

Global **D**ealers **S**olution

Manual de Usuario

Interface GDS – SAGA/2

Módulo Servicio

Versión GDS: **gDS_v6.3.01.R_MAN**

T Systems

Mayo 2018

1 Detalles de publicación

Publicado por:	T-Systems México GDS Boulevard Municipio Libre No. 1933 – 1201 Ex Hacienda Mayorazgo. Puebla Pue. C.P. 72480

Nombre del archivo	Válido desde:	Nombre del documento
GDS Manual de Usuario_Módulo Servicio_Interface_GDS_SAGA2	27.05.2018	GDS Manual de Usuario Módulo Servicio Interface GDS-SAGA2

Versión	Última revisión	Status
1	12.09.2022	Liberado

Autor	Revisado por	Liberado por
Atención a Clientes GDS	Atención a Clientes GDS	Benjamín Quintana

Involucrado	Área	Lugar
	Global Dealer Solution	T-Systems México

Contacto	Teléfono	E-Mail
	+52-2222 23 – Ext: 4410, 4309, 4772 ó 4846	globaldealersolution@gmail.com

Comentario Breve

Copyright © 2018 por T-Systems México, T-Systems México

Todos los derechos reservados, incluyendo reimpresiones parciales, fotomecánicas (incluyendo micro copiado) y análisis usando bases de datos u otro equipo.

Índice.

1 Detalles de publicación 2

2 Introducción 4

3 Objetivo 5

4 Primeros Pasos 6

5 Ordenes de Servicio 8

5.1 Ordenes de Servicio Tipo Garantía (Reclamos SAGA/2) 9

5.2 1era comunicación validación de la Orden de Garantía de GDS enviada a SAGA/2 15

5.3 2da comunicación SAGA/2 hacia GDS para conciliar el envío de la Orden de Reclamo 27

5.4 Verificar en SAGA/2 el estatus de la Orden de Reclamación 31

6 Historial de cambios 32

2 Introducción

El Importante tanto para la agencia como para la marca estén comunicados para realizar los procesos del área de servicio en especial para el trámite, seguimiento, facturación y pago de las ordenes de garantía o reclamación entre los sistemas GDS y SAGA/2.

Esta interface cuyo proceso comienza desde que el cliente lleva a su unidad para su reparación y está en periodo de garantía el personal de la agencia genera una orden de servicio de tipo Garantía desde GDS estas órdenes llegan como reclamos a SAGA/2

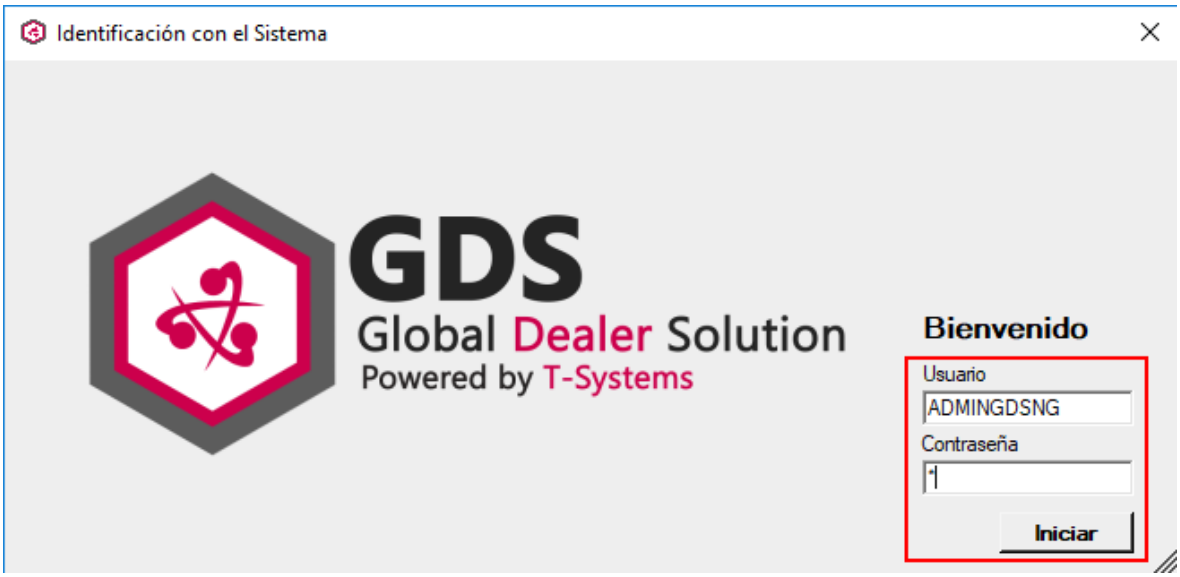
Es importante que Jefe de taller entrega al personal de garantías la orden de servicio donde se valida la información con lo que el cliente nos indica que tiene su unidad, lo que se paga al técnico por la realización de las posiciones de trabajo y hasta vale de salida al término de su reparación

3 Objetivo

Que el personal de la agencia del área de servicio en especial de quien tramita las garantías directamente con la maraca pueda tener una herramienta que le permita tener le control para darle seguimiento a las órdenes de servicio de Garantía (Reclamación) de una manera fácil sencilla y amigable sin tener gran conocimiento en GDS

4 Primeros Pasos

- Autenticarse con su Usuario y Contraseña en GDS
- En caso de no contar con ellas solicitárselo a su personal de Sistemas de la Concesionaria
- Dar click al botón “**Iniciar**”



- Debemos seleccionar la **Sucursal** en el menú desplegable con la cual vamos a trabajar
- Debemos posicionarnos con el puntero del mouse en el botón 

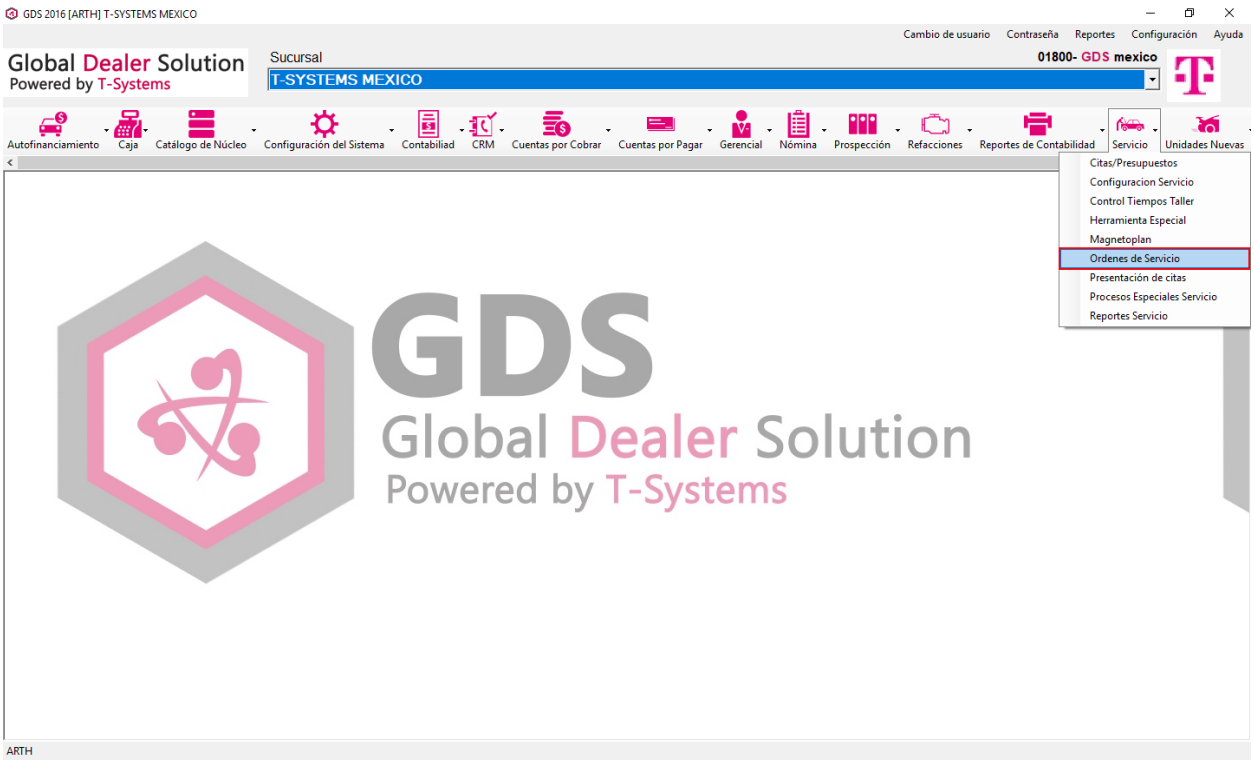
- Dar click izquierdo con el mouse de tu equipo para que nos despliegue su Menú



5 Ordenes de Servicio

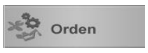
- Debemos seleccionar y posicionarnos en la opción del menú de **Servicio/Ordenes de Servicio**

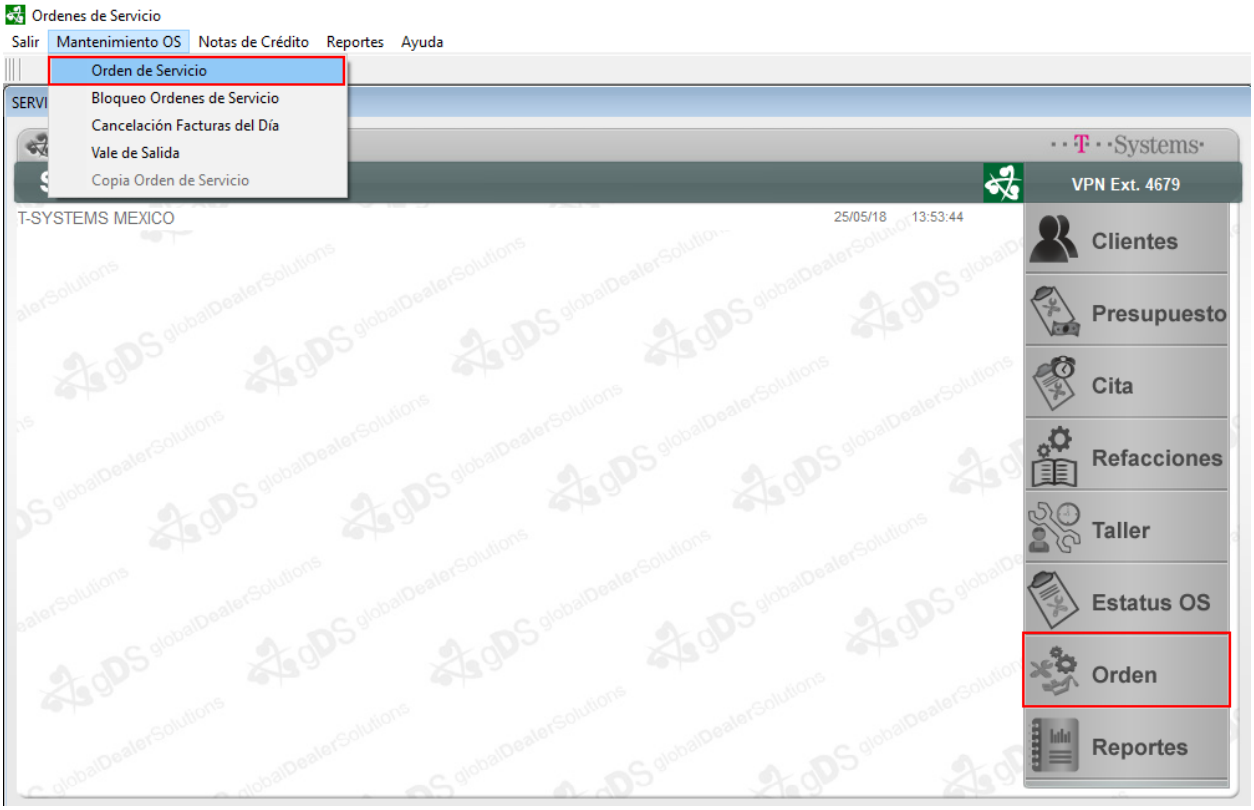
- Dar click izquierdo con el mouse de tu equipo



Esto nos llevara a la pantalla principal de Mantenimiento a Ordenes de Servicio del Módulo de Servicio en GDS.

