

QAD SSM

Administración Servicio PosVenta



Que es SSM

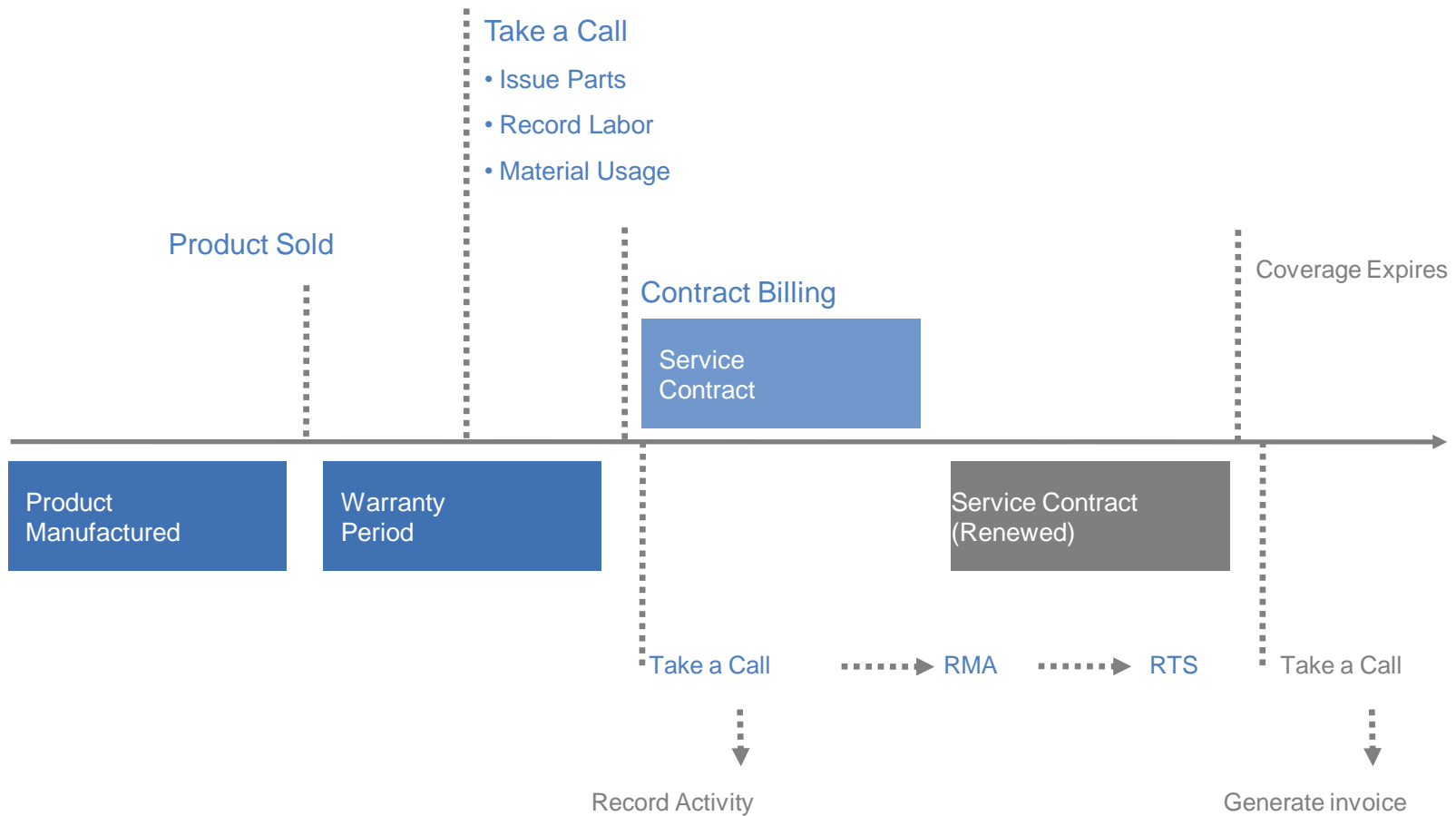
Administración de Servicio PosVenta

- **Capacidades incluidas:**
 - **Administración de Incidentes**
 - **Garantías, Cobrables, Contratos**
 - **Administración de Llamadas**
 - **Registro de Actividad y Facturación**
 - **Devoluciones y Reparaciones**
 - **Administración de Contratos**
 - **Administración de Base Instalada**

Servicio PosVenta

- **Negocio con políticas propias**
- **A quien se presta servicio**
- **A que se presta servicio**
- **Cuando se cobra por servicio**
 - **Garantía**
 - **Contratos**
- **Cuanto se cobra por el servicio**

Línea de tiempo



Implementación

- **Conocer posibilidades de SSM**
- **Analizar SSM & Políticas de Servicio**
- **Diseñar Procesos y Procedimientos**
- **Implantar**
 - **Parametrizar, Probar, Ajustar**
 - **Cargar Datos**
- **Utilizar**

Service and Support Advisory Group



ORTHODYNE[®]
ELECTRONICS

A Division of 



PANalytical

Enodis[®]

