

Samsonite



SAXOLINE



SECRET.
BY SAXOLINE

MANUAL VENDEDOR HELPDESK (REPARACIONES SERVICIO TÉCNICO)

PROYECTO HELPDESK REGIONAL - SAMSONITE

V2.6 / 03-06-2020 - TIENDAS

Cambios versión 2.6 del documento

- Verifique la **página 5** para revisar procedimiento de registro de reparación a Servicio Técnico.
- Verifique la **página 8** para realizar despacho de folios o tickers a Servicio Técnico.

Ingreso al Sistema

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

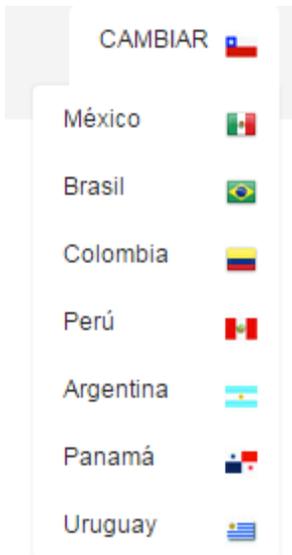
Desde las Tiendas u Of. Central (Red Interna): <http://10.30.66.47/helpdesk/>

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:

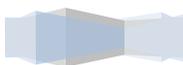


Para ingresar al sistema requerirá lo siguiente:

CHILE:

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

Ejemplo: 12.345.678-9 → 12345678

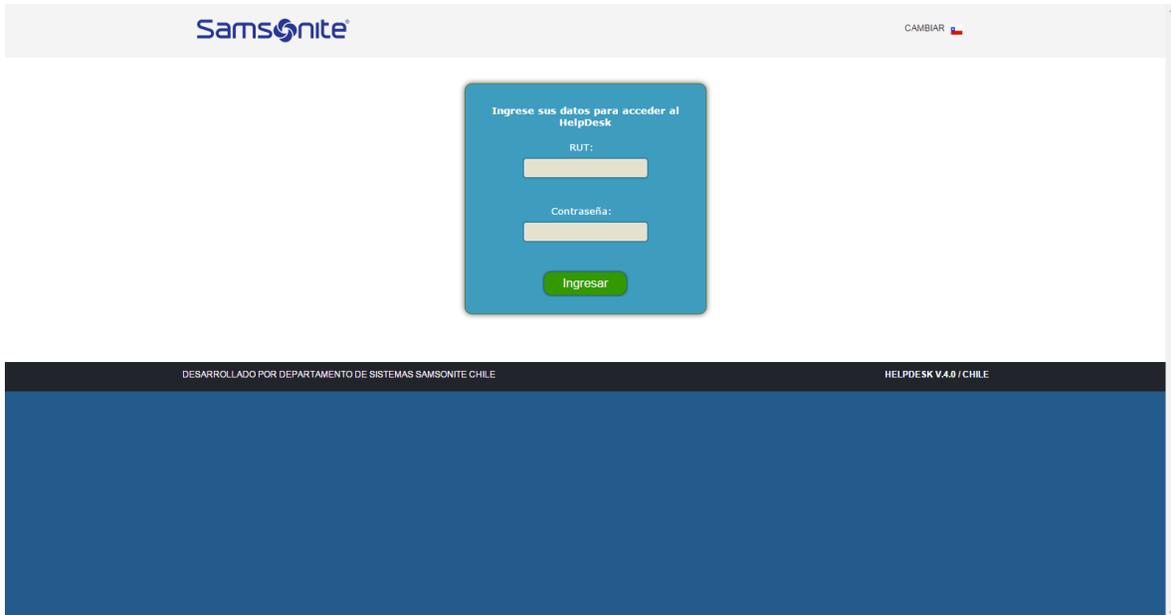


Manual Vendedor HelpDesk

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

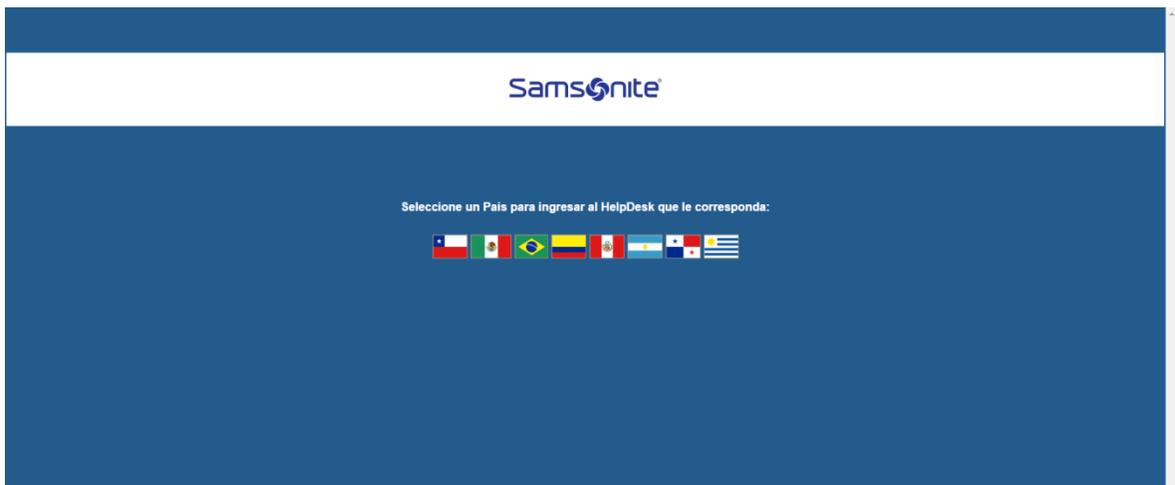
OTROS PAISES

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

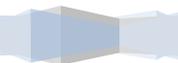


The screenshot shows the Samsonte HelpDesk login interface. At the top left is the Samsonte logo, and at the top right is a 'CAMBIAR' button with a Chilean flag icon. The main content area features a blue box with the text 'Ingrese sus datos para acceder al HelpDesk'. Below this text are two input fields: 'RUT:' and 'Contraseña:'. A green 'Ingresar' button is positioned below the password field. At the bottom of the page, a dark blue footer contains the text 'DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE CHILE' on the left and 'HELPDESK V.4.0 / CHILE' on the right.

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



The screenshot shows the Samsonte HelpDesk country selection page. At the top is the Samsonte logo. Below the logo, the text reads 'Seleccione un Pais para ingresar al HelpDesk que le corresponda:'. Underneath this text is a horizontal row of nine flags representing different countries: Chile, Mexico, Brazil, Colombia, Peru, Argentina, Paraguay, Uruguay, and Cuba. The page has a dark blue background.



Acceso Vendedores:

El sistema listará inmediatamente las consultas realizadas:

DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE LATAM

HELPDESK V.4.0 / MULTIPAIS

En la parte superior indicará y tendrá las siguientes opciones:

- Información de Tienda:
 - o Tienda: Código – Nombre Tienda
 - o Nombre del Colaborador

Tienda: 2050-INFORMATICA

NOMBRE USUARIO

- Menú

CONSULTAS

- Opciones Generales

Salir del Sistema



MENU: Consultas > Ingresos para Servicio Técnico

Al momento de ingresar a la pantalla de Consultas, deberá seleccionar la urgencia que aplicará a la reparación y la selección de área "SERVICIO TÉCNICO"

The screenshot shows the 'Consultas' form with the following fields and values:

- Dirección IP: 10.30.80.140
- Fecha: 03-06-2020
- Usuario: NOMBRE USUARIO
- Local de Origen: 8211225 - IT-REGIONAL
- Urgencia: ALTA (dropdown menu is open)
- Área: AREAS (dropdown menu is open)
- Tema: AREAS (dropdown menu is open)
- Título: (empty text field)

The dropdown menu for 'Área' is open, showing the following options:

- ADMINISTRACION VENTA
- CENTRO DE DISTRIBUCI
- RECURSOS HUMANOS
- SAP
- SERVICIO TÉCNICO (highlighted)
- SISTEMAS

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

The screenshot shows the 'Consultas' form with the following fields and values:

- Dirección IP: 10.30.80.140
- Fecha: 03-06-2020
- Usuario: NOMBRE USUARIO
- Local de Origen: 8211225 - IT-REGIONAL
- Urgencia: ALTA
- País: CHILE
- Área: SERVICIO TÉCNICO
- Tipo reparación: Seleccione (dropdown menu)
- Producto: Digite Producto (NOMBRE, SKU o EAN) (text field)
- Fecha de recepción del producto: (text field)
- Local que originó la venta: (text field)
- Evaluación preliminar del producto: -- Seleccionar Evaluación (dropdown menu)
- Descripción de daños: (text area)
- Archivo(s): (file upload area with multiple 'Examinar...' buttons)

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Enviar' (green) and 'Cancelar' (red).



