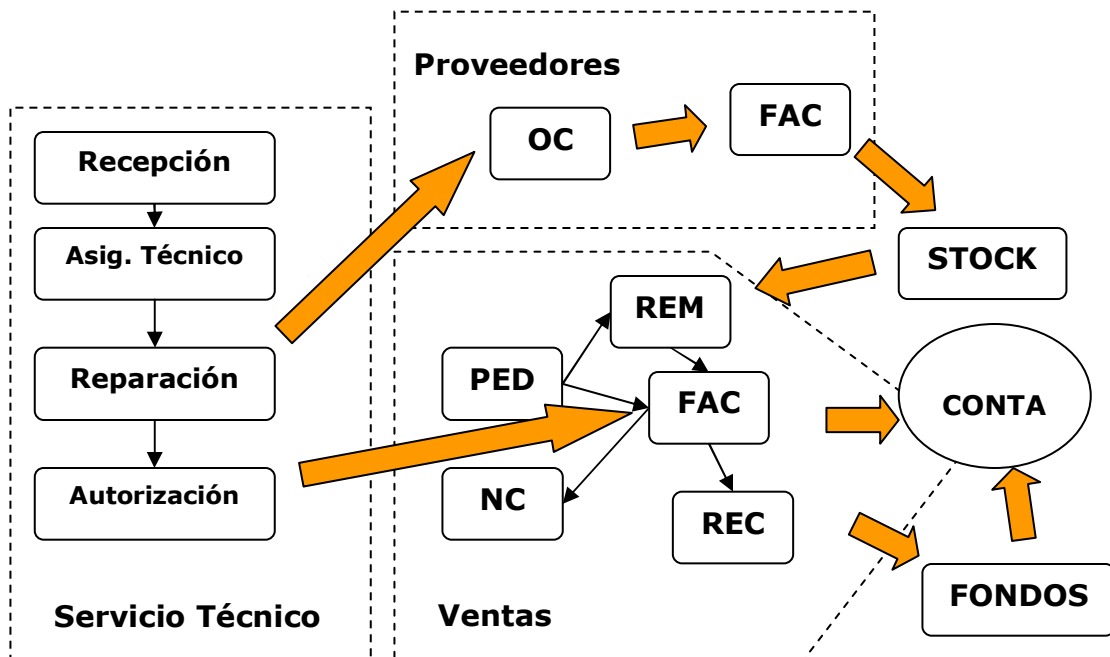
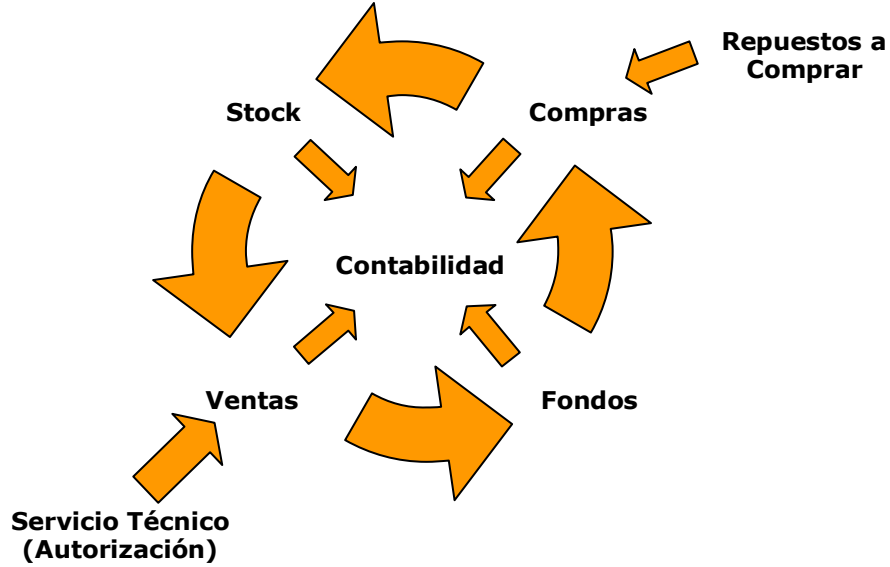