EATON

Powering Business Worldwide

Búsqueda de menú

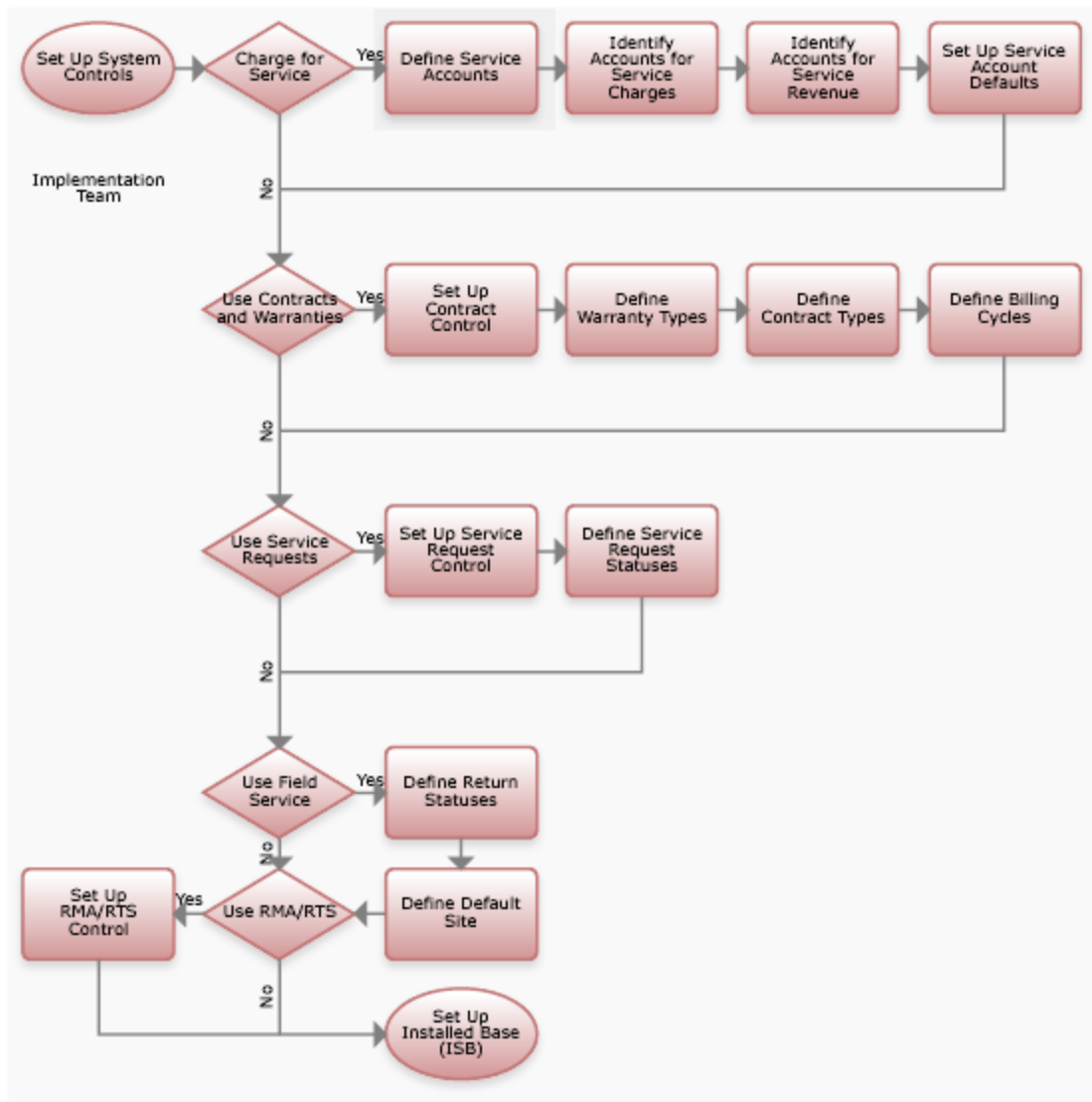
- Servicio/Soporte
 - Menú Administración Llamada
 - Menú Base Instalada
 - Menú Admón Contrato
 - Menú RMA/RTS (Devoluciones)
 - Menú Dirección Usuario Final
 - Menú Orden Materiales
 - Menú Ingeniero
 - Menú de Región
 - Menú de Precios

Favoritos

Seleccionar la aplicación favorita del menú de aplicaciones y arrastrarla a esta ventana para guardarla.

Modelo de Proceso Industrial X

Industry Process Model > Post-Sales Service > Set Up > Set Up System Controls > Set Up C



TEMA 1

Entrenamiento
Funcional



Modelamiento y
Parametrización



Ingreso de datos
Para prueba

Diseño de personalizaciones
e infraestructura requerida

TEMA 2

.....

Entrenamiento
Funcional



Modelamiento y
Parametrización



Ingreso de datos
Para prueba

Diseño de personalizaciones
e infraestructura requerida

TEMA n

Entrenamiento
Funcional



Modelamiento y
Parametrización



Ingreso de datos
Para prueba

Diseño de personalizaciones
e infraestructura requerida



Matriz RISA

- **R Responsable**
 - Uno solo por tema, usuario líder
- **I Informado (s)**
 - Cualquier cantidad, informados para que opinen
- **S Soporte**
 - TW siempre está aquí, también IT
- **A Autoriza o Aprueba**
 - Autoridad definitiva

Resultado del Trabajo

- **SOCODA usa QAD SSM**
- **Procedimientos Definidos**
 - **Documentados**
- **Objetivos**
 - **Del Negocio de Servir**
 - **De la implementación**
- **Seguimiento**
- **Actualización**

Políticas de Servicio supuestos

- **A qué se presta servicio?**
 - **Artículos Vendidos por SOCODA**
 - **Deben estar en maestro de Artículos**
- **A quién se presta servicio?**
 - **Cliente, a quien facturo**
 - **Debe estar en maestro de clientes**
 - **Usuario, quien posee y emplea**
 - **Llamadas son generadas por el usuario**
 - **Puede no ser conocido, antes de llamar**

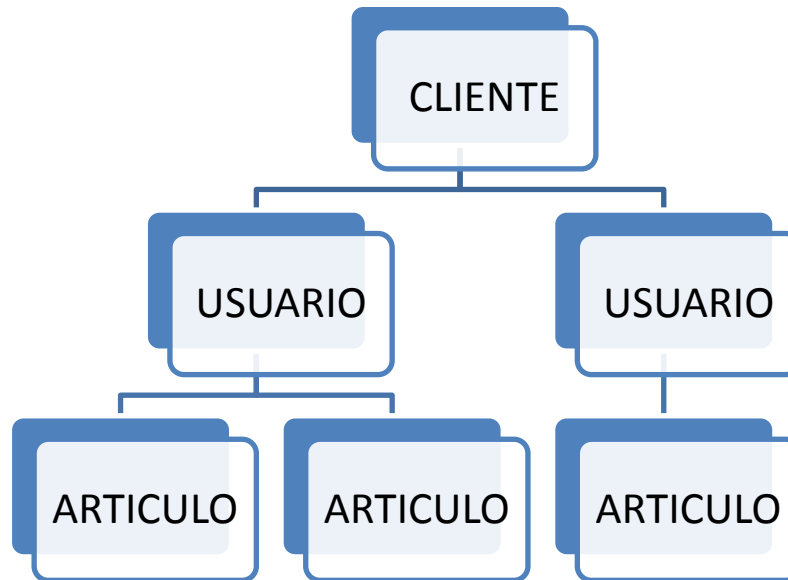
Concepto: Base Instalada (BI)

- **Registro estructurado de:**
 - **Clientes**
 - **Usuarios**
 - **Artículos**
 - **Configuración**
 - **Componentes relevantes para el servicio**

Usar ó no el registro de BI depende de las estrategia y políticas de Servicio PosVenta

Estructura de BI

- **Las jerarquía se define así:**
 - **Cliente**
 - **Usuarios**
 - **Artículos**



Base Instalada ... ?

- **Relación con Clientes y Usuarios**
 - **Conocerlos**
- **Ingresos por Servicio PosVenta**
 - **Instalación, Preventivo, Correctivo**
- **Ingresos por Venta Complementaria**
 - **Accesorios, Otros muebles**
- **Ingresos por Venta Reposición**
 - **Renovación**
- **Ingresos por Venta Nueva**
 - **Traslado**

Base Instalada ??

- **Imagen**
 - **Cliente que conozco, cliente que me conoce**
- **Reconocimiento**
 - **Si presta servicio**
- **Posicionamiento**
 - **Claridad en el servicio**
 - **Niveles de Servicio**

BI: Detalle de Artículos

- **El Usuario tendrá asociado su(s) artículo(s)**
- **Pueden tener componentes**
 - **Que sean relevantes para el servicio**
 - **Ejemplo: Estufa ó grifería en la cocina**
 - **Tienen garantía diferente**
 - **Pueden requerir preventivos**

Archivo de Control

- **A que se presta servicio:**

Base Instalada	Maestro Artículo	Observaciones
SI	SI	Más restrictiva, requiere registro previo en base instalada
NO	SI	Solo se presta servicio a artículos propios
SI	NO	Basta con que esté registrado, así el producto sea de terceros
NO	NO	Sin restricción, atención universal sujeta a procedimiento

- Menú RMA/RTS (Devoluciones)
- Menú Dirección Usuario Final
- Menú Orden Materiales
- Menú Ingeniero
- Menú de Región
- Menú de Precios
- Menú Estructuras/Rutas Servicio
- Menú Inicializ Servicio/Soporte
- Control administración servicio
- Utilidades SC (Serv. Cliente)

Seleccionar la aplicación favorita del menú de aplicaciones y arrastrarla a esta ventana para guardarla.

