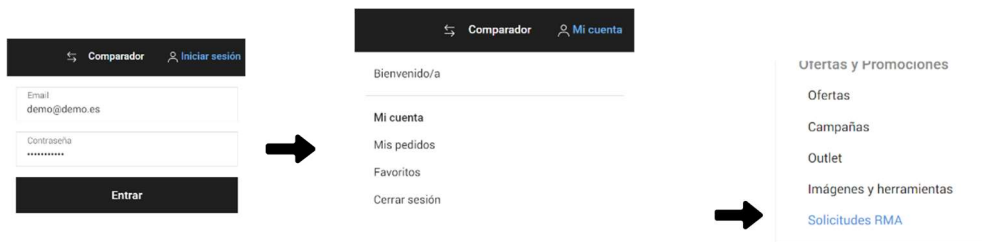


Manual de uso de la nueva Web de adjudicaciones:

En este manual se detalla el nuevo proceso para la solicitud y gestión de órdenes de reparaciones, devoluciones y DOA. Este servicio se encuentra externalizado en Anovo, una de las empresas líderes del mercado en este campo.

Las solicitudes se pueden realizar desde el apartado "Mi cuenta" que puedes encontrar en la parte superior derecha de la web de <https://energysistem.com> una vez te hayas conectado al sistema con tus datos de conexión.



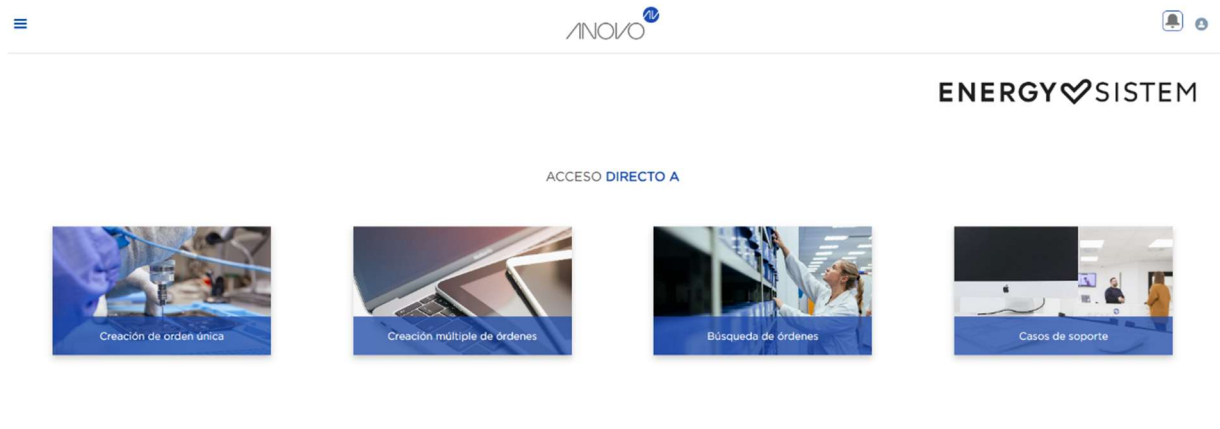
O bien, accediendo directamente a: <https://empresas.anovo.es>



En los próximos días, recibirás un email enviado desde Anovo en el que se indicará tu nuevo usuario y las instrucciones para que puedas acceder a la nueva plataforma. Si no lo recibieras, por favor, revisa la carpeta de Spam por si se hubiera ido ahí. En el caso de no haber recibido este email, por favor contáctanos en: sopORTE.gARANTIA@ENERGYSISTEM.COM

Una vez dentro de la página para acceder a las adjudicaciones (a partir de ahora las llamaremos órdenes) saldrá esta pantalla:

Aquí aparecen 4 opciones:



- Creación de orden única.
- Creación múltiple de órdenes.
- Búsqueda de órdenes.
- Casos de soporte.

1) Creación de orden única: Este enlace se utiliza cuando se crea una **orden de un solo producto**. Le daremos a este enlace y entraremos en esta pestaña:

The screenshot shows a multi-step form for creating a unique order. It is divided into six main sections: 1. TIPO DE SERVICIO (Service Type) with a dropdown menu; 2. ORDEN / REFERENCIA (Order / Reference) with fields for client reference and purchase date, and a document upload section; 3. DISPOSITIVO (Device) with fields for model/EAN, technology, brand, and serial number, plus a radio button for '¿Tienes número de serie del dispositivo?'; 4. SÍNTOMAS / ACCESORIOS (Symptoms / Accessories) with dropdowns for '¿Cual es la avería?' and '¿Envías algún accesorio?', and a text area for 'Explica el motivo de la avería'; 5. TIPO DE RECOGIDA (Pickup Type) with dropdowns for 'Tipo de recogida' and 'Entrega en tienda'; 6. DATOS DEL CLIENTE (Client Data) with fields for name, email, phone, address, postal code, population, province, and country. At the bottom, there is a price estimate section and a checkbox for 'Acepta las condiciones particulares'. A 'Enviar Formulario' button is located at the very bottom.

