



Natura Chile – PROCESO NPS Retail-CEGID

DOCUMENTO DE DEFINICIÓN DE PROCESO

Versión: 1.00

1. Contenido

1. Introducción.....	4
2. Resumen general	4
Descripción	4
Sistemas y aplicaciones implicadas	4
3. Diagrama de proceso	4
4. Descripción del proceso.....	4
5. Control y alerta operacional	10
Planificación y comienzo	10
Excepciones	10
Alertas.....	10
6. Optimización de tiempos.....	10
7. Alcance del proyecto	10
Estrategia de la organización para la automatización	10
8. Seguridad de la información y credenciales.....	10
Almacenamiento de la información	10
Privacidad de la información	10
Preservación de la información	10
Credenciales	11
9. Supuestos	11
Técnicos.....	11
De negocio.....	11
10. Aprobación del documento	11

Restricciones de distribución

La información detallada en el siguiente documento es de carácter confidencial por lo que su distribución está restringida para uso interno de Natura.

Clasificación del documento.

Clasificación	Confidencial.
Definición	La información es confidencial y necesita ser protegida.
Contexto	La pérdida de información confidencial puede significar serios daños a los intereses de la organización, pérdidas financieras, impacto en la reputación y pérdida de la información sensible.

Control de versión de documento

Fecha de emisión	Versión	Descripción	Autor
23/10/2023	1.0	Creación	Wilmer Vanegas

Contribuyentes

El contenido de este documento ha sido autorizado con las contribuciones del siguiente grupo de personas clave:

Nombre	Función	Área
Wilmer Vanegas	Desarrollador RPA	
Andres Garrido	Coordinador Funcional	

Documentos de origen

Título	Autor	Versión	Fecha

Requisitos de firma de documento

La siguiente tabla contiene los nombres de las personas requeridas para firmar y para revisar este documento, y aquellos que deben ser informados de su existencia.

Nombre	Departamento	Responsabilidad
Andres Garrido		
Macarena Orthmann		

1. Introducción.

El proceso de NPS Retail Cegid tiene como objetivo principal realizar la descarga desde la aplicación Cegid, la base de clientes registrados para enviarles vía mail la encuesta de satisfacción NPS.

2. Resumen general.

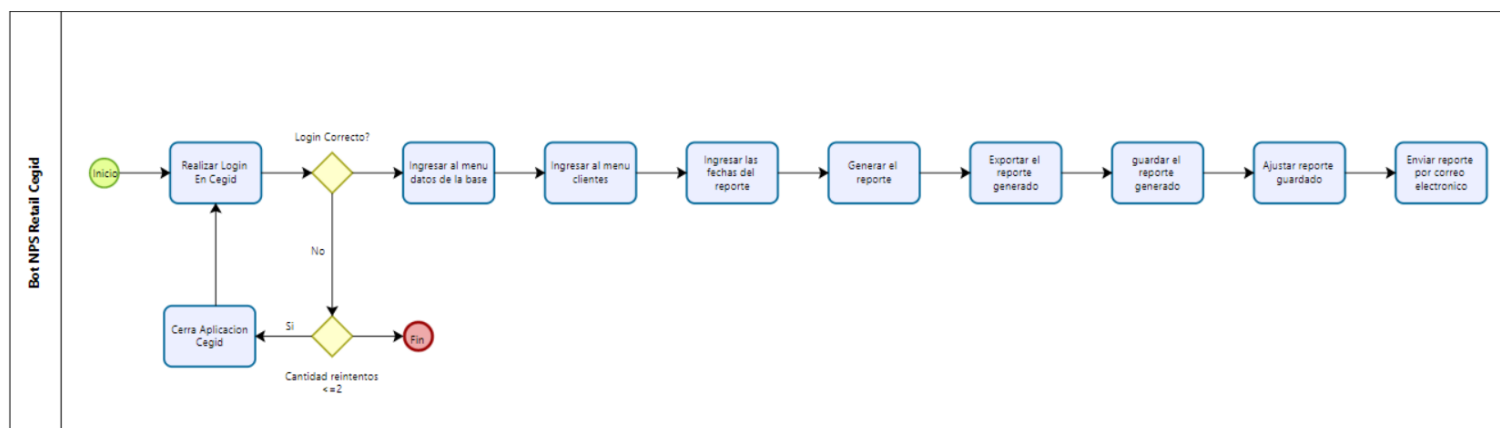
Descripción.

