



Infor LN Servicio - Guía del usuario para Gestión de llamadas

© Copyright 2017 Infor

Reservados todos los derechos. El texto y el diseño de la marca mencionados en el presente documento son marcas registradas de Infor o de sus empresas afiliadas o subsidiarias. El resto de marcas registradas que aparecen en el presente documento pertenecen a sus propietarios.

Avisos importantes

El material de esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria) es confidencial y propiedad de Infor.

Al acceder a este documento, el usuario reconoce y acepta que todo el material (incluyendo cualquier modificación, traducción o adaptación del mismo), la propiedad intelectual, los derechos industriales y cualquier otro derecho, título o interés del mismo, son propiedad exclusiva de Infor. La consulta del presente material no supone derecho, título o interés alguno de dicho material (modificación, traducción o adaptación del mismo), salvo el derecho no exclusivo a utilizar dicho material con respecto a la licencia y al uso del software proporcionados por Infor a tenor de lo dispuesto en un contrato aparte ('Objeto').

El uso de este material implica la aceptación y el reconocimiento que dicho material es absolutamente confidencial y que la utilización del mismo está limitada al objeto descrito anteriormente.

Aunque Infor asegura con diligencia debida que el material incluido en esta publicación es preciso y completo, no garantiza la exactitud de la información aquí difundida, la exención de errores tipográficos o de otro tipo, ni la satisfacción de sus necesidades concretas. Por el presente documento, Infor no asume responsabilidad alguna directa o indirecta, por daños y perjuicios causados a personas o entidades por error u omisión en esta publicación (incluyendo cualquier información secundaria), si estos errores u omisiones son debidos a negligencia, accidente o cualquier otra causa.

Reconocimientos de marca

Cualquier otra compañía, producto, marca o nombres de servicios mencionados son marcas de sus respectivos propietarios.

Información acerca de la publicación

Código de documento tsclmug (U8954)

Versión 10.5.1 (10.5.1)

Creado el 19 diciembre 2017

Índice de contenido

Acerca de este documento

Capítulo 1	Introducción	7
Capítulo 2	Conceptos de Gestión de Llamadas	9
	Conceptos de gestión de llamada	9
	Concepto de servicio individual (SSC)	9
	Concepto de servicio dual (DSC)	10
	Gestión de llamada	10
	Tiempo de respuesta	11
	Asignar y reasignar una llamada	12
	Reasignar una llamada	12
	Construcción de árbol de diagnóstico	13
	Prioridades	13
	Factor de prioridad	13
	Factor de prioridad de la llamada	14
	Clasificar según la prioridad	15
	Llamadas escaladas y aplazadas	15
	Llamadas escaladas	15
	Llamadas aplazadas	15
	Ver llamadas escaladas y aplazadas	16
	Crear un desglose físico a partir de una estructura	16
	Estatus de llamada	20
Capítulo 3	Configuración de datos maestros	21
	Configurar datos maestros para Gestión de llamadas	21
	Definir datos maestros	21
Capítulo 4	Procedimientos de Gestión de Llamadas	23
	Gestión de llamada	23
	Reasignar la llamada	24

Transferir la llamada a Órdenes de servicio.....	24
Transferir una llamada a un subcontratista.....	24
Transferir una llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento.....	25
Registrar una llamada.....	25
Transferir una llamada.....	26
Transferir una llamada a Órdenes de servicio.....	27
Transferir una llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento.....	27
Transferir una llamada a un subcontratista.....	28
Resolver la llamada.....	28
Facturación de llamada.....	29
Capítulo 5 Diagnóstico de llamada.....	31
Diagnóstico de llamada.....	31
Apéndice A Glosario.....	33

Índice

Acerca de este documento

En este documento se proporciona información acerca de los distintos procesos disponibles en Gestión de Llamadas, así como el procedimiento para crear y procesar llamadas.

Objetivos

Este documento está diseñado para cumplir los objetivos siguientes:

- Configuración de datos maestros
- Gestión de llamada
- Diagnóstico de llamada

En este documento se supone que el lector ya tiene una comprensión general del módulo Finanzas de LN.

Resumen del documento

En este documento se describen los diversos procesos disponibles en Gestión de Llamadas, así como el procedimiento para crear y procesar llamadas.

Lectura de este documento

Este documento se ha elaborado a partir de los temas de ayuda en línea. Por consiguiente, las referencias a otras secciones del manual se presentan como se ilustra en el siguiente ejemplo:

Para encontrar la sección a la que se hace referencia, consulte el índice.

Los términos subrayados indican un vínculo a una definición del glosario. Si consulta este documento en línea, puede hacer clic en el texto subrayado para ir a la definición del término en el glosario.

¿Comentarios?

Examinamos y mejoramos nuestra documentación continuamente. Agradecemos comentarios y sugerencias en lo que se refiere a este tema o documento. Tenga a bien enviarlos por correo electrónico a documentation@infor.com.

Haga referencia en su correo electrónico a este número de documento, así como a su título. Cuanto más específica sea la información que nos envíe, mejores y más eficientes comentarios le podremos proporcionar por nuestra parte.

Póngase en contacto con Infor

Si tiene cualquier pregunta sobre cualquier producto de Infor, póngase en contacto con Infor Xtreme Support en www.infor.com/inforxtreme.

Si se actualiza este documento una vez lanzado el producto, publicaremos la nueva versión en este sitio web. Le recomendamos que se conecte a él con cierta periodicidad para comprobar si hay documentación actualizada.

Si tiene algún comentario sobre la documentación de Infor, contacte con documentation@infor.com.

Capítulo 1

Introducción



1

Gestión de llamadas (CLM) es el vínculo principal del cliente en el entorno de servicios. En Gestión de llamadas, puede registrar y gestionar más adelante las llamadas relativas a los productos. Además, puede recibir alertas acerca de las llamadas existentes del partner seleccionado en el momento del registro. El concepto de un centro de llamadas central con varios centros de llamadas locales es posible si se tienen en cuenta las diversas zonas horarias. Las llamadas registradas se pueden asignar a cualquier centro o ingeniero de soporte. Cuando se asignan a un ingeniero de soporte concreto, la llamada entra en la cola del individuo en cuestión. Como consecuencia, se puede pasar a procesar la llamada.

Las llamadas también se pueden asignar a un partner (subcontratista). En este caso se utiliza el correo electrónico como medio para transferir la llamada. El mensaje de correo electrónico contiene un archivo adjunto con toda la información relativa a la llamada.

La organización de servicio puede acordar tiempos de respuesta específicos al firmar contratos con los clientes. Los tiempos de respuesta se pueden basar en un período de tiempo determinado o en días laborables concretos. Para cumplir una posible garantía o condición de contrato acordados, la llamada se envía a un centro de servicio (e ingeniero de servicio) para servicio externo, al Help Desk de soporte o a un taller para la reparación en taller a través de una orden RMA.

El estatus de la llamada permite comprender lo que se ha hecho hasta el momento y lo que se puede esperar de aquí en adelante. El estatus puede tener valores como Registrado y Asignado. Cada llamada tiene un tiempo de respuesta controlado.

Las llamadas que no se resuelven en el cuadro temporal acordado se pueden escalar. Además, de manera automática se realiza un registro de lo que se ha hecho y quién lo ha hecho. Esta característica le permite realizar un seguimiento de las llamadas de principio a fin.

