

Manual de Flujo Completo del Sistema (SAPI Postventa)

SAPI Postventa — Eurorep CRM



Este manual describe el ciclo de vida completo de un servicio de mantenimiento dentro de la plataforma **SAPI Postventa** de Eurorep, detallando la interacción de cada rol (Cliente, Administrador, Técnico) y la integración automatizada del sistema con Supabase, Microsoft OneDrive y SAP Business One.

■ Diagrama del Flujo de Trabajo End-to-End

El ciclo de servicio sigue una secuencia lineal obligatoria para garantizar la trazabilidad del trabajo y la facturación:

1. **Solicitud** (Cliente crea Ticket en el Portal)
2. **Procesamiento de Ticket** (Administrador analiza el ticket, agrega refacciones, vincula cotización SAP y pedido SAP)
3. **Programación** (Administrador programa y asigna la OS en el Calendario)
4. **Planificación** (Técnico precarga la OS para trabajo Offline)
5. **Ejecución en Campo** (Firma de Inicio, Bitácora Diaria, Refacciones, Firma de Cierre)
6. **Gastos** (Registro de gastos y conciliación de tarjetas Clara)
7. **Cierre y Sincronización** (Generación de Reporte PDF, guardado en OneDrive y sincronización con SAP)

■ Fase 1: Creación del Ticket de Servicio (Portal de Clientes)

Todo servicio inicia con una solicitud de asistencia técnica por parte del cliente o registrada manualmente por la oficina:

1. El cliente inicia sesión en el **Portal de Clientes** de SAPI.
2. Hace clic en **"Nuevo Ticket"** y llena el formulario:
3. **Categoría:** Correctivo, Preventivo o Refacción.
4. **Maquinaria / Equipo:** Selecciona la máquina registrada en su catálogo de SAP.

5. **Asunto y Descripción:** Detalla los síntomas de la falla detectada.
6. **Evidencia:** Sube una fotografía o PDF de la falla (opcional).
7. Al guardar, el ticket se registra en Supabase y se genera una notificación para administración.

■ Fase 2: Análisis Técnico y Procesamiento del Ticket (Portal del Administrador)

Antes de programar el servicio, la oficina de administración y el equipo técnico procesan la solicitud para asociarle las refacciones comerciales y comerciales requeridas en SAP:

2.1 Selección y Registro de Refacciones

1. El administrador abre el detalle del ticket asignado (estatus **Abierto**).
2. En la sección "**Procesar Ticket: Selección de Refacciones**", hace clic en "**Agregar Refacción**".
3. Busca y agrega las piezas necesarias de los catálogos integrados y hace clic en "**Guardar Refacciones**" (el ticket cambia a estatus **Refacciones**).

2.2 Vinculación de Cotización SAP

1. Se realiza la cotización formal en SAP Business One.
2. En el detalle del ticket, el administrador selecciona el número de **Cotización SAP** de la lista desplegable sincronizada (o bien presiona "Sincronizar con SAP" si es reciente).
3. Captura el **Monto de la Cotización** y sube el archivo de **Cotización (PDF)**. El sistema cuenta con un motor de auto-extracción que lee el PDF del SAT y autocompleta los conceptos.
4. Hace clic en "**Pasar a Cotización**" (el ticket cambia a estatus **Cotización** y se notifica al cliente).

2.3 Aprobación del Cliente y Registro de Pedido SAP

1. El cliente revisa la cotización en su portal y la **Aprueba** (o rechaza indicando el motivo).
2. Al ser aprobada, se genera la orden de compra en SAP Business One.
3. El administrador vincula el número de **Pedido SAP (Orden de Compra)** en la ficha del ticket y sube el PDF del pedido. Al guardar, el ticket queda liberado en estatus **Pedido** y listo para programarse.

Ticket T-1003

☒ CIERRE DE COTIZACIÓN

COTIZACIÓN SAP	MONTO TOTAL
COT-50012	\$15,450.00

Refacciones Solicitadas (Bloqueo / Lectura)

MARCA	DESCRIPCIÓN	CLAVE	CANT.	ESTATUS
RUBBLE MASTER	Filtro de Combustible RM	RH-FC-182	1	Por Pedir