Es preciso rellenar los campos de la orden.

Es importante que en observaciones indiquéis **el número de la referencia del pedido al haber realizado la compra**.

Una vez rellenados todos los campos, solo hay que enviar el formulario.

Solo el grupo 6, correspondiente a "datos del cliente", no es necesario rellenarlo. Este grupo solo se rellena cuando el producto debe de ir directamente al usuario final.

- 2) Creación múltiple de órdenes: Este enlace se utilizará cuando se necesite crear una **orden con varios productos**. Le daremos a este botón y entraremos en esta pestaña:

Hay que seguir los pasos que aparecen en esta pantalla.

Primero descargaremos la Excel a rellenar, luego la rellenaremos y le daremos al botón volcar datos del Excel subido.

Puntos a tener en cuenta:

- ✓ **En la Excel tenemos un caso de ejemplo, que habría que borrarlo antes de subir el documento.**
- ✓ Tipo de reparación, hay una lista a escoger lo que sea oportuno en cada línea.
- ✓ Referencia cliente, pondremos nuestro número de solicitud por el cual queremos localizarlo en adelante.
- ✓ Síntoma: seleccionar de la lista lo que más se aproxime al fallo del dispositivo.
- ✓ Accesorio: seleccionar de la lista lo que más se aproxime al fallo del dispositivo.
- ✓ Observaciones, en primer lugar, hay que indicar el número de la referencia del pedido al realizar la compra; luego "#" y añadir lo que queramos comentar.
- ✓ Fecha de compra: La fecha en la que se compró el producto con el formato: **año-mes-día**.
- ✓ Número de serie: Indicarlo si se tiene, en caso contrario, dejarlo vacío.
- ✓ Síntoma 1, síntoma 2: No es obligatorio. Si se pone, seleccionar el más aproximado de la lista.
- ✓ Accesorio 1, accesorio 2: No es obligatorio. Si se pone, seleccionar el más aproximado de la lista.
- ✓ Tiene serial: Si el producto no tiene número de serie marcaremos en la lista de número de serie "no", y el sistema nos creará un número de serie aleatorio.
- ✓ Tecnología.
- ✓ Modelo: buscamos el modelo del producto, y se pone automáticamente la tecnología.

Energy Sistem Manual de uso de la nueva Web de órdenes (adjudicaciones - RMA)

Una vez cargada, si hubiera información incorrecta introducida en la Excel, ésta nos aparecerá en la columna "Errors".

Para volver a cargar la Excel con estas referencias que han dado error, por favor eliminar de la Excel las órdenes que subieron correctamente.

Descargar Plantilla
Cargar archivos
O suelte archivos
Voicar datos del excel subido

Re...	Tipo reparaci...	Tecnología	Marca	Modelo / EAN	IMEI	Nº de Serie	Referencia c...	No...	Sinto...	Ac...	Observaciones	Dis...	Fecha de co...	Errors	Sy...	External Id
	DOA	100026	ENERGY SL...	466385		EN200170194...	26OUG9RDO...		Otro ...		2AQFZM9M / ...		2023-10-30T0...	Ya existe una reparación con este Nº de serie	✘	
	DOA	100050	ENERGY SL...	348765		EN300170194...	26OUG9RDO...		Otro ...		2CFMFV4G / ...		2023-10-25T0...	Ya existe una reparación con este Nº de serie	✘	
	DOA	100026	ENERGY SL...	466385		EN400170194...	26OUG9RDO...		Otro ...		2AQFZM9M / ...		2023-10-30T0...	Ya existe una reparación con este Nº de serie	✘	
	DOA	100036	ENERGY SL...	499640		EN500170194...	26OUG9RDO...		Otro ...		82LKC6QJ / 9...		2023-09-27T...	Ya existe una reparación con este Nº de serie	✘	
	DOA	100045	ENERGY SL...	486359		EN600170194...	26OUG9RDO...		Otro ...		ZH3YL8BK / 1...		2023-04-24T...	Ya existe una reparación con este Nº de serie	✘	
	DOA	100045	ENERGY SL...	514463		EN700170194...	26OUG9RDO...		Otro ...		2EXN1APM / 2...		2023-09-12T0...	Ya existe una reparación con este Nº de serie	✘	

3) **Búsqueda de órdenes:** A través de este enlace es posible buscar todas las órdenes que se hayan creado; también se puede filtrar por varios campos.