Productos en Base Instalada: <input checked="" type="checkbox"/>	Embarcar a Base Instalada: <input checked="" type="checkbox"/>
Arts Deben Existir: <input type="checkbox"/>	Historia Base Instalada: <input checked="" type="checkbox"/>
Cargar Estruct. Disponible: <input checked="" type="checkbox"/>	Opción Crédito Retenido: <input type="text" value="1"/>
Nivel Sistema: <input type="text"/>	UM Viaje: <input type="text" value="M"/>
Use Línea Producto Artículo: <input checked="" type="checkbox"/>	Zonas Horar Múltiples: <input checked="" type="checkbox"/>
Datos Servicio en Maestro Arts: <input type="checkbox"/>	Zona horaria servidor: <input type="text" value="PST/PDT"/>
Suprimir advertencias API: <input type="checkbox"/>	Zona horaria dominio: <input type="text" value="PST/PDT"/>

Manejo de la condición de crédito en Servicio

Campo general para indicar el interés en crear Base Instalada

Si no se usa la línea de producto del artículo, será la del Tipo de Servicio

Estos parámetros determinan a que se presta servicio

Parámetros de Control

- **Productos en Base Instalada, debería estar en 'No' si vendo a través de terceros.**
 - Si está en 'Si' y se registra una transacción da una alerta (*warning*)
- **Nivel Sistema, se define por códigos generalizados (pt_sys_type)**
 - Acá se determina cual es código para el principal.
 - Este se usa para filtrar reportes de Base Instalada
 - Relacionado en Control de Llamadas
 - Otros son principalmente de referencia
- **Condiciones de Crédito**
 - 0 se atiende sin importar estado de crédito
 - 1 se puede crear el registro pero se 'alerta' la condición y la actividad queda retenida
 - 2 no se puede crear registro de servicio

Cómo se quiere usar SSM

- **Crear Base Instalada?**
- **A que se le va a prestar servicio?**
- **Usan Líneas de Producto?**
- **Políticas de Crédito?**
- **Cuales artículos van en la BI?**
 - **Hogar?**
 - **Institucionales?**
 - **Mobiliario Urbano?**

Registro de Usuarios

- **El “usuario” puede ser el Cliente**
- **Si no es el cliente**
 - **Debe estar asociado a un cliente**
 - **Se crea en una función específica, con información detallada**
 - **Se crea en como consecuencia de:**
 - **Venta-Facturación (Usuario =Dirección de Despacho) [Archivo de Control 11.9.4]**
 - **En este caso el registro de datos es mínimo**
 - **Una Llamada de Servicio**

Creación de Usuarios

MNTO Direcciones Usuario Fin... X

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver Adjuntar

Adjuntos

Dirección Cliente

Cliente: 77777777

Nombre: DUMMY RECORD FOR STANDING Ord: DUMMY RECORD FOR STANDING

Dir: QUOTES/PROMOTIONS/CALL-INS

Dir:

Ciudad: Municip: Estado:

País: United States of America Post: Código País: USA

Usua Fin

Usua Fin: 11111111

Nombre: Orden:

Dir:

Dir:

Dir:

Ciudad: Estado: Cód Pst: Formato:

País: Municip:

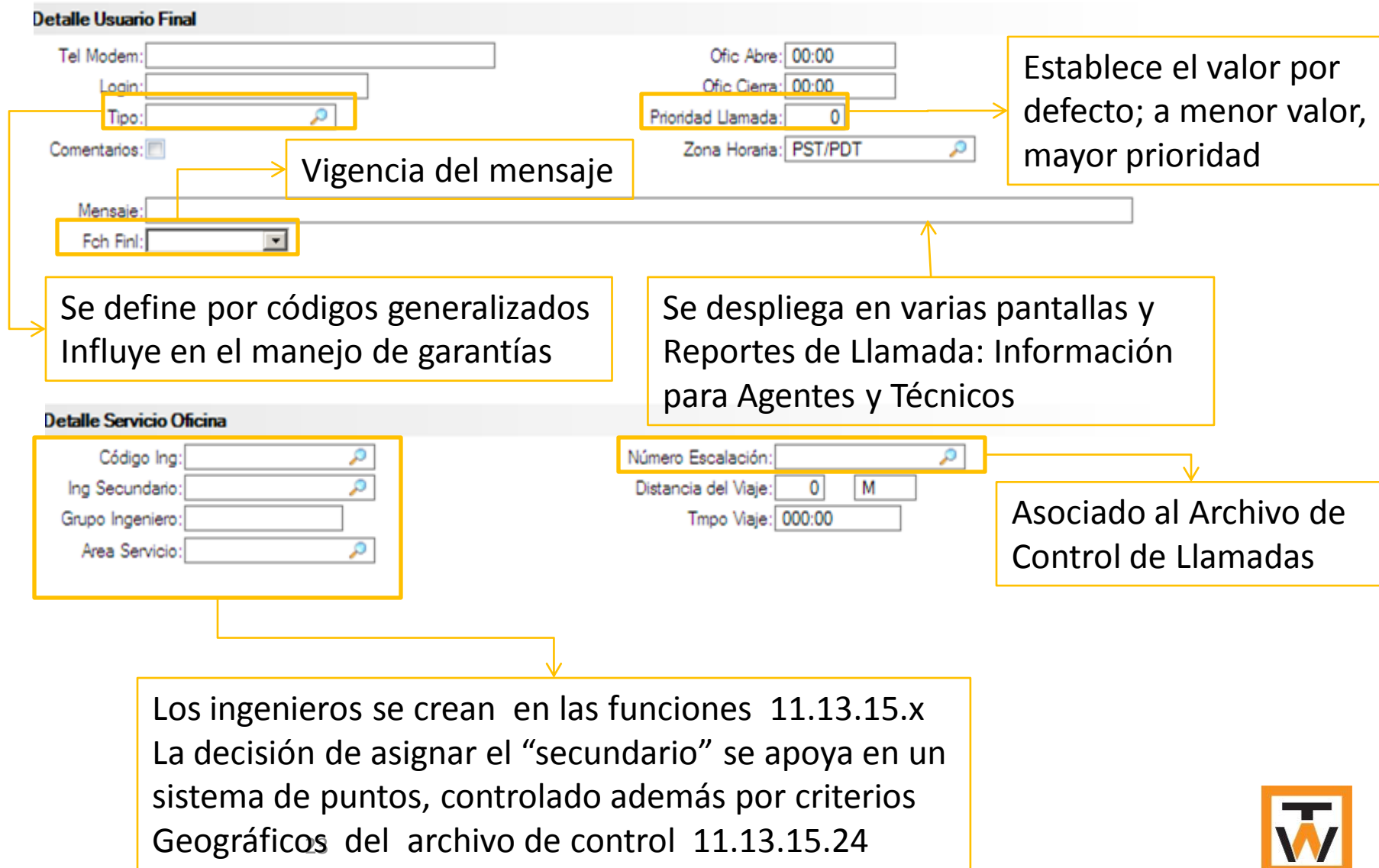
Atención: (2):