Capítulo 2

Conceptos de Gestión de Llamadas

2

En este capítulo se proporciona una descripción breve de los conceptos del módulo Gestión de Llamadas.

Conceptos de gestión de llamada

Puede utilizar Gestión de Llamadas para realizar el proceso completo de gestión de llamada, que incluye:

- Recepción de llamada
- Registro de llamada
- Entrega de llamada
- Diagnóstico de llamada
- Resolución de llamada
- Facturación de llamada
- Supervisor/desbloqueo

Servicio permite, para la organización de servicio, un concepto de servicio individual (SSC) o un concepto de servicio dual (DSC).

Antes de empezar a trabajar con los módulos de Gestión de llamadas, debe definir primero la información siguiente:

Requisitos previos:

- Configuraciones (en Control de configuración (CFG))
- Artículos que se utilizan (en Datos maestros (MDM))
- Organización de servicio (en Datos maestros (MDM))

Debe definir entonces los parámetros en el objeto de negocio de Datos maestros - Gestión de Llamadas, como se describe en el capítulo 3.

Concepto de servicio individual (SSC)

En un concepto de servicio individual, el proceso consta de los siguientes pasos:

1. Especifique los detalles de la llamada.

2. Procese la llamada.
3. Inicie el temporizador de llamadas. Hace cumplir unos límites de tiempo para solucionar la llamada.
4. Utilice el diagnóstico para determinar el problema.
5. Especifique los detalles del problema y la solución.
6. Facture al partner.

Concepto de servicio dual (DSC)

En un concepto de servicio dual, el proceso consta de los siguientes pasos. Tenga en cuenta que el Helpdesk efectúa los pasos 1 y 2, y el cesionario efectúa el paso 3 y los posteriores.

1. Especifique los detalles de la llamada.
2. Asigne la llamada al centro de servicio o ingeniero de soporte que corresponda.
3. Si la llamada se ha asignado incorrectamente, reasígnela.
4. Procese la llamada.
5. Inicie el temporizador de llamadas, que hace cumplir unos límites de tiempo para solucionar la llamada.
6. Utilice el diagnóstico para determinar el problema.
7. Especifique los detalles del problema y la solución.
8. Facture al partner.

Gestión de llamada

Las llamadas se gestionan según un esquema de prioridad temporal. La coordinación entre la demanda y el proceso de llamadas (problemas) se realiza a través del proceso de escalamiento. LN permite controlar el estatus de las llamadas fácilmente, lo que permite también tomar decisiones iniciales sobre si se requiere ayuda especial o adicional para solucionar un problema.

Las sesiones de Gestión de llamada se usan desde la introducción inicial de los detalles de la llamada hasta que el partner acepta la solución del problema.

El proceso de gestión de llamada utiliza los datos especificados en las sesiones de Datos maestros durante el ciclo de vida de una llamada de problema.

La eficacia de la gestión de llamada es un factor de éxito esencial para las organizaciones de servicios. Durante la gestión de llamada, algunas de las cuestiones que influyen en la eficiencia son:

- El tiempo invertido en especificar los detalles de una llamada y la capacidad de ver llamadas anteriores.
- La experiencia de los ingenieros de soporte para analizar el problema, ya sea a título personal o según el árbol de diagnóstico de preguntas y las respuestas que tienen previstas.
- La facilidad para controlar el proceso de gestión de llamada con un procedimiento de escalamiento asociado si el problema no se resuelve lo suficientemente rápido.

Tiempo de respuesta

Los tiempos de respuesta se utilizan para calcular las prioridades iniciales y reales de una llamada y las fechas planificadas.

Puede vincular tiempos de respuesta a condiciones y a condiciones de cobertura de:

- Contratos de servicio
- Plantillas de contrato de servicio
- Ofertas de contrato de servicio
- Garantías
- Actividades de orden de servicio
- Parámetros de llamadas
- Partners

El tiempo de respuesta es el tiempo máximo transcurrido entre el registro de la llamada y la respuesta. Los tiempos de respuesta no se pueden registrar manualmente. Para determinar qué tiempo de respuesta se utiliza, LN considera los contratos de servicio, la información general para este partner específico y el parámetro de Parámetros de llamadas (tsclm0100m000) correspondiente.

El módulo Gestión de llamadas utiliza los tiempos de respuesta de este modo:

Cuando se registra una llamada, LN asigna un tiempo de respuesta a dicha llamada mediante la ruta de búsqueda siguiente:

1. Si el grupo de instalación o artículo de la llamada está cubierto por un contrato de servicio, el tiempo de respuesta de la llamada será el tiempo de respuesta definido para el contrato de servicio.
2. Si no se ha definido ningún contrato de servicio para la llamada (o no se ha definido el tiempo de respuesta para el contrato de servicio), LN asignará el código de tiempo de respuesta definido para el partner cliente de la llamada.
3. Si no se ha definido ningún código de tiempo de respuesta para el partner cliente de la llamada, LN asignará el código de tiempo de respuesta que se ha definido en la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000).

LN calcula los distintos tiempos de respuesta de una llamada como se indica a continuación:

- Fecha de reacción = fecha de registro + período de respuesta
- Fecha de inicio de solución = fecha de registro + período de inicio de solución
- Fecha de finalización de solución = fecha de registro + período de finalización de solución

Nota

- Si se selecciona la casilla de verificación **Usar prioridades en el cálculo de tiempos de respuesta** en la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000), las prioridades que se definan para una llamada influirán en (reducirán) el tiempo de respuesta, la fecha de inicio de solución y la fecha de finalización de solución.
- LN usa las fechas de solución de la llamada para determinar la prioridad de llamada. Si desea más detalles, consulte Prioridad de llamada.

Asignar y reasignar una llamada

Puede asignar llamadas a un centro de servicio o a un ingeniero de soporte. En la sesión Reasignar llamadas entre ingenieros de soporte (tsclm1220m000), puede ver las llamadas que se asignan a los centros de servicio y asignarlas a los ingenieros de soporte. En esta sesión se muestran además, determinados detalles de la llamada, como la configuración y las prioridades. También se muestran todas las llamadas asignadas a un centro de servicio específico y que todavía no se han asignado a un ingeniero de soporte. Si se ha asignado tanto el centro de servicio como el ingeniero de soporte, el estatus de la llamada cambia a **Asignado**.

Utilice la sesión Reasignar llamadas entre departamentos de soporte (tsclm1215m000) para asignar una llamada a un centro de servicio específico. En esta sesión también puede especificar el ingeniero de soporte. Si se asigna la llamada al centro de servicio y al ingeniero de servicio, el estatus de la llamada cambia de **Registrado** a **Asignado**.

Utilice la sesión Reasignar llamadas entre ingenieros de soporte (tsclm1220m000) para asignar una llamada a un ingeniero de soporte específico. Para ayudarle en este proceso, la sesión muestra detalles de llamada como la configuración, la actividad necesaria y las prioridades. Si se ha asignado tanto el centro de servicio como el ingeniero de soporte, el estatus de la llamada cambia a **Asignado**.

Reasignar una llamada

Si una llamada no puede resolverse, se reasigna. Puede reasignar la llamada a otro centro de servicio u otro ingeniero de soporte. La mayoría de organizaciones eligen reasignar la llamada antes de enviar a un ingeniero de servicio al centro del cliente. Esta práctica ahorra tiempo a la organización y dinero al cliente. Puede reasignar llamadas entre centros de servicio desde la sesión Llamada (tsclm1100m000) o la sesión Reasignar llamadas entre departamentos de soporte (tsclm1215m000), donde puede cambiar las llamadas de acuerdo con diversos factores.