5.1 Ordenes de Servicio Tipo Garantía (Reclamos SAGA/2)

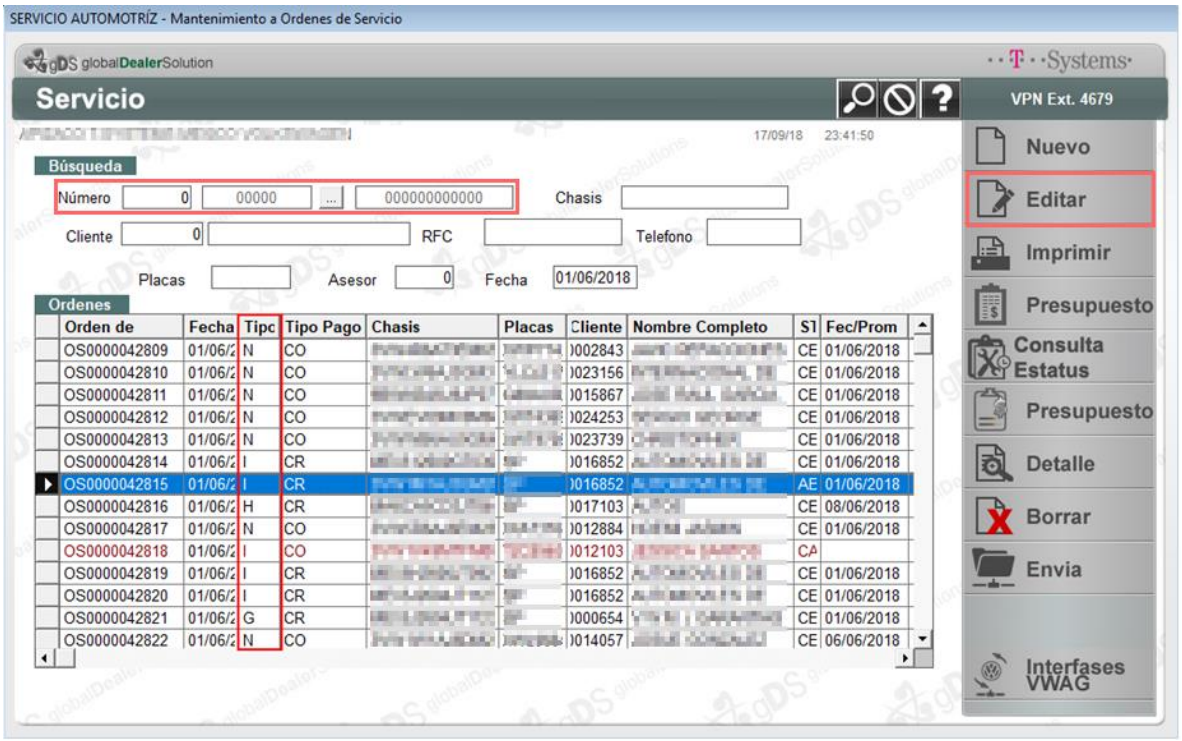
- GDS desplegara la siguiente pantalla que se muestra a continuación
- Seleccionar la opción del menú **"Mantenimiento/Ordenes de Servicio"** que se muestra en la pantalla
- Dar click izquierdo con el mouse en la opción del menú o dar click al botón 



- GDS nos llevara a pantalla principal de **SERVICIO AUTOMOTRIZ – Mantenimiento de Ordenes de Servicio** es donde se dan de Alta o Modifican las Ordenes Tipo de Garantía que se enviaran a SAGA/2 mediante la **Interface de GDS-SAGA/2.**

- En esta pantalla se da de alta con el botón Nuevo o se puede modificar con el botón Editar una Orden de Servicio (AB) de **Tipo Garantía** (**G**) que son las que **GDS** envían a **SAGA2** mediante la interface

- En nuestro ejemplo práctico buscaremos la Orden de Servicio número **77760** que como vemos fue dada de alta en GDS como tipo **Garantía**

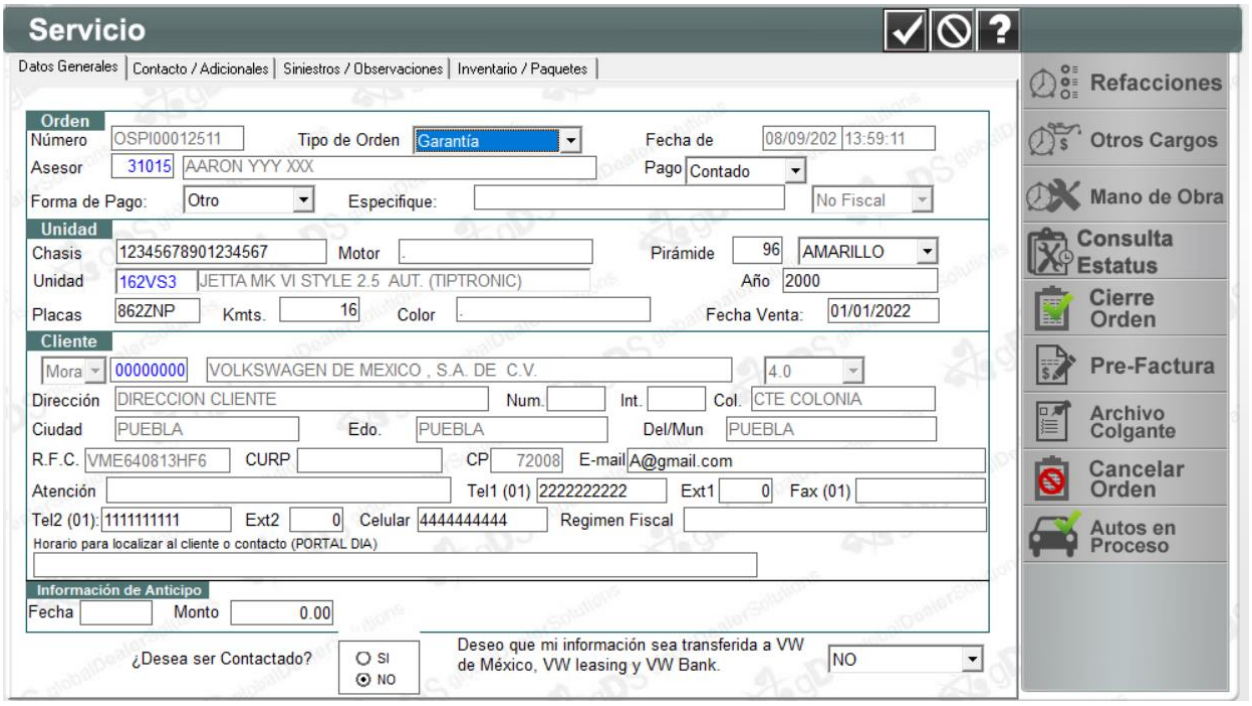


- Con el botón Editar podemos verificar en la pantalla de Ordenes de Servicio de GDS que la información este completa y correctamente bien capturada para que el envío a SAGA/2 no tenga rechazo y contratiempos

- En la Pestaña de **Datos Generales** una vez dentro de esta pantalla debemos verificar y es muy importante que el campo **Tipo de Orden** tenga el valor seleccionado de "**Garantía**", además se haya seleccionado una **Asesor y** el tipo de **Pago.**

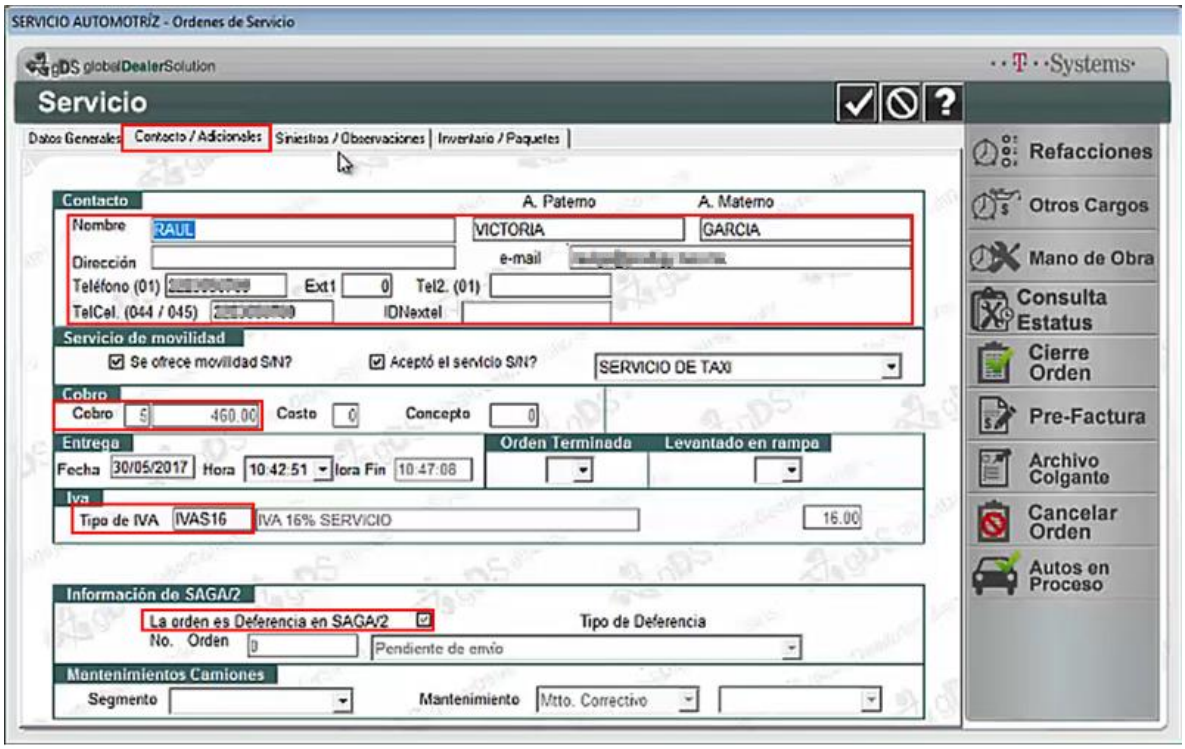
- Que estén correctamente capturados los datos del **Chasis**, **Motor**, **Placas**, además la clave de la **Unidad y Año**.

