

MANUAL PARA EL REGISTRO DE TICKET'S DE RECLAMO EN EL SISTEMA WEB CAASA - SICCOC4C

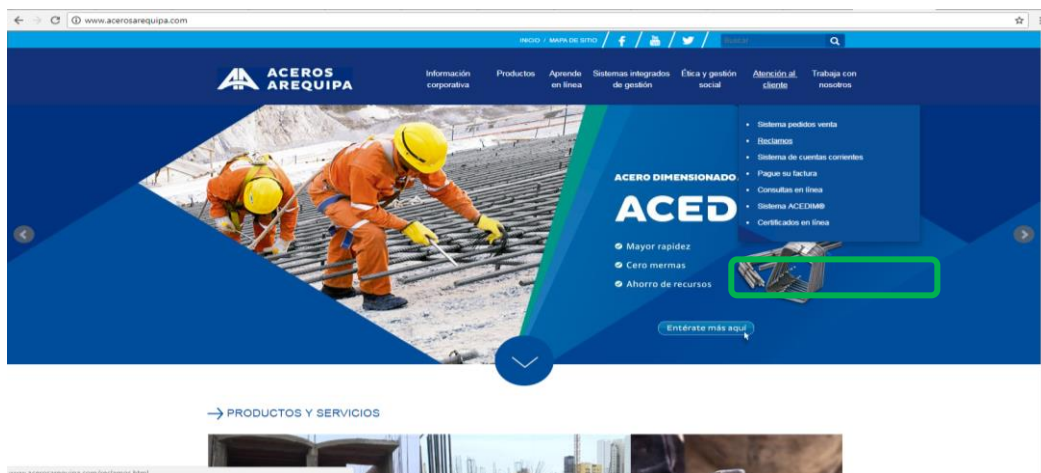
1. Introducción:

Para nosotros es muy importante escucharte y atender todas sus observaciones, por ello para realizarlo con mayor rapidez y eficiencia ponemos a su disposición nuestro canal web para el registro de sus tickets de reclamo, ya que un cliente satisfecho es siempre un mejor cliente.

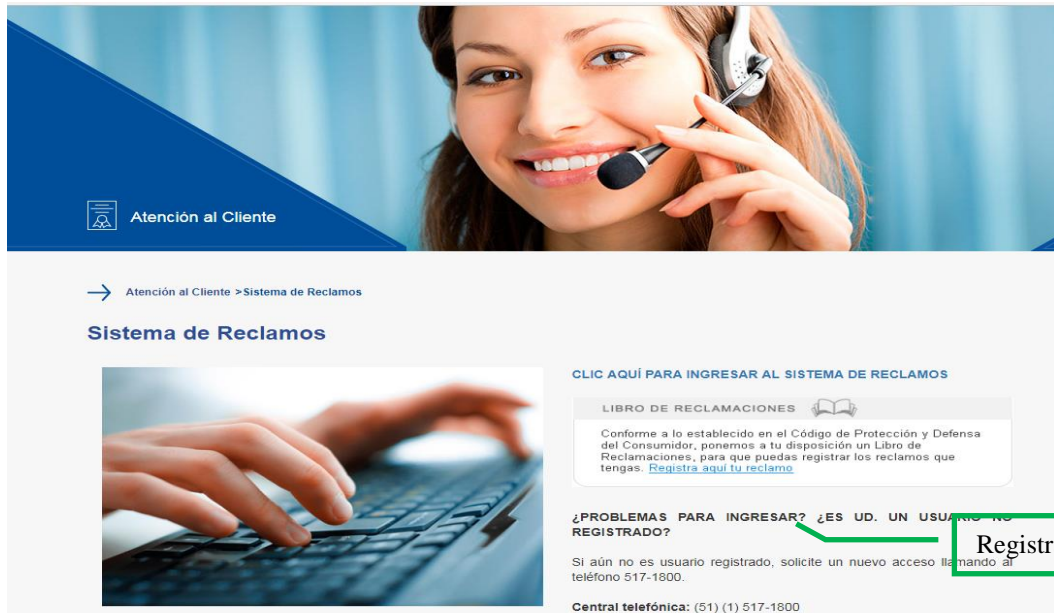


2. Acceso a la plataforma web de CAASA:

Para ingresar sus consultas, quejas y/o reclamos debe ingresar a nuestra página web: <http://www.acerosarequipa.com/> y ubicar la zona de Atención al Cliente / Reclamos.



Al ingresar a la opción mencionada, se visualiza el link para ingresar a nuestro sistema de reclamaciones virtual.



Atención al Cliente

→ Atención al Cliente > Sistema de Reclamos

Sistema de Reclamos

CLIC AQUÍ PARA INGRESAR AL SISTEMA DE RECLAMOS

LIBRO DE RECLAMACIONES

Conforme a lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, ponemos a tu disposición un Libro de Reclamaciones, para que puedas registrar los reclamos que tengas. [Registra aquí tu reclamo](#)

¿PROBLEMAS PARA INGRESAR? ¿ES UD. UN USUARIO NO REGISTRADO?

Si aún no es usuario registrado, solicite un nuevo acceso llamando al teléfono 517-1800.

Central telefónica: (51) (1) 517-1800

Registra tu reclamo

El sistema vía interface direcciona a nuestro sistema legado SICCO4C, para el ingreso debe contar con su usuario y clave. En caso no lo tenga o haya expirado solicitarlo al correo ocompra@aasa.com.pe especificando su cargo, RUC de su representada, etc.).



← → ↻ Es seguro | https://intranet.aasa.com.pe/login

ACEROS AREQUIPA

Sistema de Single Sign On

El usuario ingresado no esta registrado en el SingleSignOn.