Teléfono: Ext: (2): Ext:

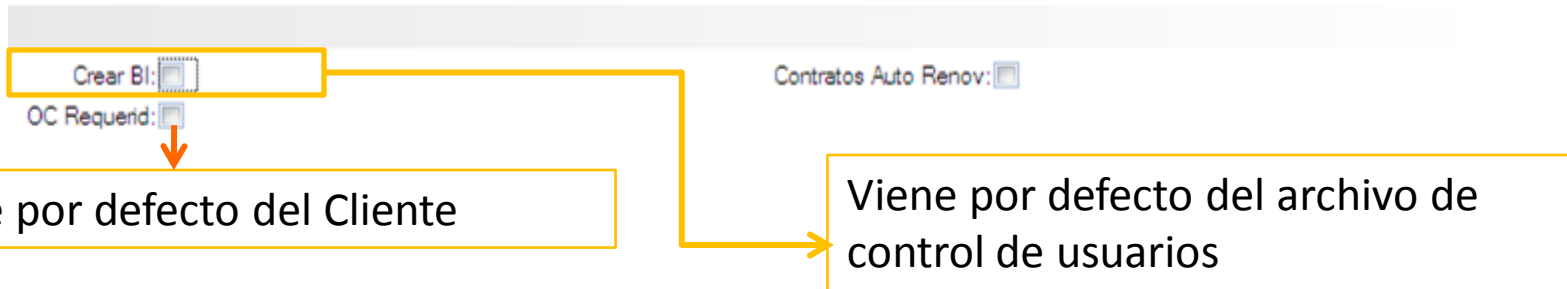
Fax/Télex: (2): Idioma:

Es muy similar a la creación de Clientes, a continuación pide parametrización de impuestos. Todo lo relativo a estas pantallas no es objeto de esta sesión

Creación de Usuarios cont.



Creación de Usuarios cont.



Formato Factura

Lín.	Clasif Factura	Det
1	Misc Expenses	

Se pueden asociar varias líneas

Determinará el manejo a nivel de usuario de los Códigos de clasificación de factura. El nivel de Detalle (Si/No) será en que aparezca en la Factura

Contactos

Nombre: DUMMY RECORD FOR STANDING

Nbr Tipo:

Título:

Tipo Contact:

Teléfono:

Número de Fax:

Ult Actualiz: 27/07/2009

Creación de Usuarios **cont.**

- **Tipo**
 - Definido por códigos generalizados
 - Se recomienda definirlo para manejo de garantías, si aplica
- **Parámetros Varios**
 - Distancia, tiempos, son parámetros de referencia, es bueno tenerlos en cuenta por la posibilidad de usarlos
- **Clasificación de Factura**
 - Campo importante para determinar cobros, si la información se desplegará detallada.

Artículos: Atributos de Servicio

- **Se define para artículos existentes en el maestro**
 - **Se podría hacer en el artículo, pero no es necesario para todos**
 - **Se usa una función específica 11.3.7**
 - **Se definen parámetros como:**
 - **Si se incluye en el registro de BI**
 - **Asociado al parámetro general de control**
 - **Si se genera “llamada de instalación”**

iones

de menú

- Menú Base Instalada
 - MNT0 Base Instalada por Artículo
 - CONS Base Instalada
 - REP Base Instalada
 - Exploración Base Instalada
 - MNT0 Configuración Instalada
 - MNT0 Artículo Servicio**
 - MNT0 Art Servicio por Almacén
- Menú Notificación Campo
- Mover Equipo Instalado

Modelo de Proceso Industrial x MNT0 Artículo Servicio x

Ir a Acciones Copiar Impresión MNT0 Artículo Servicio djuntar

Adjuntos

Datos Ingeniería Artículo

Numero articulo: 0300000	Rev:
Descripción: Unit, Transaxle Aux	Dibujo:
Descripción: Drive	Tipo: eqss
Unidad de medida: EA	Status: ac
Línea de productos: 1000	Grupo: DISCRETE
Código Ruta:	Tamaño: 0.00

Datos Servicio Artículo

Código Garantía: <input type="text"/>	Días Entre MP: <input type="text" value="0"/>
Tipo Sistema: <input type="text"/>	Código Uso: <input type="text"/>
Base Instalada: <input type="checkbox"/>	Grupo de Servicio: <input type="text"/>
Cnt Unit BI: <input type="text"/>	Categoría Servicio: <input type="text" value="ITEMS"/>
Cobertura: <input type="text" value="C"/>	Tiempo Medio Entre Fallas: <input type="text" value="0.00"/>
Garantía Proveedor: <input type="checkbox"/>	Tiempo Medio Reparac: <input type="text" value="0.00"/>
UCR: <input type="text"/>	MFC TMEF: <input type="text" value="0.00"/>
Modelo: <input type="text"/>	MFC TMEF: <input type="text" value="0.00"/>
Llam Instalación: <input type="text"/>	Tiempo Estándar de Reparación: <input type="text" value="0.00"/>
Reparable: <input type="text"/>	

Indica si este elemento tendría garantía del proveedor

Indica si este elemento será registrado en Base Instalada como elemento relevante para el servicio

Volver

Atributos de Servicio

- **Código Garantía:** Permite asociar términos específicos de garantía a los artículos – Se define en 11.3.15
 - Aplicable por Tipo Usuario ó Artículo
- **Tipo Sistema:** Como indicó antes se define por códigos generalizados
 - S, por sistema sería el clave
- **Cantidad por:** para los “no serializados” indica si se agrega una línea al registro de base instalada por cada unidad en la OV
 - Los “serializados” siempre van individuales
 - Depende que tengan Base Instalada en SI
- **Cobertura:** Indica si la garantía cubre el elemento, sus componentes, ó ninguno
- **Modelo:** código generalizado, aplicable para “acumular” parámetros de llamada para los artículos que corresponden
- **Reparable:** manejo para los defectuosos, si no es reparable será desperdicio (scrap)
- **Categorías de Servicio:** Define el modelo de cobro, junto con Clasificación de Factura (“invoice sort”)

iones

de menú

- Menú Base Instalada
- MNT0 Base Instalada por Artículo
- CONS Base Instalada
- REP Base Instalada
- Exploración Base Instalada
- MNT0 Configuración Instalada
- MNT0 Artículo Servicio**
- MNT0 Art Servicio por Almacén
- Menú Notificación Campo
- Mover Equipo Instalado

os

Modelo de Proceso Industrial x MNT0 Artículo Servicio x

Ir a Acciones Copiar Impresión MNT0 Artículo Servicio djuntar

Adjuntos

Datos Ingeniería Artículo

Numero articulo: 0300000 Rev:

Descripción: Unit, Transaxle Aux Dibujo:

Descripción: Drive Tipo: eqss

Unidad de medida: EA Status: ac

Línea de productos: 1000 Grupo: DISCRETE

Código Ruta: Tamaño: 0.00

Datos Servicio Artículo

Código Garantía:

Tipo Sistema:

Base Instalada:

Crt Unit BI:

Cobertura:

Garantía Proveedor:

UCR:

Modelo:

Llam Instalación:

Reparable:

Días Entre MP:

Código Uso:

Grupo de Servicio:

Categoría Servicio:

Tiempo Medio Entre Fallas:

Tiempo Medio Reparac:

MFC TMEF:

MFC TMEF:

Tiempo Estándar de Reparación:

Campo de clasificación, aplicable en Llamadas y Precios
Se define por códigos generalizados

Campo Fundamental para definir cobertura, precio, modalidad

Volver

Atributos de Servicio cont.

CODIGOS DE LISTA Y RUTA NO PUEDEN SER LOS DE ARTICULOS

- **Preventivo**
 - Lista de Materiales
 - Ruta
- **Reparación**
 - Lista de Materiales
 - Ruta
- **Instalación**
 - Lista de Materiales
 - Rutas

CODIGOS DE LISTA Y RUTA SE PUEDEN DEFINIR POR LOCALIDAD

Posventa a:

- **Hogar**
 - Cocinas vendidas a Homecenter
 - Cocinas vendidas a un constructor
 - Cocinas vendidas al Usuario
- **Institucional**
 - Divisiones de
- **Mobiliario**
 - Paraderos, Kioscos
-

Actualización de BI

- **Directa 11.3.1**
 - **Crea ó Agrega artículos**
 - **Puede hacer modificación del plazo de garantía**
 - **Actualizar datos de versión, de fecha de preventivo**
- **Configuración 11.3.5**
 - **Agrega componentes a un artículo padre**
 - **'Padre y componentes' pueden tener parámetros diferentes**
 - **Garantía**

Actualización de BI cont.

- **Mover Artículos 11.3.13**
 - **Usuario destino debe existir**
- **Desde archivo de control de Orden de venta**
 - **Determina si se ingresan los parámetros para cada orden de venta**
 - **Puede ser conveniente en algunos casos**
 - **Puede ser dispendioso en otros casos**

Tipos de Servicio

- **Garantía**
 - Tiene plazo, derivado por defecto de la fecha de instalación, en días
 - Tiene plazo de atención, cobertura (horario)
- **Contrato**
 - Tiene plazo, derivado de la fecha inicial y el término, en meses.
- **Cobrable**
- **Contabilización: Asocia ó No la Línea de Producto del Artículo**
 - **NO:** permite definir cuentas por Tipo de Servicio

Tipo de Garantía

Determina como, a que y a quien aplica

- **Tipo de Usuario:** en blanco para todos, ó para un tipo en particular (VIP ó Rebajado)
- **Línea de Producto:** si no, se usa la del artículo [ver archivo de control]
- **Duración:** en días de la cobertura
- **Respuesta:** tiempo en Min, Horas ó Días (según UM) en que se espera atender un servicio en garantía
- **Cargo Reabast.:** Lo que se cobra cuando hay una devolución injustificada

Tipo Garantía: W-3

Descripción: EXTENDED 1 YR & HOLIDAYS

Tipo Usua Fnl: RETAIL

Línea de productos: W-10

Cargo Reabast: 0.00%

Duración: 365

Lista Precio Lam:

Respuest: 4

Lista Precio Créd: FS-CR

UM Tiempo Resp:

Embarq Antes Devoluc:

Sólo RMA:

Cmnts:

Prioridad: 0

Util para documentar

Cobertura Garantía

Días y Horarios de Servicio

- Domingo:
- Lunes:
- Martes:
- Mie:
- Jueves:
- Viemes:
- Sábado:
- Ferriados:

Inicia:	00:00	Tmpo Tem:	00:00
Lunes:	05:00		19:00
Martes:	05:00		19:00
Mie:	05:00		19:00
Jueves:	05:00		19:00
Viemes:	05:00		19:00
Sábado:	08:00		18:00
Ferriados:	08:00		20:00

En algunos casos, no se repara. Se solicita devolver (RMA) y se despacha la parte de reemplazo

Es necesario definir un Tipo de Garantía con Tipo Usuario en blanco para que aplique por defecto a la mayoría de usuarios. La relación con un tipo de Usuario será para especiales.

Volver

Siguiente

AVISO: Fin de datos.

Mecanismos de Cobro

- **Servicios en Garantía**
 - **La combinación de Categoría de Servicio, Clasificación de Factura y Código de Actividad define los Criterios**
 - **Porcentaje cubierto por la garantía**
 - **Puede estar diferenciado por partes, mano de obra y gastos**
 - **Si tiene límite de cobertura**
 - **Se especifica entonces la tarifa de cobro sobre el mínimo**
- **Contratos**

Parámetros de Servicio

- **Que Servicio se presta**
 - **Código de Trabajo**
 - **Instalación, Preventivo y Correctivo**
- **Clasificación de Cargos**
 - **Gastos, i.e. viajes, fotocopias**
 - **Mano de Obra**
 - **Artículos, i.e. repuestos, suministros**
- **Categorías de Cargos**
 - **Viajes: tiquetes, peajes, hospedaje**
 - **Mano de Obra: Regular, Extra**
 - **Artículos: Repuestos, Suministros**
- **Qué está cubierto?**

Tipo Garantía: W-3
Tipo Usua Fnl:
Línea de productos: W-10
Duración: 365
Respuest: 4
UM Tiempo Resp: D
Cargo Reabast: 0.00%
Lista Precio Llam:
Lista Precio Créd: FS-CR
Embarq Antes Devoluc:
Sólo RMA:
Cmnts:
Prioridad: 0

Si es "total" no tiene más parámetros este nivel, solo se indica el % de cobertura

Límites Cobertura

Total: Clasif Factu: Cd Trab: General Mnd: USD

Cat Svc	Inicia	Fch Finl	Monto Límite	Usado/Consumido	%Cb	Det
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="checkbox"/>

Si se asocia un Código de Trabajo, se puede asociar una Categoría de Servicio

Volver Siguiete

Tipo Garantía: W-3

Descripción: EXTENDED 1 YR & HOLIDAYS

Tipo Usua Fnl:

Línea de productos: W-10

Cargo Reabast: 0.00%

Duración: 365

Lista Precio Uam:

Sólo RMA:

Respuest: 4

Lista Precio Créd: FS-CR

Cmnts:

UM Tiempo Resp: D

Embarq Antes Devoluc:

Prioridad: 0

Límites CoberturaTotal:

Clasif Factu:

Cd Trab: General

Mnd: USD

Cat Svc	Inicia	Detalle Límite	Usado/Consumido	%Cb	Det
ITEMS		Límite Prec List: 10,000.00 Cód Cargo: WARRANTY Cód Cargo sobre Límite: BILLABLE	0.00	100	<input checked="" type="checkbox"/>

Detalle Límite

Límite Prec List: 10,000.00

Cód Cargo: WARRANTY

Cód Cargo sobre Límite: BILLABLE

Usado/Consumido

0.00

%Cb

100

Det

Borrar

Volver

Siguiente

Y se puede parametrizar la cobertura

Tipo Garantía: W-3 Descripción: EXTENDED 1 YR & HOLIDAYS
Tipo Usua Fnl:
Línea de productos: W-10 Cargo Reabast: 0.00%
Duración: 365 Lista Precio Llam: Sólo RMA:
Respuest: 4 Lista Precio Créd: FS-CR Cmnts:
UM Tiempo Resp: D Embarq Antes Devoluc: Prioridad: 0

Límites Cobertura

Total: Clasif Factu: Cd Trab: General Mnd: USD

Cat Svc	Inicia	Fch Finl	Monto Límite	Usado/Consumido	%Cb	Det
ITEMS			0.00	0.00	100	<input type="checkbox"/>
LABOR		30/09/2009	0.00	0.00	50	<input checked="" type="checkbox"/>
						<input type="checkbox"/>

Volver **Siguiente**

Búsqueda de menú

- CONS Código de Trabajo
- REP Código de Trabajo
- MNTO Clasificación Factura
- CONS Clasificación Factura
- REP Clasificación Factura
- MNTO Categoría Servicio
- CONS Categoría Servicio
- REP Categoría Servicio
- MNTO Almacén por Default

★ Favoritos

- MNTO Código de Trabajo
- MNTO Categoría Servicio
- MNTO Código Cargo
- MNTO Cargo Línea de Producto
- MNTO Ganancia Línea de Producto
- MNTO Código Cargo Default
- MNTO Clasificación Factura

Código Trabajo:

Descripción: Diagnose problem

Centro Reparación: Precio Fijo:

Modelo de Proceso Industrial x MNT0 Categ

Ir a Acciones Copiar

Modelo de Proceso Industrial x MNT0 Categ

Ir a Acciones Copiar

Modelo de Proceso Industrial x MNT0 Categoría Servicio x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Categoría Servicio:

Descripción: Machinist
Clasif Factura: LABOR

Artículos:
Arts Consumible:
Arts Cambiadas:

MO:
MO Viaje:

Gasto:
Gastos Viaje:

Categoría Servicio:

Descripción: Sr. Machinist
Clasif Factura: LABOR

Artículos:
Arts Consumible:
Arts Cambiadas:

MO:
MO Viaje:

Gasto:
Gastos Viaje:


Categoría Servicio:

Descripción: CYHMEN Items
Clasif Factura: items

Artículos:
Arts Consumible:
Arts Cambiadas:

MO:
MO Viaje:

Gasto:
Gastos Viaje:



Cód Cargo	Descripción	Garantía	Contrato	Cubierto	Proyecto Obligado	Precio Fijo Cobrable	Cobrable	Involuntar
BILLABLE	Billable Charges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CONTRACT	Contract Charges	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
COVERED	Covered Charges	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Los Códigos de Cargo definen si el servicio prestado:

- a) Se factura: Cobrable, Fijo Cobrable
- b) Es suministrado: Garantía, Contrato, Cubierto, Involuntario (=giveaway)
- c) Se le hace seguimiento en un proyecto

Aplicaciones

Búsqueda de menú

- CONS Código de Trabajo
- REP Código de Trabajo
- MNT0 Clasificación Factura**
- CONS Clasificación Factura
- REP Clasificación Factura
- MNT0 Categoría Servicio
- CONS Categoría Servicio
- REP Categoría Servicio
- MNT0 Almacén por Default

Favoritos

- MNT0 Código de Trabajo
- MNT0 Categoría Servicio
- MNT0 Código Cargo
- MNT0 Cargo Línea de Producto**
- MNT0 Ganancia Línea de Producto
- MNT0 Código Cargo Default
- MNT0 Clasificación Factura

Modelo de Proceso Industrial x MNT0 Cargo Línea de Producto x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Cód Cargo: billable
Código Trabajo: repair
Categoría Servicio: ITEMS
Tipo Servicio: BILLABLE

Línea Producto Artículo:
Grupo de Servicio:

Cargar Línea Producto:

Para una combinación de Código de Cargo y Trabajo, Categoría y Tipo de Servicio puedo asignar una “Línea de Cargo” en la que se registran los *costos* del servicio

Modificando registro existente

Borrar

Búsqueda de menú

- CONS Código de Trabajo
- REP Código de Trabajo
- MNTO Clasificación Factura
- CONS Clasificación Factura
- REP Clasificación Factura
- MNTO Categoría Servicio
- CONS Categoría Servicio
- REP Categoría Servicio
- MNTO Almacén por Default

★ Favoritos

- MNTO Código de Trabajo
- MNTO Categoría Servicio
- MNTO Código Cargo
- MNTO Cargo Línea de Producto
- MNTO Ganancia Línea de Producto
- MNTO Código Cargo Default
- MNTO Clasificación Factura

Modelo de Proceso Industrial x MNTO Cargo Línea de Producto x MNTO Ganancia Línea de Pro... x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Código Trabajo: Tipo Servicio: Línea Producto Artículo: Grupo de Servicio:

Utilidad Línea Producto: 9000

Para una combinación de Código Trabajo, Tipo de Servicio puedo asignar una "Línea de Ingreso"
La asignación se hace buscando la más detallada (todos los campos diligenciados) a las más general.

Búsqueda de menú

- CONS Código de Trabajo
- REP Código de Trabajo
- MNTO Clasificación Factura
- CONS Clasificación Factura
- REP Clasificación Factura
- MNTO Categoría Servicio
- CONS Categoría Servicio
- REP Categoría Servicio
- MNTO Almacén por Default

★ Favoritos

- MNTO Código de Trabajo
- MNTO Categoría Servicio
- MNTO Código Cargo
- MNTO Cargo Línea de Producto
- MNTO Ganancia Línea de Producto
- MNTO Código Cargo Default
- MNTO Clasificación Factura

Modelo de Proceso Industrial x MNTO Código Cargo Default x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Tipo Servicio: SC-100

Código Trabajo: General

Categoría Servicio: Misc

Tipo Usua Fnl: MANUFACT

Garantía: WARRANTY

Contrato: CONTRACT

Cubierto:

Cobrabable:

Fijo Cobrabable:

Aplicaciones

Búsqueda de menú

- CONS Código de Trabajo
- REP Código de Trabajo
- MNTO Clasificación Factura**
- CONS Clasificación Factura
- REP Clasificación Factura
- MNTO Categoría Servicio
- CONS Categoría Servicio
- REP Categoría Servicio
- MNTO Almacén por Default

★ Favoritos

- MNTO Código de Trabajo
- MNTO Categoría Servicio
- MNTO Código Cargo
- MNTO Cargo Línea de Producto
- MNTO Ganancia Línea de Producto
- MNTO Código Cargo Default
- MNTO Clasificación Factura**