Utilice la sesión Reasignar llamadas entre departamentos de soporte (tsclm1215m000) para reasignar un rango de llamadas a otro centro de servicio. El estatus de la llamada antes de la transferencia debe ser **Registrado**, **Asignado** o **En curso**. El estatus resultante de la llamada depende del número de empleados del centro de servicio reasignado:

- Para llamadas que sólo tienen un empleado, el estatus cambia a **Asignado**.
- Para llamadas que tienen varios empleados, el estatus cambia a **Registrado**.

Utilice la sesión Reasignar llamadas entre ingenieros de soporte (tsclm1220m000) para reasignar un rango de llamadas a otro ingeniero de soporte. Este ingeniero puede trabajar para otro centro de servicio. El estatus de la llamada antes de la transferencia debe ser **Asignado** o **En curso**. Después de la transferencia, el estatus de la llamada cambia a **Asignado**.

Construcción de árbol de diagnóstico

Un árbol de diagnóstico es una función importante en el módulo Gestión de llamadas (CLM), y es una estructura de información que contiene un conjunto de preguntas con las respuestas previstas (de las que puede haber más de una) que se usa para ayudarle a solucionar problemas. El problema y la solución previstos pueden anexarse a una respuesta. También se puede anexar una pregunta de seguimiento, que se utiliza para obtener más detalles antes de indicar cuál es el problema y la solución previstos. También es posible especificar un artículo que esté relacionado con la respuesta, lo que permite cambiar al árbol de diagnóstico del artículo relacionado y buscar una solución en su ruta.

Crear un árbol de diagnóstico

Esta función permite analizar las llamadas de problemas registradas de forma estructurada. Los árboles de diagnóstico ayudan a las personas que aceptan llamadas a analizar funcionamientos defectuosos o problemas, resolver los problemas de forma remota y evitar visitas innecesarias al centro. LN determina el árbol de diagnóstico que se debe utilizar en base al objeto o modelo registrado. Para utilizar el diagnóstico, debe definir la estructura.

Prioridades

La prioridad de llamada se establece a partir del tiempo disponible para resolver la llamada o del tiempo disponible para empezar a resolverla, en función de la configuración **Usar prioridades en el cálculo de tiempos de respuesta** de la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100s000).

El tiempo restante para resolver una llamada y el tiempo de respuesta determinan la prioridad de la llamada.

En Infor LN, se puede asignar una prioridad a:

- Grupo de instalación: En la sesión Grupos de instalación (tsbsc1100m000)
- Artículo seriado: En la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000)
- Partner: En la sesión Partner cliente (tccom4110s000)
- Problema: En la sesión Llamada (tsclm1100m000)
- Solución incorrecta: En la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000).

En el módulo Gestión de llamadas, si una llamada tiene asignada alguna de estas prioridades y se ha seleccionado la casilla de verificación **Usar prioridades en el cálculo de tiempos de respuesta** en la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000), los tiempos de respuesta de la llamada se verán afectados del modo siguiente:

Factor de prioridad

A partir de cada prioridad puede calcular un factor de prioridad mediante la siguiente ecuación:

factor de prioridad = prioridad / 100

Ejemplo

Factor de prioridad de grupo de instalación = prioridad de grupo de instalación / 100

Factor de prioridad de la llamada

Para determinar el factor de prioridad de la llamada, multiplique todas las prioridades como se indica a continuación:

prioridad de llamada = (prioridad de grupo de instalación / 100) o (prioridad de artículo seriado / 100) * (prioridad de partner / 100) * (prioridad de problema / 100) * (prioridad de solución incorrecta / 100)

Nota

- Una prioridad de cero (0) significa que la prioridad en cuestión es irrelevante y no se incluye en la ecuación.
- La prioridad de solución incorrecta sólo se utiliza si la llamada se considera una solución incorrecta.

Fecha de reacción y fecha de solución

El factor de prioridad y el tiempo de respuesta de la llamada determinan las fechas de reacción y de solución para la llamada mediante la fórmula siguiente:

fecha de reacción = fecha de notificación + (período de reacción * factor de prioridad)

fecha de inicio de solución = fecha de notificación + (período de inicio de solución * factor de prioridad)

fecha de finalización de solución = fecha de notificación + (período de fin de solución * factor de prioridad)

Ejemplo

Se registra una llamada a las 10:00 el miércoles. El calendario de cobertura de solución es de 21:00 a 17:00 de lunes a viernes. El período de inicio de solución (del tiempo de respuesta de la llamada) es de 21 horas y, para la llamada, se han definido las prioridades siguientes:

- Prioridad de problema = 50
- Prioridad de artículo = 80

El factor de prioridad total es: $(50/100) \times (80/100) = 0,5 \times 0,8 = 0,40$

Por lo tanto, la fecha de inicio de solución es: $10:00 + (21 \times 0,40) = 10:00 + 8,4 \text{ horas}$.

En consecuencia, la solución al problema de la llamada se debe iniciar como máximo a las 10:24 del jueves.

Clasificar según la prioridad

Si el cliente desea usar sólo la prioridad de problema, la prioridad de partner y la prioridad de artículo seriado se deben establecer en cero, que es la prioridad más baja posible.

Nota

La prioridad se debe establecer entre cero (0) y noventa y nueve (99). De forma predeterminada, cero constituye la prioridad más baja. Si desea establecer noventa y nueve (99) como la prioridad más baja, debe definir noventa y nueve (99) como la prioridad predeterminada en la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000).

Llamadas escaladas y aplazadas

Llamadas escaladas

El término *llamadas escaladas* hace referencia a todas las llamadas que se deben procesar para evitar su escalamiento. Este concepto de llamadas escaladas permite listar las llamadas por orden de prioridad real de escalamiento. Las llamadas escaladas no son especiales ni se escalan por ningún motivo específico.

Las llamadas escaladas son aquellas que se deben gestionar o que todavía no se han asignado, o bien corresponden a las llamadas en curso que la persona asignada aún tiene que gestionar. Las llamadas bloqueadas y las llamadas en espera no se pueden definir como llamadas escaladas, ya que no se pueden gestionar.

Por consiguiente, una llamada es escalada si su estatus es:

- **Registrado**
- **Asignado**

Las llamadas escaladas se listan en orden de prioridad, que se determina por el tiempo disponible para resolver la llamada o el tiempo disponible para empezar a resolver la llamada, lo que depende del parámetro **Definición de prioridad** definido en la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000).

Llamadas aplazadas

Las llamadas aplazadas son llamadas que tienen que gestionarse y cuyo estatus no cambia dentro del período especificado. Por ejemplo, una llamada registrada cuyo estatus no se ha establecido en **Asignado** a tiempo o una llamada asignada cuyo estatus no se ha establecido en **En curso** a tiempo. El parámetro **Período congelado** de la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000) determina el período para cambiar el estatus.

El período congelado se utiliza de dos maneras:

- El período congelado añadido a la hora en la que se registra la llamada indica cuándo debe asignarse la llamada.
- El período congelado añadido a la hora en la que se asigna la llamada indica cuándo debe estar en curso la llamada.