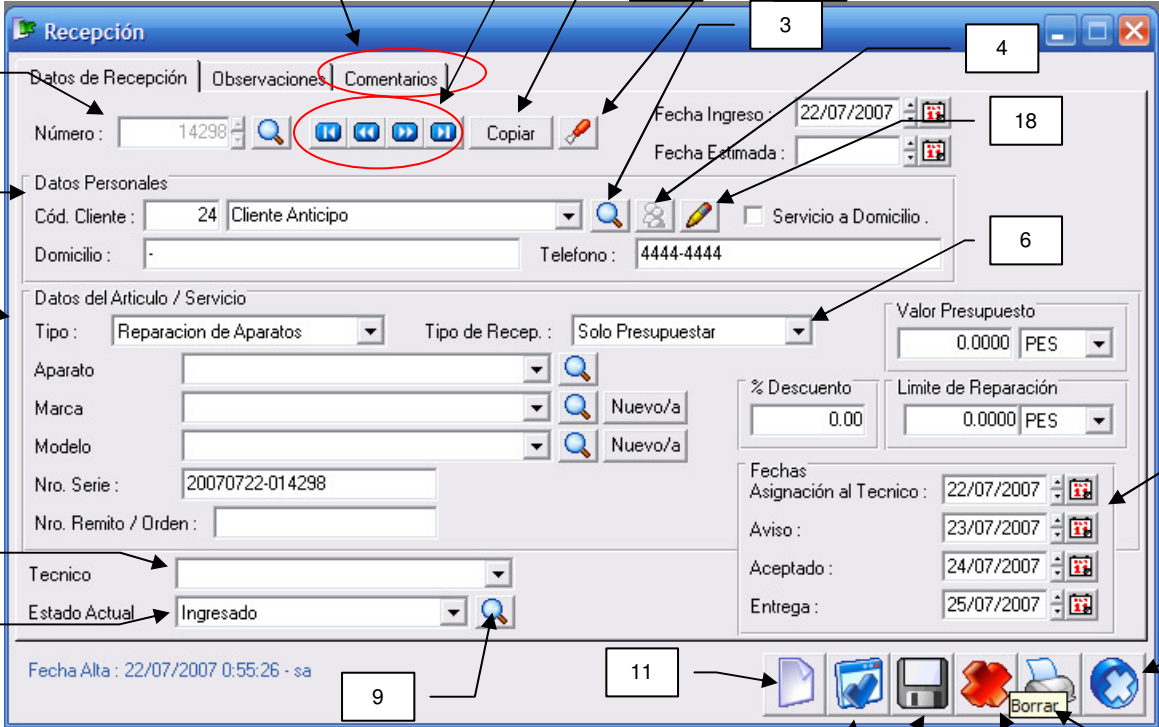
Servicio Técnico (RMA)

Diagrama de Integración entre Sistemas



Servicio Técnico (RMA)

