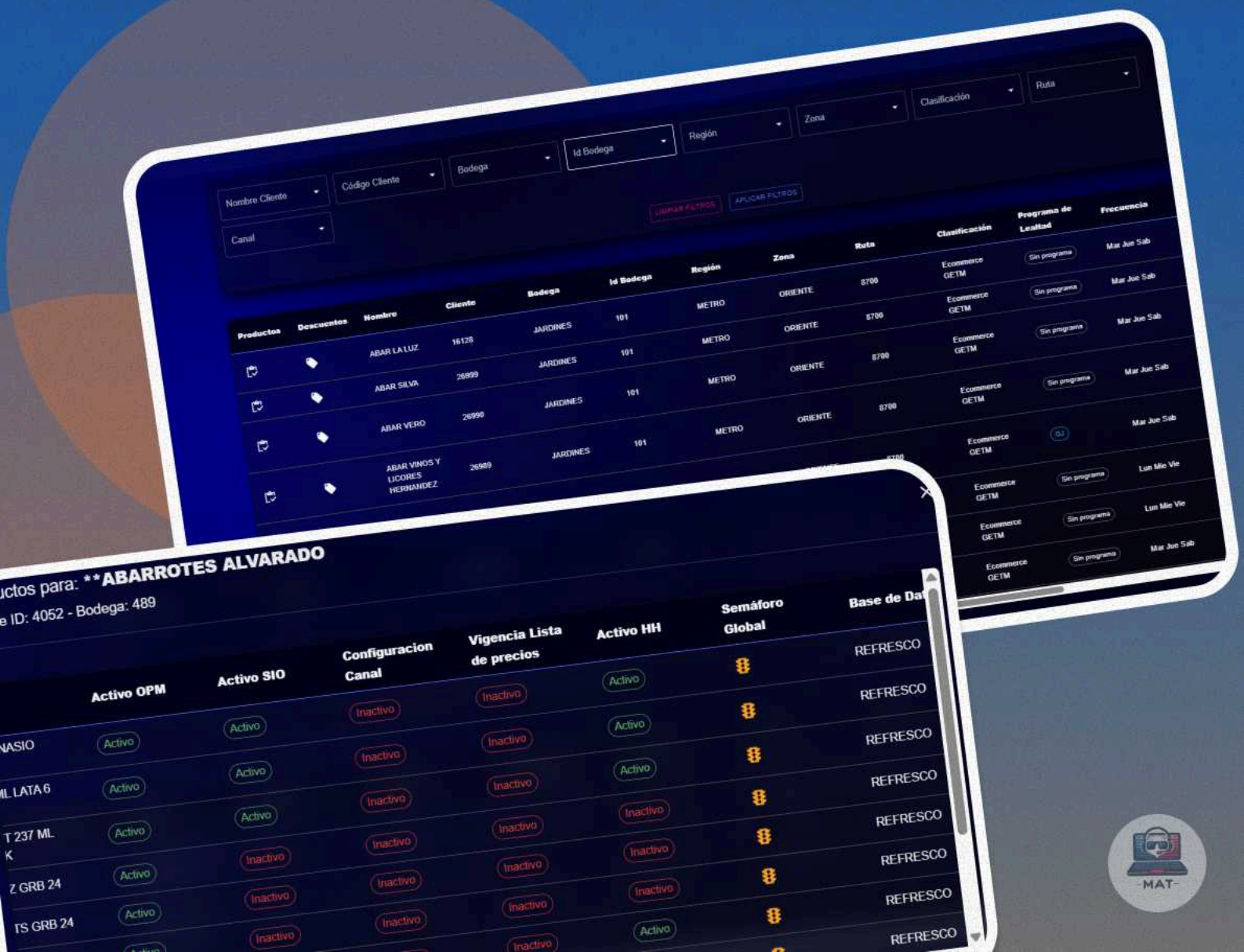
Manual de Uso Dashboard de Soporte para Gepp ETM



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)

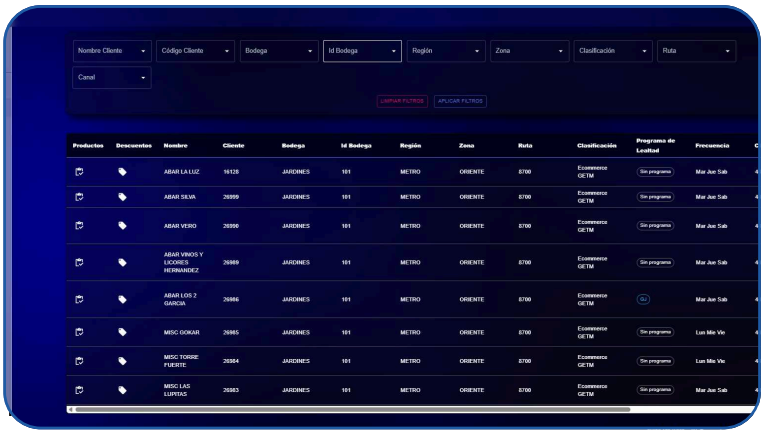
4. Flujo General de Uso

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.