Es decir, una llamada se aplaza si:

- La llamada está registrada y la fecha/hora actual es posterior a la fecha de registro más el período congelado.
- La llamada está asignada y la fecha/hora actual es posterior a la fecha de asignación más el período congelado. La llamada no está bloqueada.

Nota

En contraposición con las llamadas escaladas, las llamadas aplazadas también incluyen llamadas en espera, porque las llamadas que están en espera y que han superado el período congelado deben notificarse al empleado del Helpdesk.

Ver llamadas escaladas y aplazadas

Puede activar un filtro mediante el cual podrá enumerar las llamadas escaladas y aplazadas. No obstante, si hay diez llamadas escaladas y diez llamadas aplazadas, esto no significa que la lista incluya veinte llamadas, ya que las llamadas se pueden escalar y aplazar en un momento dado. Esta condición se aplica a las llamadas que han superado el período congelado y cuyo estatus no es **En espera**.

Nota

- Cuando se bloquea una llamada, ésta no aparece en ninguno de los tres posibles filtros para su proceso posterior, porque una llamada bloqueada no es responsabilidad del Helpdesk. Una llamada se bloquea por causas contables y, por lo tanto, debe gestionarla alguien que no sea el director del Helpdesk.
- No se puede ver una llamada que ha vencido. Sin embargo, las llamadas vencidas que no se han procesado también son llamadas aplazadas. En otras palabras, el filtro **Llamadas de emergencia aplazadas** permite listar el subconjunto de las llamadas vencidas. De la misma forma, puede utilizar el filtro **Llamadas escaladas** para enumerar las llamadas que han vencido, que se han aplazado y que no están en espera.

Crear un desglose físico a partir de una estructura

Puede utilizar la sesión Crear estructura de desglose físico (tscfg2210m000) para crear el desglose físico a partir de una [estructura \(BOM\)](#).

Si crea un [desglose físico](#) a partir de una estructura, esto genera una copia directa de los artículos efectivamente incluidos en la sesión Estructura (tibom1110m000) de LN Fabricación en la sesión

Artículos seriados (tscfg2100m000) de LN Servicio. Si no hay datos de servicio de artículo, LN utiliza los valores predeterminados de servicio de artículo mantenidos para el tipo de artículo y la familia de artículos para crear artículos en Servicio.

Crear un desglose físico a partir de una estructura

1. Inicie la sesión Crear estructura de desglose físico (tscfg2210m000).
2. En el campo **Origen**, seleccione **Estructura materiales**.
3. Utilice la opción **Entregas** para crear un desglose físico a partir de las ventas (postventa). El artículo terminado de la orden de venta, la estructura de fabricación, se copia en un desglose físico. Si esta casilla de verificación está seleccionada, puede utilizar los campos del cuadro de grupo **Rango de selección** para crear un desglose físico a partir de un rango de grupos de instalación, artículos o artículos seriados. Para este rango de selección se crea un desglose físico.
4. Si selecciona la casilla de verificación **Comprobar efectividad**, se comprueba la validez de los artículos antes de copiarlos en el desglose físico.

LN valida lo siguiente:

Si el artículo está sujeto a revisiones y se deriva de las entregas de venta, LN comprueba la revisión desde la línea de orden de venta. LN comprueba la fecha de efectividad de los artículos de ingeniería para el artículo y la revisión especificados.

Si el artículo no está sujeto a revisiones ni se obtiene de las entregas de ventas, LN comprueba la fecha de efectividad de las ventas en función de la Fecha de configuración del campo Ventas.

Si el artículo no pertenece a las entregas de ventas, LN toma la fecha de efectividad proporcionada como entrada.

- Preconfiguración de unidades: Cuando LN crea la estructura de desglose físico a partir de una estructura (BOM), LN considera la preconfiguración de unidades como una validación. Los artículos que pertenecen a la preconfiguración de unidades sólo se crean en servicio. La preconfiguración de unidades se comprueba desde el artículo seriado. Si la preconfiguración de unidades no se encuentra en el artículo seriado, LN la comprueba desde una línea de orden de venta si el artículo se origina desde ventas.
- Recurrir a estructura si no se encuentra el origen: si selecciona esta casilla de verificación al crear la estructura de desglose físico a partir de una estructura según fabricación o una estructura de artículo y no se encuentra ningún artículo de origen, LN copia la estructura de ese artículo en la estructura de desglose físico.
- Comprobaciones de coherencia: si el desglose físico se genera directamente a partir de una estructura de fabricación, LN realiza una comprobación de coherencia en LN Fabricación y LN Servicio para asegurarse de que la estructura se define sin discrepancias. Los artículos de dicha estructura se deben definir en LN Servicio con datos de artículo de servicio apropiados y el control de configuración relacionado, y debe comprobarse su coherencia.

LN realiza las comprobaciones de coherencia siguientes:

Para distinguir entre los artículos que son o no pertinentes para el servicio, LN copia los artículos controlados por configuración, es decir, los artículos seriados o anónimos, en el desglose físico. Si no hay datos de artículo de servicio disponibles para un artículo, en base a los valores predeterminados de servicio, los datos de artículo se crean en artículos-servicio y se copian en el desglose físico.

Nota

Debe crear datos de artículos de servicio para todos los artículos copiados de una estructura de materiales de fabricación a la estructura de desglose físico.

LN comprueba la coherencia con relación a la formación de estructura. Un artículo seriado debe situarse siempre encima de un artículo anónimo para garantizar que la estructura siga siendo coherente con la definición de artículo. LN empieza el proceso de copia cuando se detecta alguna incoherencia en la formación de la estructura y se genera un listado de errores.

LN imprime un listado de errores si un artículo seriado está debajo un artículo anónimo, como se ilustra en el ejemplo siguiente:

Ejemplo

Nivel	Artículo	Control de configuración	Presencia de datos de servicio de artículo
0	X	Seriado	Sí
1	Y	Anónimo	Sí
2	A	Seriado	Sí ----- Problema 1
2	B	Ninguna	No
1	Z	Anónimo	Sí
2	A	Seriado	Sí ----- Problema 2
3	B	Ninguna	No
4	C	Anónimo	Sí ----- Problema 3

Los tres problemas se deben a que hay artículos seriados que se encuentran debajo de los artículos anónimos.

LN imprime el siguiente listado de errores:

No se generó ningún PBD para el artículo X por los siguientes motivos:

- El artículo padre (Y-anónimo) tiene un control de configuración menor que el artículo hijo (A-seriado).
- El artículo padre (Z-anónimo) tiene un control de configuración menor que el artículo hijo (A-seriado).
- El artículo padre (B-ninguno) tiene un control de configuración menor que el artículo hijo (C-anónimo).

LN comprueba la coherencia con relación a los bucles de la estructura. Si dos artículos anónimos se sitúan de forma opuesta, en relación con una definición de estructura existente, los artículos anónimos pueden acabar posteriormente en un bucle.

Si LN detecta un bucle en una estructura, LN imprime un listado de errores, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Ejemplo

Nivel	Artículo	Control de configuración	Presencia de datos de servicio de artículo
0	X	Seriado	Sí
1	Y	Seriado	Sí
2	A	Seriado	Sí
2	B	Seriado	Sí
1	Z	Seriado	Sí
2	A	Seriado	Sí
3	B	Seriado	Sí
4	X	Seriado	Sí ----- Problema 1

LN imprime el siguiente listado de errores:

No se ha podido generar ningún PBD para el artículo X por estos motivos:

- Se ha detectado un ciclo en la estructura.

