



# Levantamiento de Información

Elaboró: Karen Pamela Valencia Pacheco, José Rojo García

Cliente: Credifiel

Versión:1.0

## Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Antecedentes .....	3
3. Participantes .....	3
4. Procesos Bach .....	4
5. Integraciones y/o conexiones.....	6
5.1. Wavy.....	6
5.2. Credifiel .....	6
5.3. Vicial .....	6
6. MC Collect .....	7
6.1. Administrador.....	7
6.1.1. Catálogos .....	7
6.1.1.1. Catálogo de Perfiles .....	7
6.1.1.2. Catálogo de Políticas de Acceso.....	9
6.1.1.3. Catálogo Agencias.....	9
6.1.1.4. Catálogo de Usuarios .....	10
6.1.1.5. Catálogo de Información de Correos .....	12
6.1.1.6. Catálogo de Usuarios Conectados .....	12
6.1.1.7. Catálogo de Códigos (Acción-Resultado) .....	12
6.1.1.8. Catálogo Judicial .....	13
6.1.1.9. Catálogo de Imágenes en Login .....	15
6.1.1.10. Catálogo Aplicaciones no deseadas .....	15
6.1.1.11. Catálogo de Ponderaciones .....	15
6.1.1.12. Catálogos de Sistema.....	16
6.1.2. Configuración .....	16
6.1.2.1. Negociaciones (Cálculo de QUITAS).....	16
6.1.2.2. Asignación .....	17
6.1.2.3. Prioridad de Reglas .....	18
6.1.2.4. Plantilla SMS .....	18
6.1.2.5. Plantilla WhatsApp .....	18
6.1.2.6. Plantilla Correo .....	19
6.1.2.7. Segmentación de Campañas.....	19
6.1.2.8. Configuración de Juicios .....	19

6.1.2.9.	Campañas .....	19
6.1.2.10.	Comisiones .....	20
6.1.3.	Cargas .....	21
6.1.3.1.	Cargas Masivas .....	21
6.1.3.2.	Carga Asignación .....	22
6.1.3.3.	Carga Etiqueta para Domiciliación .....	23
6.1.3.4.	Carga Días Débito .....	23
6.1.3.5.	Carga de créditos de empleados .....	23
6.1.4.	Filas de trabajo .....	23
6.2.	Gestión .....	24
6.3.	Reporteador .....	30
6.4.	Back Office .....	31
6.5.	Móvil .....	33
6.5.1.	Inicio .....	33
6.5.2.	Trabajar .....	33
6.5.3.	Productividad .....	35
6.5.4.	Actualizar Cuentas y Catálogos .....	35
6.5.5.	Sincronizar .....	35
6.5.6.	Administrador .....	36
6.5.7.	Chat .....	36
6.5.8.	Checador .....	36
6.5.9.	Ver conexión .....	37
6.5.10.	Test Conexión .....	37
6.5.11.	Cambiar contraseña .....	37
6.5.12.	Soporte Técnico .....	37
6.5.13.	Optimizador de Recursos .....	37
6.5.14.	Configuración .....	38
6.5.15.	Cerrar sesión .....	39
6.6.	Reportes Adicionales .....	39
6.7.	Entregables .....	39
6.7.1.	Memoria técnica .....	39
6.7.2.	Manuales .....	39
6.7.3.	Video tutoriales .....	39

6.7.4.	Diccionario de datos .....	39
--------	----------------------------	----

## 1. OBJETIVO

Asentar en este documento el alcance del proyecto, con la finalidad de agilizar y eficientizar el proceso de implementación.

## 2. ANTECEDENTES

Con fecha de 16 de octubre de 2020 se da por finalizada la etapa de Levantamiento de Información, que sirve como base para este documento.

## 3. PARTICIPANTES

Nombre	Departamento	Empresa	Firma*
Rojo García José	Proyectos	MC Collect	
Escalera Guevera Irene	Proyectos	Credifiel	
De la Torre Ortiz Claudia Karina	Cobranza	Credifiel	
Martínez Martínez Rodrigo	Proyectos	Credifiel	
Cordero Yamallel Miguel Ángel	TI	Credifiel	
Díaz Monroy Francisco Zaid	Cobranza	Credifiel	
Ortega Padilla Daniel Alfonso	Cobranza	Credifiel	
Rojas Hernández Cesar Osvaldo	Cobranza	Credifiel	
Valencia Pacheco Karen Pamela	Proyectos	MC Collect	
Romero Lugo Mayra Miryam	Nómina	Credifiel	

\*Rubricar cada hoja del documento como aceptación del requerimiento.

## 4. PROCESOS BACH

Este proceso es el encargado de alimentar al Core de MC en sus tablas temporales, las cuales son utilizadas para analizar la información y validar si cumple con el diccionario de datos definido Archivo **Layout.xls**, en caso de que se cumpla con la definición, la información se procesa y se pasa a las tablas principales.

**PR**\_PRINCIPAL contiene toda la información que se obtiene del Layout.

**HIST**\_PAGOS contiene los pagos realizados a los créditos.

Se espera que el proceso ETL inicie por lo menos 2 horas antes del inicio de operaciones de las áreas de recuperación para así poder tener el tiempo suficiente para que corran los procesos primarios, que son:

- **Carga de Créditos Nuevos**

En este proceso el sistema validará aquellos créditos que no existan dentro de MC y serán agregados a la base de datos, si y sólo si, cuentan con estatus activo y saldo actual mayor o igual a 0.

- **Retiro de Créditos**

El sistema pondrá con estatus MC (el estatus que tiene el crédito dentro del sistema) de Retirada, a aquellos créditos que ya no vengan en el proceso de ETL y aquellos con estatus distinto de activo o saldo actual menor a 0.

- **Actualización de Saldos**

Los créditos que continúen con estatus Activo y saldo mayor o igual a 0 serán actualizados en todos los campos con excepción de aquellos campos que no deberían de cambiar, ya que son campos llave dentro de las tablas de MC, que son: Número de Crédito, Número de Cliente, Nombre, RFC.

- **Asignación**

Una vez actualizada la información, el sistema iniciará el proceso de asignación el cual ejecutará las reglas creadas en el Módulo de Asignación y que están plasmadas en las Políticas de Asignación.

- **Mantenimiento de Usuarios**

El proceso aplicará las Políticas de Seguridad configuradas en el Módulo Políticas de Acceso, cancelándolos por tiempo de no ingreso al sistema o expirándolos para su cambio de contraseña.

- **Promesas de Pago**

Posterior a la Carga de Pagos, el sistema evaluará aquellos créditos que cuenten con promesas de pago, comparará el saldo de dicha promesa contra el del pago, si el monto del pago está dentro de la holgura del monto de la promesa y dentro de la holgura de la fecha de promesa cambiará el estatus a Cumplida, en caso contrario el sistema dejará el estatus que cumpla con las reglas de promesa.

Estatus Promesa	Regla
Pendiente	Son todas las promesas de pago que no han llegado a su fecha de vencimiento y que no han recibido pago alguno.
Cumplida	Son aquellas promesas que recibieron un pago el cual cumplió en monto y fecha (incluyendo la holgura que se pueda configurar en el Módulo Catálogos de Sistema) a lo prometado.
Parcial Monto	Son aquellas promesas de pago que recibieron un pago en la fecha prometada pero que el pago no cumplió con el monto requerido (incluyendo la holgura).
Parcial Fecha	Son aquellas promesas de pago que recibieron el pago de lo prometado, pero no en la fecha acordada (incluyendo la holgura).
Incumplida	Son aquellas promesas que no recibieron pago alguno y que ya venció la fecha de vigencia (incluyendo la holgura).
Cancelada	Son aquellas promesas que aún están con estatus Pendiente y que el usuario generó una nueva promesa de pago sobre esta, cancelando la que se encontraba Pendiente e ingresando la nueva con estatus Pendiente.

Se creará una VPN Site to Site para conectar ambas bases de datos Credifiel-MC, esta VPN será utilizada para el consumo de la información y/o servicios que apliquen.