- Que el **Cliente** sea del **Grupo de Volkswagen de México** y que la información general esté debidamente capturada



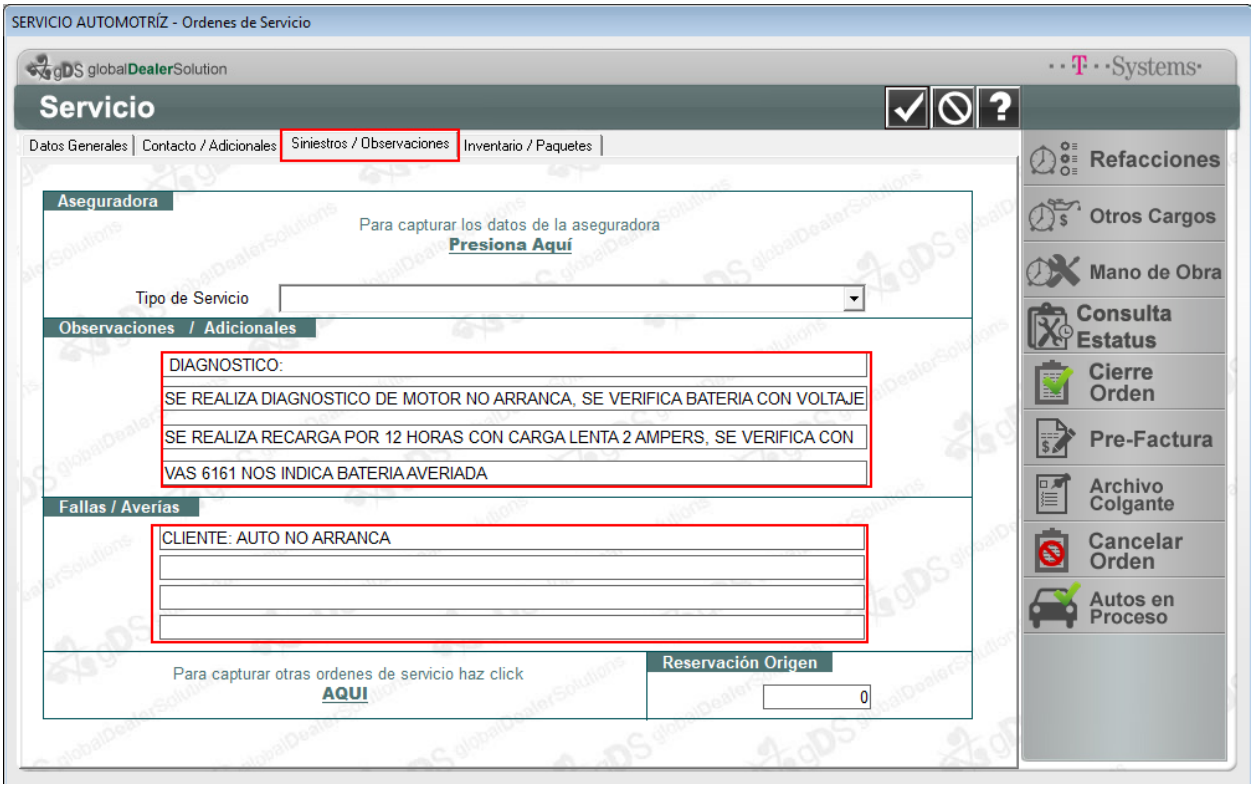
- En la Pestaña de **Contacto/Adicionales** se debe verificar que tenga capturado un conatcto con sus respectivos datos generales como son **Nombre** y **Apellidos**, **Direccion Telefonos** Cuenta de **e-mail** etc.

- Ademas debemos verificar que tenga capturado un **Tipo de Cobro** y **Tipo de IVA**



- Ademas verificar en el parrafo de **Información de SAGA/2** solo en el caso de que la orden de servicio sea por Deferencia (**Cortesia**) debemos marcar la casilla y ademas de capturar el **No. Orden** y seleccionar el **Tipo de Deferencia**

- Y por utlimo pero no menos importante en la pestaña de **Siniestros/Observaciones** debemos capturar la informacion lo mas clara y completa posible de las **Observaciones/Adicionales** y **Fallas/Averias,** porque esta informacion tambien se enviará a **SAGA/2** en forma automática



- Con el Boton 

podemos verificar con el Reporte del estatus de la Orden que tenga capturadas correctamente las claves de las posiciones de trabajo de la mano de obra que se lerealizaron (**RE**) a la orden de servicio

- Las claves de los Números de Parte de las **Refacciones** o **Piezas** que se surtieron (**ST**) y llevo dicha reparacion en la orden de servicio

- Ademas, tambien podemos verificar los Otros Cargos que se realizaron a la unidad en cuestión como se muestra en la siguinte imagen del Reporte:

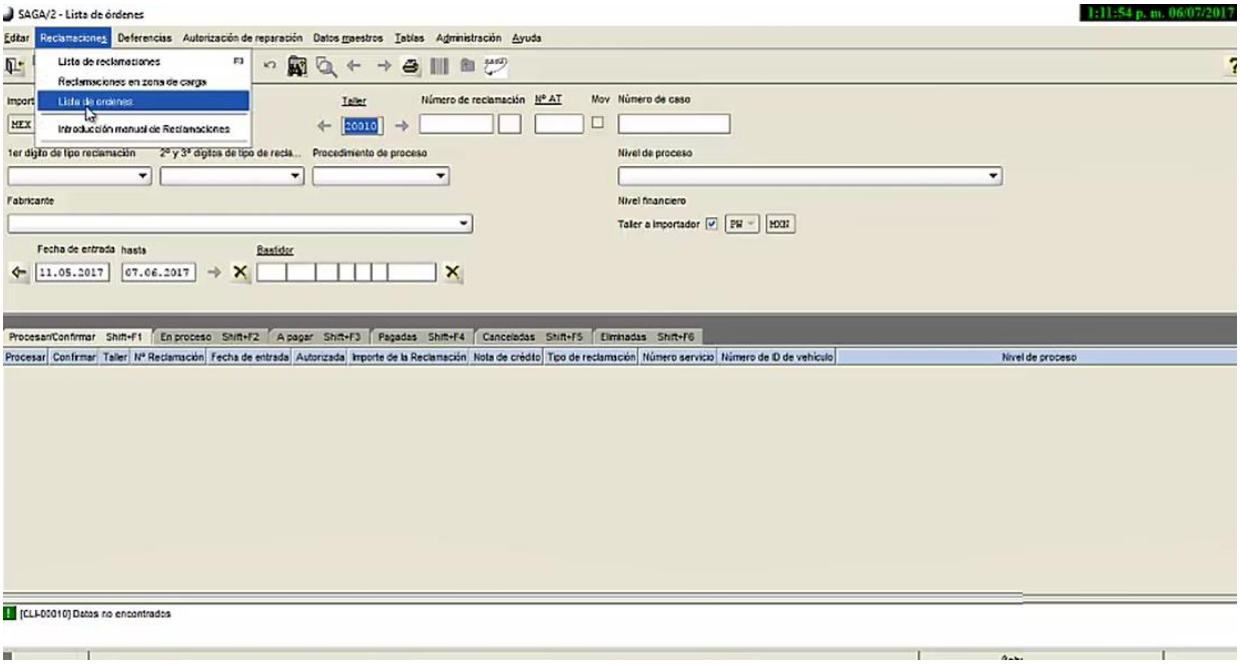
Ciudad	PUEBLA			Municipio					Estado PUEBLA		
Inf. Cte: e-mail				Tel.	2222481680		Tel2			Cel.	
Atención				Contacto	RAUL VICTORIA GARCIA				Nextel Contacto		
Inf. Cnt: e-mail	raulgv@prodigy.net.mx			Tel.	2223550709		Tel2		Cel.		
Clave	Descripción		Fecha	Cant.	Bruto	Descuento		Total / Con Descuento	St		Operario
01500000	LGA FUNCHN GUADA		27/05/2017	70.00	329.63	0.00 %	0.00		RE	0.00	ALFONSO MIÑON VILL
27260130	BATERIA COMPROBADO		27/05/2017	20.00	92.00	0.00 %	0.00		RE	0.00	ALFONSO MIÑON VILL
27261000	BATERIA DESMONTADO Y MONTADO		27/05/2017	40.00	184.00	0.00 %	0.00		RE	0.00	ALFONSO MIÑON VILL
27266550	BATERIA SUSTITUIDO		27/05/2017	10.00	46.00	0.00 %	0.00		RE	0.00	ALFONSO MIÑON VILL
27266990	BATERIA CARGADO		27/05/2017	10.00	46.00	0.00 %	0.00		RE	0.00	ALFONSO MIÑON VILL
					----- Confirmada -----					Programada	
		Total de Mano de Obra			717.63		0.00			0.00	0.00
					----- Confirmada -----					Programada	
		Total Otros Cargos			0.00		0.00			0.00	0.00
00091510505	BATERIA		29/05/2017	1.00	1,647.00	0.00 %	0.00	1,647.00	ST	0.00	0000126138
					----- Confirmada -----					Programada	
		Total de Refacciones			1,647.00		0.00			0.00	0.00
		Total Orden			2,364.63		0.00			0.00	0.00
		Neto			2,364.63						
		Iva			378.34						
		Impuesto Suntuoso			0.00						
		Total			2,742.96						

Observaciones

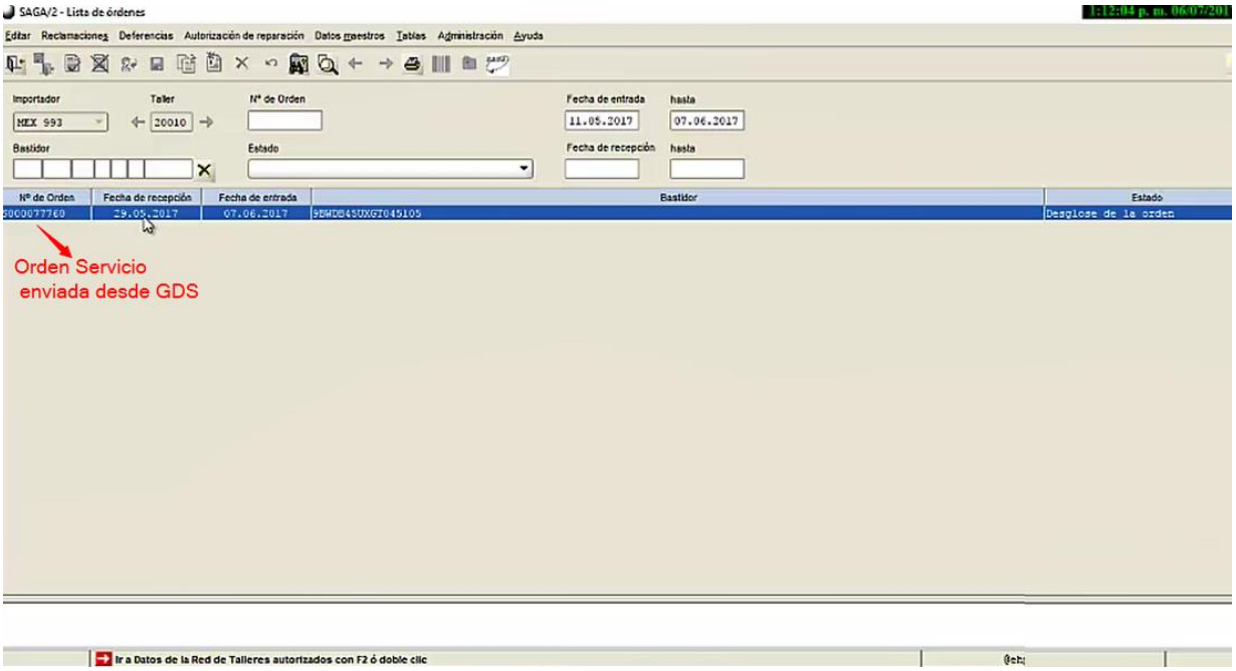
Fallas
1 - AUTO NO QUISO ARRANCAR

5.2 1era comunicación validación de la Orden de Garantía de GDS enviada a SAGA/2

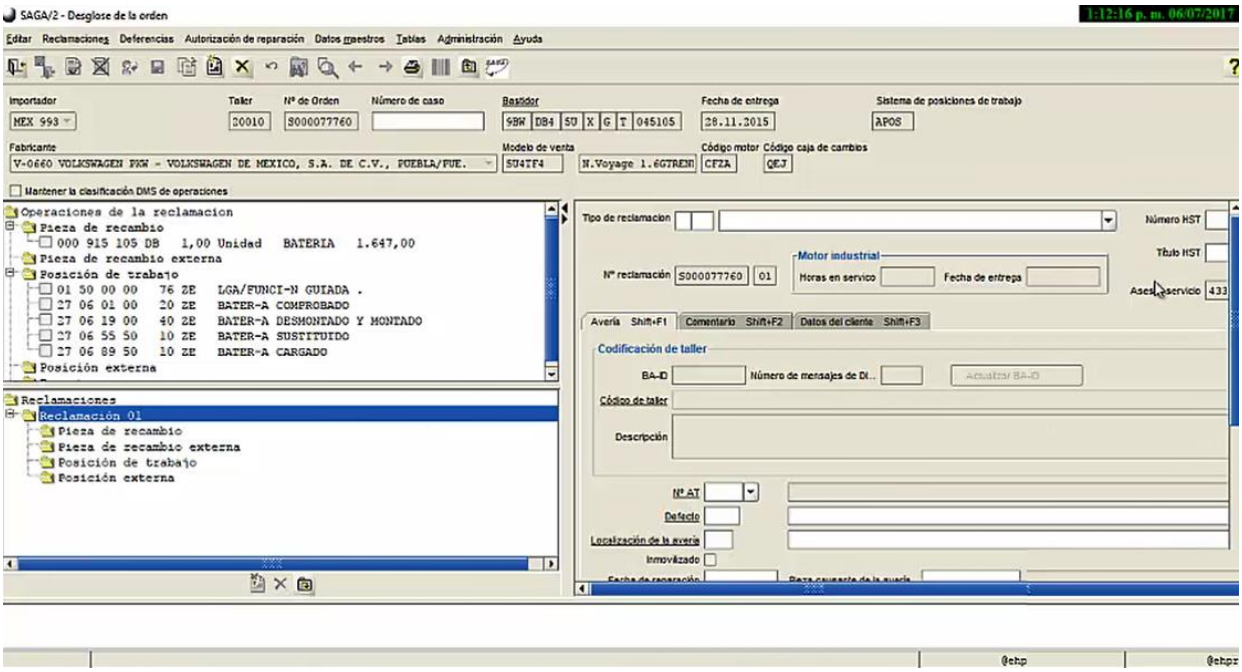
- Dentro del Portal SAGA/2
- Debemos ir a la ruta **Reclamaciones** > **Lista de Ordenes**
- Dar click con el boton izquierdo el mouse



