

Manual de Uso Dashboard de Soporte para Gepp ETM



Nombre Cliente Código Cliente Bodega Id Bodega Región Zona Clasificación Ruta

Productos	Descuentos	Nombre	Cliente	Bodega	Id Bodega	Región	Zona	Ruta	Clasificación	Programa de Lealtad	Frecuencia
		ABAR LA LUZ	16128	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	8700	Ecommerce GETM	<input type="button" value="Sin programa"/>	Mar Jue Sab
		ABAR SILVA	26999	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	8700	Ecommerce GETM	<input type="button" value="Sin programa"/>	Mar Jue Sab
		ABAR VERO	26990	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	8700	Ecommerce GETM	<input type="button" value="Sin programa"/>	Mar Jue Sab
		ABAR VINOS Y LICORES HERNANDEZ	26989	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	8700	Ecommerce GETM	<input checked="" type="button" value="SI"/>	Mar Jue Sab
									Ecommerce GETM	<input type="button" value="Sin programa"/>	Lun Mie Vie
									Ecommerce GETM	<input type="button" value="Sin programa"/>	Lun Mie Vie
									Ecommerce GETM	<input type="button" value="Sin programa"/>	Mar Jue Sab

Productos para: **ABARROTRES ALVARADO
e ID: 4052 - Bodega: 489

Activo OPM	Activo SIO	Configuracion Canal	Vigencia Lista de precios	Activo HH	Semáforo Global	Base de Da
ASIO	<input checked="" type="button" value="Activo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input checked="" type="button" value="Activo"/>		REFRESCO
ML LATA 6	<input checked="" type="button" value="Activo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input checked="" type="button" value="Activo"/>		REFRESCO
T 237 ML K	<input checked="" type="button" value="Activo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>		REFRESCO
Z GRB 24	<input checked="" type="button" value="Activo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>		REFRESCO
TS GRB 24	<input checked="" type="button" value="Activo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>		REFRESCO
	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input type="button" value="Inactivo"/>	<input checked="" type="button" value="Activo"/>		REFRESCO



Sistema: Dashboard de Soporte – Gepp ETM Insights

Versión: 1.0

Fecha de creación: Marzo de 2025

Última actualización: 24 de julio de 2025

Autores:

Nadia Miroslava Guzmán González – Ingeniera en Desarrollo de Software

Cesar Daniel Perez – Gte Tecn Información

Área: CXSGepp

Público objetivo: Operadores telefónicos de soporte.

Resumen:

Este manual proporciona a los operadores de soporte una guía práctica para utilizar el dashboard de Gepp ETM, con el fin de diagnosticar y canalizar problemas relacionados con productos, descuentos y rutas del cliente de forma rápida y eficiente.

1. Introducción

Este manual tiene como objetivo guiar al usuario operador telefónico de soporte— en el uso del **Dashboard de Soporte** para diagnosticar problemas relacionados con la visualización de productos y descuentos de clientes en [Gepp ETM Ecommerce](#) y [WhatsApp](#).

2. Perfil del Usuario Persona

Rol: Operador telefónico de soporte

Objetivo: Atender eficientemente llamadas de clientes que reportan incidencias de visualización de productos o descuentos.

3. Alcance del Proyecto

El sistema proporciona un dashboard centralizado y eficiente para visualizar:

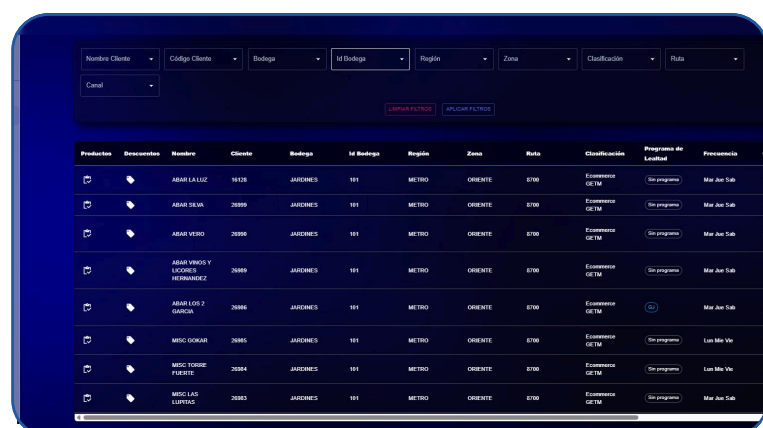
- Información del cliente
- Productos disponibles por bodega
- Descuentos activos, sus productos y vigencias
- Estado de configuración en otros sistemas (estatus activo/inactivo)

4. Flujo General de Uso

Nota sobre filtros: El dashboard utiliza filtros en cascada en todos los campos de búsqueda (zona, región, bodega, tipo de ruta, clasificación, etc.) excepto en los campos ID de cliente y nombre de cliente. Estos dos campos requieren que el usuario escriba al menos algunos dígitos o caracteres para que se despliegue el dropdown con las opciones disponibles (autocompletado).