Estatus de llamada

El estatus de llamada ayuda a hacer un seguimiento de una llamada y a determinar la siguiente acción. La secuencia del estatus de llamada está estrictamente regulada. El estatus de llamada se comprueba antes de llevar a cabo un paso. Tras efectuar estos pasos, el estatus se actualiza automáticamente.

Si, por ejemplo, añade una nueva llamada, el estatus de la llamada será **Registrado**. El estatus cambia a medida que se realizan las siguientes actividades.

LN utiliza el estatus para determinar lo siguiente:

- En qué etapa del proceso de gestión de llamada un ingeniero de soporte está trabajando en el problema.
- Si se necesita un ingeniero de servicio.
- Si el partner ha aceptado la solución real proporcionada.

Una llamada puede tener los estatus siguientes:

- **Registrado**: la persona que acepta la llamada la ha registrado.
- **Asignado**: la llamada se ha asignado al ingeniero de servicio.
- **En curso**: el ingeniero de servicio ha empezado a resolver la llamada.
- **Solucionado**: el ingeniero de servicio ha resuelto la llamada.
- **Transferido**: la llamada se ha transferido desde Gestión de Llamadas a Órdenes de servicio.
- **Aceptado**: el cliente ha aceptado la solución proporcionada.

Configurar datos maestros para Gestión de llamadas

El proceso de gestión de llamadas utiliza los datos definidos en la configuración de datos de Gestión de llamadas durante el ciclo de vida de la llamada. Los datos maestros de Gestión de llamadas permiten definir datos fijos, como los tiempos de respuesta, grupos de llamadas, escalas de tiempo de prioridad, intervalos de facturación y parámetros de llamadas específicas.

Definir datos maestros

Para definir datos maestros de Gestión de llamadas, realice los pasos siguientes:

1. Defina los parámetros de llamada.
En la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000), puede definir parámetros para hacer lo siguiente:
 - Borrar el registro de transacciones después de aceptar una llamada.
 - Conciliar números de órdenes de servicio. Cuando genera una orden de servicio para una llamada, el número de orden de servicio se concilia con el número de llamada a partir de la que se ha generado la orden de servicio.
 - Conciliar números de orden de venta de mantenimiento. Cuando genera una orden de venta de mantenimiento para una llamada, el número de orden de mantenimiento se concilia con el número de llamada a partir de la que se ha generado el número de orden.
 - Definir los intervalos de facturación y los tipos de cobertura.
 - Definir el tiempo de respuesta para todas las llamadas del módulo Gestión de llamadas que no estén contempladas en ningún contrato, o cuyo partner cliente no tenga un tiempo de respuesta predeterminado.
 - Indicar si el período de inicio de solución o el período de finalización de solución se deben tener en cuenta al calcular los tiempos en el nivel de orden de servicio. Este parámetro también se utiliza para calcular el tiempo real restante para resolver una llamada.
 - Utilizar prioridades con los tiempos de respuesta de las llamadas para calcular fechas de reacción, fechas de inicio de solución y fechas de finalización de solución.

- Avisar y bloquear llamadas si se ha excedido el límite de crédito, si la revisión del crédito ha vencido, si la factura ha vencido o si se trata de un partner dudoso del partner facturado.
 - Notificar al usuario las llamadas existentes para el partner cliente, grupo de instalación o artículo seriado. Cuando registra una nueva llamada, LN notifica al usuario las llamadas registradas anteriormente para el partner cliente, grupo de instalación o artículo seriado.
- 2.** Utilice la sesión Tipos de respuesta (tsclm0120m000) para mantener los tiempos de respuesta. El módulo Gestión de Llamadas utiliza los tiempos de respuesta de este modo:
Cuando se registra una llamada, LN le asigna un tiempo de respuesta mediante los siguientes criterios de búsqueda:
- Si un contrato de servicio contempla el grupo de instalación o el artículo definido para la llamada, el tiempo de respuesta de dicha llamada es el mismo tiempo de respuesta definido para el contrato de servicio.
 - Si no se ha definido ningún contrato de servicio para la llamada o no se ha definido ningún tiempo de respuesta para el contrato de servicio, LN asigna el código de tiempo de respuesta definido para el partner cliente de la llamada.
 - Si no se ha definido ningún código de tiempo de respuesta para el partner cliente de la llamada, LN asignará el código de tiempo de respuesta que se ha definido en la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000).
- 3.** Utilice la sesión Escala de tiempo de prioridad (tsclm0124m000) para especificar un rango de períodos de tiempo. LN utiliza estos períodos de tiempo para determinar la prioridad inicial y la prioridad real de una llamada en la sesión Llamada (tsclm1100m000). La prioridad de una llamada viene determinada por el período de tiempo indicado en el que se encuentran el tiempo inicial para la solución y el tiempo real para la solución.
- 4.** Utilice la sesión Grupos de Llamadas (tsclm0150m000) para ver y definir grupos de llamadas.
- 5.** Utilice la sesión Intervalos de facturación (tsclm0170m000) para definir y mantener intervalos de facturación. Los intervalos de tiempo para facturación se utilizan en Servicio para determinar la proporción de tiempo (si la hay) que se ha empleado en solucionar llamadas que se facturará finalmente al partner.

En este capítulo se proporciona una explicación detallada de los procesos de Gestión de Llamadas.

Gestión de Llamada

El proceso de gestión de llamada consta de los siguientes pasos que se describen a continuación:

1. La persona que acepta la llamada registra la llamada. LN cambia entonces el estatus de la llamada a **Registrado**.
2. La persona que acepta la llamada asigna la llamada a un ingeniero de soporte, si ambos no son la misma persona. LN cambia el estatus de la llamada a **Asignado**.
3. El ingeniero de soporte empieza a procesar la llamada. LN cambia el estatus de la llamada a **En curso**.
4. El ingeniero de soporte analiza y resuelve el problema, y establece el estatus de la llamada en **Solucionado**.
5. Si el ingeniero de soporte no puede resolver el problema, la llamada puede reasignarse a otro departamento de soporte o ingeniero de soporte.
6. Si el cliente acepta la solución proporcionada, la persona que acepta la llamada o el ingeniero de soporte establece el estatus de la llamada en **Aceptado**.

1. Registrar la llamada

Especifique los detalles del cliente, del artículo y del problema en la sesión Llamada (tsclm1100m000).

Si alguno de los motivos de bloqueo seleccionados en la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000) se aplican al cliente, se muestra un mensaje. Si el registro de la llamada está bloqueado, la persona que acepta la llamada informa al cliente sobre el motivo de bloqueo para que este último pueda resolverlo.

Después de registrar los detalles de la llamada, LN establece el estatus de la llamada en **Registrado**.

Si también actúa como ingeniero de soporte, procese la llamada del modo descrito en el paso 5.

2. Asignar la llamada

Utilice la sesión Asignar Llamadas (tsclm1513m000) para asignar la llamada. En base a la prioridad de la llamada, asigne dicha llamada a un ingeniero de soporte para que la resuelva o a un ingeniero de servicio si se trata de una llamada de emergencia. Transfiera la llamada al ingeniero de servicio externo si el problema debe solucionarse sobre el terreno.

Si asigna tanto el centro de servicio como el ingeniero de soporte, LN establece el estatus de la llamada en **Asignado**.

3. Procesar la llamada

Establezca el estatus de la llamada en **En curso** cuando empiece a investigarla. Antes de tratar de resolver la llamada, active el temporizador.