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.

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	Clasificació
		**ABARROTES ALVARADO	4052	LAREDO	489	NORTE	TAMAULIPAS	8900	GETM WhatsA
		**ABARROTES ALVARADO	4052	LAREDO	489	NORTE	TAMAULIPAS	8700	Ecommerce GETM

Rows per page 50 1–2 of 2

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.

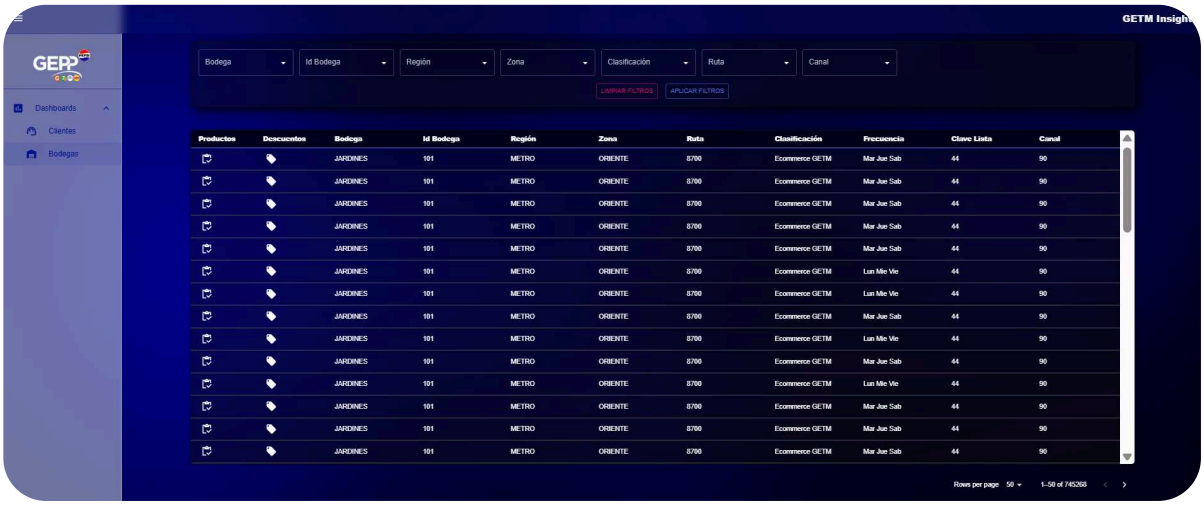
ID Descuento	Productos	Descripción	Fecha Inicio	Fecha Fin	Exclusivo TLV	Exclusivo GETM	Exclusivo
88324		Cob. Gatorade Freeze =15Des	2025-06-18	2025-06-30	Inactivo	Inactivo	Activo
88177		Pepsi1.5L +GatoradeDin=15 Des	2025-06-16	2025-06-30	Inactivo	Activo	Activo
88222		2 CAJAS SQUIRT	2025-06-16	2025-06-17	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

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.

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.



5. Matriz de Casos de Uso

Caso de Uso	Descripción	Vista disponible
• Visualizar descuentos por cliente	• Consultar productos con descuento, su vigencia, nivel y estado por cliente y bodega	• Cliente
• Visualizar productos por bodega	• Ver todos los productos disponibles por bodega y su estado de configuración global	• Cliente / Bodega
• Validar semáforo global del producto	• Determinar si un producto está completamente configurado para operar (verde/ amarillo/rojo)	• Cliente / Bodega
• Validar si producto pertenece a canal 90	• Verificar si la bodega tiene asignación al canal tipo mercado '90'	• Interna
• Validar si producto aparece en lista	• Confirmar si el producto está en una lista de precios asignada al canal correspondiente	• Interna
• Validar vigencia de lista de precio	• Confirmar si la lista tiene una fecha de preventa vigente (últimos 7 días)	• Cliente / Bodega
• Ver descuentos activos y vencidos	• Validar fecha de inicio y fin del descuento	• Cliente / Bodega
• Ver estado del producto en sistemas	• Consultar si el producto está activo en OPM, SIO y HH	• Cliente / Bodega

6. Reglas de Negocio Implementadas en el Dashboard

1. 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.
2. Producto inválido (semáforo rojo) si:
   - Está inactivo en los 3 sistemas.
   - No pertenece a canal 90.
   - No tiene lista ni vigencia.

3. 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 Limipiar 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.