Recepción

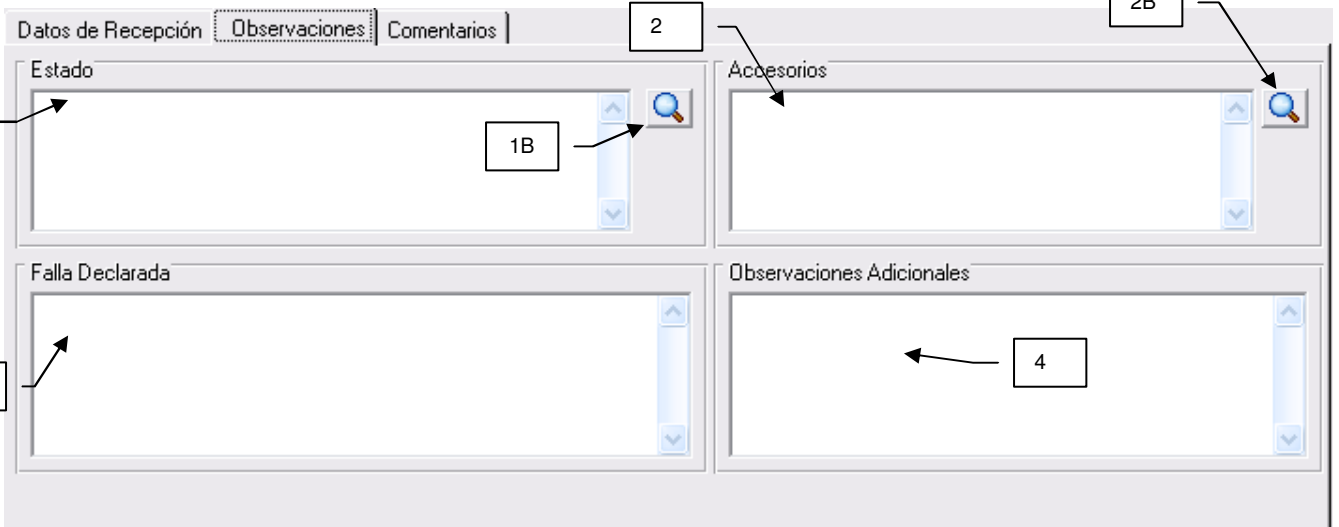


1. Número de Recepción.
Se numera automáticamente.
El botón con lupa de al lado es para consultar reopciones.
2. Datos del cliente o posible cliente.
Pueden cargarse datos de clientes que no existan en el sistema de Gestión, y crearlo como cliente en caso de aprobación del presupuesto.
El check de servicio a domicilio es solo informativo.
3. Botón de **Consulta** de Clientes.
4. Botón para **Alta rápida** de clientes.
5. Información del Aparato y/o tipo de servicio a realizar, valor del presupuesto y límite de reparación.
6. Tipo de Recepción. (Solo Presupuestar, Presupuesto con Limite, Reclamo o Reparación Directa)
Este dato es solo informativo.
7. Técnico asignado.
Se puede configurar un técnico pro defecto por agrupaciones.
8. Estado de la Recepción.
9. Botón para **Consultar** el historial de Estados.
10. Fechas:
Asignación al Técnico: Fecha en la que el técnico comenzara la reparación o servicio.
Aviso: Fecha de aviso al cliente sobre el presupuesto o fin de reparación y/o servicio.
Aceptado: Fecha de aceptación por parte del cliente.
Entrega: Fecha de entrega.
Estas fechas son solo informativas.
11. Botón para **Limpiar** la pantalla.

Servicio Técnico (RMA)

12. Botón para Carga de **Atributos** de la recepción.
Los Atributos son campos configurables por el usuario del sistema. Se pueden configurar distintos tipos de campos por cada tipo de servicio.
13. Botón para **Grabar** la recepción.
Solo se habilita si no hay Pedido o Presupuesto generado (punto 10)
14. Botón para **Borrar** la recepción.
Solo se habilita si no hay Pedido o Presupuesto generado (punto 10)
15. Botón para **Imprimir** la recepción.
16. Botón para **Salir** de la pantalla.
17. Solapa para la carga de **comentarios** sobre la recepción.
18. Botón para agregar observaciones.
19. Botones de **desplazamiento** entre recepciones.
Primer, anterior, siguiente y última recepción.
20. Botón para **Copiar** los datos.
Este botón permite limpiar el número de recepción sin limpiar los datos del cliente, aparato, etc. Poniendo Reclamo como tipo de recepción por defecto.
21. Botón de acceso rápido a los datos de reparación de la recepción consultada.

Servicio Técnico (RMA)



