnico
<b>Local:</b>	SERVICE AFTER SALES
<b>Usuario:</b>	
<b>Guía de Despacho::</b>	777777
<b>Folios:</b>	33054 - 33055 - 33056 - 33058
Atte. HelpDesk Samsonite	



## MENU: Informes > Solicitudes

Para generar el Informe de Solicitudes deberá ingresar los siguientes parámetros:

- Fecha Desde (dd-mm-aa) Por defecto fecha actual
- Fecha Hasta (dd-mm-aa) Por defecto fecha actual
- Tipo de Listado:
  - Temas
  - Tiendas
  - Usuarios

**Informe de Solicitudes**

Parametros de Informe

Fecha Desde: 01-01-15

Fecha Hasta: 10-02-15

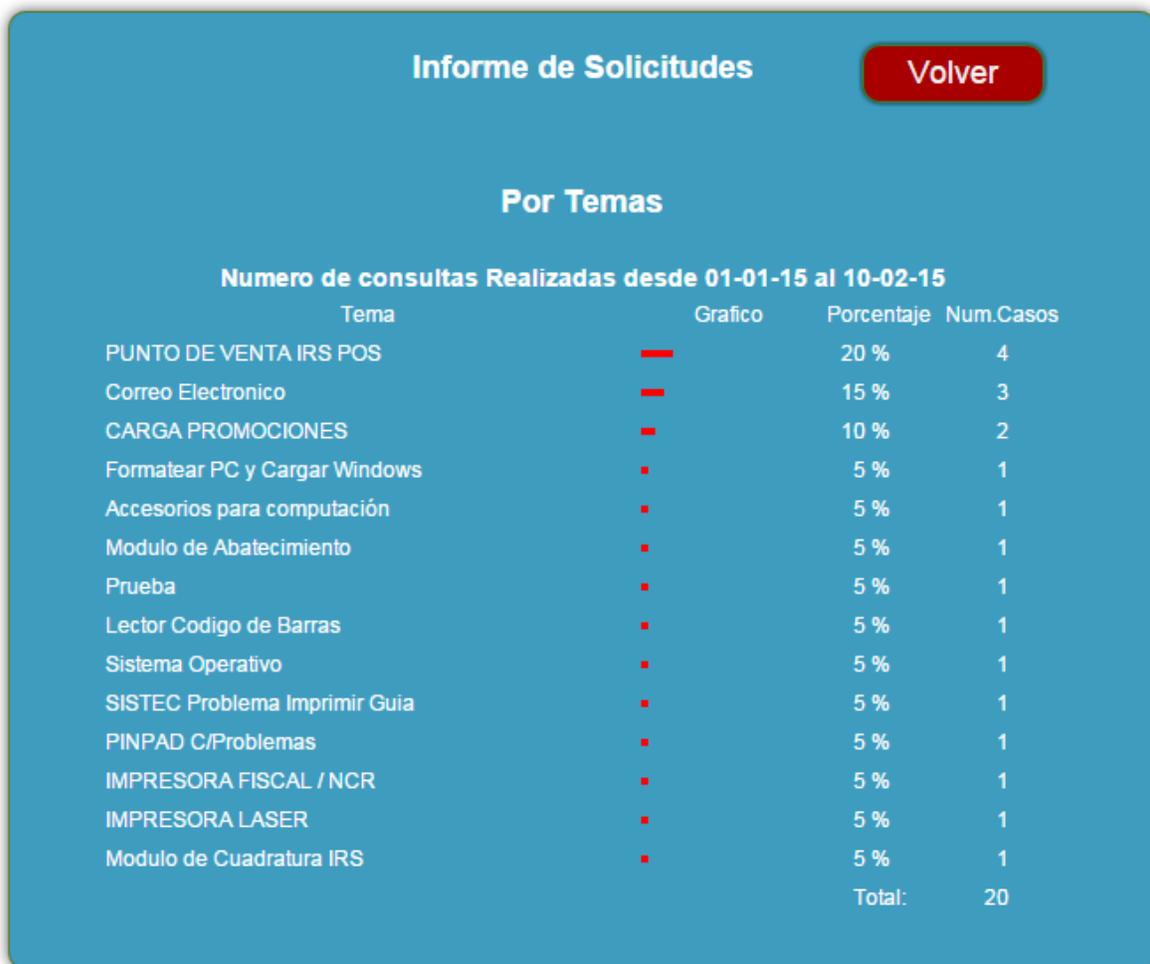
Tipo de Listado:

- Temas
- Tiendas
- Usuarios

**Procesar**



Informe de Solicitudes listado por Temas:



# MENU: Informes > Eficacia

Para generar este informe deberá indicar los siguientes parámetros:

**Informe de Eficacia**

Parametros de Informe

Fecha Desde: 10-02-15

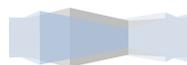
Fecha Hasta: 10-02-15

Tipo de Listado:  Temas  Tiendas  Usuarios

Gráfico en relacion a:  Total  Cada Nivel

**Procesar**

- Fecha Desde: (dd-mm-aa) Por defecto indica fecha actual
- Fecha Hasta: (dd-mm-aa) Por defecto indica fecha actual
- Tipo de Listado:
  - o Temas
  - o Tiendas
  - o Usuarios
- Grafico en relación a:
  - o Total
  - o Cada Nivel



Informe de Eficacia por Tema en relación al Total