Clasif Factura: Travel Labor
Descripción: Travel Labor
Orden Despleg: 12
Tipo: G Gastos
Detal Factura:
Incluye Precio Fijo:

Idioma

Idioma: ge german

Descripción:
Etiqueta:

Borrar

Agregando nuevo registro

Administración de Contratos

- **Tiene archivo de control**
 - **Desde determinar si se incluyen y se imprimen líneas sin cargo explícito ...**
 - **Definir cuando se inicia la cobertura y se presenta la factura.**
 - **Puede iniciar al terminar la garantía**
 - **Determina el ciclo de facturación**
 - **Mensual, trimestral, anual**
 - **Anticipado ó Vencido**
 - **Promueve el uso de los campos de usuario**

- es
- menú
- Menú Cotización Contrato
- Cargos Adicionales Contrato
- CONS Cargos Adicionales
- MNTD Tipo Contrato
- CONS Tipo Contrato
- REP Tipo Contrato
- Menú de Contratos
- Menú Cobro Contrato
- Control de contratos
- Menú RMA/RTS (Devoluciones)

- Código de Trabajo
- Categoría Servicio
- Código Cargo
- Cargo Línea de Producto
- Ganancia Línea de Producto
- Código Cargo Default
- Clasificación Factura

Control de contratos X

Ir a Acciones

Cobro Contrato Servicio

Genera Líneas Sin Cargo:

Cobr Atras:

Cobranza Base Período:

Promateo Períod Parcial:

Cuentas Factura:

Incluir, ó no, líneas con precio cero

Impr Líneas sin Cargo:

Cód Ciclo Cobr por Default: MO

Se factura al inicio del siguiente período

Período de Facturación: M, Q, Y

Ult Fecha Venc Cobrada: 30/06/2005

Ult Ciclo Cobrado: mo

Volver

- Menú Cotización Contrato
- Cargos Adicionales Contrato
- CONS Cargos Adicionales
- MNTO Tipo Contrato
- CONS Tipo Contrato
- REP Tipo Contrato
- Menú de Contratos
- Menú Cobro Contrato
- Control de contratos
- RM/RTS (Devoluciones)

Control de contratos X

Ir a Acciones Copiar Impresión

Fmto Ptd S/M:

Impr Contratos Servicio:

Direc Compañía:

Coments Encabezado Servicio:

Coments Línea Servicio:

Mantener Hist Contrat:

Almacén Contrato:

Productos en Base Instalada:

Tipo de ingreso:

Usuario final de cobro:

Resumen de cobro:

Define la Empresa que emite los contratos y el Almacén por defecto para los movimientos de Inventario

Prefij Cotiz:

Sig Cotización Serv:

Prefijo Contrato:

Sig Contrato Servicio:

Prefijo OV Servicio:

Crear Llam MP:

Límites Contrato:

Renov Límites De: Contrato

Regist Hist Límites:

Usuarios finales del artículo:

Totales de usuario final:

Cargos adicionales de usuario final:

Cargos Adicionales Contrato:

Redondeo intermedio:

Determina a quien se le cobra, si al Bill To del Cliente ó del Usuario Final

Marcarlo indica que las llamadas de Preventivo se crean para el contrato, si no solo queda indicación

La estructura del contrato será Usuarios con sus Artículos

Las líneas de Cargos Adicionales de despliegan en contratos

Volver

Administración de Contratos

- **Cobertura y Límites**
 - Las limitaciones de alcance y límites, pueden ser consideradas ó no
 - Pueden serlo además si se confirman en el contrato exclusivamente
 - El control de los “límites” se puede apoyar en un registro histórico de las transacciones que lo consumen
- **Modelo Usuario->Artículos**
 - Contrato se refiere a usuario finales con líneas de artículo
- **Modelo Artículo ->Usuarios**
 - Contrato se refiere a Artículos con Líneas de Usuarios

Búsqueda de menú

- Menú Admón Contrato
 - Menú Cotización Contrato
 - MNTO Cotización Contrato
 - Exploración Cotización Contrato
 - IMPR Cotización Contrato
 - Liberar Cotiz Contrato a Contrat
 - Copiar Cotiz Contrato de Cotiz
 - Copiar Cotiz Contrato de Contrat
 - Cargos Adicionales Contrato**
 - CONS Cargos Adicionales

★ Favoritos


- MNTO Código de Trabajo
- MNTO Categoría Servicio
- MNTO Código Cargo
- MNTO Cargo Línea de Producto
- MNTO Ganancia Línea de Producto
- MNTO Código Cargo Default
- MNTO Clasificación Factura

Control de contratos x Cargos Adicionales Contrato x

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Tipo Servicio: GIVEAWAY
Descripción: Contract Type - No Charge

Detalle Opciones

Numero articulo: 
Descripción:
Tipo Monto: F






Búsqueda de menú

- MNTO Cotización Contrato
- Exploración Cotización Contrato
- IMPR Cotización Contrato
- Liberar Cotiz Contrato a Contrat
- Copiar Cotiz Contrato de Cotiz
- Copiar Cotiz Contrato de Contrat
- Cargos Adicionales Contrato
- CONS Cargos Adicionales
- MNTO Tipo Contrato**
- CONS Tipo Contrato

★ Favoritos

- MNTO Código de Trabajo
- MNTO Categoría Servicio
- MNTO Código Cargo
- MNTO Cargo Línea de Producto
- MNTO Ganancia Línea de Producto
- MNTO Código Cargo Default
- MNTO Clasificación Factura

MNTO Tipo Contrato X

 Ir a  Acciones  Copiar  Impresión  Pre-ver
Tipo Contrato: 

Descripción: BASIC SERVICE CONTRACT

Línea de productos: 1YRC

Cargo Reabast: 5.00%

Duración: 12

Lista Precio Uam: SSM1

Sólo RMA:

Respuest: 4

Lista Precio Créd: FS-CR

Cmnts:

UM Tiempo Resp: H

Embarq Antes Devoluc:

Prioridad:

Lst Prec C: SSM1

Cobertura Contrato

	Inicia:	Tmpo Tem:
Domingo: <input type="checkbox"/>	00:00	00:00
Lunes: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Martes: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Mie: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Jueves: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Viernes: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Sábado: <input type="checkbox"/>	00:00	00:00
Feridos: <input type="checkbox"/>	00:00	00:00

Aplicaciones

Búsqueda de menú

- CONS Base Instalada
- REP Base Instalada
- Exploración Base Instalada
- MNT0 Configuración Instalada
- MNT0 Artículo Servicio
- MNT0 Art Servicio por Almacén
- Menú Notificación Campo
- Mover Equipo Instalado
- MNT0 Tipo Garantía**
- CONS Tipo Garantía

Favoritos

- MNT0 Código de Trabajo
- MNT0 Categoría Servicio
- MNT0 Código Cargo
- MNT0 Cargo Línea de Producto
- MNT0 Ganancia Línea de Producto
- MNT0 Código Cargo Default
- MNT0 Clasificación Factura

