

Guía para clientes XCOM

ORDENES DE SERVICIO



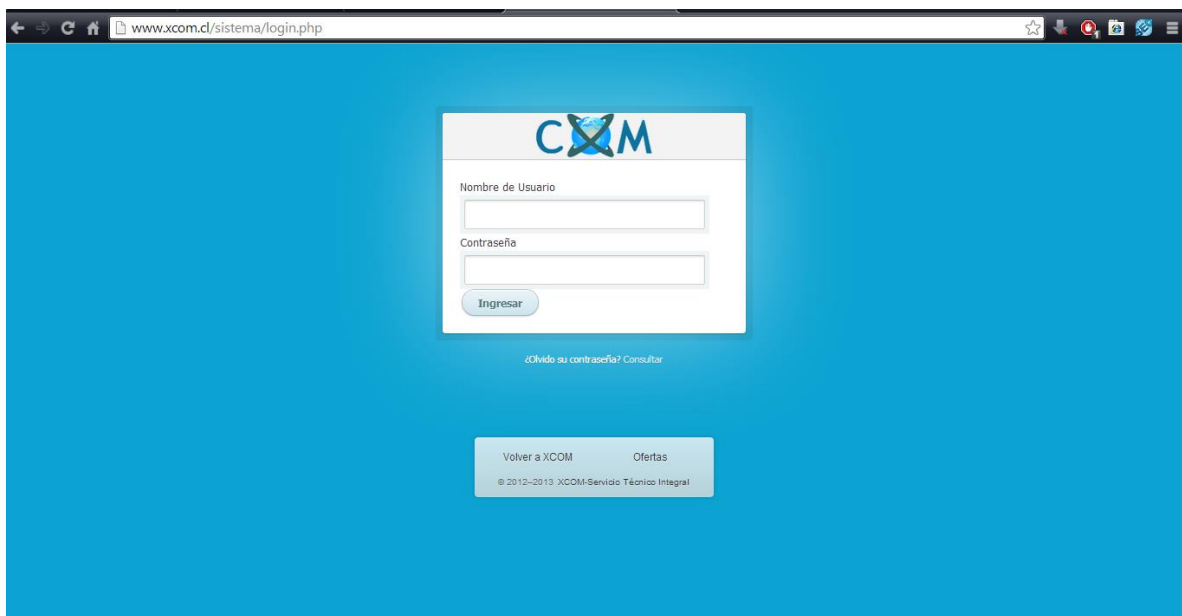
Estimados clientes XCOM, presentamos para usted el nuevo sistema de atención para órdenes de servicio, en donde usted podrá conocer en tiempo real el estado de su equipo en servicio técnico, el sistema está en continuo mejoramiento.

1-Ingreso al Sistema



Para ingresar al sistema, presionar el botón al lado derecho superior, Acceso Clientes

[Acceso Clientes](#)



En este formulario de ingreso, indicar su “Nombre de Usuario” y “Contraseña” proporcionado cuando usted entrega su equipo en nuestro local.

Si no posee su cuenta, solicítela al correo administracion@xcom.cl o al **(041)2909725 anexo 411**.

2-Orden de Servicio Técnico

ORDEN DE SERVICIO TÉCNICO

| 1. Información del Cliente | | | |
|-------------------------------|--------------------|-----------------------|----------|
| Nombre o Razón Social: | PEDRO PEREZ | | |
| N° de RUT: | 15.556.998-8 | N° Telefono 1: | 48444944 |
| GIRO: | PARTICULAR | N° Telefono 2: | |
| Dirección: | FREIRE 247 LOCAL 2 | Comuna: | HUALPEN |
| Ciudad: | CONCEPCION | Contacto: | |

| 2. Información del Servicio | | | |
|-----------------------------|------------------------------|---------------|-------------|
| Técnico Asignado: | ESCOBAR MARTINEZ WILSON ENZO | | |
| Fecha Estimada | Oct 16 2013 12:00:00:000AM | Estado | SIN REVISAR |
| Presupuesto Estimado | \$40000 | | |

| 3. Datos del Servicio | | | |
|-----------------------|-------|--------|-----------|
| EQUIPO | MARCA | MODELO | SERIE |
| NOTEBOOK | HP | DV4 | CND017QFX |

| 4. Descripción de la Causa Desperfecto |
|--|
| REVISION |

| 5. Accesorios dejados con el Equipo |
|-------------------------------------|
| |

| 6. Fallas al Momento de Dejar el Equipo |
|---|
| REVISION |

| 7. Comentario del Cliente |
|--|
| equipo al encenderlo solo da 3 bit de luces no da video viene sin disco sin bateria sin cargador |

2.1- Información del Servicio

En la sección número 2 de la orden de servicio, se encuentran varios datos de valor para el cliente:

Técnico Asignado: El técnico que revisara su equipo y estará de principio a fin con él, tendrá la misión de llevar a cabo todo el proceso de reparación sobre el mismo, en algunos casos se derivara a otros escalones de servicio.

Fecha Estimada: Esta es la fecha en donde ya debemos entregar información para el cliente, de acuerdo al avance de la reparación.

Presupuesto Estimado: Este valor representa el valor de acuerdo a la primera impresión de nuestro recepcionista y de acuerdo a los valores establecidos por la empresa, se da por entendido si el precio final de la cotización es igual o inferior al presupuesto estimado, se da por aprobada automáticamente la reparación.

Estado: Es en esta sección donde usted vera el avance y progreso de la reparación de su equipo, los estados son los siguientes:

Sin Revisar: Su equipo todavía está a la espera de ser revisado por nuestro técnico encargado.

Generando Presupuesto: Un técnico asignado al equipo, empieza la revisión el equipo para generar el primer presupuesto para el cliente, determinando las fallas y considerando lo informado por el cliente.

Presupuesto Listo: El presupuesto está listo para ser revisado, una vez que usted inicia sesión en nuestro sitio y revisa este valor, el sistema automáticamente pasa al siguiente estado.

Presupuesto entregado: Usted ya tiene el costo total de su reparación, por lo que debe tomar una decisión, si lo aprueba o lo rechaza. (Puede ser parte de la reparación o la reparación completa).

Presupuesto Aprobado: Aprobando el presupuesto en el sistema, se le indica al técnico que proceda con la reparación ya informada.

Presupuesto Rechazado: En este estado, usted rechaza algún valor adicional indicado por el técnico, es importante saber que el valor inicial indicado como “Presupuesto Estimado” ya está aprobado en su primera visita. Si necesita mayor información o aclarar el presupuesto por favor comunicarse al correo **administracion@xcom.cl** o al **(041)2909725 anexo 411**.

En Reparación: Ya aprobada su reparación el técnico empieza a trabajar sobre su equipo, llevando a cabo las soluciones indicadas en el presupuesto.

Esperando Repuesto: En este estado el técnico está a la espera del repuesto, para llevar a cabo la solución, ya sea cambio de pantalla, cambio de Jack, flex, etc. En la espera se debe considerar varios parámetros, importación, stock del proveedor.

Reparación Terminada: Su equipo ya está listo para ser retirado en nuestro local

Equipo Entregado: XCOM le entrega su equipo ya provisto con la solución al cliente, su equipo cuenta con una garantía de 6 meses.