

**INFORME MENSUAL 31/07 al 31/08**

**Informe Mensual 006 - Grupo Muya-AVANZA/2022**

**Juan Carlos Barros**  
**Gerente de Operaciones**  
**GRUPO MUYA**

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

**Asunto** : **Informe Mensual 006** – 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 006** - Atención de Requerimientos e Incidentes del CRM” correspondiente al **Contrato Mantenimiento y Soporte del CRM**:

**RESUMEN:**

En el periodo señalado se tuvieron 5 tickets con el siguiente resultado:

<b>Estado</b>	<b>REQUERIMIENTO</b>	<b>SOPORTE</b>	<b>TOTAL</b>
Atendido		7	7
Solución Observada		1	1
Abierto		1	1
Evaluación			
<b>Total general</b>			<b>9</b>

## LISTA DE TICKETS:

Código	Mes	Módulo	Descripción	Categoría o tipo	Estado	Prioridad	Reportado por	Fecha de ingreso	Hora de ingreso	Fecha Resolución	Hora Resolución
188	Agosto	CRM Ventas - Consejeros	Sede origen errado	Incidencia	Solución Observada	Alta	Alfredo Ponce	1/08/2022	10:42:00		
189	Agosto	CRM Ventas - Consejeros	Error en opciones de derecho de uso	Incidencia	Atendido	Urgente	Luis Rojas	2/08/2022	09:40:00	2/08/2022	04:13:00
190	Agosto	CRM Ventas - Consejeros	Fecha de creación	Incidencia	Atendido	Normal	Alfredo Ponce	4/08/2022	11:27:00	31/08/2022	12:35:00
191	Agosto	CRM Ventas - Supervisores	Error en registro de correo	Incidencia	Atendido	Urgente	Gabriel Palacios		11:08:00	31/08/2022	12:17:00
192	Agosto	CRM Ventas - Consejeros	Almacenamiento del código de espacio en mayúsculas	Incidencia	Atendido	Normal	Luis Rojas	11/08/2022	06:51:00	31/08/2022	12:29:00
193	Agosto	CRM Ventas - Supervisores	Desfase de las horas entre interfaz y la BD	Incidencia	Abierto	Urgente	Gabriel Palacios	15/08/2022	09:39:00		
194	Agosto	CRM Ventas - Consejeros	Fecha de creación	Incidencia	Atendido	Urgente	Alfredo Ponce	19/08/2022	08:53:00	31/08/2022	12:32:00
195	Agosto	CRM Ventas - Consejeros	Reservas y agendas NO GRABA	Incidencia	Atendido	Urgente	Alfredo Ponce	19/08/2022	08:58:00	22/07/2022	11:54:00
196	Agosto	CRM Ventas - Supervisores	Envío oportunidad - Carnet extranjería	Incidencia	Atendido	Urgente	Alfredo Ponce	29/08/2022	11:50:00	31/08/2022	11:12:00

## DETALLE

### Atendido

- TT189: Error en opciones de derecho de uso– INCIDENCIA**  
Se corrigió actualizando la tabla dependencias de los picklists.
- TT190: Fecha de creación – INCIDENCIA**  
Se levantó la observación.
- TT191: Error en registro de correo – INCIDENCIA**  
Se ajustó la validación.
- TT192: Almacenamiento del código de espacio en mayúsculas – INCIDENCIA**  
Se aplicó convertir minúsculas a mayúsculas en el momento de grabar.
- TT194: Fecha de creación– INCIDENCIA**  
Se levantó la observación.
- TT195: Reservas y agendas NO GRABA– INCIDENCIA**  
Se levantó la observación, ocurrió debido a la inconsistencia del incremental de la tabla vtiger crm.
- TT196: Envío oportunidad - Carnet extranjería – INCIDENCIA**  
Se hizo el ajuste en el tipo de documento: Carnet de Extranjería, para que se consigne el código a enviar al SG5

### Solución Observada

- TT 188: Sede origen errado - INCIDENCIA**  
El error estuvo en el mal ingreso del departamento del usuario (consejero), Estaba escrito como san antonio, debería ser: San Antonio. Todas las oportunidades (92) generadas por este usuario, tienen este error, que ha impactado también en el dato Sede, de contactos nuevos generados por el consejero. **Esto está pendiente de corregir.**

### Abierto

- TT193: Desfase de las horas entre Interfaz y la BD - INCIDENCIA**



Se identificó un problema en el registro de movimientos de la oportunidad con la agenda