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- 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
- 4- Indicar la Fecha de recepción del producto en la tienda para reparación.
- 5- 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.)
- 6- Indicar la Evaluación preliminar del producto.
- 7- Indicar si tiene detalles o si se encuentra en buen estado.
- 8- 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:

Número de documento:	<input type="text"/>
Fecha de compra:	<input type="text"/>
Nombre cliente:	<input type="text"/>
Apellido cliente:	<input type="text"/>
RUT cliente:	<input type="text"/>
E-Mail:	<input type="text"/>
Celular:	<input type="text"/>
Monto <u>reparación</u> Servicio Técnico:	<input type="text"/>
Monto <u>traslado</u> Servicio Técnico:	<input type="text"/>
Solicitud del cliente:	<input type="text"/>

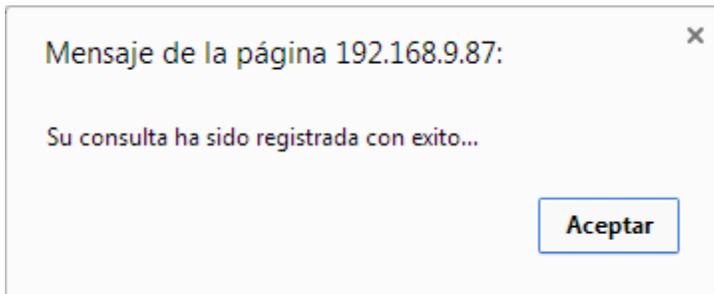
Esta se desplegará posterior a la Descripción de Daños del formulario principal (**todos los campos son obligatorios, excepto la solicitud del cliente**, que sólo se debe registrar en el caso que se desee proporcionar información adicional):

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)



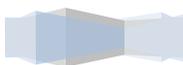
2. Fecha de Compra: si no sabe la fecha de compra exacta, coloque una fecha aproximada o en caso que desconocer la fecha, la fecha actual e indicar el motivo en el campo de "Solicitud de Cliente"
3. Nombre Cliente
4. Apellido Cliente
5. RUT Cliente: no se valida formato, puede escribir "Extranjero" o "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.

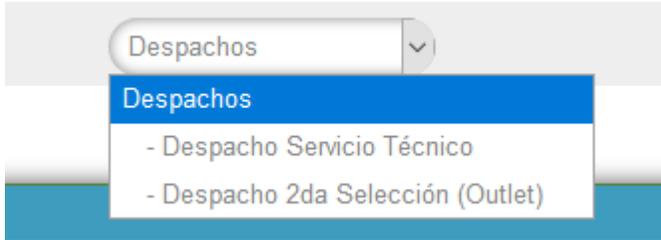
El sistema dirigirá a la página de Seguimiento de Consultas y los participantes en la solución y autor de la Consulta recibirán un correo con la notificación de Ingreso.



MENU: Despachos

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

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

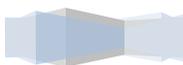


- La operación en ambas opciones de despacho es la misma

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”:



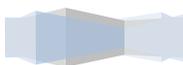
Manual Vendedor HelpDesk

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



MENU: Consultas > Ingresos no Servicio Técnico

The screenshot shows the 'Ingreso de Consultas' form within the Samsonte HelpDesk interface. The form is titled 'Consultas' and 'Ingreso de Consultas'. It contains the following fields and options:

- Dirección IP:** 192.168.9.132
- Usuario:** NOMBRE USUARIO
- Local de Origen:** 2050 - INFORMATICA
- Fecha:** 27-03-2015
- Urgencia:** BAJA (dropdown menu)
- Area:** AREAS (dropdown menu)
- Tema:** -- Seleccionar Tema (dropdown menu)
- Título:** [Empty text input field]
- Detalle:** [Large empty text area for details]
- Archivo(s):** A list of five 'Seleccionar archivo' buttons, each with the text 'Ningún archivo seleccionado' next to it.