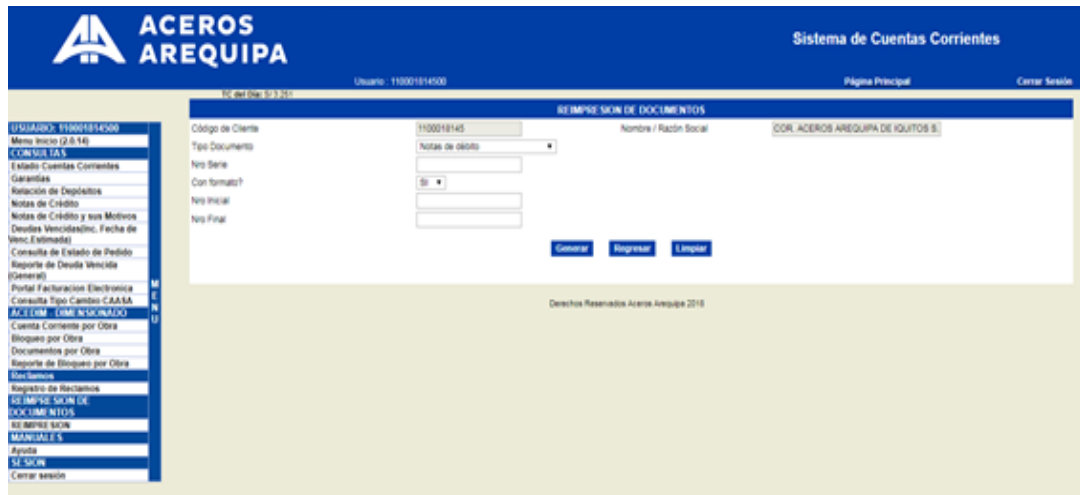
Nombre: 110001814500

Password: *****

Aceptar

Por su propia seguridad, recomendamos que anule su identificacion visitando <http://intranet.aasa.com.pe/logout> si desea ausentarse de su computador sin salir del navegador.

Abajo mostramos imagen, dentro del sistema SICCOC4C se ubica en el Menú principal la opción Reclamos / Registro de Reclamos. Dar click para que el sistema les muestre el formulario.



3. Registro de ticket de reclamo:

El sistema tiene establecido ciertos campos como obligatorios, los cuales tienen una estrella al inicio. Estos campos son: CLIENTE, ASUNTO, DESCRIPCIÓN, FACTURA.

Para el registro de reclamos es muy importante ser específicos y brindar el mayor detalle posible para agilizar la atención y coordinación con las áreas evaluadoras, ser claros con la cantidad reclamada, el motivo de reclamo, el producto o código de producto, los datos de la persona de contacto (móvil, nombre) y fotos del material observado.

Así también el sistema te brinda la opción de seleccionar el producto (s) reclamado (s) según posición de factura asociada. Adicionalmente nos permite cargar anexos (Tales como fotos, documentos en formato PDF, Excel, Ppt, Word, etc. con un tope máx. de 5 MB)

Finalmente, el sistema les brinda un nro. de correlativo para su ticket de reclamo, tal como se muestra en las imágenes inferiores.

Sistema de Cuentas Corrientes

Página Principal

Nuevo ticket

Tipo: Reclamo Cliente

Contacto: MARLON CAMPOS

Cliente: * COR. ACEROS AREQUIPA DE I

Prioridad: Normal

Asunto: * Faltante de Mercadería

Descripción: * Despacho no incluye 05 var. de BACO de 5/8", se reporta faltante

Obra:

Factura: * 01-0FE02-0026275

Linea	Descripción	Producto
<input checked="" type="checkbox"/>	BACO A615-G60 5/8" X 9M	400013

ANEXOS
Tamaño Máximo 5 MB [Añadir](#)

Tratamiento	Tipo	Accio
carta de resarcimiento.LUCILA.pdf	Anexo estándar	

[Guardar y abrir](#) [Cancelar](#)

Nuevo ticket

TICKET

Se ha registrado su TICKET de reclamo:
8890

[Salir](#)

Obra:

Factura: * 00-00000-0000000

POSICIONES

Linea	Descripción	Producto
-------	-------------	----------

ANEXOS
Tamaño Máximo 5 MB [Añadir](#)

Tratamiento	Tipo	Acciones
-------------	------	----------

[Guardar y abrir](#) [Cancelar](#)



4. Seguimiento a la Gestión de Tickets de Reclamos:

Para realizar el seguimiento del estado de sus tickets, recibirá correos de postmaster donde el asunto les confirmará recepción (REGISTRO) y respuesta final (CONCLUSIÓN) de su requerimiento.

From: donotreply@aasa.com.pe
Sent: Friday, June 08, 2018 8:09 AM
To:
Subject: CAASA te escucha: Tk Reclamo 8807

Estimado cliente

Respecto al ticket de reclamo **8807** - Error de diseño:

Se ha asignado al área responsable la evaluación del presente caso.

Saludos,
Equipo de Post Venta
Corporación Aceros Arequipa S.A.

De acuerdo a todo lo mencionado, confirmamos nuevamente que para atender sus quejas, solicitudes o reclamos ponemos a su disposición nuestra plataforma web con el libro de reclamaciones, el correo electrónico postvent@aasa.com.pe, la central telefónica: 517-1800 Anexos: 3439 / 3435.

Sin otro particular, quedamos a su servicio con la mejor disposición.

Atentamente,

Área de Atención al Cliente y Post Venta
Corporación Aceros Arequipa S.A.