- Dentro de la pantalla **Lista de Ordenes, SAGA/2** nos muestra la lista de todas las ordenes de servicio de garantias que fueron enviadas desde GDS, aquí debemos buscarla por el numero de la orden de servicio en la que estamos trabajando.



- Una vez que ubicamos la Orden de Servicio debemos dar doble click sobre ella para que nos muestre la pantalla **Desglose de la Orden** que como su nombre nos dice desglosara la orden servicio proveniente de GDS para completar la información en SAGA/2



- Mucha de la información que se muestra en esta pantalla ya viene capturada desde **GDS** de ahí la importancia que la información se capture en forma completa y la orden de servicio.

- Como son el Numero de la Orden de Servicio, Chasis, Números de Parte de las piezas o refacciones, Posiciones de Trabajo y Materiales Diversos o externos en caso de existan entre otros.

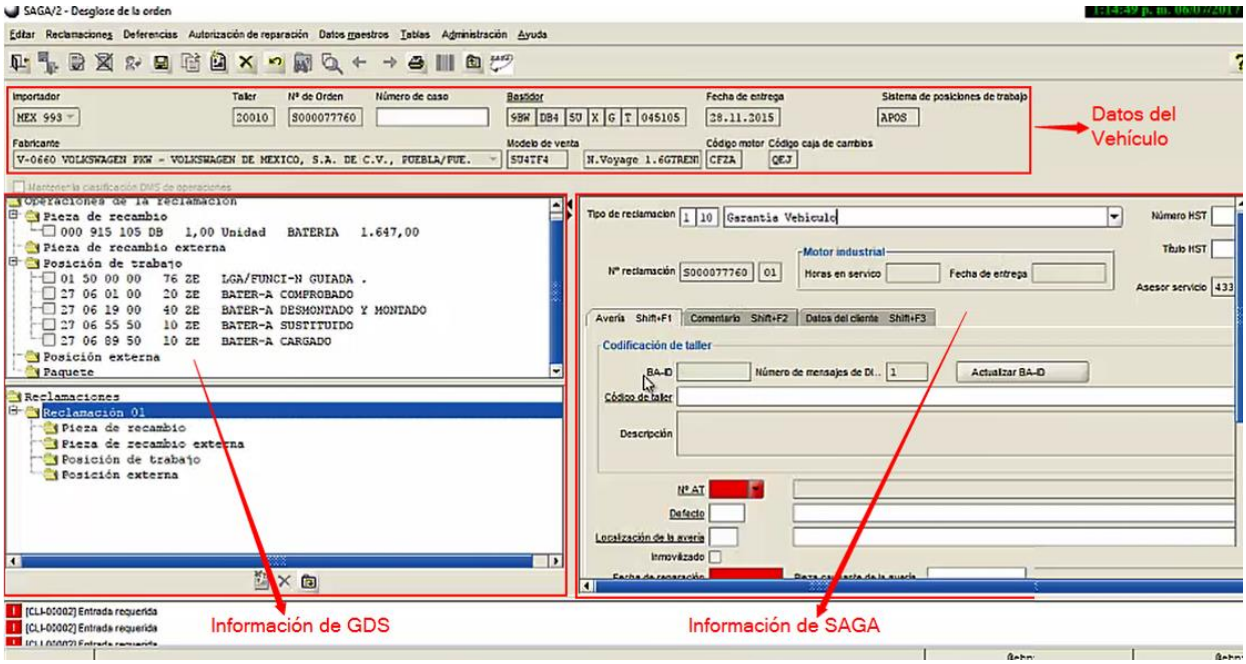
- Pero se necesitan agregar algunos datos o información que son **exclusivos** de **SAGA/2** como son: **Tipo de Garantía** (Reclamo), **Numero de Avería** o defecto o el **Código de proveedor**

- Como vemos en la pantalla de SAGA/2 esta pantalla está dividida en 3 partes

  - ✓ La Primera contiene los **Datos del Vehículo** y no es posible editarlos

  - ✓ La Segunda es donde está la Información que vienen de GDS como son las piezas o números de parte y Posiciones Trabajo

  - ✓ La Tercera es información que se captura en SAGA/2 como son los Códigos Especiales o Particulares de SAGA, por el ejemplo el Tipo de Garantía o Reclamación

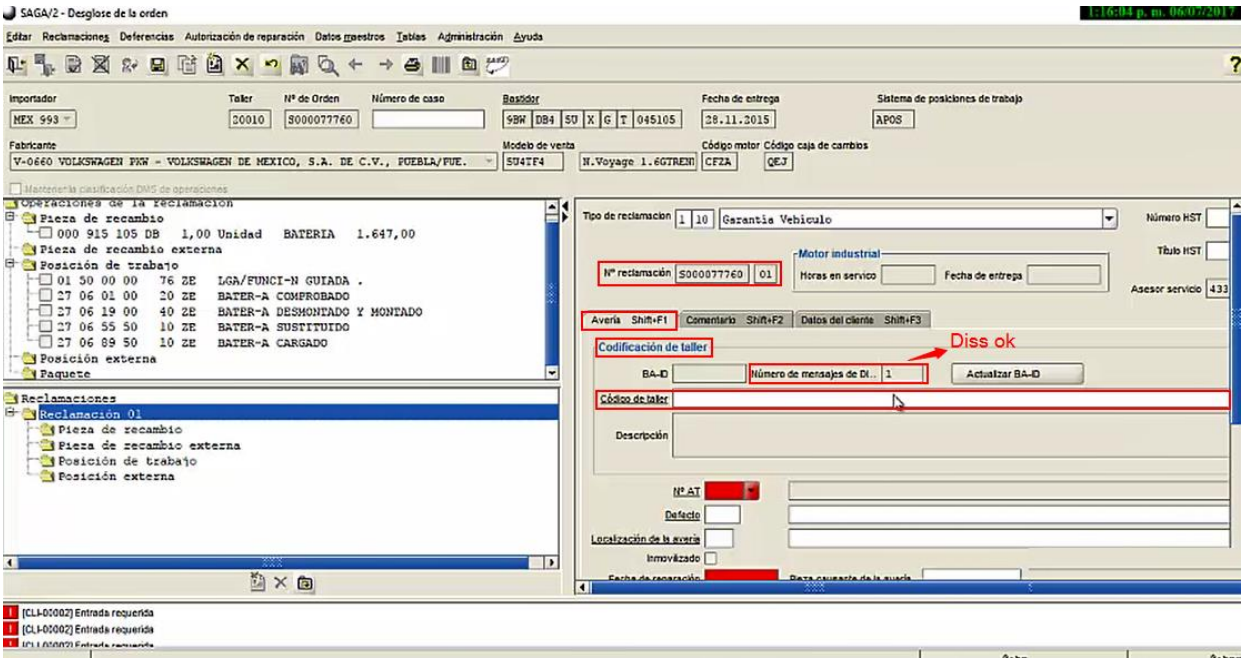


- En la sección donde se captura la información de SAGA/2 debemos primeramente seleccionar el tipo de Reclamo (Garantía) en este caso será:**1.10 Garantía de Vehículo** al realizar esto SAGA/2 nos identifica existe un DIS que está relacionado con el **Número de Reclamo** proveniente de **GDS**

- Es importante considerar que en este acoplamiento DIS-SAGA/2 el **Número de Chasis** y **Numero de Orden de Servicio** son la referencia para buscar en SAGA hacia DIS por lo que debemos tener cuidado al momento de agregar el número de orden de servicio en el DIS para que coincida con el número de orden en **GDS** y de esta forma se haga el enlace correctamente con **SAGA/2**.

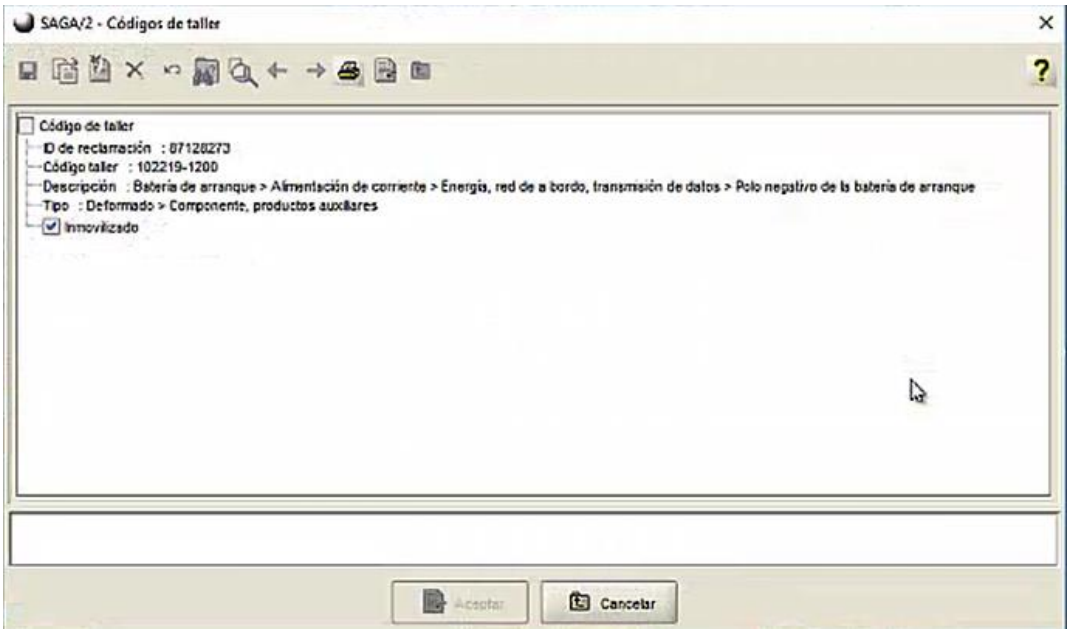
- Si hay un error entre GDS y DIS (Numero Orden de Servicio) jamás se va poder hacer el enlace con DIS-SAGA/2

- En nuestro caso se realizó correctamente el enlace por lo que ahora debemos ir a el apartado de Codificación de taller