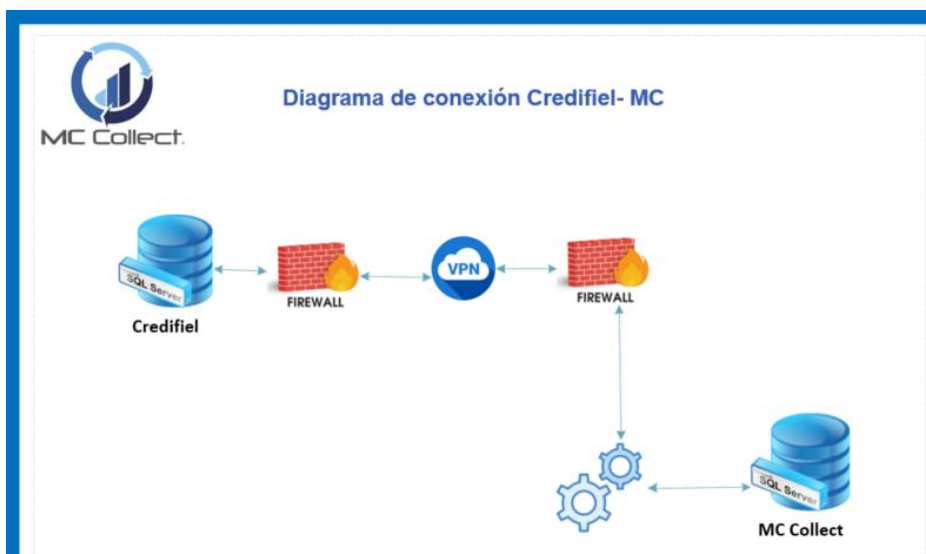


Diagrama 1.0

## 5. INTEGRACIONES Y/O CONEXIONES

### 5.1. Wavy

- SMS

La integración será realizada en base a la documentación proporcionada.

<http://doc-messaging.movile.com/es.html#sms-api>

- WhatsApp

La integración será realizada en base a la documentación proporcionada.

<http://doc-messaging.movile.com/es.html#wavy-messaging-whatsapp-api>

### 5.2. Credifiel

- Blaster

La integración será realizada en base a la documentación proporcionada (Falta definición).

- Email

La integración será realizada en base a los dominios y correos que se capturen en el módulo administrador.

### 5.3. Vicial

La integración será realizada en base a la documentación proporcionada (Falta definición).

## 6. MC COLLECT

### 6.1. Administrador

#### 6.1.1. Catálogos

##### 6.1.1.1. Catálogo de Perfiles

Este catálogo permite la creación y/o modificación de perfiles para otorgar los permisos que tendrá cada uno de los usuarios en los módulos del sistema.

**Funcionalidad:**

- **Crear / Modificar**

Cuando se cree o modifique un perfil, el usuario lo podrá nombrar (En caso de que sea nuevo) como el negocio lo requiera sin que este nombre lo limite en lo que puede llegar a hacer dentro del sistema y configurará los permisos a los distintos módulos del sistema.

Administrador	Permisos
	Catálogo de Políticas de Acceso
	Catálogo Agencias
	Catálogo de Usuarios
	Catálogo de Usuarios Conectados
	Catálogo de Códigos (Acción-Resultado)
	Catálogo Judiciales
	Catálogo de Imágenes en Login
	Catálogo de Sistema
	Dispersión
	Prioridad de Reglas
	Plantilla SMS
	Plantilla Correo
	Segmentación de Campañas
	Configuración de Juicios
	Campañas
	Cargas Masivas
	Carga Asignación
	Carga Asignación



Permisos en Gestión	Permisos
	Agregar Correos
	Agregar Direcciones
	Agregar Pagos
	Autorizar Promesas/Negociaciones
	Cancelar Promesas/Negociaciones
	Cargar Documentos
	Eliminar Documentos
	Filas de Trabajo
	Calculadora
	Chat
	Notas
	Calificar Teléfonos
	Editar Juicios

Pantallas en Gestión	Permisos
	Información General
	Información Adicional
	Histórico de Actividades
	Histórico de Pagos
	Negociaciones
	Documentos
	Relacionados
	Correos
	Judicial

Móvil	Permisos
	Ingreso
	Visita Lejos de Ubicación
	Administrador

Back Office	Permisos
	Ingreso

Reportes	Permisos
	Visualizar
	Crear/Modificar
	Eliminar

- **Eliminar**

Se podrán eliminar los perfiles dentro del catálogo, con el riesgo de que aquellos usuarios que estén con dicho perfil ya no podrán ingresar a la aplicación.

#### 6.1.1.2. Catálogo de Políticas de Acceso

Este módulo permite al usuario configurar las características que tendrá la contraseña, así como los días que el usuario podrá permanecer sin ingresar a la aplicación antes de ser cancelado.

Parámetros Configurables	Descripción
Longitud Mínima	Permite configurar los caracteres mínimos que tendrá la contraseña.
Longitud Máxima	Permite configurar los caracteres máximos que tendrá la contraseña.
Cuántas Mayúsculas	Permite configurar el número mínimo de mayúsculas que tendrá la contraseña.
Cuántas Minúsculas	Permite configurar el número mínimo de minúsculas que tendrá la contraseña.
Cuántos Números	Permite configurar el número mínimo de caracteres numéricos que tendrá la contraseña.
Cuántos Caracteres Especiales	Permite configurar el número mínimo de caracteres especiales (*, ...  #) que tendrá la contraseña.
Historial De Contraseñas	Permite configurar en caso de cambio de contraseña durante cuantos cambios no podrá repetir una contraseña anterior.
Cancelar Por Días Inactividad	Permite configurar a los cuantos días sin ingreso al sistema el usuario será cancelado.
Días Vigencia De La Contraseña	Permite configurar a los cuantos días el sistema estará pidiendo cambio de contraseña.
Intentos de Conexión	Permite configurar a los cuantos intentos incorrectos al sistema el usuario será cancelado.

#### 6.1.1.3. Catálogo Agencias

Este módulo permite la creación de agencias, con la configuración de agregar el nombre de esta y un usuario que el sistema creará en automático para que la agencia ingrese al sistema.

Una vez que se crea la agencia se deberá de ir al catálogo de usuarios para la configuración de los datos adicionales como son capacidad de cuentas a trabajar, perfil, horarios de trabajo, contraseña, estatus, etc. (este catálogo se detalla más adelante).

#### 6.1.1.4. Catálogo de Usuarios

En este módulo se crean los usuarios y agencias bajo el mismo esquema, lo único que los diferencia es la opción de si es agencia o no.

- Crear

En este apartado se crearán los usuarios que tendrán acceso a los distintos módulos de MC.

##### ■ Usuario

Nombre de usuario único con el que podrá ingresar a los distintos módulos del sistema.

##### ■ Nombre

Nombre completo del usuario que ingresará al sistema.

##### ■ Contraseña

Contraseña que se valida junto con el usuario para permitir ingresar al sistema.

##### ■ Entrada

Horario de entrada del usuario, en el caso de la aplicación móvil en caso de no hacer Check In se notificará en el monitoreo.

##### ■ Salida

Horario máximo para poder gestionar en la plataforma, pasado ese horario no se permite el ingreso al sistema.

##### ■ Estatus

Estatus del usuario que puede ser:

- Activo

Usuario que puede ingresar al sistema si tiene los permisos necesarios.

- Cancelado

Usuario que no puede ingresar al sistema ya sea por:

- a) Intentos incorrectos, cuando el usuario intenta ingresar al sistema y excede los intentos de manera incorrecta, el sistema lo cancela impidiendo el acceso hasta que no se notifique a su jefe inmediato para el cambio de estatus.
- b) Intentos fuera de horario, si el usuario intenta ingresar al sistema fuera del horario que tiene configurado y excede el número de intentos, el sistema lo cancela impidiendo el acceso hasta que no se notifique a su jefe inmediato para el cambio de estatus.

- c) Inactividad, si el usuario no se conecta a la plataforma durante el período de días configurados, el sistema lo cancela impidiendo el acceso hasta que no se notifique a su jefe inmediato para el cambio de estatus.

- Expirado

Este estatus obliga al usuario a realizar el cambio de contraseña, si no se hace el cambio seguirá expirado hasta que haga el cambio o le solicite a su supervisor el cambio de estatus.