BÚSQUEDA DE ÓRDENES

<input type="text" value="ID Reparación/Ref. Cliente"/>	<input type="text" value="IMEI/ Nº Serie"/>	<input type="text" value="Nombre y Apellidos del Cliente"/>	<input type="text" value="Tipo presupuesto"/>
<input type="text" value="Estado reparación"/>	<input type="text" value="Teléfono del Cliente"/>	<input type="text" value="Email del Cliente"/>	<input type="text" value="Desde"/>
<input type="text" value="Hasta"/>	<input type="text" value="Tipo"/>	<input type="button" value="Búsqueda"/>	

1 2 >
MOSTRAR 20 Artículos por página

Id Reparación	Fecha de creación	Tipo de servicio	Estado	Tecnología	Marca	Modelo	IMEI	Nº Serie	Referencia cliente	Nombre Centro	Presupuesto	Má. presu.
ENS232050006	05-12-2023	Doa	Pendiente de recibir	AURICULAR BLUETOOTH	ENERGY SYSTEM	EARPHONES BLUE TOOTH SPORT 1+ DARK		EN1900170191014	SF1AUJ3909WZT	[Redacted]	0.00€	
ENS232050005	05-12-2023	Doa	Pendiente de recibir	AURICULAR BLUETOOTH	ENERGY SYSTEM	EARPHONES TRUE WIRELESS STYLE 2 GRAPHITE		EN1800170191013	SF1AUJ3909WZT	[Redacted]	0.00€	
ENS232050004	05-12-2023	Doa	Pendiente de recibir	URBAN BOX	ENERGY SYSTEM	URBAN BOX 2 MAGENTA		EN500170191000	SF1AUJ3909WZT	[Redacted]	0.00€	
ENS232050003	05-12-2023	Doa	Pendiente de recibir	AURICULAR BLUETOOTH	ENERGY SYSTEM	EARPHONES URBAN 1 TRUE WIRELESS BLUEISH		EN4001701909999	SF1AUJ3909WZT	[Redacted]	0.00€	
ENS232050002	05-12-2023	Doa	Pendiente de recibir	AURICULAR BLUETOOTH	ENERGY SYSTEM	EARPHONES URBAN 1 TRUE WIRELESS CAB		EN5001701909998	SF1AUJ3909WZT	[Redacted]	0.00€	

- 4) Casos de soporte: Este enlace se utiliza en el caso de que sea necesario comunicarse con el servicio técnico, bien por una orden ya creada o por cualquier otro motivo.

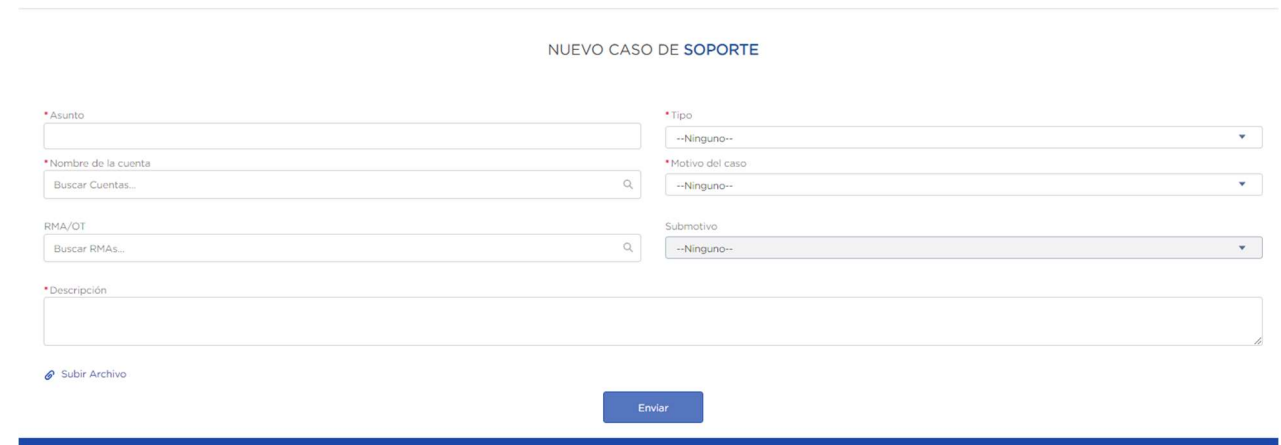


Se actualizó hace unos segundos

Q. Buscar en esta lista. [C]

Número d... ↑	Nombre de la cuenta	WO OT ...	Estado del caso	Asunto	Motivo del caso	Submotivo	Fecha/Hora de ape...	Fecha/H...	Fecha de la última ...
01091910			Pendiente Anovo	Tower	Soporte técnico	Manual de Usuario	24/11/2023, 14:21		24/11/2023, 14:21

Para crear un caso de soporte le daremos al botón "crear nuevo caso".



NUEVO CASO DE SOPORTE

*Asunto

*Nombre de la cuenta

RMA/OT

*Descripción

Subir Archivo

*Tipo

*Motivo del caso

Submotivo

Enviar