4. Resolver la llamada

Una vez resuelto el problema, LN establece el estatus de la llamada en **Solucionado**. Se especifica un valor en los campos **Problema real** y **Solución real** de la sesión Llamada (tsclm1100m000) antes de que LN establezca el estatus de la llamada en **Solucionado**.

5. Ofrecer la solución

Establezca el estatus de la llamada en **Aceptado** si el cliente está satisfecho con la solución que proporciona el centro de llamadas.

Si el ingeniero de soporte no puede resolver la llamada o el centro de llamadas no puede gestionar el tipo de llamada, puede reasignar la llamada o transferirla a otro departamento.

Reasignar la llamada

Si el ingeniero de soporte no puede resolver la llamada, puede reasignarla a otro departamento de soporte o a otro ingeniero de soporte.

Para reasignar llamadas, utilice una de las sesiones siguientes:

- Reasignar llamadas entre departamentos de soporte (tsclm1215m000)
- Reasignar llamadas entre ingenieros de soporte (tsclm1220m000)

Transferir la llamada a Órdenes de servicio

- Si es necesaria una actividad de servicio externo, puede transferir la llamada a Órdenes de servicio o planificar el trabajo directamente en Órdenes de servicio si la visita es urgente.
- Para transferir una llamada a Órdenes de servicio, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), en el menú **Transferir a orden de servicio**, haga clic en **Transferir a orden de servicio**. LN cambia el estatus de la llamada de **En curso** a **Transferido**.

Transferir una llamada a un subcontratista

- Si el artículo está contemplado en un acuerdo de subcontratación, LN muestra la información del acuerdo de subcontratación al registrarse la llamada.

- En función del estatus especificado en el acuerdo de subcontratación, puede decidir si desea transferir la llamada al subcontratista.
- Para transferir una llamada a un subcontratista, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), abra el menú **Transferir a orden de servicio** y haga clic en **Transferir llamada a subcontratista**.

Transferir una llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento

En algunas situaciones, puede transferir la llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento.

Se requiere una orden de venta de mantenimiento en algunas de las situaciones siguientes:

- El cliente necesita algunos repuestos y llama al centro de llamadas para solicitarlos.
- El cliente tiene un problema con los artículos y desea enviarlos al taller para repararlos. El cliente necesita un artículo de sustitución o artículo de préstamo para utilizarlo y devolverlo una vez que haya recibido el artículo original ya reparado.

Para transferir una llamada a Ventas de mantenimiento, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), abra el menú **Transferir a orden de servicio** y haga clic en **Transferir a orden de venta de mantenimiento**.

Para crear órdenes de venta de mantenimiento, use una de las siguientes opciones:

- **Para reparación en el taller**
- **Entrega de componente**
- **Recepción de componentes**
- **Componente en préstamo**

Registrar una llamada

El proceso para registrar una llamada incluye las siguientes actividades:

- Definir una llamada.
- Encontrar los mejores períodos de respuesta y el mejor intervalo de facturación.
- Determinar la prioridad de la llamada.
- Calcular varias fechas y horas.
- Comprobar los motivos de bloqueo de la llamada, si los hay.

Utilice la sesión Llamada (tsclm1100m000) para registrar llamadas nuevas y procesar detalles de llamada, como datos generales, datos de partner, datos de ruta y datos de diagnóstico.

Para registrar una llamada, ejecute la sesión Llamada (tsclm1100m000) y especifique los siguientes detalles:

1. Especifique el partner cliente. Cuando registra una nueva llamada, LN le notifica las llamadas registradas con anterioridad para el partner cliente, el grupo de instalación o el artículo seriado específicos. LN detalla las llamadas terminadas, en curso o registradas por otras personas

que aceptan llamadas con el cliente. Para controlar la búsqueda de llamadas existentes, puede establecer los parámetros de **Búsqueda basada en** en la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000).

2. LN comprueba el bloqueo del partner cliente en función del parámetro de bloqueo establecido en la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000).
3. Especifique el grupo de instalación para el que se genera la llamada.
4. Especifique el código de artículo para el que se registra la llamada.
5. Especifique el número de serie del artículo para el que se genera la llamada. Puede seleccionar este número de serie de la sesión Artículos seriados (tscfg2100m000), que incluye otros detalles, como el código y la descripción de artículo, el grupo de instalación, el partner y la familia de artículos. *Sólo puede seleccionar un artículo seriado del grupo de instalación seleccionado.*
6. Si un contrato de servicio o garantía contempla los costos de resolución de llamada, LN genera un mensaje para informarle de ello.
7. En el campo **Descripción**, escriba una descripción breve del problema que notifica el cliente. Puede añadir detalles adicionales en el campo **Comentario**.
8. En el campo **Problema notificado**, puede especificar un código de problema. Si un problema conocido y definido causa los síntomas, seleccione el problema en la sesión Problemas (tsclm3130m000).
9. Especifique el grupo de llamadas. Puede definir grupos de llamadas en la sesión Grupos de llamadas (tsclm0150m000).
10. Puede seleccionar la casilla de verificación **Emergencia** o la casilla de verificación **Solución incorrecta**, según corresponda.
11. Especifique los detalles de factura, como el partner facturado y el intervalo de facturación. LN recupera el intervalo de facturación definido para el partner cliente en la sesión Parámetros de llamadas (tsclm0100m000), o bien puede seleccionar el intervalo de facturación en la sesión Intervalos de facturación (tsclm0170m000).
12. Si la llamada se transfiere a Órdenes de servicio, debe especificar los detalles del departamento de soporte y del ingeniero de soporte.
13. Haga clic en Guardar para registrar la llamada. LN genera un número de llamada para la llamada registrada y cambia el estatus de la llamada a **Registrado**.

Transferir una llamada

Puede transferir una llamada, por ejemplo, por los siguientes motivos:

- **La llamada requiere un ingeniero de servicio externo:**
La persona que acepta la llamada especifica los detalles del departamento de servicio al que se debe transferir la llamada y genera una orden de servicio para transferir la llamada a Órdenes de servicio.

- **Un subcontratista debe gestionar la llamada:**
Si el centro de llamadas firmó un contrato con un subcontratista para que este proporcionara sus servicios al artículo en cuestión, la persona que acepta la llamada visualiza los detalles del acuerdo de subcontratación e informa al subcontratista de los detalles de la llamada, como el artículo, la dirección de ubicación y el problema, ya sea por teléfono, fax o correo electrónico.
- **La llamada requiere reparación en el taller o mantenimiento en el propio departamento:**
La persona que acepta la llamada la transfiere a Ventas de mantenimiento, donde se crea una orden de venta de mantenimiento con los detalles de la llamada.

Transferir una llamada a Órdenes de servicio

Para transferir una llamada a Órdenes de servicio, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Registre la llamada en la sesión Llamada (tsclm1100m000). Compruebe si la llamada debe transferirse a Órdenes de servicio. Si se necesita un ingeniero de servicio, puede transferir la llamada a Órdenes de servicio o planificar el trabajo directamente en Órdenes de servicio.
2. Si la llamada se debe transferir a Órdenes de servicio, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), en la ficha **Ruta**, especifique **Departamento de servicio**.
3. Si la llamada se ha marcado como una emergencia, especifique un valor en el campo **Ingeniero de servicio** de la ficha **Ruta** en la sesión Llamada (tsclm1100m000).
4. Transfiera la llamada al módulo Órdenes de servicio. En la sesión Llamada (tsclm1100m000), en el menú **Vistas, Referencias o Acciones**, haga clic en **Transferir a orden de servicio** para transferir la llamada a Órdenes de servicio.
5. Si transfiere una llamada al módulo Órdenes de servicio, el estatus de la llamada cambia de **En curso** a **Transferido**.