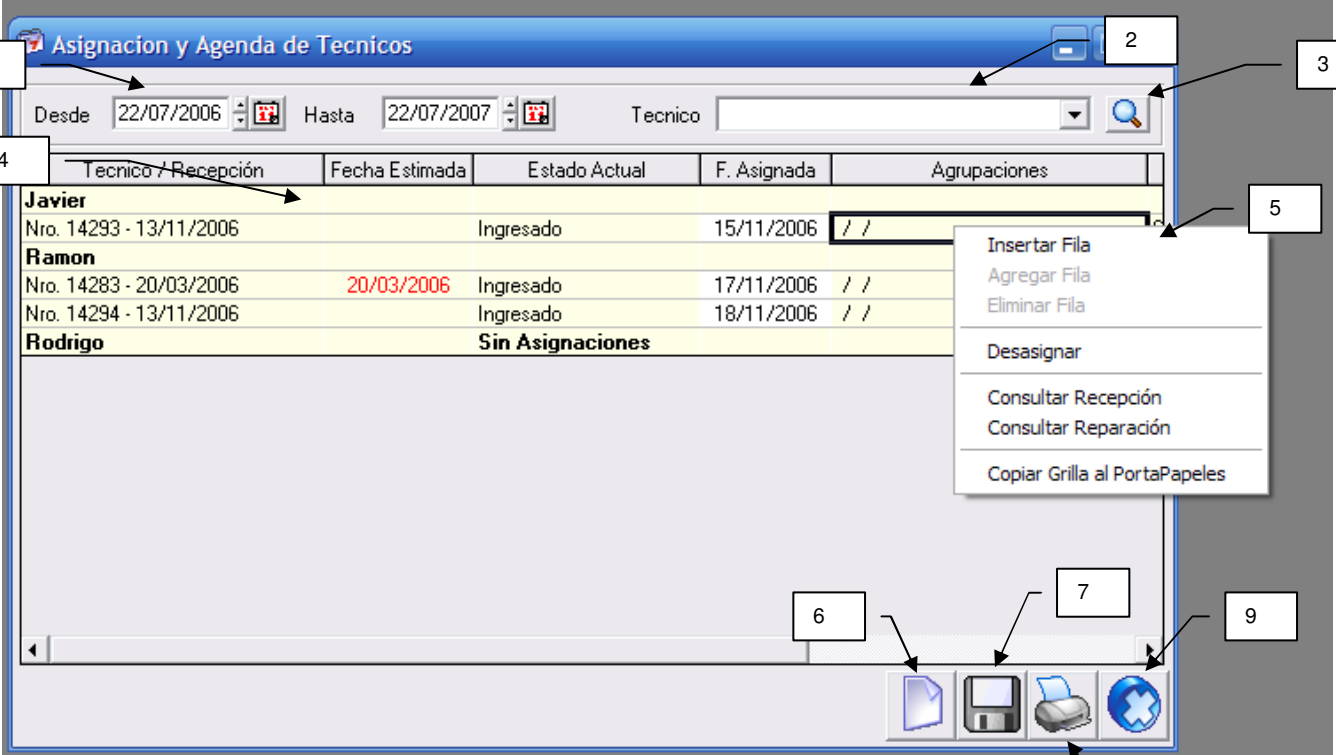
The screenshot shows a software interface for RMA (Return Merchandise Authorization) with four main input fields. At the top, there are three tabs: 'Datos de Recepción', 'Observaciones', and 'Comentarios'. The 'Observaciones' tab is active. The interface is divided into four quadrants:

- Top-Left:** 'Estado' field with a search icon and a dropdown arrow. Callout 1 points to the text area, and 1B points to the search icon.
- Top-Right:** 'Accesorios' field with a search icon and a dropdown arrow. Callout 2 points to the search icon, and 2B points to the dropdown arrow.
- Bottom-Left:** 'Falla Declarada' field with a dropdown arrow. Callout 3 points to the text area.
- Bottom-Right:** 'Observaciones Adicionales' field with a dropdown arrow. Callout 4 points to the text area.

1. Caja de texto para tipear el Estado del aparato recibido.
B: Lista de Estados posibles.
2. Caja de texto para tipear los Accesorios entregado con el aparato.
B: Lista de Accesorios posibles.
3. Caja de texto para tipear la Falla.
4. Caja de texto para tipear el Observaciones Adicionales.

Servicio Técnico (RMA)

Asignación y Agenda de Técnicos



Tecnico / Recepción	Fecha Estimada	Estado Actual	F. Asignada	Agrupaciones
Javier				
Nro. 14293 - 13/11/2006		Ingresado	15/11/2006	//
Ramon				
Nro. 14283 - 20/03/2006	20/03/2006	Ingresado	17/11/2006	//
Nro. 14294 - 13/11/2006		Ingresado	18/11/2006	//
Rodrigo Sin Asignaciones				

1. Filtro de Fechas a Consultar.
2. Combo para Filtrar información de un técnico determinado.
Este dato no es obligatorio.
3. Botón para **Consultar** la información de agenda en la grilla.
4. Grilla con los resultados de la consulta.
Con el detalle de cada técnico y las recepciones tiene asignadas para la fecha del punto 1.
5. Menú desplegable que aparece con el botón derecho sobre la grilla.
6. Botón para **Limpiar** la pantalla.
7. Botón para **Grabar** los cambios.
8. Botón para **Imprimir**.
9. Botón para **Cerrar** la pantalla.

Servicio Técnico (RMA)