HU-01: Ingreso al sistema

- Acceder mediante link desde navegador.
http://172.19.41.218/getm_insight/
- La página principal muestra la vista de clientes.
- Desde el menú, puedes cambiar a vista por bodega.



Productos	Descuentos	Nombre	Cliente	Bodega	ID Bodega	Región	Zona	Ruta	Clasificación	Programa de Lealtad	Vigencia
		AGUA LA LIZ	1612	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018
		AGUA TELA	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018
		AGUA VERDE	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018
		AGUA VERDE Y LIMON	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018
		AGUA VERDE Y LIMON	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018
		AGUA VERDE Y LIMON	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018
		MISC DOKAR	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Lun-Mie-Vie
		MISC DOKAR	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Lun-Mie-Vie
		MISC LAS LUPULAS	2099	JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GE TM	(Sin programa)	Mar-Jun 2018

HU-02: Diagnóstico por Cliente

1. Solicitar al cliente su nombre o ID de cliente, y su bodega.
2. **Aplicar filtros** en el dashboard (nombre, bodega, región, zona, etc.).
3. Utiliza los botones **Aplicar Filtros** y **Limpiar Filtros**, cada vez que quieras ejecutar una búsqueda o limpiar los filtros.

Nombre Cliente

Código Cliente

Bodega

Id Bodega

Región

Zona

Clasificación





Ruta

Canal

Limpiar Filtros

Aplicar Filtros

4. Seleccionar al cliente en la tabla resultante.
5. Validar que:
 - Está asignado a la ruta de Gepp ETM Ecommerce y WhatsApp.
 - Se encuentra activo : Si un cliente no esta activo el dashboard devuelve mensaje de datos no encontrados.

Productos	Descuentos	Nombre	Cliente	Bodega	Id Bodega	Región	Zona	Ruta	Clasificación
		**ABARROTES ALVARADO	4052	LAREDO	489	NORTE	TAMAULIPAS	8900	GETM WhatsA
		**ABARROTES ALVARADO	4052	LAREDO	489	NORTE	TAMAULIPAS	8700	Ecommerce GETM

6. Usar el botón "**Ver Descuentos**":
 - Se abre un modal con la lista de descuentos.
 - Verificar fechas de vigencia, nivel y estatus del descuento.
 - Ver productos del descuento y su estado (activo/inactivo).
 - Validar si cada producto está correctamente configurado en lista de precio, canal y sistemas externos.

Descuentos para: ****ABARROTES ALVARADO**

Cierre

Cliente ID: 4052 - Bodega: 489

ID Descuento	Productos	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Exclusivo TLV	Exclusivo GETM	Exclusivo
88324		Cob. Gatorade Freeze =15Des	2025-06-18	2025-06-30	Inactivo	Inactivo	Activo
88177		Pepsi1.5L +GatoradeDin=15 Des	2025-06-16	2025-06-30	Inactivo	Activo	Activo
88222		2 CAJAS SQUIRT	2025-06-16	2025-06-17	Inactivo	Inactivo	Activo
87999		Ref MS + Gatorade 1L = 15Desc	2025-06-11	2025-06-23	Inactivo	Activo	Activo
88020		COMO SUPREMO	2025-06-11	2025-06-14	Inactivo	Inactivo	Activo

File

CERRAR

HU-03: Validación por Producto (sin necesidad de cliente)

1. Desde la fila del cliente, hacer clic en **"Ver Productos"**.
2. Se despliega el modal con productos de la bodega:
 - Verificar si están activos.
 - Confirmar configuración por canal, ruta y en sistemas externos.
 - El semáforo global con el resumen de validaciones.
 - Aplicable para cualquier cliente asociado a la misma bodega.

Productos para: ****ABARROTES ALVARADO**
Cliente ID: 4052 - Bodega: 489

in	Activo OPM	Activo SIO	Configuracion Canal	Vigencia Lista de precios	Activo HH	Semáforo Global	Base de Datos
INASIO	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
AL LATA 6	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
T 237 ML K	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
Z GRB 24	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
TS GRB 24	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
I PRB 8	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
AL PET 12	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
AL PET 24	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO

Productos para: ****ABARROTES ALVARADO**
Cliente ID: 4052 - Bodega: 489

in	Activo OPM	Activo SIO	Configuracion Canal	Vigencia Lista de precios	Activo HH	Semáforo Global	Base de Datos
INASIO	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
AL LATA 6	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
T 237 ML K	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
Z GRB 24	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
TS GRB 24	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
I PRB 8	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
AL PET 12	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
AL PET 24	Activo	Inactivo	Inactivo	Inactivo	Inactivo		REFRESCO
I PET 12	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO
TS PET 12	Activo	Activo	Inactivo	Inactivo	Activo		REFRESCO

Resumen de validaciones

- OPM está activo para este producto.
- SIO está activo para este producto.
- El producto está asignado al canal 90.
- No se encontró un precio vigente en la lista del cliente. Asegúrate de que el producto esté incluido en la lista con fecha de preventa válida.
- El canal 90 está habilitado para este producto.

