

INFORME MENSUAL 28/02 al 31/03

Informe Mensual 001 - Grupo Muya-AVANZA/2022

Juan Carlos Barros

Gerente de Operaciones

GRUPO MU YA

Av. Monte Blanco Nro. 305 Urb. Rinconada Alta
La Molina

Asunto : **Informe Mensual 001** – Atención de Requerimientos e Incidentes del CRM

Referencia : Mantenimiento y Soporte del CRM

Estimados señores:

Tengo el agrado de dirigirme a Uds., con la finalidad de remitir “**Informe Mensual 001** - Atención de Requerimientos e Incidentes del CRM” correspondiente al **Contrato Mantenimiento y Soporte del CRM**:

RESUMEN:

En el periodo señalado se tuvieron 14 tickets con el siguiente resultado:

Estado	REQUERIMIENTO	SOPORTE	TOTAL
Atendido	3	7	10
Observado al cliente		2	2
Solución Aceptada		2	2
Total general	3	11	14

Informe de horas invertidas (*)

Estado	REQUERIMIENTO	SOPORTE	TOTAL
Atendido	19.5	22	41.5
Observado al cliente		1.5	1.5
Solución Aceptada		2	2
Total general	15.5	25.5	45

(*) El total de horas invertidas en servicios adicionales es de 15.5. Anotar que Muya tiene 10 horas mensuales, acumulables en dos meses (en total 20 horas). Ahora mismo están cerca a ese límite.

LISTA DE TICKETS:

TT	Periodo	Fecha	Descripción	Tipo	Estado	Horas
TT156	Marzo	1/03/2022	Modificaciones al CRM consejero	Requerimiento Adicional	Atendido	17
TT157	Marzo	1/03/2022	Bloqueo de campos	SOPORTE	Solución Aceptada	1
TT158	Marzo	1/03/2022	Límite de caracteres del 2° correo del 2° titular	SOPORTE	Solución Aceptada	1
TT159	Marzo	1/03/2022	Creación de sedes	SOPORTE	Atendido	6
TT160	Marzo	11/03/2022	Solicitud de tabla: Lista de Parentescos en Oportunidades	Requerimiento Adicional	Atendido	0.5
TT161	Marzo	11/03/2022	Campos de la actualización de datos	Requerimiento Adicional	Atendido	2
TT162	Marzo	11/03/2022	Envío errado de correos	SOPORTE	Atendido	10
TT163	Marzo	14/03/2022	Visualización del segundo titular	SOPORTE	Atendido	2
TT164	Marzo	15/03/2022	Atención de casos – correo	SOPORTE	Observado al cliente	0.5
TT165	Marzo	17/03/2022	No se puede acceder a oportunidad	SOPORTE	Atendido	0.5
TT166	Marzo	17/03/2022	Error en modulo para gestión de campaña	SOPORTE	Atendido	0.5
TT167	Marzo	17/03/2022	Carga campaña	SOPORTE	Atendido	2
TT168	Marzo	18/03/2022	Asignación de prospecto	SOPORTE	Observado al cliente	1
TT169	Marzo	21/03/2022	Nicho doble fila en Lambayeque	SOPORTE	Atendido	1

DETALLE

Solución Aceptada

1. TT158 Límite de caracteres del 2° correo del 2° titular – SOPORTE

Horas: 1

En la Gestión de oportunidades, sección Segundo titular, campo "Otro correo electrónico" ya permite almacenar 30 caracteres y guardarlos.

2. TT157 Bloqueo de campos – SOPORTE

3. Horas: 1

Los campos ya pueden ser editados por el supervisor y por el jefe.

Atendido

1. TT166 Error en modulo para gestión de campaña – SOPORTE

Horas: 0.5

La solicitud ya se procesa adecuadamente.

2. TT163 Visualización del segundo titular – SOPORTE

Horas: 2

Se puede visualizar ambos titulares en el CRM

3. TT169 Nicho doble fila en Lambayeque – SOPORTE

Horas: 1

Este ticket se resolvió actualizando la lista de precios de la Sede Lambayeque.

4. TT165 No se puede acceder a oportunidad – SOPORTE

Horas: 0.5

Ya es factible ingresar al detalle de la oportunidad para poder gestionarla según corresponda.

5. TT156 Modificaciones al CRM consejero – REQUERIMIENTO

Horas: 17

Se solicitó:

- Actualizar la data del campo "Celular histórico" a partir de las oportunidades
- Modificar la regla de funcionamiento del campo "número de operación"
- Modificar la validación de la CUOI en el web service de la lista de precios
-

* Horas de mantenimiento de marzo y horas de abril completas (**restan 0.5h**)

6. TT160 Solicitud de tabla: Lista de Parentescos en Oportunidades – REQUERIMIENTO

Horas: 0.5

Se envió la tabla que alimenta esa lista.

7. TT159 Creación de sedes – REQUERIMIENTO

Horas: 6

OPCIÓN PARA CREAR SEDES

El desarrollo de una opción que permita al administrador de Muya la creación de sedes incluye la automatización de los siguientes pasos:

- a. Definir Roles
- b. Definir Perfiles
- c. Definir grupos
- d. Definir reglas de visibilidad
- f. Agregar Nueva Sede en Picklist
- h. Creación de flujos de trabajo
- g. Actualizar lista de precios de sede

En forma manual el administrador deberá:

a.- Agregar los nuevos usuarios por cada perfil de la nueva sede

La automatización se estima en dos meses, con un presupuesto de S/21,800

8. **TT162 Envío errado de correos – SOPORTE**

Horas: 10

El correo ya envía al usuario que debe realizar la tarea, se adjuntó un archivo con el detalle.

9. **TT167 Carga campaña – SOPORTE**

Horas: 2

El registro del archivo ya figura en el sistema.

10. **TT161 Campos de la actualización de datos – REQUERIMIENTO**

Horas: 2

Se adjuntó el documento de actualización de datos en el CRM

Observado al cliente

1. **TT164 Atención de casos – correo – SOPORTE**

Horas: 0.5

El correo ya se envía al destinatario del caso para que lo pueda atender. Sea este el jefe de parque, analista de recaudación, jefe de sac y ceo sac según sea el flujo.

2. **TT168 Asignación de prospecto - SOPORTE**

Horas: 1

La oportunidad está en estado Trunco, por eso no se puede ver en Gestión de Oportunidades.