At the bottom of the form are two buttons: 'Enviar' (green) and 'Cancelar' (red). The interface also shows the Samsonte logo, a 'CAMBIAR' link, a user profile icon, and a 'Salir del Sistema' button.

Para realizar el Ingreso de un Ticket, se debe realizar el siguiente procedimiento:

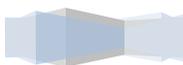
- 1- Indicar la Urgencia de la Consulta
- 2- Seleccionar el Área
- 3- Seleccionar Tema
- 4- Indicar un título para la Consulta
- 5- Escribir en detalle su consulta
- 6- En caso de existir, seleccione hasta 5 archivos a adjuntar.



Consultas

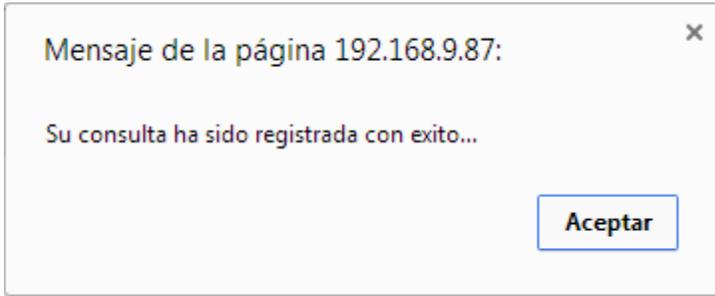
Ingreso de Consultas

Dirección IP:	192.168.9.132	Fecha	27-03-2015										
Usuario:	NOMBRE USUARIO												
Local de Origen:	2050 - INFORMATICA												
Urgencia:	<input type="text" value="BAJA"/>												
Area:	<input type="text" value="AREAS"/>												
Tema:	<input type="text" value="- Seleccionar Tema"/>												
Título:	<input type="text"/>												
Detalle:	<div style="border: 1px solid gray; height: 150px; width: 100%;"></div>												
Archivo(s):	<table><tr><td><input type="text" value="Seleccionar archivo"/></td><td>Ningún archivo seleccionado</td></tr><tr><td><input type="text" value="Seleccionar archivo"/></td><td>Ningún archivo seleccionado</td></tr></table>			<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/>	Ningún archivo seleccionado												



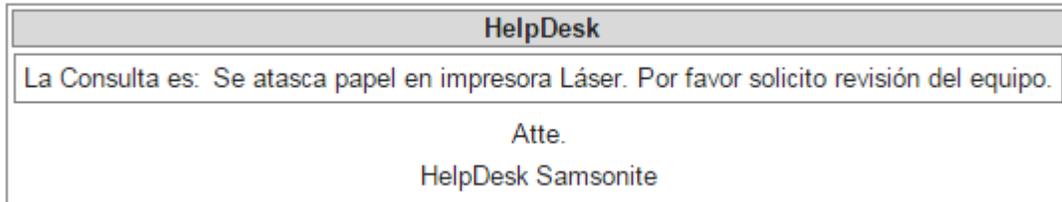
Manual Vendedor HelpDesk

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.



Seguimiento de Consultas

DESARROLLADO POR DEPARTAMENTO DE SISTEMAS SAMSONITE LATAM HELPDESK V.4.0 / MULTIPAIS

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 Consulta
- Área
- Tema
- Estado
- Urgencia

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

Podrá visualizar 2 bloques de consultas que corresponden a Consultas Personales y Consultas Privadas. Las consultas serán desplegadas de acuerdo a la configuración que tenga cada tema en particular, generalmente las consultas que se realicen al área de Recursos Humanos serán Personales.



Manual Vendedor HelpDesk

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

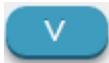
: Se realizó el Cierre de la Consulta. Aparecerá hasta 3 días después de haber sido realizado el Cierre, luego de eso no aparecen las Consultas en el listado, a no ser que se filtre por el Estado: TODOS o TERMINADO

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

Listado consultas grupales											
Item	Folio	Fecha	Hora	Area	Tema	Titulo	Local	Responsable	FecFin	Estado	Opc
1	21	12-01-15	12:31:49	SISTEMAS	Formatear PC y Cargar Windows	Formatear el PC de Maria Eugenia Rain		RODRIGO MONARES MONTENEGRO	26-01-15	EN PROCESO	
4	32	21-01-15	10:37:14	SISTEMAS	PUNTO DE VENTA IRS	No aparecen 2 Boletas en el IRS.GESTION VENTAS	SAXOLINE ESTADO	RODRIGO LAVANDEROS CANALES	22-01-15	NUEVO	