Este proceso se encarga de ingresar a la aplicación de Cegid y generar la descarga de un reporte con filtro de fechas dependiendo del día que se ejecuta el proceso, una vez descargada, se realiza ajustes a ciertas columnas y posteriormente se enviará este informe a cada uno de los responsables de este proceso.

Sistemas y aplicaciones implicadas.

Nombre	Requiere credenciales de acceso	Características	Plataforma
Excel	No	En español	Escritorio
Outlook	SI	En español	Escritorio
Cegid	SI	En español	Escritorio

3. Diagrama de proceso.



4. Descripción del proceso.

Estructura de carpetas

Todos los papeles de trabajo que sean necesarios para el desarrollo y ejecución del Bot se van a organizar dentro de la siguiente estructura:

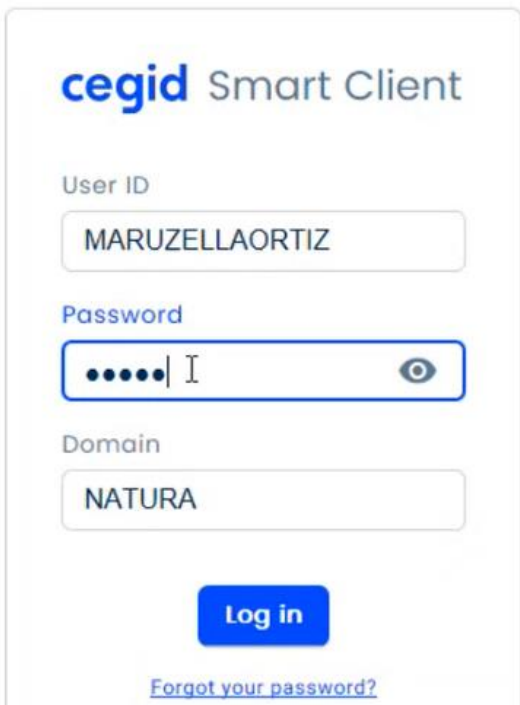
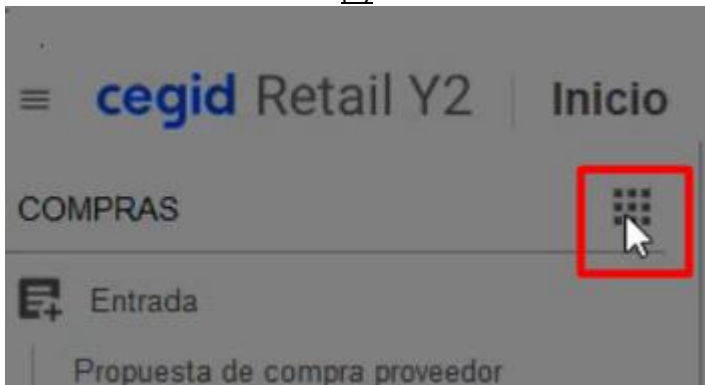
Carpeta Publica\Nps Retail Cegid\

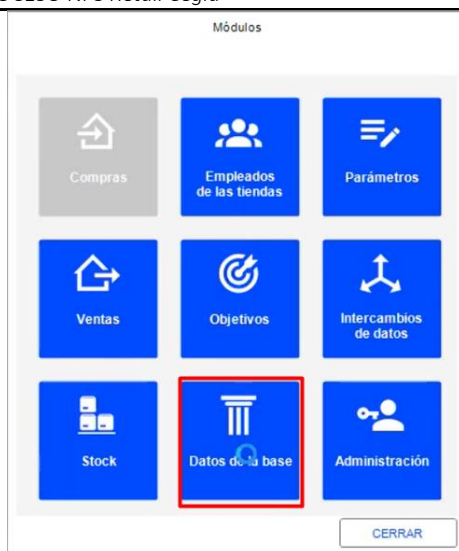
Detalles Excel

1. Generar informe final con las descargas de la aplicación de escritorio CEGID.

Detalles Outlook

1. Crear un nuevo correo con destinatarios específicos para el envío del informe final y las notificaciones técnicas y funcionales.