- Agencia

Este parámetro determina a que agencia pertenece el usuario.

- Ver Agencias

Sin importar la agencia a la que este ligada el usuario, este parámetro permite ver cuentas de la agencia a la que pertenece o bien a las agencias que se le permita el acceso, permitiendo que este visualice cartera de cuentas que no pertenezcan a su agencia.

- Supervisor

Este campo lo utiliza el supervisor de este usuario, para que el sistema genere los árboles de jerarquía.

- Rol

Es el rol que tendrá configurado el usuario, este determinará los permisos que tendrá a la plataforma, así como los esquemas de metas que estarán ligados a este.

- Usuario Despacho

En caso de trabajar con despachos externos, se habilitará esta opción la cual le dirá al sistema que en caso de una asignación el que recibe las cuentas es este usuario, para que la agencia a su vez pueda hacer una asignación a sus usuarios.

- Productos

Son los productos a los que tendrá acceso este usuario, para este caso solo será Credifiel.

- Tipo de Usuario

Esta etiqueta determina si el usuario puede o no recibir cuentas.

- Administrativo, no recibe cuentas de asignación.
- Operativo, si recibe cuentas en el proceso de asignación.

- Capacidad de Cuentas

Es el número máximo de cuentas que este usuario podrá recibir en el momento que corra la asignación.

- Cancelar

Esta opción permite cambiar el estatus a **Cancelado** al usuario seleccionado de manera inmediata impidiendo el acceso al sistema.

- Editar

Esta opción permite la edición de un usuario previamente creado.

- Expirar

Esta opción permite cambiar el estatus del usuario para que este esté obligado a cambiar su contraseña en el próximo ingreso.

#### 6.1.1.5. Catálogo de Información de Correos

Este catálogo permitirá la configuración del servidor de correo sobre cual serán enviados los correos de las campañas, se necesitan configurar las siguientes opciones:

- Correo
- Contraseña
- Host
- Puerto
- SSL

#### 6.1.1.6. Catálogo de Usuarios Conectados

Este módulo muestra a los usuarios conectados en el sistema, solo en la parte WEB, mostrando la información de:

- Usuario conectado
- IP de dónde se conecta
- Hora de ingreso
- Módulo al que se encuentra conectado
- Botón desconectar, este botón desconecta al usuario del sistema.

#### 6.1.1.7. Catálogo de Códigos (Acción-Resultado)

En el catálogo de códigos se pueden configurar los árboles de gestión relacionando una acción a varios resultados y configurando el código asociado.

## Configuración.

Parámetros Configurables	Descripción
Perfiles	Los perfiles seleccionados verán estos códigos para su selección.
Productos	Los códigos serán seleccionables dependiendo el producto al que pertenezca el crédito.
Promesa	Si se selecciona que Si en este parámetro, no importará la descripción del código de resultado ya que el sistema solicitará que se ingrese un monto y fecha para generar una promesa de pago.
Significativo	Este parámetro se utiliza para segmentar los códigos que son Significativos de los que no, como podría ser un <b>contacto con deudor</b> , una <b>promesa de pago</b> de un Código no significativo como <b>no contesta</b> o <b>ilocalizable</b> .
Tipo	Existen 3 tipos de Código, este parámetro definirá en que módulo se visualizarán estos. Tipo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefónico, se visualizará únicamente en el Portal de Gestión.</li> <li>• Visitador, este se visualizará solo en la Aplicación Móvil.</li> <li>• Se podrán visualizar en ambos módulos.</li> </ul>
Semáforo Verde*	Son los días que el sistema dejará el semáforo del crédito en verde, estos días se cuentan a partir de la última acción.
Semáforo Amarillo*	Son los días que el sistema dejará el semáforo del crédito en Amarillo, estos días se cuentan a partir del vencimiento de los días en verde, una vez finalizados los días en amarillo, el sistema pone el semáforo en rojo.
Masiva	Si esta seleccionada esta opción, el sistema permitirá la carga de estos códigos en las cargas masivas, en caso contrario serán rechazados estos registros.

\* El semáforo indica el período que tiene un usuario para volver a trabajar sus cuentas, este semáforo se utiliza para que el sistema envíe alertas al usuario en el Módulo de Gestión para recordarle que debe de trabajar las cuentas debido al último resultado obtenido.

#### 6.1.1.8. Catálogo Judicial

Dentro de este módulo se pueden crear todos los catálogos que serán utilizados para la configuración de los juicios como son:

- Etapas Procesales

Catálogo para crear cada una de las subdivisiones que presentará el Proceso Judicial.

- Promociones

Catálogo de acciones que podrán ser ejecutadas dentro de cada etapa procesal, a estas acciones se les configura los días en los cuales el sistema mandará una alerta recordándole al abogado que debe de trabajar el crédito.

- Resultados Judiciales

En este catálogo se configuran los resultados que se obtienen de las promociones y si el resultado generara un cambio de etapa, se reinician o no los días de caducidad, los cuales se configuran en el catálogo de **Tipos de Juicios**.

- Tipos de Juicios

Catálogo que permite crear cualquier tipo de juicio y con cada juicio los días de caducidad y días de prescripción, mismos que el sistema utiliza para las alertas judiciales.

- Diligencias

Este catálogo está relacionado con el catálogo de promociones, dentro de este se configurará que promociones puedes habilitar, una opción adicional que serían las diligencias y que diligencias serían susceptibles a esa promoción.

- Juzgados

En este apartado se realiza la creación y modificación de los juzgados físicos en los que se llevan a cabo los juicios. Este registro está basado en el estado y municipio en que se encuentren.

Los juzgados se pueden filtrar por Nombre de Juzgado, Estado, Municipio y Estatus.

Los juzgados pueden desactivarse y reactivarse, esto permitirá o negará su visualización en otros apartados del portal.

- Cierre de Juicios

Permite la creación y modificación de distintos motivos para culminar un juicio al mismo tiempo se configura si será necesaria la aprobación de un superior para dicho cierre o se realizará sin necesidad de esta.

- Trámites Judiciales

Crear y modificar los diferentes trámites judiciales, así como la configuración de las alertas que el sistema arrojará sobre estos con una vigencia y el tiempo anterior a esta en el cual enviarla, la existencia de dicha alerta también se configura en este punto. De igual manera se configurará si se encuentran activos o inactivos, para su visualización en los diferentes apartados del portal.

- **Acuerdos**

Posibilita la creación de los acuerdos judiciales que se utilizarán en el Proceso Judicial, así como su modificación posterior en caso de ser necesario.

En este apartado se configurará la etapa a la que se moverá al darse como afirmativo el resultado de este acuerdo. Del mismo modo permite la activación y desactivación de los acuerdos, afectando su visualización en los distintos módulos del portal.

- **Días Inhábiles**

Permite la configuración de días inhábiles determinando el período que abarcan estos, así como los estados en que aplicarán. Los días configurados en este apartado afectarán el conteo de días de caducidad de los juicios registrados en un juzgado que se encuentre en un estado cuyos días inhábiles se le apliquen.

- **Etiquetas Judiciales**

Este apartado permite la creación y previsualización de etiquetas físicas para los expedientes físicos, así como la creación del documento para su posterior impresión.

#### **6.1.1.9. Catálogo de Imágenes en Login**

Este módulo permite subir imágenes al sistema que serán visualizadas en la pantalla de Inicio de Sesión del sistema, se pueden cargar hasta 3 imágenes con un peso no mayor a 300 kb por imagen.

#### **6.1.1.10. Catálogo Aplicaciones no deseadas**

Este catálogo le indica a la aplicación móvil que aplicaciones harán que se bloquee, impidiendo que se pueda trabajar en MC Móvil, ejemplo si desde el Catálogo se selecciona como aplicación no deseada **Fake GPS** el sistema inhabilitará los menús de trabajar hasta que el usuario no realice las acciones recomendadas por el sistema.

#### **6.1.1.11. Catálogo de Ponderaciones**

Este menú permite ordenar los códigos de acción y resultado de manera que el orden que se les dé será la ponderación que tendrán, es decir el código que se encuentre en la posición más alta de la tabla será el código más importante mientras que el que se encuentre hasta abajo será el menor importante.



