

# Corrida Procesos de CS & RMA

Proyecto ORION **2024**



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

# Reforzamiento

El objetivo es consolidar los conocimientos

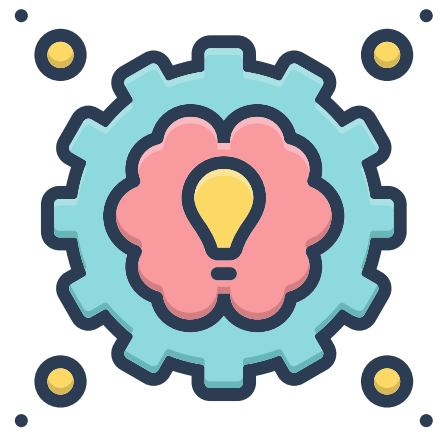
Fase del día hoy:

- **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



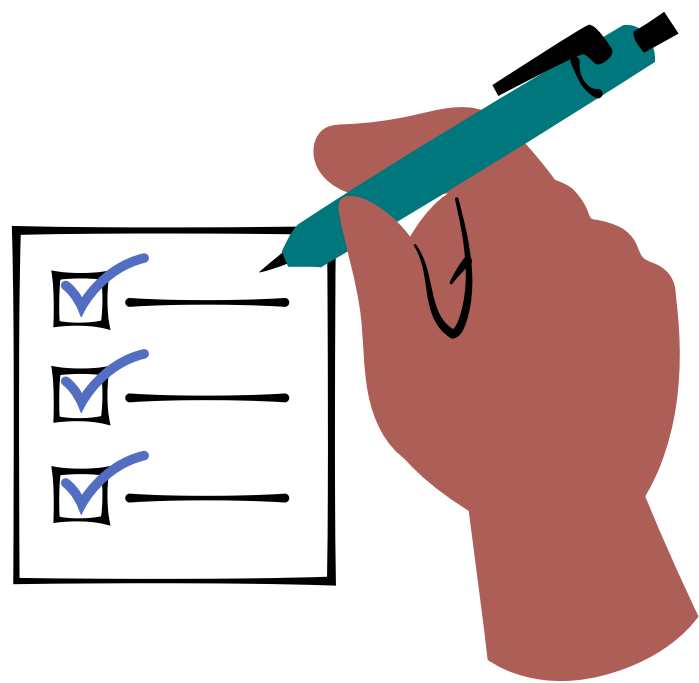
- Tomar casos asignados
- Validar información requerida para avanzar
- Como resolví el caso
- Explicar pasos realizados
- Porque opte por resolverlo de esta manera
- Se logro completar el ejercicio
- Encontre una nueva forma de resolverlo
- Explicar que alternativa es la mejor para resolver este caso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

# Devoluciones



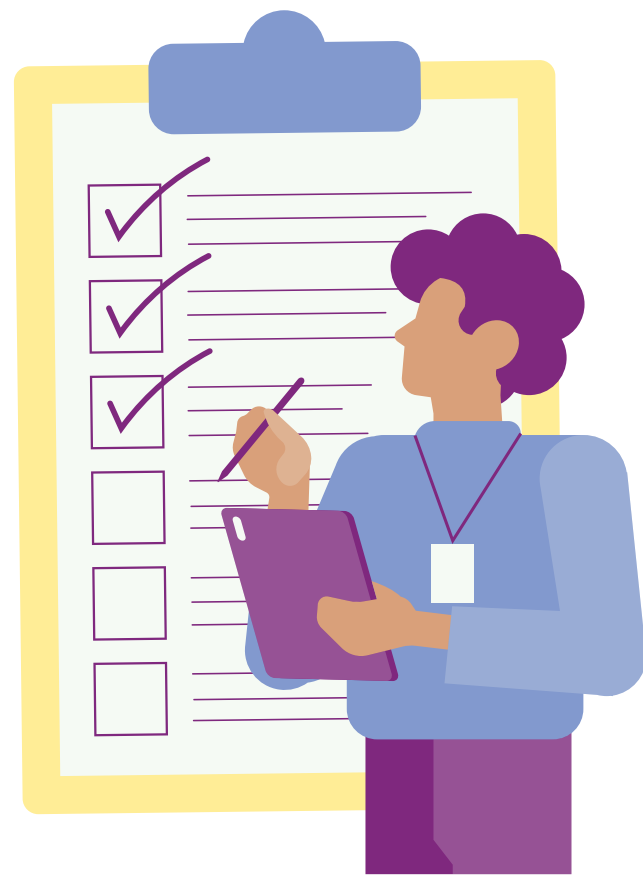
- El cliente quiere que se la acredite factura, ya no quiere la mercancía porque no se le entrego.
- Crear Bonos de regalos.
- Mercancía salió defectuosa

# 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 despachó orden de reparación con dos piezas para la nevera (Motor y bandejas), resulta que luego que el contratista visitó 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