Proceso Nps Retail Cegid	
<p><u>Cegid</u> <u>(a)</u></p>  <p><u>(b)</u></p>  <p><u>(c)</u></p>	<p>a.- → Realizar Login en Cegid (Aplicación de escritorio) Nota: Validar que el login sea correcto</p> <p>b.- → Clic en menú de puntos</p> <p>c.- → Clic en modulo “Datos de la base”.</p> <p>d.- → Clic en el menú “Clientes”</p> <p>e.- → Clic nuevamente en el otro menú “Clientes”.</p> <p>f.- → Clic en “Avanzados”</p> <p>g.- → Digitar las fechas para la generación del informe.</p> <p>Nota: se deben colocar dos filtros en las fechas, que deben ser los siguientes: Primero que la fecha de creación sea superior o igual a la ultima fecha en la que se envió el informe y el segundo filtro es que la fecha de creación sea inferior o igual al día anterior a la fecha de ejecución.</p> <p>h.- → Clic en el botón “Filtrar”</p> <p>i.- → Click en el botón “Exportar”</p> <p>j.- → en la ventana emergente que</p>



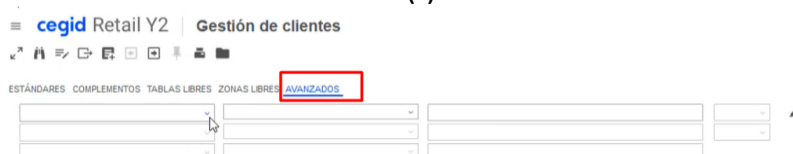
(d)



(e)



(f)



aparece se debe dar click en "SI"

k.-

→ Guardar el archivo en la carpeta pública.

l.-

→ En la ventana emergente que aparece dar clic en el botón "Validar".

m.-

→ En la siguiente ventana emergente que aparece dar clic en el botón "Si".

n.-

→ En la columna "D" del archivo que se genera se debe concatenar el nombre y el apellido, los cuales se encuentran en las columnas "B" y "C" respectivamente.

Nota: Después de concatenar, eliminar las columnas "B" y "C"

o.-

→ En la columna "E" se debe colocar el nombre de la tienda.

Nota: Para este paso deben suministrar un archivo con los códigos de las tiendas y los nombres de la tienda, y para ingresar el nombre de la tienda en la columna "E" se debe realizar la fórmula para buscar el código que esta en la columna "D" en el archivo donde está el código y la tienda

p.-

→ Eliminar todos los registros que el valor de la columna "E-Mail" comience por "c1@".

(g)

ESTÁNDARES COMPLEMENTOS TABLAS LIBRES ZONAS LIBRES AVANZADOS

Fecha creación	Superior o igual	25-09-2023	Y
Fecha creación	Inferior o igual	27-09-2023	

(h)

Particular Código

Filtrar

(i)

cegid Retail Y2 | Gestión de clientes

Exportar

(j)

Atención: procesamiento prolongado !

La selección afecta a 1717 registros.
¿Confirma el proceso ?

Si **No** **Anular**

(k)

Export

Guardar en: Documentos

Nombre	Estado	Fecha de mod
Blocs de notas de OneNote		06-09-2023 10:
Fax		11-09-2023 10:
Mis archivos de origen de datos		06-09-2023 10:
Plantillas personalizadas de Office		06-09-2023 10:
SAP		06-09-2023 10:
Scanned Documents		11-09-2023 10:
5sept		11-09-2023 10:
110723		12-07-2023 10:
130723		13-07-2023 10:
Ajuste manual daily		14-04-2023 11:
Ajustes Cierre Julio 2023		02-08-2023 21:
arriendos retail agosto		23-08-2023 22:
Base de Clientes Parque Arauco		12-07-2023 17:

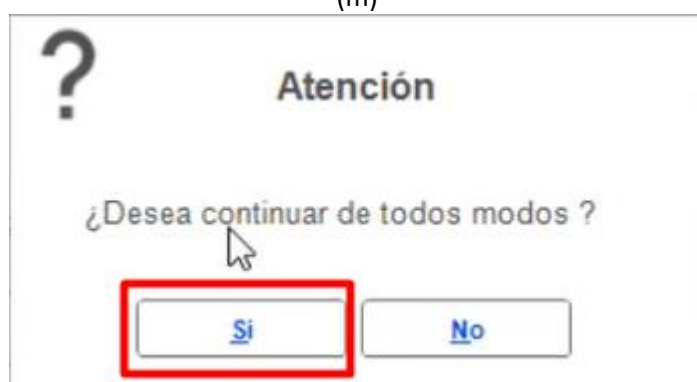
Nombre: **clientes 25 al 2** **Guardar**