#### **6.1.1.12. Catálogos de Sistema**

En este catálogo se puede hacer la configuración de algunos catálogos que existen en el sistema como son:

- Parentesco, este es utilizado al dar de alta algún teléfono, correo o dirección nuevo.
- Lugares de pago, este se utiliza en el Módulo de Gestión/Pagos.
- Holgura monto, se utiliza para dar una holgura en el cumplimiento de las promesas en lo que respecta al monto de pago.
- Holgura fecha, se utiliza para dar una holgura en el cumplimiento de las promesas en lo que respecta a la fecha de pago.

#### **6.1.2. Configuración**

##### **6.1.2.1. Negociaciones (Cálculo de QUITAS)**

Este módulo permitirá la segmentación y configuración de los porcentajes de descuento a los cuales son susceptibles los clientes.

- Nombre de la Negociación

Nombre con el cual el gestor/visitador lo visualizarán en el Módulo de Negociaciones.

- Descuento Máximo 1

Es el porcentaje máximo para condonar dentro de la negociación, el sistema parte de un descuento de 0% hasta el configurado en este campo.

- Campo Descuento Máximo 1

Sobre qué campo se basará el descuento anterior, el usuario puede seleccionar de datos los campos de saldo de la base de datos, desde un saldo total hasta un saldo de intereses.

- Descuento Máximo 2

Es el porcentaje máximo para condonar dentro de la negociación, el sistema parte de un descuento de 0% hasta el configurado en este campo.

- Campo Descuento Máximo 2

Sobre qué campo se basará el descuento anterior el usuario puede seleccionar de datos los campos de saldo de la base de datos, desde un saldo total hasta un saldo de intereses.

- Descuento Máximo 3

Es el porcentaje máximo para condonar dentro de la negociación, el sistema parte de un descuento de 0% hasta el configurado en este campo.

- Campo Descuento Máximo 3

Sobre qué campo se basará el descuento anterior el usuario puede seleccionar de datos los campos de saldo de la base de datos, desde un saldo total hasta un saldo de intereses.

- Número de Pagos

Número de pagos en los cuales se podrá hacer la negociación, este es el número máximo de pagos partiendo siempre de 1 pago hasta los seleccionados en esta opción.

- Segmentación

En este apartado se filtrarán los créditos a los cuales se les aplicará el esquema configurado, el sistema abre todos los campos de la base de datos para que sean seleccionados como filtros, este módulo cuenta con la funcionalidad de preview para que el usuario vea el alcance de su estrategia.

#### **6.1.2.2. Asignación**

- Creación de Reglas

Esta funcionalidad permite delimitar grupos de cuentas a través de la selección de características de estas, el sistema tiene la capacidad de permitir reglas sencillas como delimitaciones por mora o saldo hasta por lugares geográficos, así como las diferentes combinaciones entre dichas características, las cuales incluyen todos los campos de la cartera proporcionada por el cliente adicionando la información de visitas y gestiones que genera el sistema.

En complemento a esta funcionalidad se puede delimitar el grupo de usuarios que podrán recibir el conjunto de cuentas que se enmarcó anteriormente.

Esto permite que el administrador del sistema no deba preocuparse por generar listas específicas de cuentas para cada usuario.

- Modificación de Reglas

Permite actualizar la delimitación del grupo de cuentas, así como del grupo de usuarios que recibirán dichas cuentas.

- Eliminar Reglas

Al realizar esta acción se descarta tanto la delimitación de las cuentas como la agrupación de usuarios, lo que se les repartirían esas cuentas.

Junto con esto, el sistema maneja un sistema de vigencia configurable lo cual permite al usuario determinar la duración de cada regla por separada para determinar el tiempo que sea necesario para trabajar cada segmento de la cartera. Esta capacidad también permite modificar el inicio de los ciclos en los que se aplicará cada una de las reglas configuradas.

#### 6.1.2.3. Prioridad de Reglas

Para aplicar las reglas anteriormente capturadas, el sistema permite al usuario decidir una prioridad para la evaluación y ejecución de estas, lo cual permite manejar la capacidad de trabajo de cada usuario de una manera más eficiente al decidir que se asigne un conjunto de cuentas antes que otro.

#### NOTA:

**En conjunto ambos Módulos (Asignación y Prioridad de Reglas) tienen la capacidad de asignar las cuentas con la flexibilidad que el usuario requiera, tomando en cuenta la capacidad de los usuarios, zona geográfica, saldo o cualquier otra característica de las cuentas, así como seguir el orden deseado. El proceso de asignación también tiene la capacidad de ordenar las cuentas de manera geográfica para un trabajo más eficiente en campo, para lo cual se pueden ocupar las coordenadas que el cliente proporcione o se pueden generar coordenadas utilizando las direcciones de cada cuenta como referencia.**

#### 6.1.2.4. Plantilla SMS

Este módulo permite la creación de las plantillas que serán utilizadas para el envío de SMS de manera individual desde el Módulo de Gestión o de manera masiva desde el Módulo de Campañas.

Este módulo habilita todos los campos que existen en la base de MC (y que estén ligados a un crédito o cliente) para que sean utilizados en las plantillas y el sistema haga la referencia cruzada al momento del envío. Este módulo limitará los caracteres a un solo SMS por envío, si la plantilla se excede de los 160 caracteres no se podrá guardar.

#### 6.1.2.5. Plantilla WhatsApp

Este módulo permite la creación de las plantillas que serán utilizadas para el envío de WhatsApp de manera individual desde el Módulo de Gestión o de manera masiva desde el Módulo de Campañas.

Este módulo habilita todos los campos que existen en la base de MC (y que estén ligados a un crédito o cliente) para que sean utilizados en las plantillas y el sistema haga la referencia cruzada al momento del envío. Este módulo no limitará los caracteres como en los SMS.

#### 6.1.2.6. Plantilla Correo

Este módulo permite la creación de las plantillas que serán utilizadas para el envío de Correos de manera individual desde el Módulo de Gestión o de manera masiva desde el Módulo de Campañas.

Este módulo habilita todos los campos que existen en la base de MC (y que estén ligados a un crédito o cliente) para que sean utilizados en las plantillas y el sistema haga la referencia cruzada al momento del envío. Este módulo no limitará los caracteres a diferencia del SMS y se puede personalizar con imágenes, tablas, colores como si fuera diseñado desde el manejador de correo.

#### 6.1.2.7. Segmentación de Campañas

Para el envío de campañas de mensajes es necesario crear una segmentación de las cuentas a las cuales se les hará el envío, este módulo abre la base de datos para que el usuario vaya filtrando el universo al cual se hará el envío una vez que filtre sus cuentas le pondrá nombre a esta estrategia que será utilizada en el Módulo de Campañas. Este módulo ofrece la funcionalidad de hacer preview de la segmentación que se está haciendo para ver si el número de cuentas segmentadas nos hace sentido.

#### 6.1.2.8. Configuración de Juicios

Este módulo está ligado a Catálogos de Juicios, una vez que se configuraron los catálogos en este módulo se hará la asociación de los distintos catálogos que conformarán el flujo del juicio.

Una vez hecha la asociación de los catálogos, el juicio estará disponible en el sistema de Gestión en el apartado Judicial.

+ Se eliminó la funcionalidad de daciones, adjudicaciones, avalúos, en esta etapa debido que no se utilizará.

#### 6.1.2.9. Campañas

Este módulo está ligado a los Módulos de Plantillas de SMS, Correos, WhatsApp y Segmentación de Reglas, una vez configurados estos 4 se puede utilizar la funcionalidad de campañas.

- Nombre de Campaña

Nombre con el cual se enviará la campaña, este nombre queda guardado en el histórico de gestiones junto con lo que se envió, para el caso de correo solo se guarda el nombre de la plantilla, para SMS y WhatsApp se guarda el mensaje en el comentario de la gestión.

- Proveedor de Campaña

Proveedor que se utilizará para este envío.