Reparación

13 14

1B

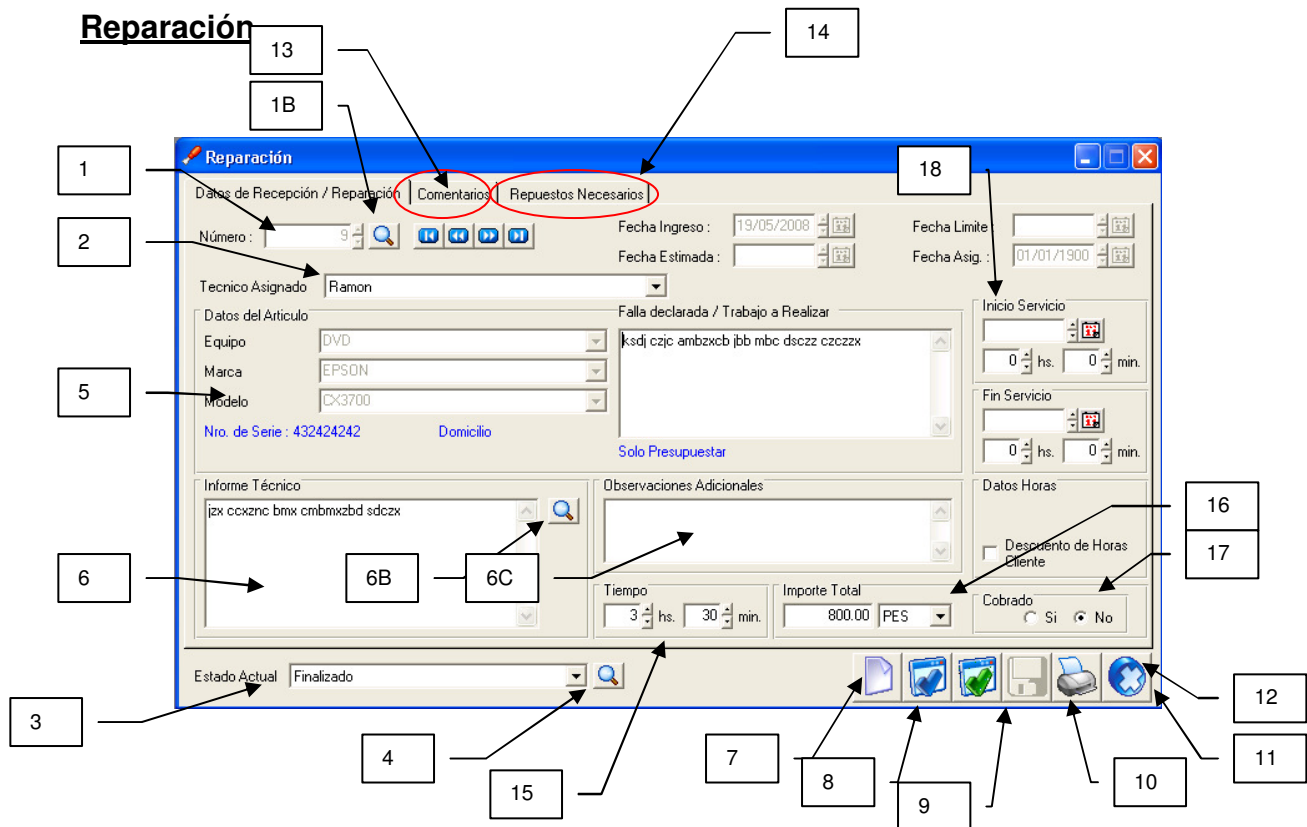
1 18

2

5

6 6B 6C

3 4 7 8 9 10 11 12 15 16 17

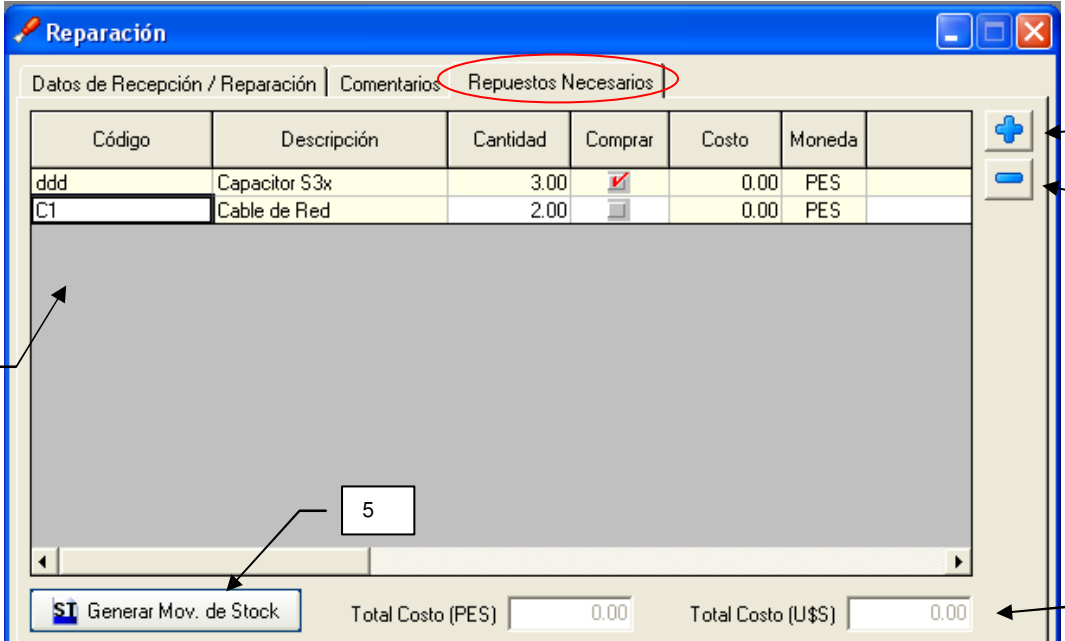


The screenshot shows a software window titled 'Reparación'. At the top, there are tabs for 'Datos de Recepción / Reparación', 'Comentarios', and 'Repuestos Necesarios'. Below the tabs, there are input fields for 'Número:' (with a search icon), 'Fecha Ingreso:' (19/05/2008), 'Fecha Limite:', 'Fecha Estimada:', and 'Fecha Asig.:' (01/01/1900). A dropdown menu for 'Técnico Asignado' shows 'Ramon'. The 'Datos del Artículo' section includes 'Equipo' (DVD), 'Marca' (EPSON), and 'Modelo' (CX3700), with a 'Nro. de Serie' field (432424242) and a 'Domicilio' field. The 'Falla declarada / Trabajo a Realizar' field contains a string of characters. To the right, there are time pickers for 'Inicio Servicio' and 'Fin Servicio'. Below these are 'Dato Horas' and a 'Despunto de Horas Cliente' checkbox. The 'Informe Técnico' field contains a string of characters, and the 'Observaciones Adicionales' field is empty. At the bottom, there are fields for 'Tiempo' (3 hs. 30 min.), 'Importe Total' (800.00 PES), and a 'Cobrado' checkbox (Si/No). The 'Estado Actual' dropdown is set to 'Finalizado'. A toolbar at the bottom contains icons for file operations, printing, and other functions.

1. Numero de recepción.
B: Botón para la consulta de recepciones.
2. Técnico asignado.
3. Estado actual de la recepción.
4. Botón e consulta del historial de estados.
5. Información del la recepción y la falla declarada en la misma.