Tipo: Archivo Excel (*.xlsx) **Cancelar**

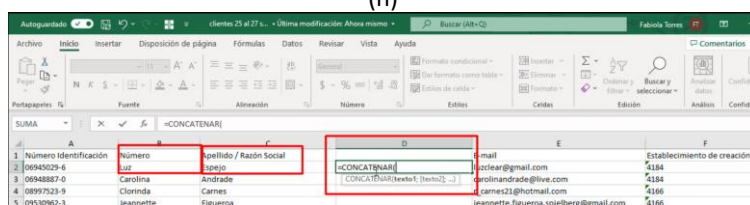
(L)



(m)



(n)



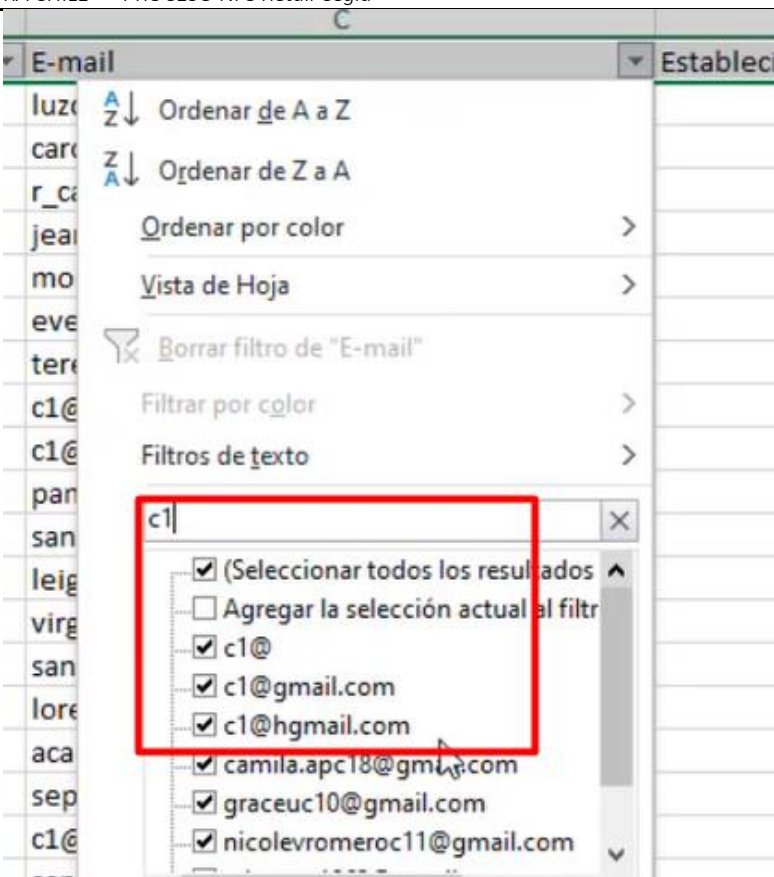
Número Identificación	Número	Apellido / Razón Social	Email	Establecimiento de creación
06945029-6	luz	spejo	luzclear@gmail.com	4184
06948887-0	Carolina	Andrade	carolinandrade@live.com	4184
08997523-9	Clorinda	Carnes	carnes21@hotmail.com	4166
09530962-3	Jeanette	Figueroa	jeanette.figueroa.soribere@gmail.com	4166

(o)



B	C	D	E	F
spejo	luzclear@gmail.com	4184	Sub centro	4184
lina Andrade	carolinandrade@live.com	4184	Sub centro	4166
nda Carnes	r_carnes21@hotmail.com	4166	Parque Arauco	4166

(p)

	
--	--

Generación Informe final	
	<p>q.- → Enviar por correo electrónico el informe final descargado ya con los ajustes realizados.</p>