¿El cliente aceptó la cotización? ☒ Definido por el cliente

☐ Si, aprobada ☐ No, rechazada

No. Pedido SAP * Sincronizar con SAP

— Seleccione un pedido —

Monto de Pedido (\$) *
Ej. 12500.00

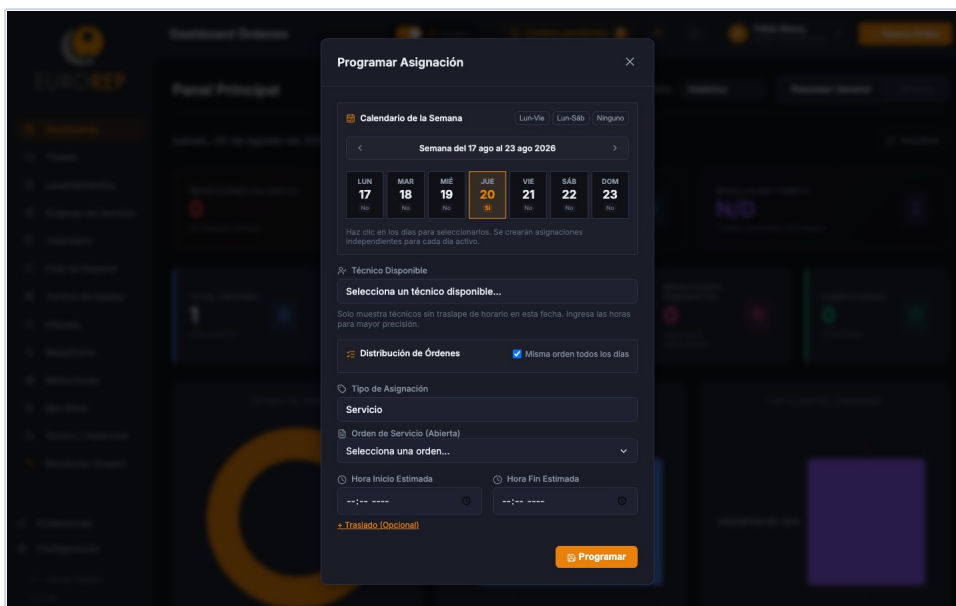
Archivo Pedido (PDF) *

Subir pedido en PDF

■ Fase 3: Asignación y Programación (Portal del Administrador)

Una vez que el ticket tiene un Pedido SAP asociado y las piezas están listas, se procede con la programación del servicio de campo:

1. El administrador abre la sección de **"Calendario"** y hace clic en **"Programar Asignación"** (o directamente sobre una fecha).
2. En el formulario de asignación:
3. **Asociar Ticket / Orden:** Selecciona el ticket liberado del listado para vincularlo a una **Orden de Servicio (OS)** específica.
4. **Técnico(s) Asignado(s):** Elige a uno o varios técnicos de campo.
5. **Fechas y Horarios:** Establece el inicio y fin estimado del servicio.
6. Al guardar, la asignación se pinta en el calendario global y se distribuye automáticamente a los dispositivos móviles de los técnicos designados.



■ Fase 4: Preparación y Carga de Órdenes (Técnico de Campo)

****Antes de trasladarse al sitio de la obra (taller, mina, obra remota)**:** El técnico asignado debe verificar si la zona del servicio cuenta o no con cobertura de internet. ****Si el sitio estará Fuera de Línea (Offline)**:** El técnico debe abrir la aplicación en su celular ****mientras siga en el taller o tenga señal Wi-Fi**** y cargar la Orden de Servicio asignada. Al hacer esto, toda la información de la máquina, catálogo de refacciones de SAP y formularios se guardan de forma local en la base de datos interna de su navegador (IndexedDB).

■■ Fase 5: Ejecución del Servicio y Reporte de Campo (Técnico de Campo)

Una vez en el sitio de la obra, el técnico sigue el flujo operativo en su dispositivo móvil:

1. Foto de Inicio (Entrada) - ¡Lo primero al llegar!

Antes de tocar la máquina, el técnico debe abrir la sección de **Evidencias Fotográficas** del servicio, localizar la tarjeta específica **"Foto de Inicio (Entrada)"** y tomar la fotografía del estado en que recibe el equipo.

2. Registro de Actividades Diarias (Bitácora Diaria)

Al terminar la jornada de cada día (incluso si la reparación no ha terminado), el técnico registra su bitácora en la sección correspondiente indicando: *** Resumen del avance del día.** *** Hora de Entrada y Salida reales del sitio.** *****

Horas de Traslado de Ida y Vuelta invertidas.