CERRAR

HU-04: Diagnóstico por Bodega

1. Desde el menú, cambiar a vista de bodega.
2. Filtrar por región, zona, ID de bodega etc .
3. Seleccionar una bodega.
4. Consultar los productos asociados:
 - Validar estatus de configuración por sistema.
 - No se muestran datos de cliente.

GETM Insight

Bodega: Id Bodega: Región: Zona: Clasificación: Ruta: Canal:

LIMPIAR FILTROS APLICAR FILTROS

Producto	Descuentos	Bodega	Id Bodega	Región	Zona	Ruta	Clasificación	Frecuencia	Clave Lista	Canal
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Lun Mar Vie	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Lun Mar Vie	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Lun Mar Vie	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Lun Mar Vie	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90
		JARDINES	101	METRO	ORIENTE	0700	Ecommerce GETM	Mar Jun Sab	44	90

Rows per page: 50 1-50 of 14338

5. Matriz de Casos de Uso

Caso de Uso	Descripción	Vista disponible
<ul style="list-style-type: none"> Visualizar descuentos por cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Consultar productos con descuento, su vigencia, nivel y estado por cliente y bodega 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente
<ul style="list-style-type: none"> Visualizar productos por bodega 	<ul style="list-style-type: none"> Ver todos los productos disponibles por bodega y su estado de configuración global 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente / Bodega
<ul style="list-style-type: none"> Validar semáforo global del producto 	<ul style="list-style-type: none"> Determinar si un producto está completamente configurado para operar (verde/ amarillo/rojo) 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente / Bodega
<ul style="list-style-type: none"> Validar si producto pertenece a canal 90 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar si la bodega tiene asignación al canal tipo mercado '90' 	<ul style="list-style-type: none"> Interna
<ul style="list-style-type: none"> Validar si producto aparece en lista 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmar si el producto está en una lista de precios asignada al canal correspondiente 	<ul style="list-style-type: none"> Interna
<ul style="list-style-type: none"> Validar vigencia de lista de precio 	<ul style="list-style-type: none"> Confirmar si la lista tiene una fecha de preventa vigente (últimos 7 días) 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente / Bodega
<ul style="list-style-type: none"> Ver descuentos activos y vencidos 	<ul style="list-style-type: none"> Validar fecha de inicio y fin del descuento 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente / Bodega
<ul style="list-style-type: none"> Ver estado del producto en sistemas 	<ul style="list-style-type: none"> Consultar si el producto está activo en OPM, SIO y HH 	<ul style="list-style-type: none"> Cliente / Bodega

6. Reglas de Negocio Implementadas en el Dashboard

- Producto válido (semáforo verde) si:
 - Está activo en OPM, SIO y HH (3 sistemas externos).
 - Pertenece a una bodega con canal tipo mercado = '90'.
 - Está incluido en la lista de precios.
 - Tiene al menos una vigencia activa en los últimos 7 días.
- Producto inválido (semáforo rojo) si:
 - Está inactivo en los 3 sistemas.
 - No pertenece a canal 90.
 - No tiene lista ni vigencia.
- Producto con configuración parcial (amarillo) si:
 - Cumple parcialmente las reglas anteriores.

4. Todos los productos se cargan con las reglas de negocio:
 - `inventory_item_status_code = 'Active'`
 - Ruta activa (`ruta_activa = 'Si'`) y tipo de ruta en (36, 37, 38, 39)
 - Filtrados por `ATTRIBUTE27 IN ('PEPSICO', 'GEPP')`
5. El descuento tiene una vigencia `FECHASTART` y `FECHAEND` y puede estar asociado a un cliente y bodega específica.
6. El programa de lealtad se actualiza en base a atributos como `cliente_cdg`, `cm_cdg_des` o `cm_gan_juntos`.

7. Buenas Prácticas y recomendaciones

- Ten siempre a mano los datos clave del cliente: nombre, ID, bodega, región.
- Prioriza el uso de filtros para reducir el tiempo de búsqueda.
- Utiliza correctamente los botones de Limpiar Filtros y Aplicar Filtros.
- Usa la vista por bodega cuando no haya un cliente específico.
- Si un producto no aparece o está inactivo, valida si:
 - La vigencia del descuento es futura o caducada
 - El producto no está configurado en la lista de precio
 - La ruta o canal no es el correspondiente
- Si notas tardanza en la búsqueda se recomienda cerrar el navegador y abrir de nuevo para refrescar cookies.
- Introduce combinaciones validas en tus filtros.
- Si recibes mensaje de data not found, es posible que el registro este inactivo.
- Usa adecuadamente las vistas por cliente y por bodega)

8. Conclusiones posibles desde el dashboard

- Cliente no visualiza productos porque su ruta no corresponde al canal ETM.
- El descuento está caducado o aún no entra en vigencia.
- El producto está inactivo en uno o más sistemas externos.
- El cliente está inactivo o no tiene lista de precios asignada.
- El problema es general por bodega y no específico de cliente.