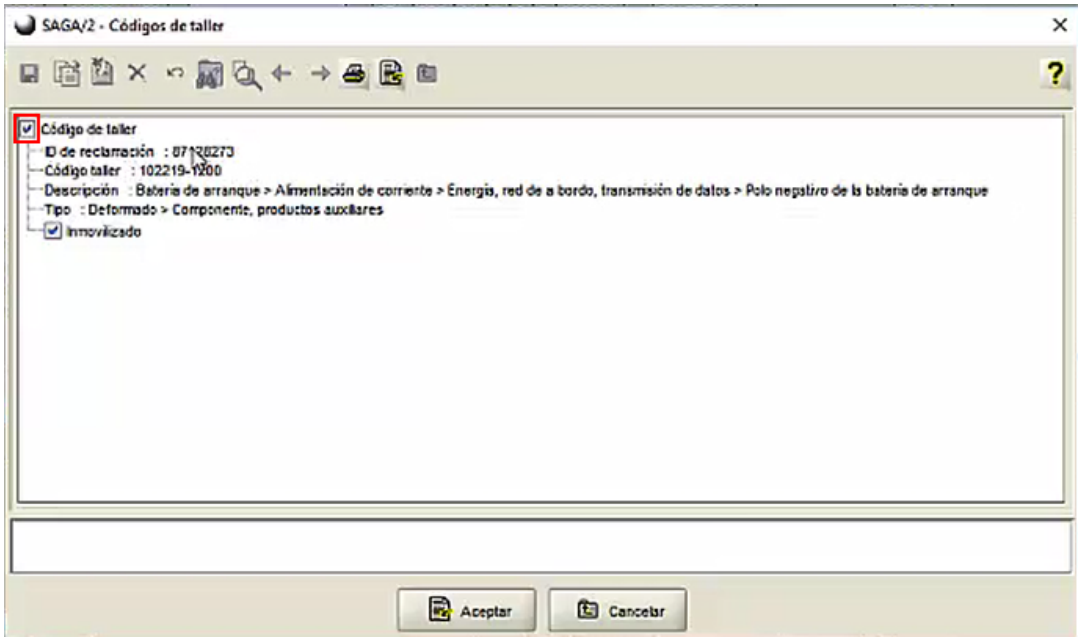


- Debemos posicionarnos en el campo Código de Taller y dar click con el mouse, SAGA/2 nos mostrara la siguiente pantalla de Códigos de Taller

- Donde nos muestra todos los códigos de taller detectados y que podemos seleccionar

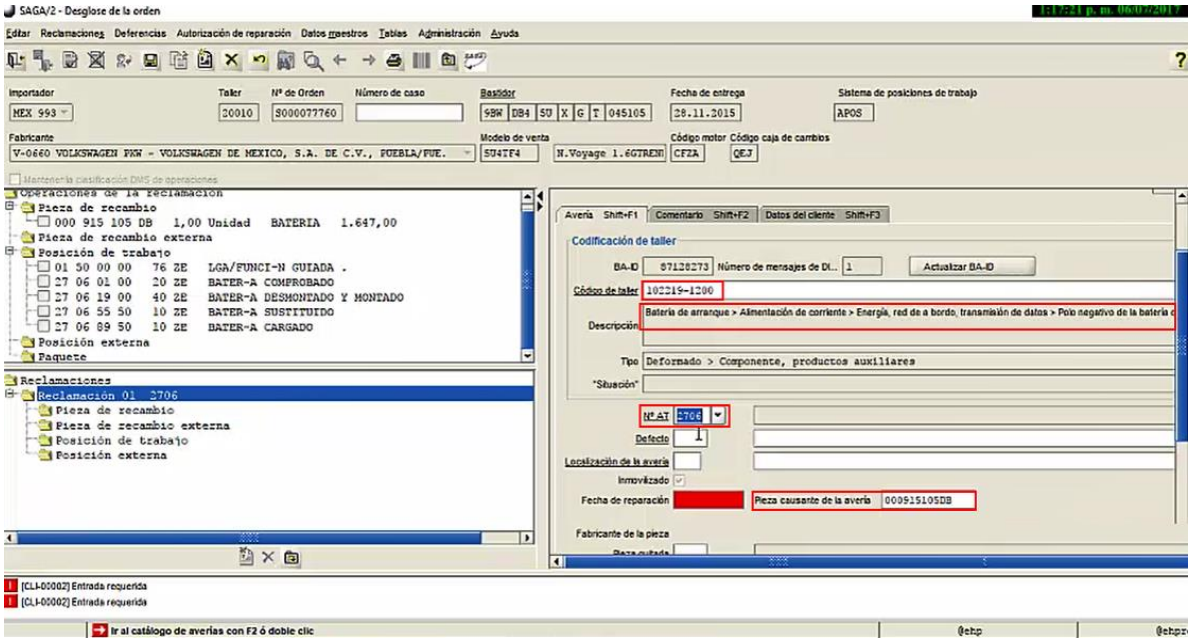


- En nuestro caso solo tenemos 1 código, para seleccionarlo tenemos que marcar con el click del mouse en la casilla del código de taller



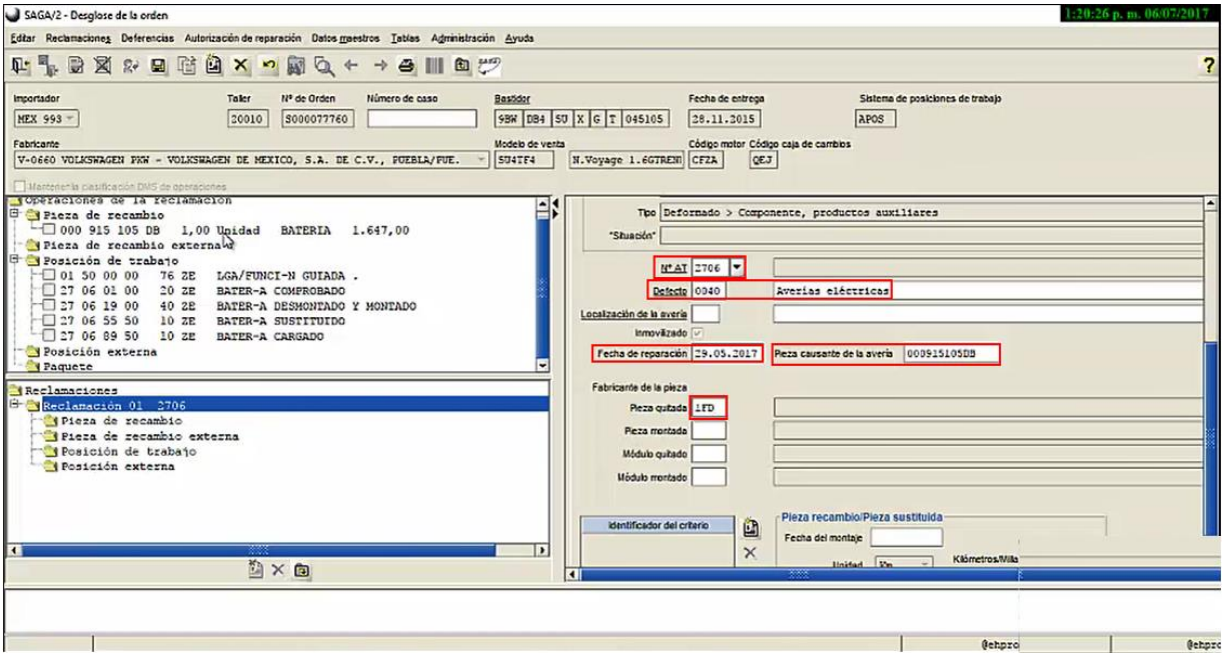
- Una vez realizado esto tenemos que dar click en el botón "**Aceptar**" para que SAGA/2 lo relacione este código debe estar relacionado con el de la Orden de Servicio o Reparación de **GDS**

- Una vez que capturamos el código de taller, SAGA nos da una sugerencia para esta Avería No.AT 2706, ahora agregamos el código de daño 0040 Averías Eléctricas



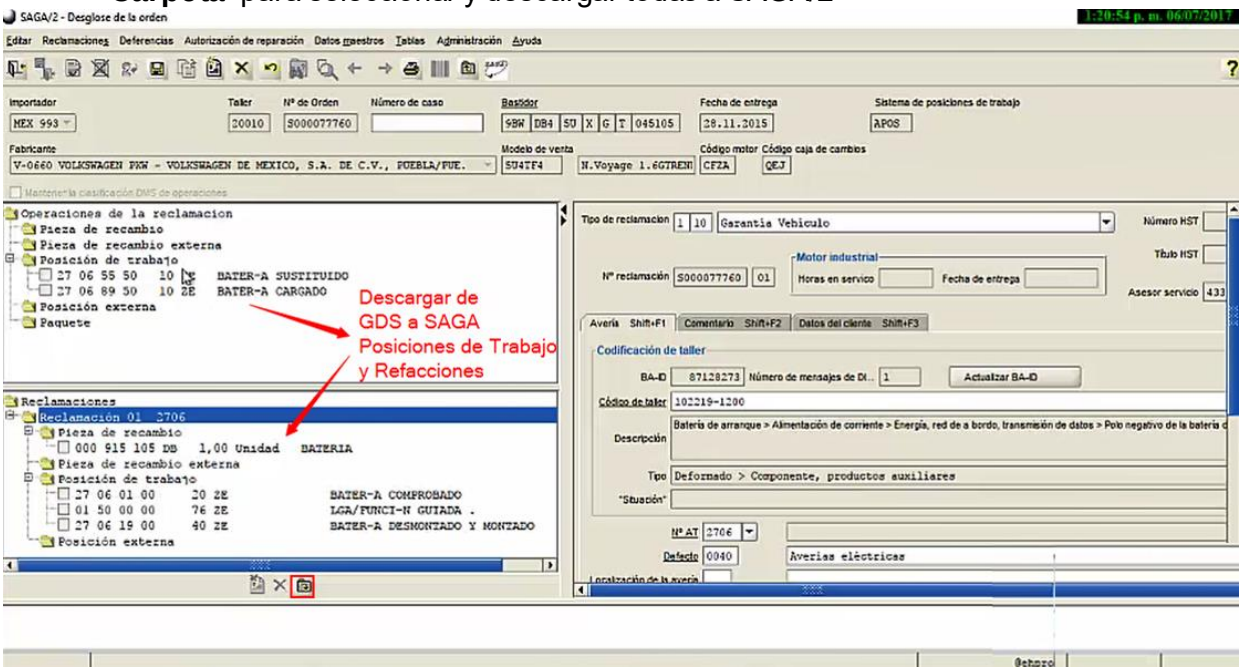
- Si el enlace con SAGA es correcto nos traerá en forma automática la fecha de reparación y la pieza causante de la avería en este caso es una batería

- SAGA/2 también nos pide que capturemos un Código de Proveedor o fabricante de la pieza en nuestro ejemplo es **1FD**