3. Registro de Reporte Técnico y Refacciones (Cierre)

Cuando el servicio está completamente concluido, el técnico abre el formulario de edición de la orden y registra:

- * **Horómetro Real (Obligatorio):** Las horas de uso que registra el contador físico del equipo.
- * **Diagnóstico y Trabajos:** Falla detectada y trabajos correctivos aplicados.
- * **Refacciones Utilizadas:** Agrega las piezas desde el buscador integrado conectado al catálogo oficial de SAP.

Formulario de Reporte Técnico

Registro de Refacciones Utilizadas

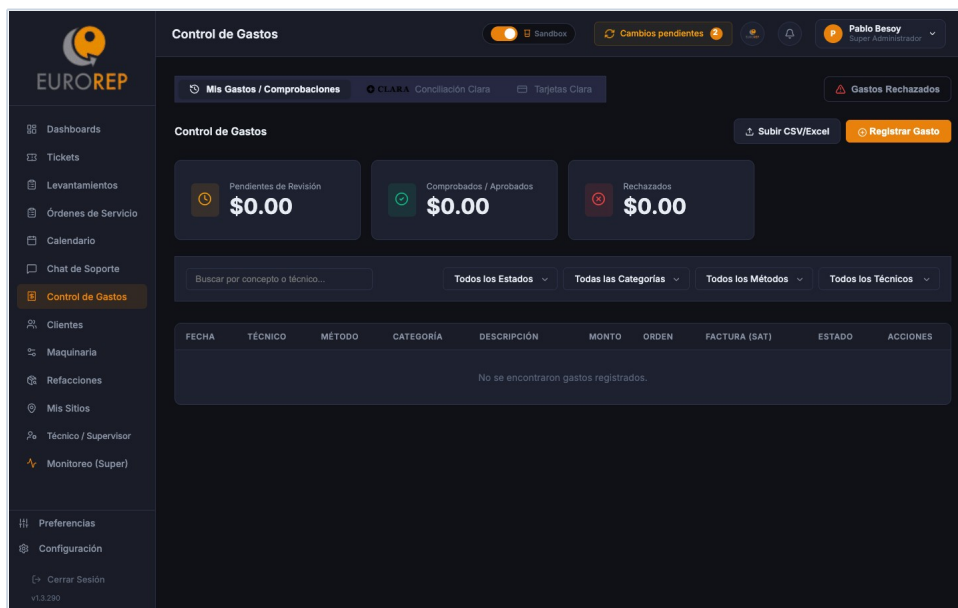
4. Firmas de Conformidad y Cierre

Una vez completados los requisitos anteriores, se habilitará la sección de **Firmas de Conformidad**. El técnico ingresa el nombre del responsable del cliente en obra, recaba la firma digital de conformidad del cliente en pantalla y firma él mismo como técnico autorizado. Al presionar **"Finalizar y Cerrar Orden"**, el servicio cambia a estatus **Completado**.

■ Fase 6: Reporte y Conciliación de Gastos (Técnico / Administración)

Durante el viaje de servicio, el técnico puede reportar sus viáticos y consumos:

1. El técnico ingresa a la pestaña de **"Gastos"** del portal.
2. Puede registrar de forma manual sus comprobantes (hoteles, casetas, comidas).
3. **Conciliación Inteligente Clara:** Si el técnico tiene asignada una tarjeta corporativa Clara, las transacciones se descargan en tiempo real en la plataforma. El técnico o el administrador pueden arrastrar el ticket/factura digital y asociarla al gasto, cuadrando la transacción de forma automatizada.



■ Fase 7: OneDrive, Sincronización SAP y Cierre Administrativo

Al cerrarse la orden en campo con estatus **Completado**:

1. **Generación automática de PDF:** El motor del backend procesa toda la información (datos generales, bitácoras diarias, refacciones SAP, firmas digitales de cliente y técnico) y compila el **Reporte Técnico de Servicio Oficial Eurorep en PDF**.
2. **Almacenamiento en OneDrive:** El PDF generado se sube a la carpeta compartida de **Microsoft OneDrive** corporativo de Eurorep, organizado automáticamente bajo la ruta: OneDrive/Eurorep CRM/Clientes/[Nombre Cliente]/[Folio OS].pdf
3. **Actualización en SAP B1:** La información de refacciones consumidas y estatus de orden se sincroniza con el ERP SAP de la empresa, cerrando el ciclo de servicio para proceder a la facturación.
4. **Sincronización Offline:** Si el técnico trabajó sin internet, todos los cambios locales se guardan en la cola y se suben al servidor automáticamente en cuanto el teléfono recupera señal, o bien el técnico puede forzar la sincronización manual pulsando en el indicador superior de conexión.

Cannot GET /cliente