- Nombre de Segmentación

Muestra los nombres de las estrategias creadas en el Módulo de Segmentar Campañas, al seleccionar una el sistema limitará el envío solo a los clientes que se encuentren en esa segmentación.

- Tipo de Envío

- ☐ Semanal

- ☐ Mensual

- ☐ Diario

Al seleccionar alguna de estas opciones el sistema habilitará el día o días en los cuales se requiere enviar la campaña de manera automática.

- Día de Inicio

Es el día en que el sistema iniciará la campaña de manera automática.

- Día de Término

Es el día en que el sistema terminará la campaña.

- Hora de Ejecución

Hora en la que el sistema ejecutará las tareas, esta hora está limitada entre 7:00 y 21:00 horas.

#### **6.1.2.10. Comisiones**

Este módulo permitirá al usuario configurar los parámetros para que se generen las comisiones, estos esquemas estarán ligados a un perfil del Módulo de Perfiles.

- Nombre del Esquema de Comisión

Con este nombre se identificarán los pagos que se apliquen a cada perfil, para futuras métricas.

- Monto de la Meta

Es el monto sobre el cual se evaluarán las comisiones en caso de llegar a la meta mínima.

- Perfil

Es el perfil sobre el cual se configurarán las comisiones gestor, supervisor, despacho o Chiapas.

■ Gestor (PL-OP-1.3 Comisiones e Incentivos en Cobranza Extrajudicial)

Se habilitarán las opciones necesarias para configurar los rangos sobre los cuales aplicarían las metas, en caso de que el saldo recuperado no cumpliera con el rango mínimo no se aplicaría el esquema de comisión.

Se contará con la pantalla para configurar los porcentajes y/o montos para cada uno de los aceleradores, si y sólo si, aplican.

■ Supervisores (PL-OP-1.3 Comisiones e Incentivos en Cobranza Extrajudicial)

Se habilitarán las opciones necesarias para configurar los rangos sobre los cuales aplicarían las metas, en caso de que el saldo recuperado no cumpliera el rango mínimo no se aplicaría el esquema de comisión.

■ Despachos (Aranceles despachos.pdf)

Estos no contarán con un esquema de aceleradores, el sistema permitirá la configuración de las metas en base a segmentación de las cuentas, es decir si una cuenta con ciertas características y el despacho recupera, este tendrá acceso a un % de lo recuperado.

■ Chiapas (Nuevo-Incentivos-CHIAPAS\_VFFF.pdf)

Al igual que los despachos este perfil se configurará por segmentación de las cuentas, es decir si una cuenta con ciertas características y los usuarios con este perfil recuperan, este tendrá acceso a un % de lo recuperado.

### 6.1.3. Cargas

#### 6.1.3.1. Cargas Masivas

Este módulo permitirá a los usuarios facultados realizar cargas masivas dentro de la aplicación, esta carga masiva se realizará con un archivo en formato csv con los siguientes campos:

Crédito, Usuario, Fecha de Actividad, Resultado de la Gestión (Código de Acción + Código de Resultado), Comentario.

Al momento de hacer la carga el sistema rechazará aquellos registros que cumplan alguna de las siguientes restricciones:

- Fecha de actividad mayor al día de la carga.
- Fecha de actividad menor al día de ayer.
- Usuarios que no existan en el sistema.
- Códigos de acción-resultado que no existan en el módulo de códigos.

- Créditos que no estén asignados al despacho que está haciendo la carga.
- Códigos que no estén dentro del módulo de códigos determinados como código de carga masiva.

#### **6.1.3.2. Carga Asignación**

Independiente a la asignación automática, este módulo permite la asignación de cuentas de manera manual en 3 maneras distintas.

##### **■ Crédito**

Esta opción permite asignar un crédito a un usuario en específico, llenando el campo crédito, seleccionando de la lista el usuario al cual queremos asignar ese crédito y seleccionando del calendario la fecha de vigencia, es decir cuánto tiempo durará esa asignación.

##### **■ Archivo Simple**

Esta carga permite subir un archivo csv con el listado de créditos que queremos asignar a un usuario que seleccionaremos de la lista de usuarios y seleccionando del calendario la fecha de vigencia.

##### **■ Archivo Compuesto**

Este archivo trae todos los campos dentro del layout, dicho layout contiene:

- Crédito
- Usuario
- Fecha de Vigencia

Permitiendo asignar muchos créditos a muchos usuarios al mismo tiempo.

+ Este módulo hace validaciones mínimas por lo que se recomienda precaución en su uso, las validaciones que realiza es que el crédito exista dentro del sistema y sea un crédito con estatus activo, que tenga saldo menor mayor a 0, que el usuario a asignar exista en el catálogo de usuarios y que la fecha de vigencia no sea menos a hoy.

#### 6.1.3.3. Carga Etiqueta para Domiciliación

Se creará un proceso de carga en el cual se abanderan las cuentas para su Intento de domiciliación, con esta carga se abanderan las cuentas en un campo nuevo, este layout de carga contendrá 2 campos (Crédito y Fecha de Vigencia), esta información estará en el Archivo Maestro de MC (360), mismo que se limpiará en el batch nocturno una vez que pase esa fecha.

#### 6.1.3.4. Carga Días Débito

El sistema tendrá una carga masiva en la cual se subirá la información de Día débito, Fecha Dispersión y Periodicidad, esto para que el sistema calcule en automático los días en los cuales se debe de hacer el cobro.

Ejemplo, si al cliente se le dispersa el 5 de octubre y su fecha del archivo Días Débito dice que su pago es el 14, de la fecha dispersión se le suman los 7 días hábiles si la fecha calculada es mayor a la fecha del archivo Días Débito, entonces su fecha de pago inicial sería la siguiente fecha del archivo Días Débito.

Fecha primer pago, fecha segundo pago, fecha de la mitad y fecha final

- 7 días para catorcenales y quincenales.
- 10 días hábiles para mensuales.

#### 6.1.3.5. Carga de créditos de empleados

Se creará una carga en formato csv que alimentará al sistema de manera masiva de aquellos créditos que no llegan en el proceso normal.

#### 6.1.4. Filas de trabajo

Este módulo permite configurar filas de trabajo en base a segmentar los créditos, estas filas de trabajo son enviadas por el sistema de manera secuencial al usuario o usuarios seleccionados para su trabajo.

##### ■ Crear

Permite la configuración de la fila de trabajo a crear por medio de filtros que van segmentando la cartera hasta obtener el universo requerido, una vez segmentado se selecciona al o los usuarios que trabajarán esta fila.

##### ■ Modificar

Permite modificar una fila previamente creada, agregando o quitando filtros y modificando los usuarios que trabajarán en ella.

##### ■ Eliminar

Elimina una fila de trabajo previamente creada.



### ■ Encender/apagar

Una vez configurada la fila de trabajo esta se puede encender y apagar a demanda.

#### ○ Encender

Cuando una fila se enciende, el sistema evalúa en tiempo real las condiciones de esta segmentando la cartera y validando que usuarios pueden trabajar en ella, una vez hecho esto el sistema envía las cuentas para su trabajo, conforme el usuario trabaje las cuentas el sistema le enviará otra cuenta y otra de manera sucesiva hasta que se termine la fila, por lo que, aunque en la campaña había 3 usuarios y 12 cuentas no significa que van a trabajar el mismo número de cuentas ya que el sistema le enviará más cuentas a quien vaya terminando primero.

#### ○ Apagar

Cuando una fila se apaga, el sistema deja que el usuario trabaje la cuenta que ya tiene en pantalla y posterior a trabajar esta, el sistema desactiva el módulo de fila para este.

## 6.2. Gestión

Dentro de este módulo se le da seguimiento a la cobranza cada crédito cuenta con los siguientes submódulos:

- Menú de Información

### ■ General

#### ○ Información de Gestión

Este apartado muestra información respectiva al crédito, como, por ejemplo: ¿Quién lo tiene asignado?, ¿Cuál ha sido el mejor resultado de gestión que se ha obtenido?, ¿Cuál fue el último resultado obtenido?, si el deudor ha sido contactado, las promesas de pago que se han generado y de esas cuantas se han cumplido o incumplido; así como el semáforo de gestión que muestra el estado de la cuenta en base a la configuración hecha en el Módulo de Códigos.