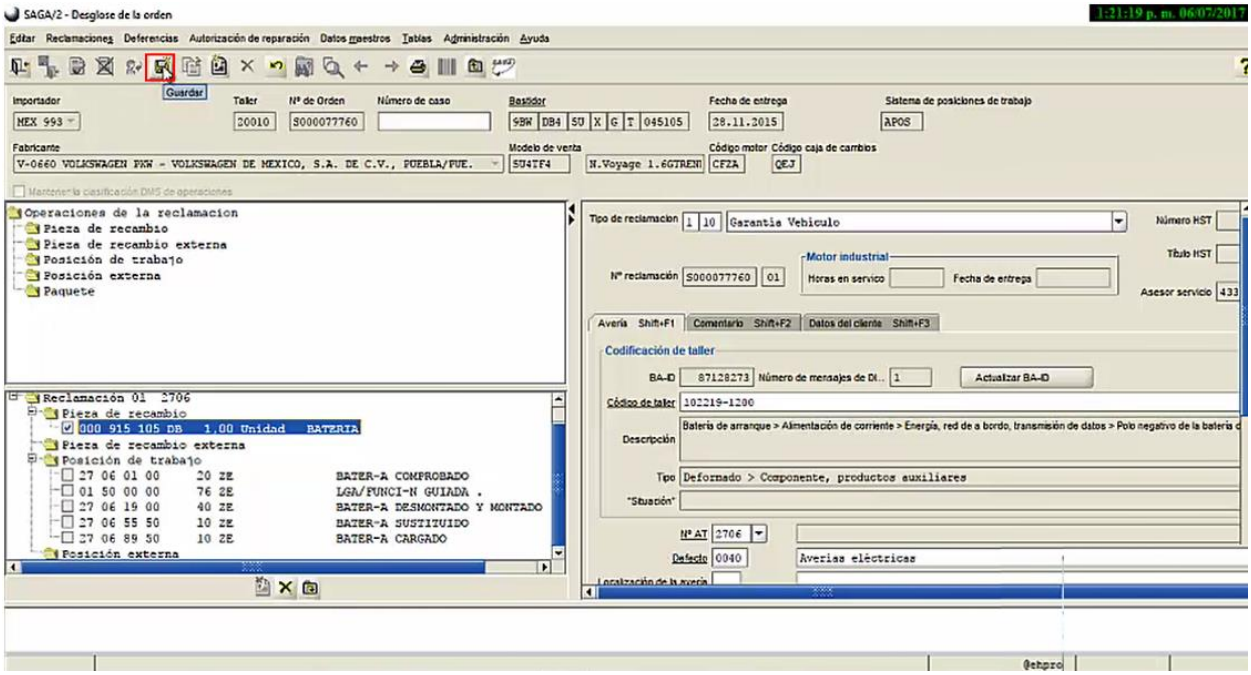


- Ahora debemos descargar las posiciones de trabajo y los números de parte de las piezas o refacciones desde GDS a SAGA/2

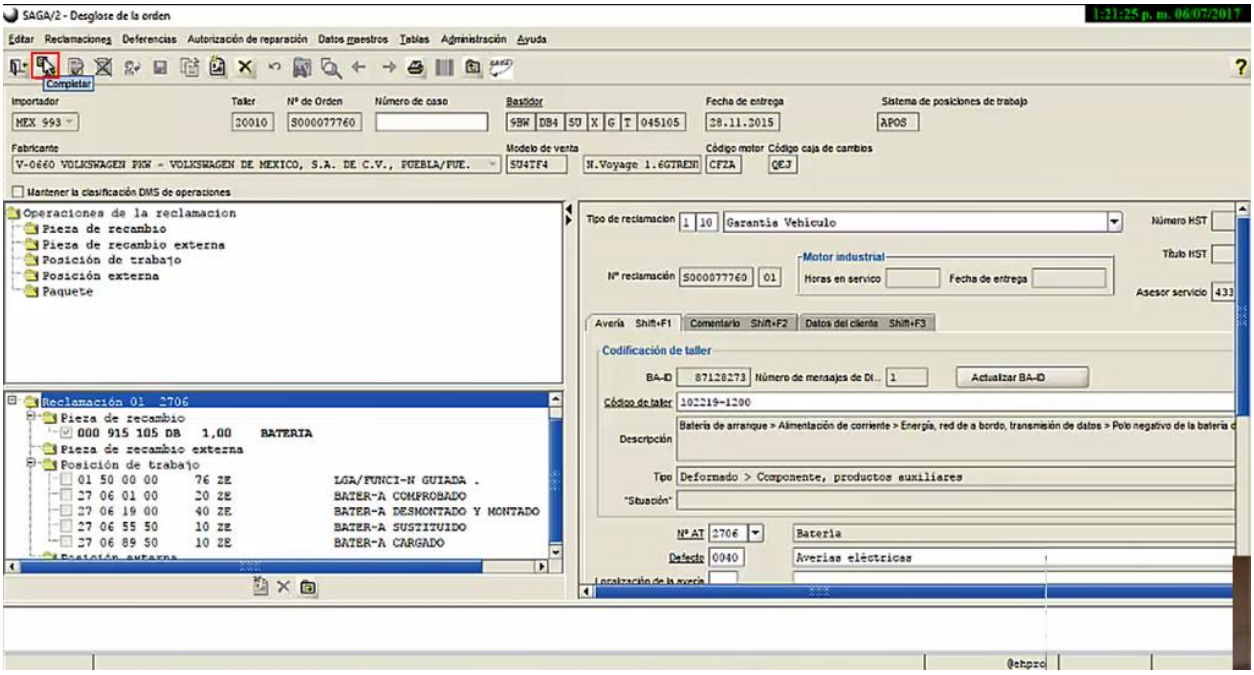
- Podemos realizarlo de una en una marcando las casillas o podemos utilizar el icono "**Carpeta**" para seleccionar y descargar todas a SAGA/2



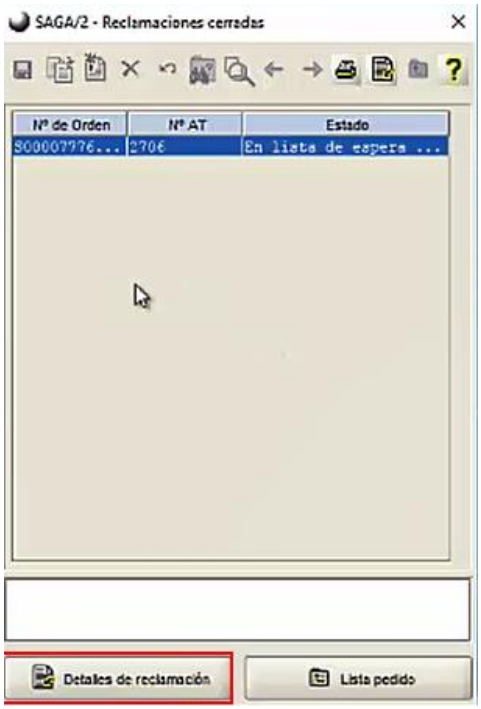
- Una vez que realizamos esto debemos guardar y cerrar la reclamación dando click en el icono "**Guardar**" en SAGA/2



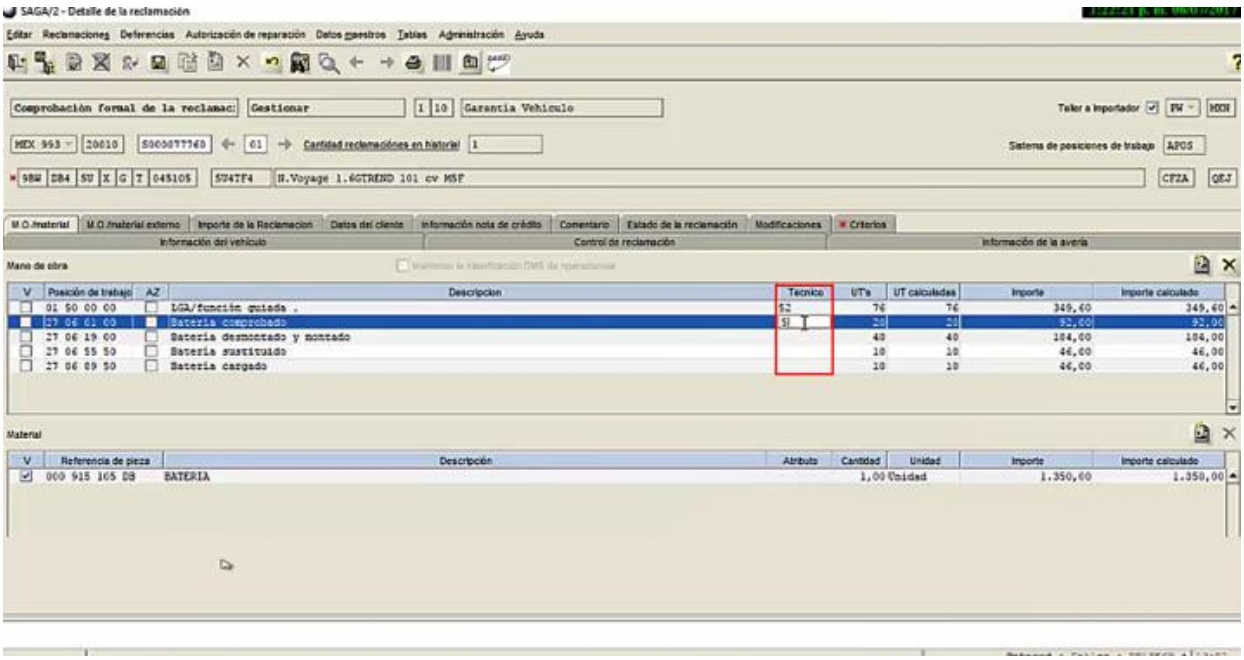
- Ahora debemos completar la captura en Saga/2 esto lo haremos dando click en el icono "**Completar**" como nos muestra la siguiente imagen:



- Debemos seleccionar nuestro número de orden en la pantalla de reclamaciones cerradas y dar click en el botón "**Detalles de reclamación**" como nos muestra la siguiente imagen:



- SAGA/2 nos muestra la pantalla de **Detalle en la reclamación**, esta pantalla es parte de la comprobación formal de la reclamación, pero también se utiliza para Capturas manuales, Corregir errores o Seguir la captura de una reclamación para después imprimir su código de Barras



- En la pestaña de MO /Material

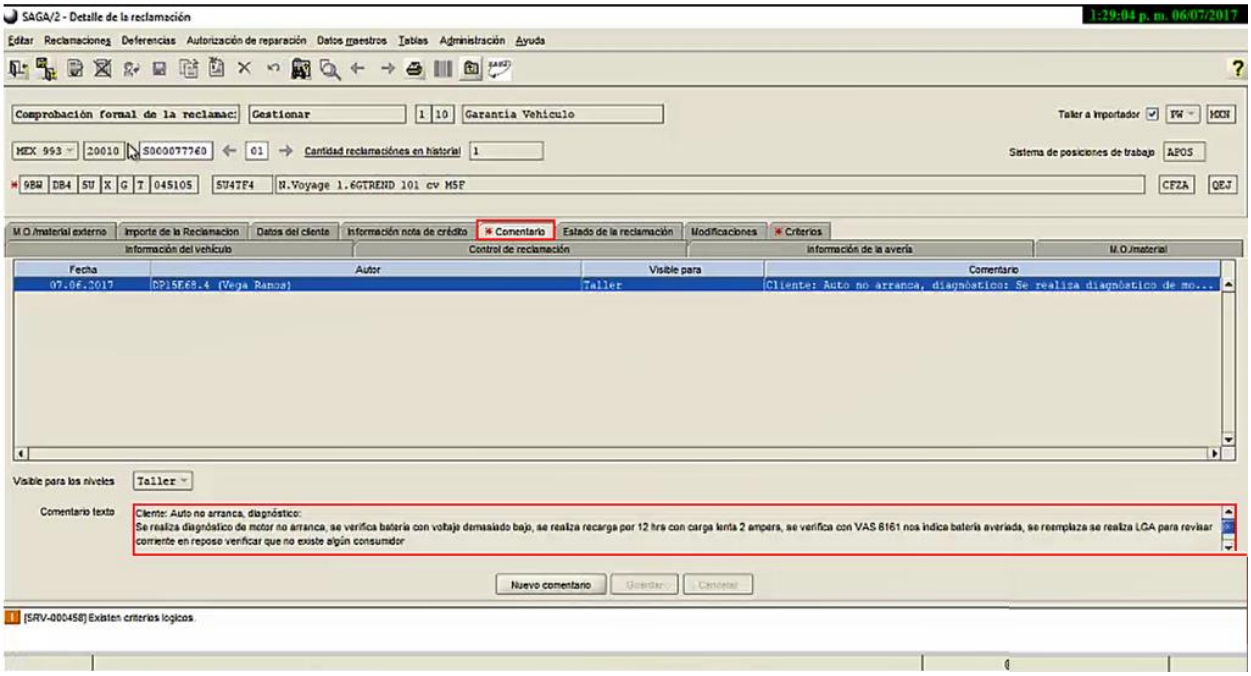
- Visualizaremos la mano de obra por cada una de las posiciones de trabajo si como el material o números de parte de las refacciones

