

MANUAL PARA EL REGISTRO DE TICKETS DE RECLAMO EN EL SISTEMA WEB CAASA - SICCOC4C

1. Introducción:

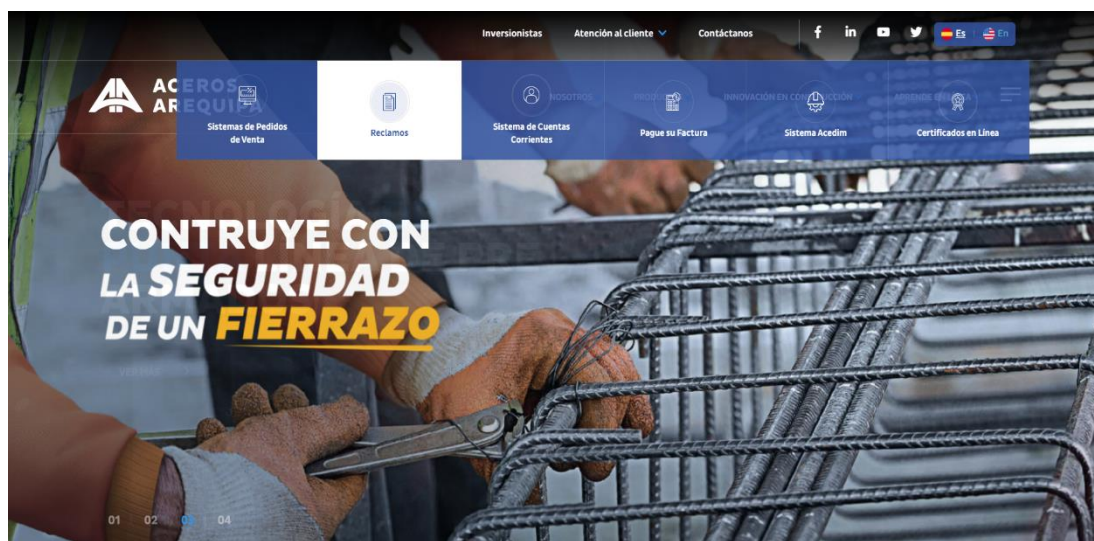
Para nosotros es muy importante escucharte y atender todas sus observaciones. Por ello, para realizarlo con mayor rapidez y eficiencia, ponemos a su disposición nuestro canal web para el registro de sus tickets de reclamo, ya que un cliente satisfecho es siempre un mejor cliente.



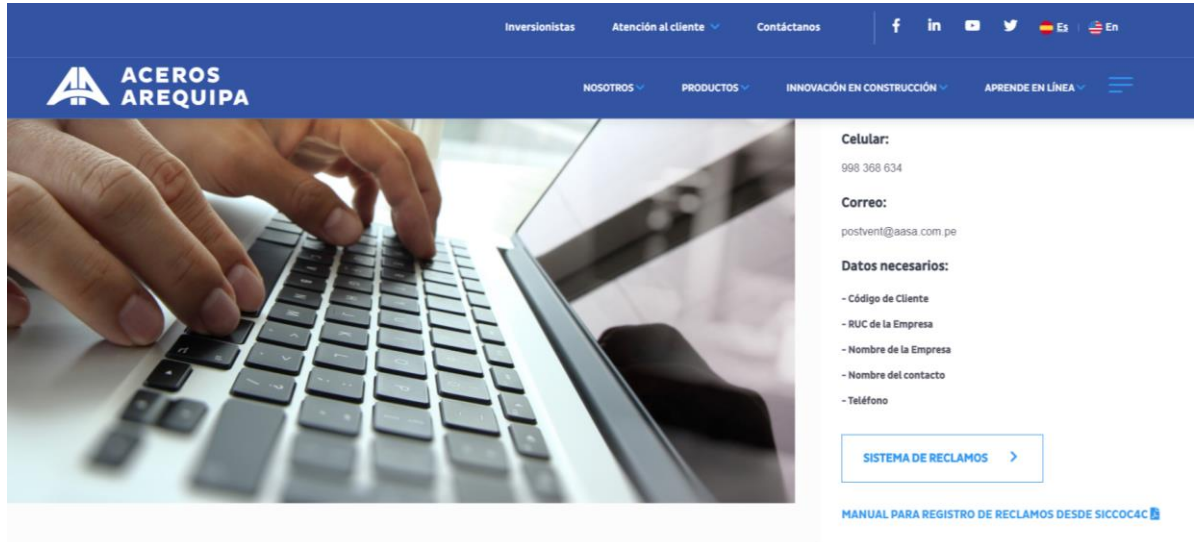
2. Acceso a la plataforma web de CAASA:

Para ingresar sus quejas y/o reclamos debe ingresar a nuestra página web:

<http://www.acerosarequipa.com/> y seleccionar la opción Atención al cliente – Reclamos:



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



El sistema, vía interface, direcciona a nuestro sistema legado SICCOC4C. Para el ingreso debe contar con su usuario y clave. En caso no lo tenga o haya expirado solicitarlo al correo tdocumentario@asa.com.pe especificando su nombre, cargo, RUC de su representada, etc.



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 del ticket de reclamo:

El sistema tiene establecido ciertos campos como obligatorios, los cuales tienen un asterisco al inicio. Estos campos son: CLIENTE, ASUNTO, DESCRIPCIÓN y 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.

SIRECC4C - Google Chrome
 No es seguro | jarsn2.aasa.com.pe/SICCO4C/RegistroReclamo.do?metodo=inicio#/sirecc4c_RegistroReclamos

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


Línea	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 resarcimientoLUCILA.pdf	Anexo estándar	

Nuevo ticket

TICKET

 Se ha registrado su TICKET de reclamo:
8890

Obra:

Factura: * 00-00000-0000000

POSICIONES		
Línea	Descripción	Producto

ANEXOS
 Tamaño Máximo 5 MB [Añadir](#)

Tratamiento	Tipo	Acciones



4. **Seguimiento a la Gestión de Tickets de Reclamos:**

Para realizar el seguimiento del estado de sus tickets, recibirá correos 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 y/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: 3435 / 3439.

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.