#### ○ Información del Crédito

Muestra la información configurada en el archivo layout.xls enviado al inicio del proyecto en el cual se definieron el orden y campos a mostrar en cada una de las pantallas del sistema (Inicio, Financiera, General).

### ■ Adicional

Esta pestaña permite visualizar la información de:

- Correos
  - Agregar Correos Electrónicos, el sistema valida que existan dentro de los dominios proporcionados por el cliente como dominios válidos, además permite configurar el tipo de correo al cual pertenece ya sea personal, trabajo u otro.
  - Modificar, sigue las mismas reglas que el agregar.
- Teléfonos
  - Agregar, Se pueden agregar teléfonos adicionales sin límite por cuenta, a estos teléfonos se les valida con el cumplimiento de las características mínimas para poder determinar que es un teléfono válido como lo son:
    - Longitud de 10 caracteres.
    - No contengan series no válidas como, por ejemplo, 1234567899, 987654321.
    - No sean números iguales como, por ejemplo, 1111111111,2222222222,5555555555.

Adicional el capturar el tipo de teléfono, el nombre de la persona que atiende esa línea, así como los días y horarios en los cuales podemos hacer la llamada.

- Modificar, sigue las mismas reglas que el agregar.
- Direcciones

La captura de direcciones, si se cuenta con un plan de datos o una señal wifi se valida contra Sepomex, se solicita la captura de Código Postal y el sistema valida los demás datos contra Sepomex para minimizar los errores de captura dejando la captura de la calle, número exterior e interior al visitador, de igual manera que en los teléfonos se captura el día y horarios en los cuales se puede tener un mayor éxito de contratación.

- Modificar, sigue las mismas reglas que el agregar.
- Garantías

El sistema permite la captura de garantías iniciando por la selección del tipo de garantía, que serán **Cuenta o Salario**.

En caso de que se seleccionen **Cuenta** el sistema pedirá que se seleccione el banco al que pertenece, en caso de no estar en la lista podrá seleccionar otros y hacer la captura manual del nombre del banco.

En caso de que se seleccione **Salario** el sistema pedirá el tipo de empresa que puede ser **Privada o Pública**, así como la captura de la dependencia a la que pertenece, esta información se agregará al archivo Maestro (360) y será reemplazada por la última captura dejando como válido el último registro capturado.

- Datos de domiciliación

El usuario podrá capturar los datos de domiciliación iniciando por el número de cuenta, el periodo de la domiciliación, y en caso de domiciliaciones catorcenales seleccionar esos periodos del listado que mostrará el sistema esta información se agregará al archivo Maestro (360) y será reemplazada por la última captura dejando como válido el último registro capturado.

- Actividad

Muestra toda la actividad que ha tenido el crédito de manera histórica pudiendo filtrar por el nivel donde se trabajó (Nomina, Domi, Extra o Judicial) o de manera general en este apartado se muestran todas las actividades sin importar el origen es decir automáticas (Campañas), masivas, telefónicas y visitas.

- Pagos

Esta pestaña se divide en 4 apartados:

- Agregar Pagos

El sistema permite agregar pagos de manera informativa, en caso de una llamada en la que el cliente reporta que hizo un pago, solicitando capturar los datos de:

- Monto de Pago
- Fecha de Pago
- Serie del Folio o Ticket
- Lugar de Pago (Banco, Tienda, Oficina, etc)

Los pagos capturados se guardan en el apartado Pagos Pendientes, este pago permanecerá con este estatus hasta que el sistema se alimente de los pagos, validando si existe un match entre los pagos pendientes y los pagos de la carga, en caso de que el pago cumpla con algún pago cargado en los campos Crédito, Monto y Fecha el sistema cambiará el estatus del pago a validado.

- Pagos Pendientes

Son aquellos pagos capturados pero que no han sido validados con la carga de pagos.

- Pagos Validados

Son aquellos pagos que ya fueron validados contra la carga de pagos y cumplieron con el monto y fecha capturado.

- Tabla de Amortización

- Este servicio estará ligado directamente a la base de datos de Credifiel con el cual mostraremos la tabla de amortización a demanda.

- Promesas

Este apartado muestra las promesas de pago que se han generado dividido en 3 apartados:

- Cumplidas
- Pendientes
- Incumplidas/Canceladas

- Documentos

Permite la carga de documentos en formato PDF que pueden ser visualizados y/o eliminados si se tiene los permisos para realizar estas acciones.

- Relacionados

Muestra los créditos relacionados al id del cliente (Número de Cliente o RFC) para que puedan ser visualizados en una misma ubicación.

- Judicial

En esta pestaña se llevará todo el seguimiento del juicio en base a la configuración que se hizo desde el administrador/ flujos judiciales.

Adicional permite la captura de:

- Juzgado
- Expediente
- Tipo de Juicio
- Convenios Extrajudiciales

Convenios Extrajudiciales que no estarán ligados al Módulo de Negociaciones, esto debido a que judicial puede negociar de maneras particulares y no cumplir con las reglas del módulo como tal.

- Promociones
- Cierres de juicio

## ■ Mantenimiento

Este apartado es para el control del gestor telefónico y tiene las funcionalidades de:

### ○ Filas de trabajo

El usuario podrá crear filas de trabajo dentro del sistema para que este las encole y se puedan trabajar de manera secuencial, se pueden crear filas de trabajo por:

- Agenda del día
- Último resultado obtenido
- Estatus de promesas de pago
- Semáforo de gestión

### ○ Trabajo Diario

Podrá ver el resumen agrupado de los distintos resultados que ha obtenido en el día, así como el número de promesas realizadas y el monto esperado de recuperación de estas.

### ○ Trabajo Mensual

Podrá ver el resumen agrupado de los distintos resultados que ha obtenido en el mes, así como el número de promesas realizadas y el monto esperado de recuperación de estas.

### ○ Asignación

En caso de que las cuentas estén asignadas al usuario conectado, este apartado mostrará el listado de estas y el último resultado que obtuvo.

- Captura de gestión
- Búsqueda

El sistema permite realizar la búsqueda de clientes por distintos campos de la base de datos como es por Número de Crédito, Número de Cliente, Nombre, RFC, Teléfono, Expediente MC.

Si el sistema encuentra más de una coincidencia en la búsqueda mandará una ventana emergente para que se seleccione el crédito a visualizar.

- Calculadora

Permite hacer operaciones básicas como sumas, restas, divisiones y multiplicaciones en caso de que el ejecutivo quiera negociar con el cliente algún descuento.

- Chat

Permite chatear entre los distintos usuarios que se encuentren conectados en la aplicación.

- Notas

Permite guardar notas de texto que se visualizarán en general sin importar el crédito donde se agregaron.

- Calificación Telefónica

En este apartado se pueden realizar las siguientes acciones:

- Calificación Positiva

Los teléfonos calificados con esta opción actualizarán el campo **contactos positivos** de la base de datos, este contador puede ser utilizado para saber que teléfono se ha marcado más veces y se ha obtenido contacto con el cliente, así como la fecha de último contacto.

- Calificación Negativa

Los teléfonos calificados con esta opción actualizarán el campo **contactos negativos** de la base de datos, este contador puede ser utilizado para saber que teléfono se ha marcado más veces y se no se ha obtenido contacto con el cliente, así como la fecha de último contacto intento.

- Envío de SMS

Permite enviar SMS de manera individual al cliente seleccionando el número y la plantilla que se desean enviar, estas plantillas son las que se crean desde el administrador/plantillas de SMS.

- Envío de WhatsApp

Permite enviar WhatsApp de manera individual al cliente seleccionando el número y la plantilla que se desean enviar, estas plantillas son las que se crean desde el administrador/plantillas de WhatsApp.

- Captura de Gestión

En este apartado se capturarán las actividades que se le realicen a un deudor, seleccionando la acción y el resultado que se obtuvo de la llamada, si dentro de los resultados se selecciona uno de promesa de pago, el sistema mostrará 2 campos adicionales (Monto y Fecha) para la captura pagos parciales, si el resultado no es de promesa pero es un resultado de contacto el sistema solicitará la fecha del próximo contacto, además se podrá capturar un comentario y seleccionar de una lista con que persona se tuvo contacto (deudor, aval, familiar , etc).