6. Caja de texto para tipear el informe del técnico.
B: Lista de Informes posibles.
C: Observaciones adicionales para que cargue el técnico.
7. Botón para **Limpiar** la pantalla.
8. Botón para la carga o consulta de **Atributos** de recepción.
9. Botón para la carga o consulta de **Atributos** de reparación.
10. Botón para **Grabar** los cambios.
11. Botón para **Imprimir**.
12. Botón para **Cerrar** la pantalla.
13. Solapa para la carga de **Comentarios** de reparación.
14. Solapa para la carga de **Repuestos** necesarios para la reparación.
Más información en la siguiente pagina.
15. Tiempo de la reparación y/o servicio.
16. Importe del servicio y/o reparación
Este importe solo es accesible por permisos.
17. Checks para indicar si se pago el servicio.
Solo Informativo.
18. Fecha y hora de inicio y fin para servicio que duran más de un día.
Se usa en caso de seguimiento de abonos.

Servicio Técnico (RMA)

Reparación / Solapa de Repuestos



The screenshot shows a software window titled 'Reparación' with a tabbed interface. The active tab is 'Repuestos Necesarios'. Below the tabs is a table with the following data:

Código	Descripción	Cantidad	Comprar	Costo	Moneda
ddd	Capacitor S3x	3.00	<input checked="" type="checkbox"/>	0.00	PES
C1	Cable de Red	2.00	<input type="checkbox"/>	0.00	PES

At the bottom of the window, there are two text boxes for 'Total Costo (PES)' and 'Total Costo (U\$S)', both showing '0.00'. A button labeled 'SI Generar Mov. de Stock' is located at the bottom left.