Transferir una llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento

Para transferir una llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Registre la llamada en la sesión Llamada (tsclm1100m000).
2. Compruebe si la llamada debe transferirse a Control de órdenes de venta de mantenimiento. Una orden de venta de mantenimiento es necesaria en los siguientes casos:
 - El cliente necesita algunos repuestos y llama al centro de llamadas para solicitarlos.
 - El cliente tiene un problema con los artículos y desea enviarlos al taller para repararlos. El cliente necesita un artículo de sustitución o artículo de préstamo para utilizarlo y devolverlo una vez que haya recibido el artículo original ya reparado.
3. En la sesión Llamada (tsclm1100m000), en la ficha **Ruta**, especifique el **Ingeniero de servicio** y el **Departamento de servicio**.
4. Para transferir la llamada a Control de órdenes de venta de mantenimiento, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), abra el menú Específico y haga clic en .

5. LN cambia el estatus de la llamada de **En curso** a **Transferido**.
6. Para crear órdenes de venta de mantenimiento, use una de las siguientes líneas:
 - **Para reparación en el taller**
 - **Entrega de componente**
 - **Recepción de componentes**
 - **Componente en préstamo**

Transferir una llamada a un subcontratista

Para transferir una llamada a un subcontratista, lleve a cabo los pasos siguientes:

1. Registre la llamada en la sesión Llamada (tsclm1100m000).
2. Compruebe si la llamada debe transferirse a un subcontratista. Si el artículo está contemplado en un acuerdo de subcontratación, LN muestra la información del acuerdo de subcontratación al registrarse la llamada.
3. Para transferir una llamada a un subcontratista, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), abra el menú Específico y haga clic en **Transferir llamada a subcontratista**. Al transferir la llamada al subcontratista, LN solicita al usuario que identifique el soporte a través del cual debe transferirse la información al subcontratista.
4. Si transfiere una llamada a un subcontratista, LN cambia el estatus de la llamada de **En curso** a **Transferido**.

En función del estatus especificado en el acuerdo de subcontratación, puede decidir si desea transferir la llamada al subcontratista.

Resolver la llamada

Para resolver la llamada, puede proporcionar el problema real identificado, la solución real determinada y la actividad real necesaria. Los costos totales y las ventas incurridas en la llamada se determinan en base al tiempo imputado en resolver la llamada y a si la compañía factura o no al cliente.

El proceso para resolver una llamada consta de los siguientes pasos:

1. Registre la llamada en la sesión Llamada (tsclm1100m000). La persona que acepta la llamada intenta identificar el problema y la solución necesaria mediante un cuestionario que hace al cliente. Puede utilizar la sesión Árbol de diagnóstico (tsclm3120m000) para crear, mantener y utilizar árboles de diagnóstico para resolver llamadas.
2. Resuelva la llamada. Si la llamada se resuelve a través de Helpdesk, el ingeniero de soporte puede establecer el estatus de la llamada en Solucionado. En la sesión Llamada (tsclm1100m000), en el menú Específico, haga clic en **Resolver** para resolver una llamada.
3. Si el ingeniero de soporte no puede resolver la llamada, ésta se puede reasignar a otro ingeniero de soporte o departamento de soporte. Para reasignar varias llamadas, utilice la

sesión Reasignar Llamadas entre departamentos de soporte (tsclm1215m000) y la sesión Reasignar Llamadas entre ingenieros de soporte (tsclm1220m000).

4. Registre el tiempo imputado en la llamada. Para registrar el tiempo imputado, puede definir el temporizador o especificar el tiempo manualmente. Si el ingeniero de soporte deja la llamada en espera, LN actualiza el tiempo utilizado. Cuando el ingeniero de soporte resuelve la llamada y detiene el temporizador, se actualiza el tiempo imputado.
5. LN actualiza la sesión Historia de Llamadas (tsclm8520m000).

Si el cliente acepta la solución que ofrece el ingeniero de soporte, cambie el estatus de llamada de **Solucionado** a **Aceptado**.

Facturación de llamada

Puede utilizar Facturación para facturar al partner las llamadas de servicio que gestione.

Parámetros de facturación

Antes de facturar una llamada, establezca primero los parámetros de facturación en la sesión Parámetros de Llamadas (tsclm0100m000):

- **Facturar después de llamada**
Seleccione esta casilla de verificación para habilitar la facturación de llamada.
- **Intervalo de tiempo**
Cuando se registra una llamada, la persona que la gestiona debe determinar el intervalo de facturación del cliente. Si el partner cliente ha firmado un contrato, se usa el intervalo de facturación que se ha establecido en las condiciones del contrato de servicio (Helpdesk). Si el partner cliente no firmó un contrato, se usa el intervalo de facturación del centro de llamadas, que se define aquí.
El intervalo de tiempo para facturación se usa para comprobar si el tiempo imputado a la llamada se puede facturar o no en función de los límites del intervalo de facturación.
Inicie la sesión Intervalos de facturación (tsclm0170m000) para definir un intervalo de tiempo. Las principales características del intervalo de tiempo son los límites inferior y superior, que se usan para determinar si se debe facturar el tiempo imputado en una llamada. Si el tiempo imputado es menor que el límite inferior, no se crea ninguna factura. De no ser así, se factura el importe real del tiempo imputado, con el límite superior como máximo.
- **Componente de costo**
El componente de costo predeterminado que se usa para facturar una llamada y que también se puede usar para influir en el nivel de cobertura del contrato o de la garantía. Ejecute la sesión Componentes de costo (tcmcs0148m000) para seleccionar o definir el componente de costo adecuado.

- **Tipo de cobertura**
El valor de este campo indica el grado en el que un trabajo está contemplado en una garantía, y qué parte de las actividades se puede cargar. Para seleccionar el tipo de cobertura adecuado, inicie la sesión Tipos de cobertura (tsmdm0135m000).
- **Ruta para tarifa salarial**
Especifique hasta tres niveles para la ruta de búsqueda que se usa para recuperar la tarifa salarial:
 - **Grupo de instalación**
 - **Ingeniero de soporte**
 - **Actividad realizada**
 - **Familia de artículos seriados**
 - **Departamento de soporte**

Facturar una llamada

El proceso de facturación de la llamada consta de los pasos siguientes:

1. Seleccione la llamada en la sesión Facturar Llamadas (tsclm1519m000).
2. En el menú Acción, haga clic en **Facturación de llamada**. Se inicia la sesión Facturación de llamada (tsclm1105s000), en la que puede ver los detalles de facturación de la llamada.
3. En la sesión Facturación de llamada (tsclm1105s000), en el menú Acción, haga clic en **Listar factura provisional** para listar una factura provisional que puede verificar.
4. En la sesión Facturación de llamada (tsclm1105s000), en el menú Acción, haga clic en **Facturación de llamada** para transferir los detalles de facturación de la llamada a Facturación.
5. Si desea obtener más detalles sobre el procedimiento de facturación, consulte Uso de Facturación.