Envío de correo electrónico	
<p>Para: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador donde se encuentran los correos a donde se enviará el reporte final.</p> <p>CC: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador.</p> <p>CCO: Lista de correo obtenida desde el asset del orquestador.</p> <p>Asunto: Resultado ejecución Bot NPS Retail Cegid.</p> <p>Cuerpo correo: Estimad@, Adjunto se envía el resultado de la gestión del bot de transferencias.</p>	<p>→ Crear correo en Outlook.</p> <p>→ Enviar a los responsables del proceso el correo adjuntando el informe descargado.</p>

5. Control y alerta operacional

Planificación y comienzo

El Bot correspondiente al proceso de NPS Retail Cegid va a ejecutarse desde el orquestador de UiPath en el siguiente horario:

Lunes - miércoles - viernes
- 07:00 AM

Excepciones

El documento contempla las excepciones de negocio dentro del paso a paso de cada módulo. También se contemplan como excepciones de sistema, errores de inicio, cerrado o guardado de Excel ("Error Excel - <nombre del archivo>") o de Outlook ("Error Outlook").

Para cualquiera de las anteriores Excepciones, el robot debe marcar el ítem con la leyenda correspondiente (Excepción Negocio/Excepción Sistema) y agregar un comentario que indique el módulo seguido de la excepción.

Alertas

Escenarios	Método	Receptor\es
Errores de Sistema	Correo electrónico	Equipo Natura Chile

Asunto: Error ejecución ROBOT NPS Retail Cegid.

Cuerpo de mail: Estimad@, || Se produjo un error al ejecutarse el Robot de NPS Retail Cegid, A continuación, se detalla el error presentado: || "Excepción de sistema". || Saludos

6. Optimización de tiempos

Respecto a la realización del proceso de manera manual se utilizaba 1 recurso y el tiempo empleado depende del tiempo que se demoren las descargas, pero en promedio puede ser de 3 horas Semanales.

Frente a la automatización del proceso mediante el Bot, se presenta una mejora en la ejecución debido a que el Bot se demorara 30 minutos semanales promedio dependiendo de la demora en las descargas de Cegid.

7. Alcance del proyecto

Estrategia de la organización para la automatización

Buscar eficiencia, estandarizar procesos e identificar errores, priorizando los que tengan mayor impacto.

Principalmente la finalidad es la reducción de errores y reducción en tiempos de ejecución.

8. Seguridad de la información y credenciales

Almacenamiento de la información

Todos los archivos generados por el robot y/o el analista de Natura Chile como resultado de la ejecución del proceso descrito en este documento serán guardados en un repositorio compartido, al cual tendrá acceso el responsable del área dueña del proceso.

Credenciales

Las credenciales del robot serán suministradas por el responsable del área dueña del proceso. Si alguna de estas cambia, es responsabilidad del usuario informar el cambio de las mismas para que sean actualizadas en los assets del orquestador de uipath.

9. Supuestos

Técnicos

Los siguientes son requerimientos técnicos, necesarios para conseguir el funcionamiento óptimo del proceso:

- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben estar conectadas a la red de Natura Chile.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer al menos 8gb de memoria RAM.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer un procesador Intel Core i7 o superior.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben tener instalado el software requerido por este documento para poder realizar el proceso.
- Las computadoras en las que se ejecute el robot deben poseer acceso a internet para poder interactuar con los elementos web requeridos.
- Las aplicaciones requeridas por este documento deben estar en la misma versión y configuradas de la misma manera que en la etapa de desarrollo, al momento de ejecutar el robot, para poder mantener una performance adecuada.
- Debe mantenerse el suministro eléctrico para la correcta ejecución del robot.

De negocio

Los siguientes son requerimientos de negocio, necesarios para conseguir un funcionamiento óptimo del proceso:

- Los archivos de input deben mantener el formato predeterminado en este documento, guardados en el repositorio y carpeta correspondiente, y no podrán ser modificados durante la ejecución del robot.
- El robot debe poseer sus propios accesos necesarios a aplicaciones web y de escritorio, para poder ejecutarse.

10. Aprobación del documento

Se firma el presente documento como constancia de su revisión, confirmación de la veracidad de la información y aprobación del uso de esta como insumo para la construcción de un Asistente de Procesos con la herramienta UiPath.