- En nuestro ejemplo nos hace falta capturar el o los números de técnico quienes realizaron los trabajos de reparación o mano de obra en la orden de servicio, aquí podemos realizar esta captura por cada una de las posiciones de trabajo asignándole el técnico correspondiente; Una vez que se hizo esto debemos guardar la información

- En la pestaña de **Comentario**

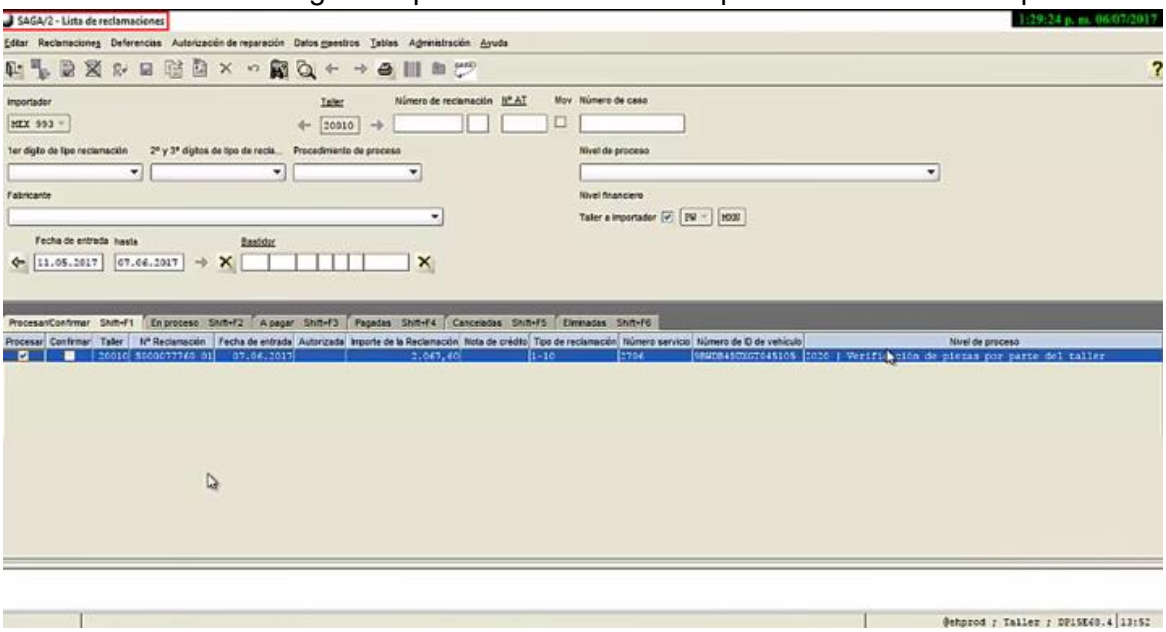
- Podemos visualizar los comentarios que se realizaron desde GDS y que viajaron hasta SAGA/2, en caso de ser necesario también podemos modificarlos editarlos o complementarlos o si no se capturaron en GDS realizar la captura correspondiente en este apartado

- Una vez que se realizaron los cambios nuevamente daremos click,en el botón “Guardar” para que SAGA/2 conserve los cambios

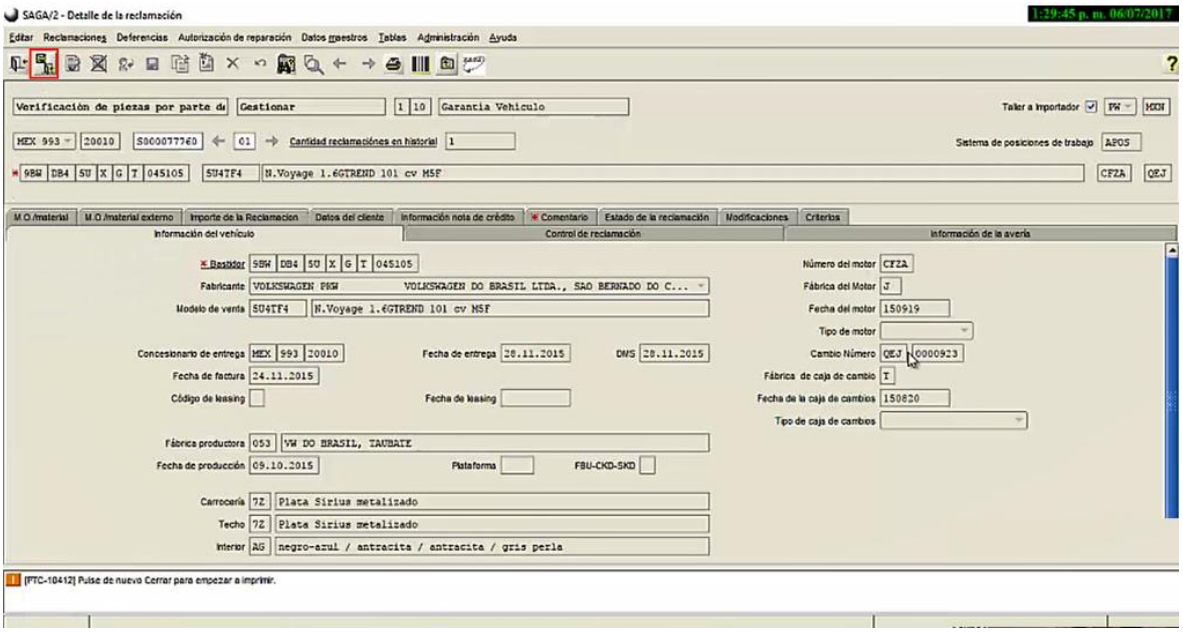


- Ahora en la pestaña **Procesar/Confirmar** es muy importante el campo Nivel de Proceso nos permite identificar en que estatus se encuentra la reclamación

- En nuestro ejemplo el campo **Nivel de Proceso** nos marca "**Verificación de Piezas por Parte del Taller**" significa que al orden de servicio para SAGA/2 está completa.



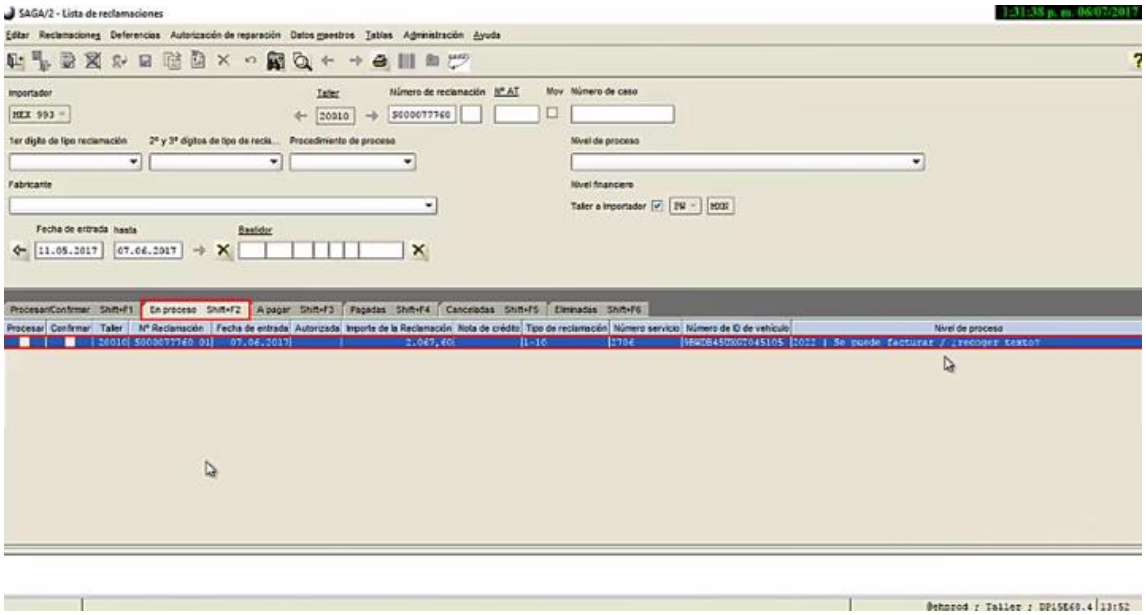
- Pero falta complementarla esto lo podemos realizar con el botón que está marcado en rojo para que podamos imprimir el código de barras que nos servirá después para enviar la pieza al taller de la agencia



- SAGA/2 enseguida de lo que acabamos de realizar nos enviara el Código de Barras como se muestra a continuación:



- Una vez que se imprimió el código de barras en la pestaña de procesos, ahora revisamos el nuevo mensaje que nos da el campo **Nivel de Proceso** nos está indicando que "**Se puede "facturar /¿recoger texto?**" Por lo que debemos ir ahora a GDS a realizar la facturación



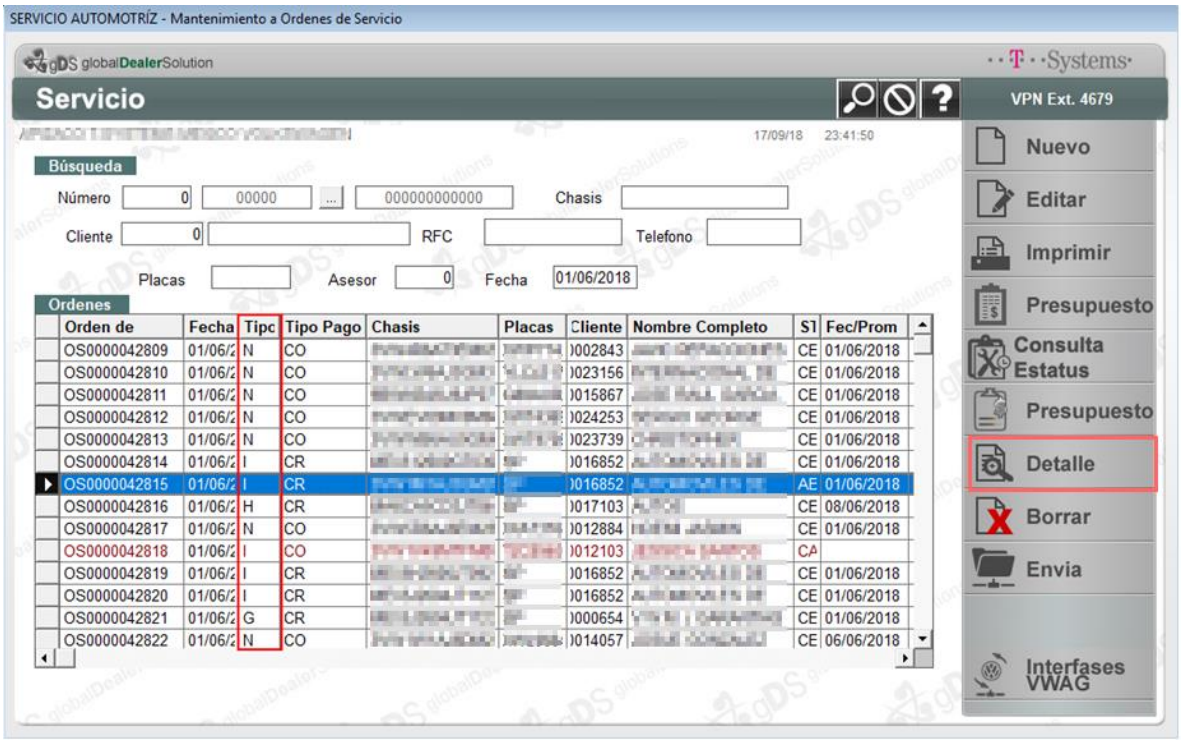
5.3 2da comunicación SAGA/2 hacia GDS para conciliar el envío de la Orden de Reclamo

- Ahora debemos verificar la Conciliación de los datos que se enviaron a GDS y fueron procesados en SAGA/2

- Para realizar esta validación tenemos que regresar a GDS y buscaremos la orden se servicio en la pantalla de mantenimiento de Orden de Servicio en el Módulo de Servicio