Diagnóstico de llamada

Una importante función del módulo Gestión de llamadas (CLM) es Diagnóstico de llamada.

Si registra una llamada, puede especificar el problema y los detalles del artículo. A continuación, puede iniciar el árbol de diagnóstico específico del equipamiento. Con la ayuda de un árbol de diagnóstico, puede seleccionar un problema y una solución potenciales.

Para visualizar el árbol de diagnóstico, en la sesión Llamada (tsclm1100m000), abra el menú Específico y haga clic en **Árbol de diagnóstico**. LN determina el árbol de diagnóstico que se debe utilizar a partir del artículo o número de serie.

Antes de abrir el árbol de diagnóstico, debe definir la estructura.

Crear un árbol de diagnóstico

Para construir un árbol de diagnóstico, lleve a cabo los pasos siguientes:

Fase 1: Defina preguntas y respuestas

En el módulo Gestión de llamadas, puede mantener listas de preguntas en la sesión Preguntas (tsclm3100m000), y listas de respuestas en la sesión Respuestas (tsclm3105m000). Las preguntas y respuestas pueden basarse en resoluciones de llamadas anteriores.

Fase 2: Seleccione una pregunta de inicio

En la sesión Árbol de diagnóstico (tsclm3120m000), en el campo **Pregunta**, seleccione una pregunta de inicio en la sesión Preguntas (tsclm3100m000).

Fase 3: Defina respuestas posibles

Puede utilizar la sesión de detalles para seleccionar respuestas posibles (en la sesión Respuestas (tsclm3105m000)) para la pregunta de inicio.

Fase 4: Defina el resultado para una posible respuesta

Para cada respuesta listada, puede definir:

- Un posible problema: seleccione el problema en la sesión Problemas (tsclm3130m000).
- Una posible solución: seleccione una solución en la sesión Soluciones (tsclm3135m000).
- Una pregunta de seguimiento: seleccione una pregunta en la sesión Preguntas (tsclm3100m000).
- El artículo al que hace referencia la respuesta relacionada: seleccione el artículo en la sesión Artículos - Servicio (tsmdm2100m000).

Fase 5: Defina un problema y una solución por cada familia de artículos seriadados

- Puede utilizar la sesión Problemas por familia de artículos seriadados (tsclm3131m000) para ver y mantener problemas por familia de artículos seriadados.
- Puede utilizar la sesión Soluciones por familia de artículos seriadados (tsclm3136m000) para ver y mantener soluciones por familia de artículos seriadados.

Fase 6: Análisis de probabilidades - Problemas y soluciones

La sesión Análisis de probabilidades - Problemas y soluciones (tsclm3161m000) permite determinar la probabilidad de que la solución seleccionada resuelva el problema. Si la probabilidad de la solución seleccionada es reducida, puede seleccionar otra combinación en la sesión Análisis de probabilidades - Problemas y soluciones (tsclm3161m000) con una mayor probabilidad. La llamada se actualiza con los valores que seleccione.

Fase 7: Estadísticas - Problemas y soluciones

Cuando se resuelve una llamada o se termina una actividad de orden de servicio, se actualizan los datos de la sesión Estadísticas - Problemas y soluciones (tsclm3160m000).

Fase 8: Resolución de servicio - Análisis de probabilidad

La sesión Resolución de servicio - Análisis de probabilidad (tsclm3150m000) se actualiza cuando:

- Se resuelve una llamada y se añaden los detalles pertinentes.
- Se crea una actividad de orden de servicio a partir de una llamada o bien manualmente. Los datos históricos se actualizan cuando actualiza la actividad.

Apéndice A

Glosario

A

artículo

Un artículo de mantenimiento estándar.

artículo seriado

Un artículo que está definido de forma única por el código de artículo (referencia del fabricante) en combinación con el número de serie.

componente de costo

Un componente de costo es una categoría definida por el usuario para clasificar costos.

Los componentes de costo tienen las funciones siguientes:

- Desglose del costo estándar de un artículo, el precio de venta o el precio de valoración.
- Creación de una comparación entre los costos de orden de fabricación estimados y los costos de orden de fabricación reales.
- Cálculo de las variaciones de fabricación.
- Visualización de la distribución de los costos en los distintos componentes de costo en el módulo Contabilidad de costos.

Los componentes de costo pueden ser de los siguientes tipos de costo:

- **Costos de operación**
- **Costos de material**
- **Recargo**
- **Costos generales**
- **No aplicable**

Nota

Si utiliza el Control de montaje (ASC), no podrá utilizar componentes de costo de tipo **Costos generales**.

datos de artículo de servicio

La información sobre el artículo de servicio.

desglose físico

La composición y estructura de un artículo seriado, definidas por las relaciones padre-hijo de los artículos que la constituyen. El desglose físico puede consultarse en una estructura multinivel o en una estructura de nivel único.

estructura

Una lista de todos los componentes, materias primas y submontajes que se incluyen en un artículo de fabricación y que muestra la cantidad de cada uno de los componentes requeridos para fabricar el artículo. La estructura muestra la estructura de producto de nivel único de un artículo de fabricación.

estructura de artículos

Una lista de artículos estándar de los componentes que la constituyen. La estructura de artículos se puede consultar como una estructura multinivel o una estructura de nivel único, y se puede utilizar como entrada para un desglose físico.

estructura de fabricación

Un término alternativo para la estructura; se utiliza para distinguir la estructura de fabricación de la estructura de ingeniería.

estructura según fabricación

La estructura según fabricación real de un producto, incluidos los números de serie.

grupo de instalación

Un conjunto de artículos seriados que tienen la misma ubicación y son propiedad del mismo partner. Agrupar artículos seriados en un grupo de instalación le permite mantenerlos de forma colectiva.

menú adecuado

Los comandos están distribuidos en los menús **Vistas**, **Referencias** y **Acciones**, o bien se muestran como botones. En versiones anteriores de LN y Web UI, estos comandos se encuentran en el menú *específico*.

orden de venta de mantenimiento

Las órdenes que se utilizan para planificar, realizar y controlar el mantenimiento en productos, componentes propiedad del cliente y la gestión logística de repuestos.

solución incorrecta

Una llamada del mismo cliente sobre un problema resuelto previamente en relación con el mismo artículo.

tiempo de respuesta

Un tiempo de respuesta define, desde la fecha en que se registra una llamada, el período de tiempo dentro del cual: El proveedor de servicio debe reaccionar a la llamada; debe iniciarse una solución al problema de la llamada; debe terminarse una solución al problema de la llamada.

Índice

aplazadas, 15
Árbol de diagnóstico, 13
artículo, 33
artículo seriado, 33
Asignar y reasignar una llamada, 12
componente de costo, 33
Conceptos de gestión de llamada, 9
datos de artículo de servicio, 33
Datos maestros, 21
desglose físico, 34
Diagnóstico de llamada, 31
escaladas, 15
Estatus de llamada, 20
estructura, 34
estructura de artículos, 34
estructura de fabricación, 34
estructura según fabricación, 34
factura, llamadas, 29
facturación de llamada, 29
Gestión de configuraciones, 16
Gestión de llamada, 23
grupo de instalación, 34
menú adecuado, 34
orden de venta de mantenimiento, 34
Prioridades, 13
Registrar una llamada, 25
Resolver una llamada, 28
solución incorrecta, 34
tiempo de respuesta, 11, 35
Transferir una llamada, 26