1. Grilla para la carga de artículo configurados como repuestos.

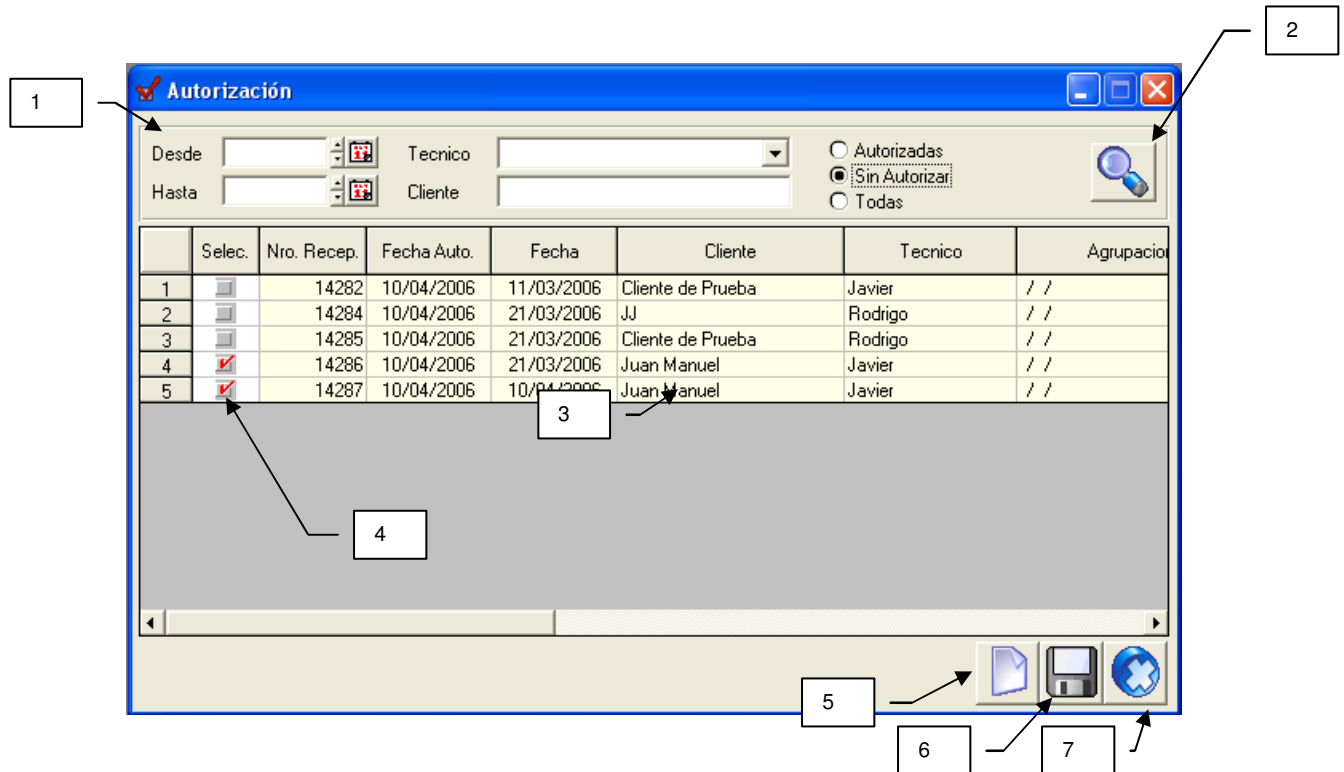
Los artículos se configuran como repuestos desde el menú **Tablas \ Artículos**. Los artículos cargados en esta grilla con la columna **“Comprar”** marcada, son los que se pueden consultar desde la pantalla de órdenes de compra del sistema [de gestión administrativa](#).

Los artículos se pueden cargar topeando el código o con doble clic en la columna del código o descripción se abre la pantalla de consulta.

2. Botón para agregar una fila.
3. Botón para eliminar la fila seleccionada.
4. Totales de valorizados.
Estos totales se pueden ocultar desde la [pantalla de permisos de usuario](#).
5. Botón para generar el movimiento de stock (de egreso) en el sistema de gestión administrativa.

Servicio Técnico (RMA)