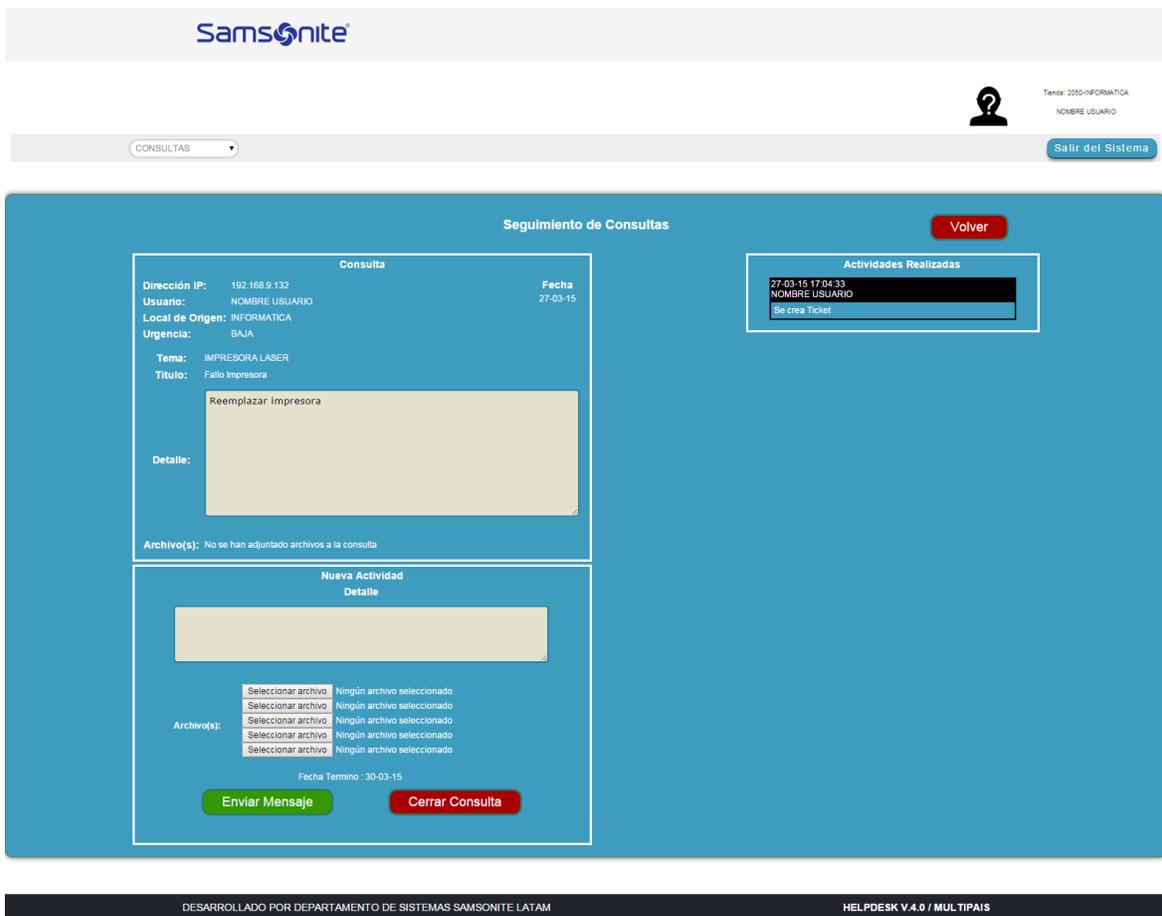
[Volver](#)

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



en el folio que corresponda.





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



Manual Vendedor HelpDesk

Haga clic 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 de lo realizado.

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.

Podrá reabrir una Consulta hasta 3 días después del cierre, esto lo puede realizar ingresando un comentario.



Reabrir Actividad
Detalle

Abrir Consulta

The image shows a user interface for reopening an activity. It features a blue header with the text 'Reabrir Actividad' and 'Detalle' below it. A white text input field is positioned in the center. Below the input field is a green button with the text 'Abrir Consulta'.