## ■ Alertas

Al ingresar al sistema de Gestión, el sistema enviará alertas de distintos tipos como son:

- Recordatorio de llamada a un cliente.
- Recordatorio de promesa de pago de un cliente, un día antes de su vencimiento.
- Recordatorio de promesa de pago de un cliente, el día de su vencimiento.
- Recordatorio de promesa de pago de un cliente, un día después de su vencimiento.
- Recordatorio de etapa vencimiento de etapa procesal.
- Recordatorio de etapa vencimiento de juicio.

### 6.3. Reporteador

- Crear

La creación de un reporte le permite al usuario seleccionar la tabla de donde desea obtener información seleccionando los campos de esta, así como el formato que tendrán (moneda, numérico, fecha en formato corto, etc.).

Una vez definidos los campos y el menú sobre el cual estará fijado este reporte para su visualización, el usuario podrá seleccionar la gráfica con la cual desea mostrar información agrupada, esta agrupación se hace seleccionando uno de los campos del reporte y si desea sumarlo o contarlos.

- Modificar

El sistema permite la modificación de un reporte previamente creado, con lo cual podrá añadir, quitar campos o modificar el orden de estos y cambiar la gráfica o el campo a agrupar.

- Eliminar

Si se cuenta con los permisos el usuario puede eliminar reportes previamente creados, si un usuario está visualizando ese reporte no se verá afectado hasta que intente generarlo nuevamente.

- Visualizar

Cuando se crea un reporte este se fija en alguno de los menús del sistema, para visualizarlo se selecciona y el sistema mostrará la configuración creada, está obligado a seleccionar un filtro de los campos seleccionados en su creación y con que le dé clic en generar, el sistema

mostrará la gráfica con la agrupación en tiempo real y una tabla con toda la información con la que se generó el reporte.

Los reportes son exportables a csv y Excel, en el caso de las gráficas a PDF.

#### 6.4. Back Office

- Inicio

Este módulo mostrará las alertas sin que el usuario intervenga y actualizando cada 15 segundos la información en pantalla, las alertas que el sistema muestra son:

- Hora en la que un usuario ingresa a la aplicación.
- Hora en la que el usuario finaliza su jornada.
- Si el usuario instaló una aplicación no deseada.
- Si el usuario manipula la hora y/o fecha de su dispositivo.
- Si el usuario se queda más tiempo del permitido en una ubicación.
- Si el usuario está visualizando cuentas sin visitarlas.
- El estatus de su checador (Pausa para comida, Sanitario, Falla Mecánica, Pausa por lluvia).

- Monitoreo

En este módulo el usuario podrá visualizar, dependiendo el perfil, a los usuarios móviles en campo y visualizar información como:

- Ubicación geográfica.
- Último resultado de visita.
- Batería de su dispositivo.
- Velocidad de movimiento.
- Ruta histórica (Saber por dónde se trasladó en un período de tiempo determinado).

- Reporte de Visitas

Este módulo muestra las visitas realizadas de los usuarios y períodos de fecha que se seleccionen, si el sistema encuentra resultados mostrará en un mapa los íconos de las visitas realizadas, al dar clic sobre este el sistema mostrará:

- Resultado de la visita
- Hora y fecha
- Coordenadas
- Visitador
- Fotografías

Las visitas realizadas se muestran enlazadas por una línea de color que muestra cómo se realizaron en el día de la visita, pintando en color verde el ícono la primera y en color rojo la última.



- Asignación

Independiente a la asignación automática, este módulo permite la asignación de cuentas de manera manual en 3 maneras distintas:

- Crédito

Esta opción permite asignar un crédito a un usuario en específico, llenando el campo crédito, seleccionando de la lista el usuario al cual queremos asignar ese crédito y seleccionando del calendario la fecha de vigencia, es decir cuánto tiempo durará esa asignación.

- Archivo Simple

Esta carga permite subir un archivo csv con el listado de créditos que queremos asignar a un usuario que seleccionaremos de la lista de usuarios y seleccionando del calendario la fecha de vigencia.

- Archivo Compuesto

Este archivo trae todos los campos dentro del layout, dicho layout contiene:

- Crédito
- Usuario
- Fecha de Vigencia

Permitiendo asignar muchos créditos a muchos usuarios al mismo tiempo.

+ Este módulo hace validaciones mínimas por lo que se recomienda precaución en su uso, las validaciones que realiza es que el crédito exista dentro del sistema y sea un crédito con estatus activo, que tenga saldo menor mayor a 0, que el usuario a asignar exista en el catálogo de usuarios y que la fecha de vigencia no sea menos a hoy.

## 6.5. Móvil

### 6.5.1. Inicio

En este módulo se encuentra implementado “MC Mobile Security”, el cual permite conocer cuáles son las condiciones en la que se encuentra trabajando la aplicación de MC Collect en cada uno de los dispositivos en los cuales está instalado.

El Sistema “MC Mobile Security” permite conocer si el dispositivo se encuentra bajo la influencia de 4 variables que pueden impactar en el desempeño de la aplicación, así como el del gestor, las cuales son:

1. Acceso privilegiado en la ROM del dispositivo (ROOT - SuperUsuario).
2. Aplicaciones para la Manipulación de la Ubicación (Fake-Gps).
3. Aplicaciones de Redes Sociales.
4. Configuraciones globales erróneas en el dispositivo (Fecha Errónea, Región Errónea).

Dependiendo de las variables encontradas y la severidad de cada una de ellas (severidad definida por MC Collect, pero configurable por Usuario), en el módulo de Inicio de la aplicación se enlistarán las mismas y se mostrará el estatus general del dispositivo en el que se encuentra en ese momento, teniendo la posibilidad de no permitir trabajar en la aplicación hasta que se hagan las acciones que recomienda la aplicación.

### 6.5.2. Trabajar

En este módulo el usuario puede ver y buscar las cuentas que tiene actualmente en su asignación, puede filtrar sus cuentas utilizando el Estado, Municipio y Colonias de las mismas o simplemente buscar el Nombre, Crédito o Producto de la cuenta para traer resultados más precisos y rápidos, además, puede ver la ubicación de cada una de las cuentas que filtró y enlistó en un mapa integrado en la misma aplicación, en donde puede encontrar información más detallada de cada una de las cuentas listadas si así se desea.

Para una optimización de tiempo en el trabajo del usuario, el mapa ordena las posiciones de las cuentas según su distancia de menor a mayor, dependiendo la ubicación actual del usuario y la distancia en línea recta que haya entre él y las cuentas que buscó.

Una vez seleccionada una cuenta para trabajar, el sistema le permite capturar fotografías, comentarios y permitirá la captura de negociaciones basadas en la configuración realizada por el coordinador desde el módulo web-Negociaciones.

Se podrá agregar información adicional como lo son:

- Correos

Correos Electrónicos que el sistema valida que existan dentro de los dominios proporcionados por el cliente como dominios válidos, así como el tipo de correo si es personal, trabajo u otro.

- Teléfonos

Se pueden agregar teléfonos adicionales sin límite por cuenta, a estos teléfonos se les valida que cumplan con las características mínimas para poder determinar que es un teléfono válido como lo son:

- Longitud de 10 caracteres
- No contengan series no válidas como, por ejemplo, 1234567899, 987654321.
- No sean números iguales como, por ejemplo, 1111111111,222222222,5555555555.

Adicional, capturar el Tipo de Teléfono, Nombre de la persona que atiende esa línea, así como los días y horarios en los cuales podemos hacer la llamada.

- Direcciones

La captura de direcciones si se cuenta con un plan de datos o una señal wifi se valida contra Sepomex, se solicita la captura de Código Postal y el sistema valida los demás datos contra Sepomex para minimizar los errores de captura dejando la captura de la Calle, Número Exterior e Interior al visitador, de igual manera que en los teléfonos se captura el día y horarios en los cuales se puede tener un mayor éxito de contratación.

- Garantías

El sistema permite la captura de garantías iniciando por la selección del tipo de garantía, que serán **Cuenta o salario**.