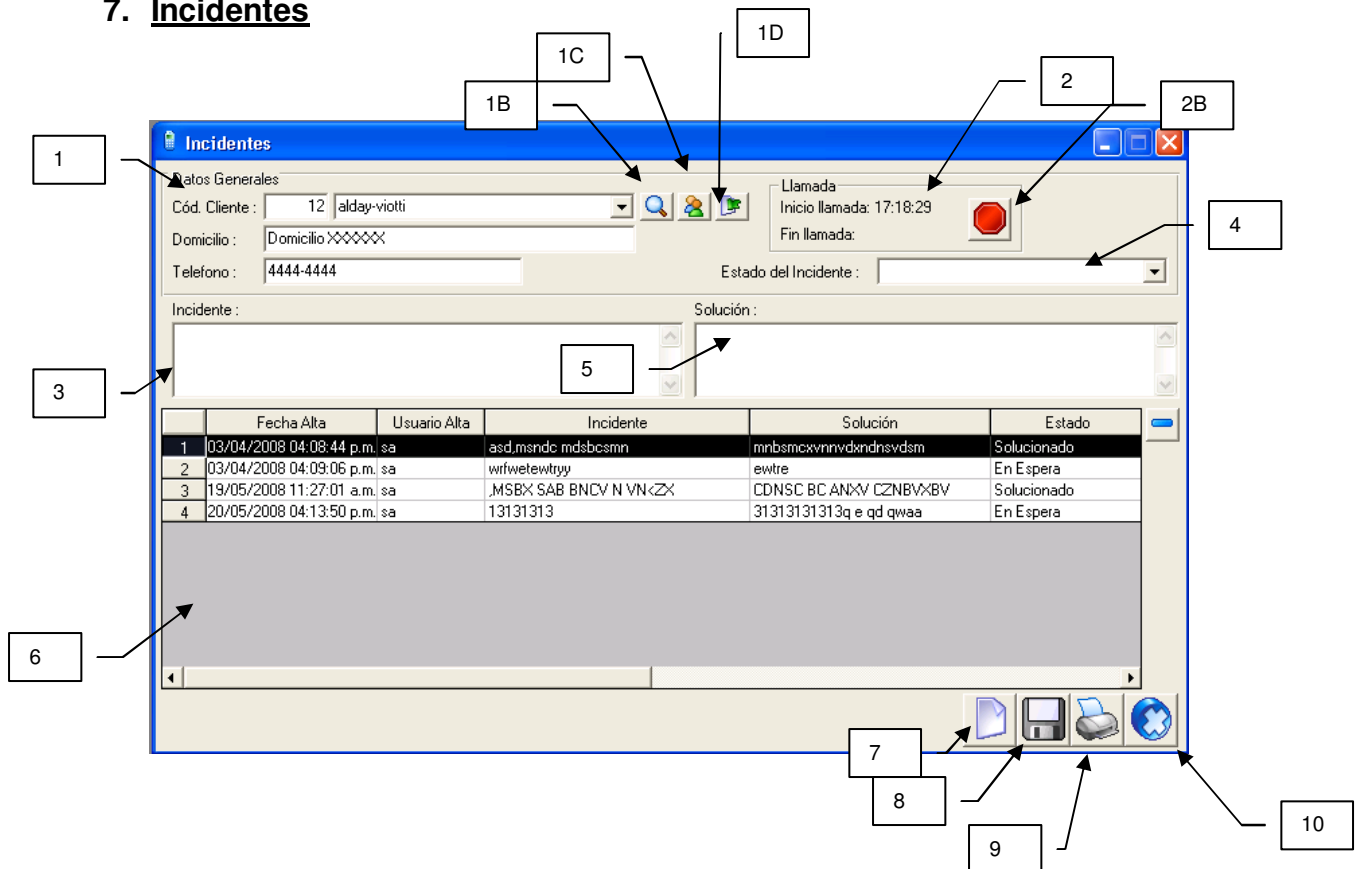
6. Autorización



1. Filtros de la Consulta.
2. Botón para **Consultar** en base a los filtros del punto 1.
3. Grilla con el resultado de la consulta.
4. Columna para seleccionar que recepciones pasan a generar comprobantes de pedido o presupuesto en el sistema de gestión comercial.
5. Botón para **Limpiar** la pantalla.
6. Botón para **Grabar** y generar los comprobantes.
7. Botón para **Cerrar** la pantalla.

Servicio Técnico (RMA)

7. Incidentes



1. Datos del cliente.
 1B: Botón para consultar clientes.
 1C: Botón para abrir la pantalla de ABM de clientes.
 1D: Botón para abrir la pantalla de Recepción con los datos del cliente seleccionado.
2. Hora de inicio y fin de la llamada o incidente.
 2B: Botón para detener el contador de minutos.
3. Cuadro de texto para cargar el incidente reportado.
4. Estado del incidente.
5. Cuadro de texto para cargar la solución propuesta por el usuario.
6. Grilla con todos los incidente del cliente seleccionado.
7. Botón para **Limpiar** la pantalla.
8. Botón para **Grabar** el incidente.
9. Botón para **Imprimir** los incidentes del cliente.
10. Botón para **Cerrar** la pantalla.