MNT0 Tipo Contrato

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Tipo Contrato: Descripción: BASIC SERVICE CONTRACT

Línea de productos: 1YRC Cargo Reabast: 5.00%

Duración: 12 Lista Precio Llam: SSM1 Sólo RMA:

Respuest: 4 Lista Precio Créd: FS-CR Cmnts:

UM Tiempo Resp: H Embarq Antes Devoluc: Prioridad:

Lst Prec C: SSM1

Cobertura Contrato

Domingo: <input type="checkbox"/>	Inicia: 00:00	Tmpo Tem: 00:00
Lunes: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Martes: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
Mie: <input checked="" type="checkbox"/>	08:00	17:00
-----	-----	-----

MNT0 Tipo Garantía

Ir a Acciones Copiar Impresión Pre-ver

Tipo Garantía: Descripción: EXTENDED 1 YR & HOLIDAYS

Tipo Usua Fnl:

Línea de productos: W-10 Cargo Reabast: 0.00%

Duración: 365 Lista Precio Llam: Sólo RMA:

Respuest: 4 Lista Precio Créd: FS-CR Cmnts:

UM Tiempo Resp: D Embarq Antes Devoluc: Prioridad:

Cobertura Garantía

Domingo: <input checked="" type="checkbox"/>	Inicia: 00:00	Tmpo Tem: 00:00
Lunes: <input checked="" type="checkbox"/>	05:00	19:00
Martes: <input checked="" type="checkbox"/>	05:00	19:00
Mie: <input checked="" type="checkbox"/>	05:00	19:00
Jueves: <input checked="" type="checkbox"/>	05:00	19:00

Listas de Precios

- **SSM tiene su propia estructura de precios**
- **Aplica en**
 - **Contratos**
 - **En actividades por Llamadas**
 - **Artículos, Mano de Obra, Gastos**
- **Pueden ser precios fijos**
- **Pueden ser crédito en intercambio de partes defectuosas**

Tipos de listas de precio

- **RMA**
 - Funciona con la lógica de órdenes de venta (1.10.1)
- **RTS**
 - Funciona con listas de precio de proveedores (1.10.2)
- **Crédito por RMA**
 - Funciona con listas de precios de proveedores (1.10.2)

Listas de precios en SSM

11.17.1

- **Por descuento (D)**
 - **Corresponde a un porcentaje del precio de venta, definido en el maestro del artículo**
- **Por Margen (M)**
 - **Corresponde a un porcentaje agregado al Costo Contable (GL Cost)**
- **Por Precio (P)**
 - **Precio definido, asignado**

Precios de Contratos

Son Precios/Listas tipo C

- **Se definen por Artículo ó por Línea de Producto**
 - Si es por Línea de Producto se espera que sea tipo D ó M
 - Para que sea tipo D los artículos deben tener precio en el Maestro
- **Se asocian a los Tipos de Contrato**
 - Serán precios por defecto para el contrato particular de usuario
- **Cargos Adicionales**
 - Si son fijos (P) se suman al total del Contrato
 - Si son M ó D serán porcentajes sobre el total del contrato

Lista Precios: Tipo: (C/R/G) Precio Contrato

Moneda: Lín Producto:

Código Trabajo: Categoría Servicio:

Grupo de Servicio:

Numero artículo: OASIS(TM) COOLING SYSTEM

Unidad de medida: Unidad de medida: EA

Inicia:

Expiración:

Tipo Monto: P (DIP) Precio

Precio Lista: 3,900.00

Cnt Mín	Precio	Cnt Mín	Precio	Cnt Mín	Precio
1	1,000.0	0	0.0	0	0.0
0	0.0	0	0.0	0	0.0
0	0.0	0	0.0	0	0.0
0	0.0	0	0.0	0	0.0
0	0.0	0	0.0	0	0.0

Volver **Siguiente**

Precios de Reparaciones

Son Precios/Listas tipo R

- **Si aplican a los Artículos se refieren a:**
 - **Items consumidos**
 - **Grupo Servicio, Línea de Producto**
 - **Puede ser P, M, D**
- **MO / Gastos**
 - **Categoría de Servicio**
 - **Cualificadores**
 - **Puede ser M ó P**

Precios de Reparaciones

- **Artículos = Items consumidos**
 - Pueden tener precios según Código de Trabajo
 - Instalación, Preventivo, Correctivo
- **Reparaciones pueden tener precio fijo**
- **Reemplazos tienen precio especial**
- **Los dos casos anteriores se manejan con Unidad de Medida**
 - Se define en Control de Llamadas

Precios M.O. y Gastos

- **Se determinan por Categoría de Servicio**
 - **Se definen las que sea *necesario***
 - Representa la Clase de Actividad para M.O
 - Representa el tipo de Gasto
 - Hotel, tantos como tarifas de aprueben
 - Comidas, transportes, etc etc
 - **Se pueden seleccionar por Código de Trabajo, Grupo de Servicio, Línea de Producto**
 - No se cobra(ría) igual en Instalación que en Reparación
- **No puede ser tipo D**



Para lo que el sistema no encuentre
precio asume que es 0,00

Lista de Costos

Son Precios / Listas tipo G

- Referencia para los costos en que se incurre
- Debe tener el mismo código que la lista de Reparación, para el Tipo de Servicio
- Puede esta caracterizada por
 - Código de Trabajo
 - Diferencia(ría) por Instalación, por Preventivo



Lista de Costos

- **Aplican para Gastos**
 - **Viajes**
 - **Alimentación**
 - **Hospedajes**
 - **Varios**
- **Deben ser exclusivamente tipo P**

Costos de M.O se obtienen del Centro de Trabajo definido en el archivo de control de Administración de Llamadas

Registro/Facturación Llamada

Categ MObra Serv: LABOR

Ventana Cobert:

Cat Art Servicio: ITEMS

Factura de Registro:

Cerrar en Registro:

Status Devol: GOOD

Cuentas Factura:

Status Desperdicio: SCRAP

Centro Trabajo Servicio: SSM

UM Cambiar: EX

UM Precio Fijo: FX

Manejo Código Proyecto: P Proyecto Por MO/Gastos

Volver

Siguiente

Prefijo Llamada: CA
Cola Llamada x Default: CUSTOMER
Coments Llamada:
Asignar Ing Primario:
Progr Nuevas Llamadas:
Despachador:
Tmpto Tot Llamada:
Tipo Serv Llam Default: STANDARD
Cliente Temporal: 77777777
Nivel Sistema en Llamadas:

Actividad Llam Con Temp:
Códs Fallas:
Vent Tmpto Llam:
Ventana Estruct Llam:
Instalación Autom Llamadas:
Días Adelante Instalación: 14
Use Escalación:
Admin Cola: 1
Pausa Admón Cola: 10

Cód Trabajo Técnico:
Código Trabajo MP:
Instalar Cód Trab:
Actualiz Cód Trab:
Código Trab Correct:

Default Long Llamada:
Long Llamad MP:
Long Llamada Instal:
Actualizar Long Llamada:
Long Llam Correctiva:

[Volver](#)[Siguiente](#)