En caso de que se selecciones **Cuenta** el sistema pedirá que se seleccione el banco al que pertenece en caso de no estar en la lista podrá seleccionar otros y hacer la captura manual del nombre del banco.

En caso de que se seleccione **Salario** el sistema pedirá el tipo de empresa que puede ser **privada o pública**, así como la captura de la dependencia a la que pertenece, esta información se agregara al archivo Maestro (360) y será reemplazada por la ultima captura dejando como valido el ultimo registro capturado.

- Datos de Domiciliación

El usuario podrá capturar los datos de domiciliación iniciando por el Número de Cuenta, el período de la domiciliación, y en caso de domiciliaciones catorcenales seleccionar esos períodos del listado que mostrará el sistema, esta información se agregará al archivo Maestro (360) y será reemplazada por la última captura dejando como válido el último registro capturado.

### **6.5.3. Productividad**

Aquí se puede ver la productividad del usuario con información procesada mediante gráficas de pastel o barras, mostrando los indicadores de la productividad de este, esta productividad se divide en 4 gráficas:

- Asignados vs Visitados.

El sistema grafica como va visitando las cuentas respecto a la asignación total.

- Efectivos vs No efectivos.

De aquellos clientes visitados, el sistema evalúa en base al resultado obtenido y a la configuración dada a cada código desde el Administrador si esa visita fue efectiva o no lo fue.

- Por Resultado

El sistema agrupa cada resultado graficándolo para que el visitador sepa de qué manera se van realizando sus visitas.

- Recuperación

De las cuentas visitadas que se han obtenido promesa, el sistema le genera un estimado de recuperación (basado en promesas no en metas y honorarios) al visitador, así como lo que está ligado ya directamente a su recuperación\*.

### **6.5.4. Actualizar Cuentas y Catálogos**

Este módulo permite que el usuario actualice su cartera y catálogos a demanda, en caso de que no quiera esperar el proceso que el sistema realiza cada 5 minutos.

### **6.5.5. Sincronizar**

La aplicación de MCCOLLECT sincroniza los datos con el servidor de forma automática, haciendo intentos de envío cada 5 min, no obstante, el usuario puede tomar la decisión de enviar la información en el momento que lo desee, en este módulo se proporciona información sobre la cantidad de visitas y tipo de datos que tiene pendientes por subir al servidor, así como una opción para sincronizar los datos a demanda.

### 6.5.6. Administrador

Este módulo permite a los usuarios facultados a monitorear o visualizar la información de las personas que tienen a su cargo distribuida en 4 submódulos:

#### ■ Cuentas Asignadas:

En este submódulo se pueden visualizar todas las cuentas de los usuarios que el supervisor elija y que tenga a su cargo, y en caso de requerirlo, trabajar la cuenta como lo haría cual usuario gestor con independencia de que la tenga o no asignada.

#### ■ 2. Ver Asignación

Aquí se pueden ver las cuentas asignadas de los gestores seleccionados en forma de marcador en un mapa dentro de la aplicación, divididos por color y nombre del visitador.

#### ■ 3. Monitorear Usuarios

En este submódulo se puede ver la última ubicación conocida de los gestores que se hayan elegido, así como información de batería, velocidad y último resultado de la visita.

#### ■ 4. Ver Última Acción

Aquí se puede buscar la última acción que realizó un gestor, así como la última ubicación conocida del mismo para comparar la distancia entre estos dos en un mapa.

### 6.5.7. Chat

Este módulo permite que un usuario pueda mandar mensajes directamente a los usuarios que estén registrados en el sistema y que hayan iniciado sesión en la aplicación, todo esto sin la necesidad de ocupar sistemas de mensajería de terceros como lo es WhatsApp o Messenger.

### 6.5.8. Checador

En el checador, el usuario puede además de marcar su hora de entrada y salida, tiempos de descanso, comida o tareas que puede realizar a lo largo de su jornada laboral, cargar gasolina, ir al baño, tiempo de descanso, etc.

Si el usuario no inicia sesión y marca su entrada, el sistema no le permitirá trabajar, una vez que haga Check In dentro de la plataforma, MC empezará a geolocalizarlo y monitorear su actividad, cuando finalice su jornada seleccionará Check Out con lo cual el sistema dejará de solicitar su ubicación.

En caso de seleccionar alguna pausa como por ejemplo comida, el sistema dejará de monitorearlo los n minutos que se configuraron para esa pausa, una vez que finalice ese período, el sistema se auto loguea en caso de que el visitador no lo haya hecho y notificará que el visitador no realizó el Check In e iniciando nuevamente el monitoreo.

#### **6.5.9. Ver conexión**

En este módulo se puede validar con qué tipo de conexión se encuentra trabajando actualmente el dispositivo ya sea por datos móviles o por conexión wifi.

#### **6.5.10. Test Conexión**

En este módulo se puede hacer una pequeña prueba para saber cuál es la velocidad de descarga y subida de la conexión que se está usando actualmente en el dispositivo.

#### **6.5.11. Cambiar contraseña**

El sistema otorga una contraseña por defecto a cada usuario, sin embargo, con este módulo el usuario tiene la capacidad de cambiar la contraseña a una que el prefiera, solo siguiendo la estructura que el mismo módulo le pedirá que cumpla.

#### **6.5.12. Soporte Técnico**

Este módulo sirve para auxiliar al usuario cuando la aplicación presenta fallas o su funcionamiento no es el que se esperaba, es un sistema inteligente el cual recibe instrucciones del servidor que permite modificar la información contenida en la aplicación, esta opción está disponible siempre y cuando se contacte al equipo de Soporte Técnico de MC COLLECT.

#### **6.5.13. Optimizador de Recursos**

Este módulo sirve para administrar los recursos del dispositivo los cuales pueden interferir con el correcto funcionamiento de la aplicación, este módulo cuenta con los siguientes submódulos:

#### ■ Potenciador de Batería

Permite al usuario aumentar la vida de la batería mediante una herramienta que reduce el consumo de energía del dispositivo, y así aumentar el tiempo antes de que se agote la batería. De esta manera se busca que la energía del Smartphone del agente dure lo más posible.

#### ■ Potenciador de Memoria

Con este submódulo se puede reducir el consumo de memoria RAM, que es un recurso indispensable que permite el funcionamiento correcto del dispositivo. Así pues, el potenciador está enfocado a reducir el consumo de este recurso, cerrando aplicaciones en segundo plano que no estén siendo utilizadas, pero las cuales usan memoria.

#### ■ Limpiador de Almacenamiento

Otra característica del sistema es que cuenta con un mecanismo que permite eliminar archivos basura del dispositivo, que lejos de aportar rendimiento, reducen la capacidad de almacenamiento. Con esto se logrará aumentar la memoria disponible del Smartphone.

#### ■ Analizador de uso de datos

Permite al gestor analizar el uso de internet móvil que tienen las aplicaciones instaladas en su dispositivo, para optimizar el consumo de datos o bien en caso de ser necesario identificar el motivo de algún exceso de uso de estos.

### **6.5.14. Configuración**

Este módulo consta de dos submódulos:

#### ■ Animaciones en la Aplicación

Permite quitar las animaciones de transición en la aplicación, ayudando a que si esta está corriendo en un dispositivo de bajos recursos la aplicación no funcione con lentitud.

#### ■ Modo Oscuro

Permite cambiar la aplicación al modo oscuro o modo claro cuando el usuario lo necesite.

#### **6.5.15. Cerrar sesión**

Este módulo permite cerrar sesión liberando el usuario del dispositivo y así permitir el inicio sesión con el mismo usuario en un dispositivo diferente.

### **6.6. Reportes Adicionales**

El sistema cuenta con un Módulo de Reportes que permite la creación de cientos de reportes con información variada, existe un número de reportes que por la complejidad o características no pueden ser generados directamente por el sistema de reportes, todos esos reportes serán desarrollados y colocados en el Módulo para su explotación, una vez se tenga la definición de estos.

### **6.7. Entregables**

#### **6.7.1. Memoria técnica**

#### **6.7.2. Manuales**

#### **6.7.3. Video tutoriales**

#### **6.7.4. Diccionario de datos**