- Una vez seleccionada la orden de servicio en el grid de Ordenes daremos click en el botón 

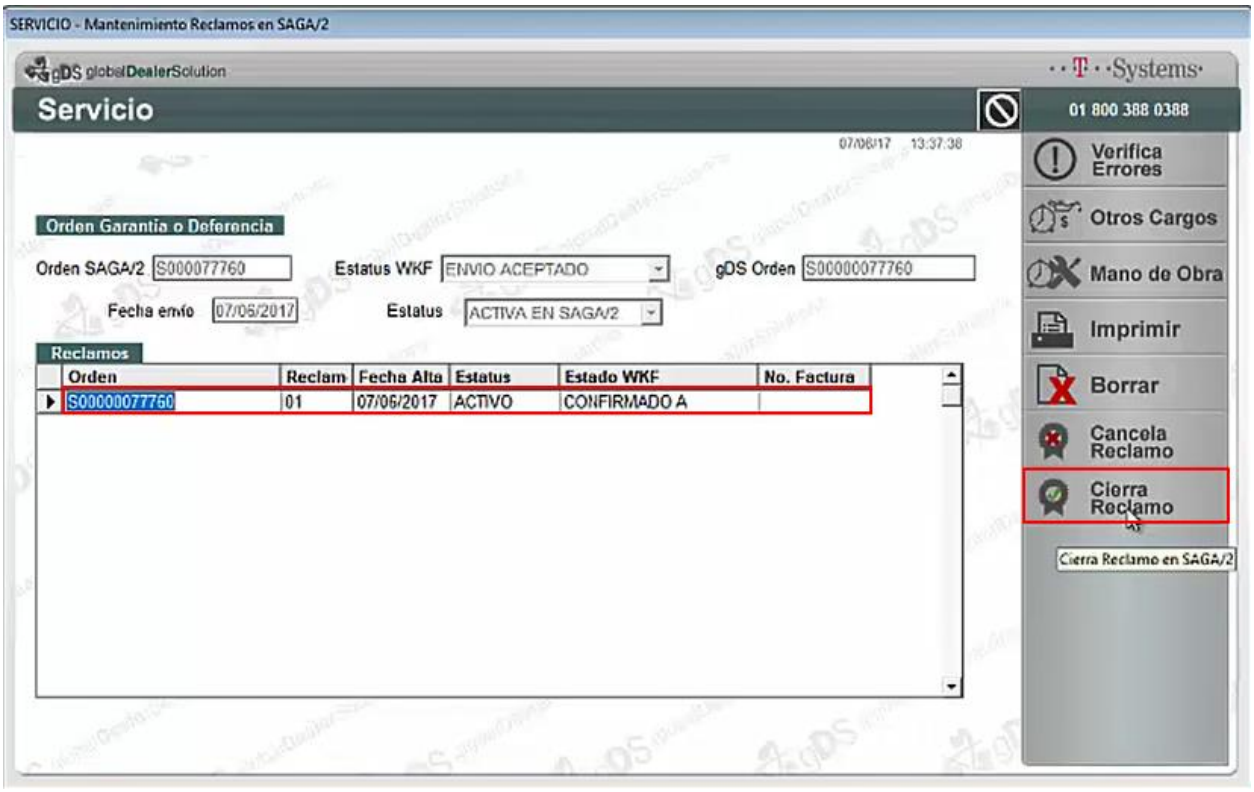
para que GDS nos lleve a la pantalla de Mantenimiento de Reclamos en SAGA/2



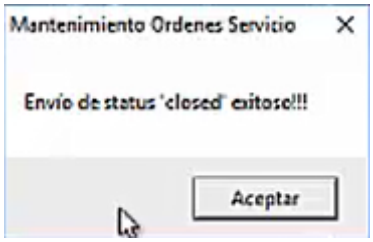
- Ahora en esta pantalla en forma automática GDS llena los campos con información del pertinente a la orden de servicio como son la **Orden SAGA/2**, **Estatus WKF**, **GDS Orden**, **Fecha envío** y el **Estatus** en SAGA/2

- Como vemos en el grid de Reclamos esta la orden con estado WKF de Confirmado y aun sin número de factura por lo que procederemos a **Cerrar el Reclamo** mediante el botón 

con esto a su vez estamos verificando que la información llego en forma correcta a GDS

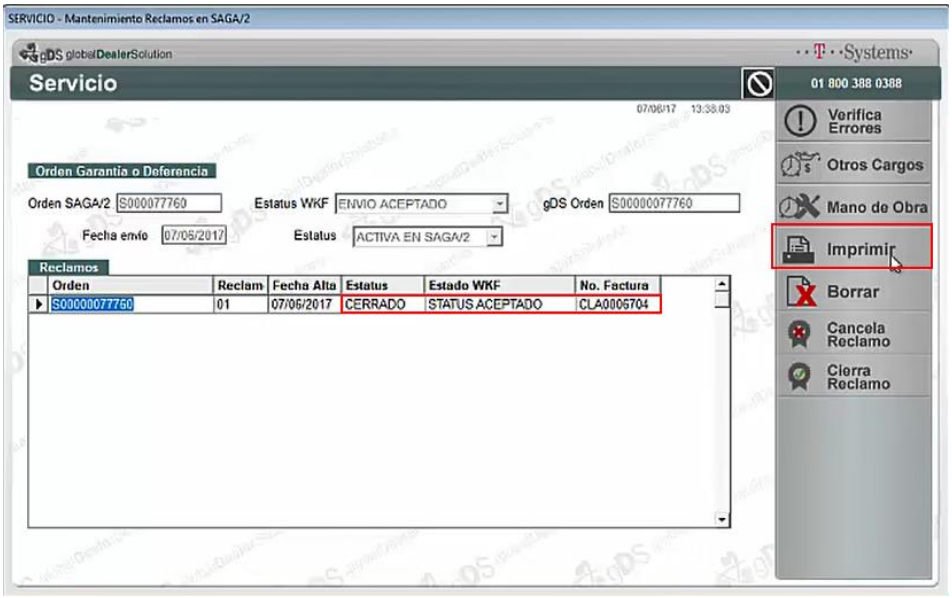


- Una vez realizado esto GDS envía el siguiente mensaje indicándonos que envío a SAGA/2 el estatus de cierre del reclamo y que fue realizada la facturación de este reclamo en GDS



- Al realizar el cierre del reclamo GDS le genera un **No. Factura** a la orden de reclamo (garantía) y nos cambia los estatus a **CERRADO** y el Estado WKF a "**STATUS ACEPTADO**"

- Ahora solo queda imprimir el reporte del Detalle del reclamo mediante el click del mouse en el botón 



- Ahora solo queda imprimir el reporte del Detalle del reclamo mediante el click del mouse en el botón 

GDS nos envia el siguiente reporte:

Reporte RSEAver1 [redacted] Fecha: 07/06
Hora: 13:41
Página:

Detalle de Reclamos

Orden S00000077760 Reclamo 01 Fecha alta 07/06/17 estatus closed Autoriza deferencia
Fabricante 0660 No campaña Pieza quitada 000915105DB Valor máximo
Defecto 0040 Criterio Id Fabricante pieza 1FD % Deferencia MO
Loc averia % Deferencia TOT
No AT 2706 Código reparación 2 Fecha instalación pieza % Deferencia REF
Tow In 1 Fecha reparación 2017-05-29 Km recorrido pieza % Deferencia MatDiv

Mano de Obra

Posición de Trabajo	Descripción	Status	Unidades de tiempo	Unitario	Total
01500000	LGA/TUNCLN GUIADA.	RE	76.00	460.00	349.60
27060100	BATER-A COMPROBADO	RE	20.00	460.00	92.00
27061900	BATER-A DESMONTADO Y MONTADO	RE	40.00	460.00	184.00
27065550	BATER-A SUSTITUIDO	RE	10.00	460.00	46.00
27066950	BATER-A CARGADO	RE	10.00	460.00	46.00

Refacciones

Pedido	Parte	Descripción	Status	Cantidad	Total gDS	Total SAGA/2
0000124108	000915105DB	BATERIA	ST	1.00	1,647.00	1,579.50

NOTA IMPORTANTE

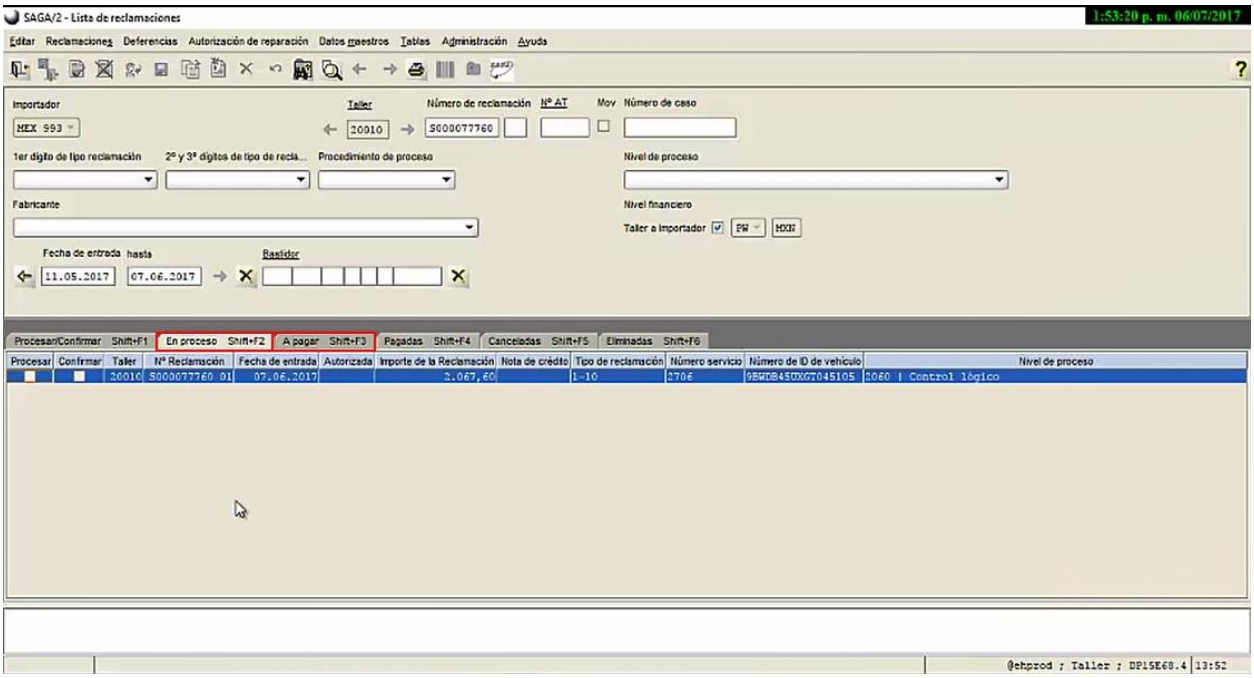
El personal de garantías de la agencia tiene que asegurarse que el Total de SAGA 2 más la Utilidad sea igual al Total de GDS

5.4 Verificar en SAGA/2 el estatus de la Orden de Reclamación

- una vez que se realiza la confirmación en GDS podemos encontrar la orden en SAGA/2 en la pantalla lista de reclamaciones puede estar en las siguientes pestañas:

- **A pagar,** si la orden se encuentra en esta pestaña, la reclamación esperaría el proceso de pago después de 3 días

- **En proceso** en caso de que se localice aquí significa que está en espera de que sea revisada por parte de Volkswagen de México



- Con esto se concluye el proceso de la **Interface de GDS-SAGA/2**

6 Historial de cambios

Versión	Última revisión	Editado por	Cambios / Comentarios
1.1	05.11.2020	Irma González	Se actualizan pantallas ya que a partir de versión 6.5.00 A ya no se solicita la captura del celular con 044/045
1.2	12.09.2022	Irma González	Se actualizan las pantallas para uso de régimen fiscal