



# 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.

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

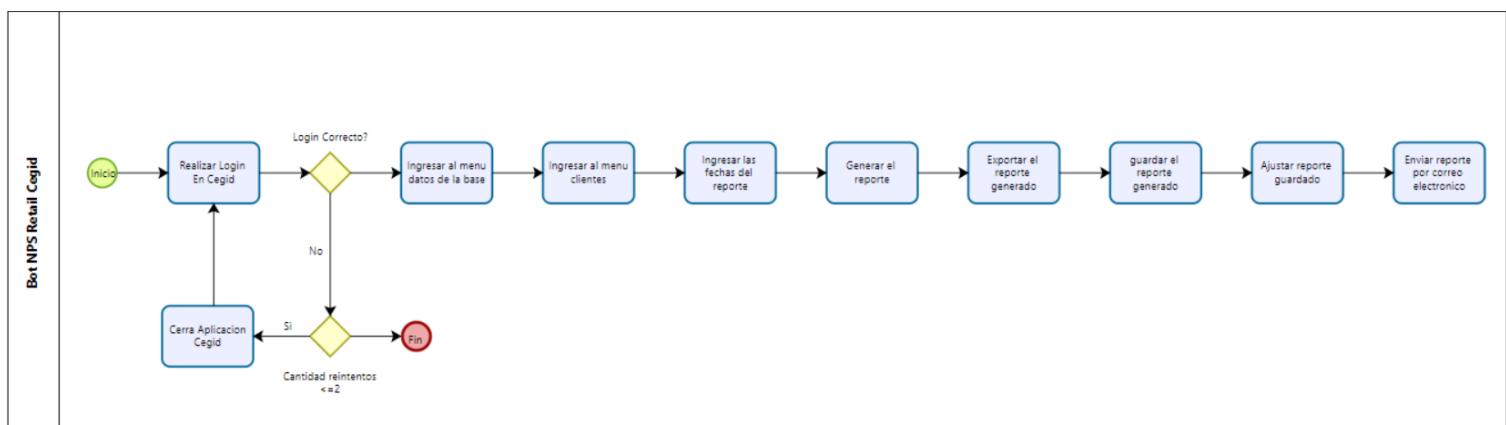
### Descripción.

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:

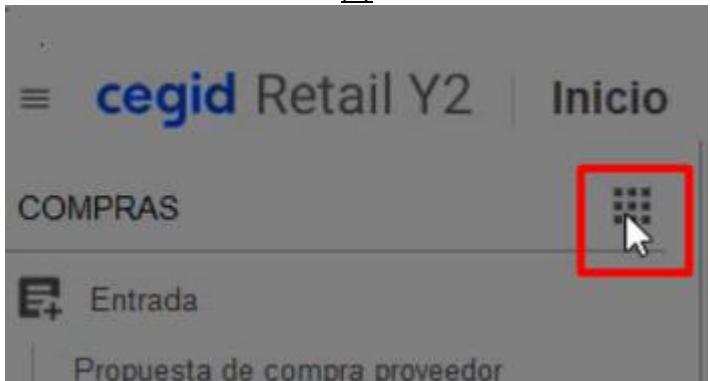
Carpeta Publica\Nps Retail Cegid\

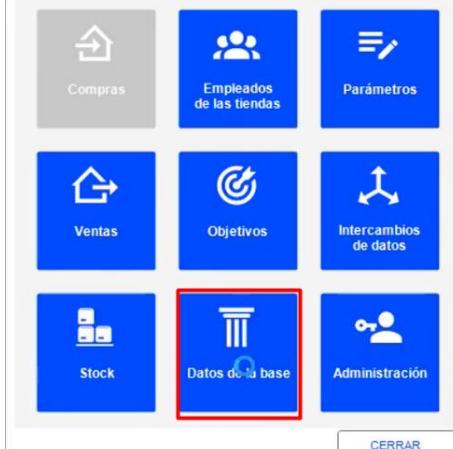
### Detalles Excel

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	
 <i>(a)</i>	<p>a.- → Realizar Login en Cegid (Aplicación de escritorio)  <b>Nota:</b> Validar que el login sea correcto</p>
 <i>(b)</i>	<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><b>Nota: se deben colocar dos filtros en las fechas, que deben ser los siguientes:</b>  <b>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.</b></p>
<i>(c)</i>	<p>h.- → Clic en el botón “Filtrar”</p> <p>i.- → Click en el botón “Exportar”</p> <p>j.- → en la ventana emergente que</p>

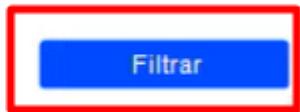
 <p style="text-align: center;"><u>(d)</u></p>		<p>aparece se debe dar click en “SI”</p> <p><b>k.-</b> → Guardar el archivo en la carpeta pública.</p> <p><b>l.-</b> → En la ventana emergente que aparece dar clic en el botón “Validar”.</p> <p><b>m.-</b> → En la siguiente ventana emergente que aparece dar clic en el botón “Si”.</p> <p><b>n.-</b> → 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.</p> <p><b>Nota: Despues de concatenar, eliminar las columnas “B” y “C”</b></p>
 <p style="text-align: center;"><u>(e)</u></p>		<p><b>o.-</b> → En la columna “E” se debe colocar el nombre de la tienda.</p> <p><b>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</b></p>
 <p style="text-align: center;"><u>(f)</u></p>		<p><b>p.-</b> → Eliminar todos los registros que el valor de la columna “E-Mail” comience por “c1@”.</p>

(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

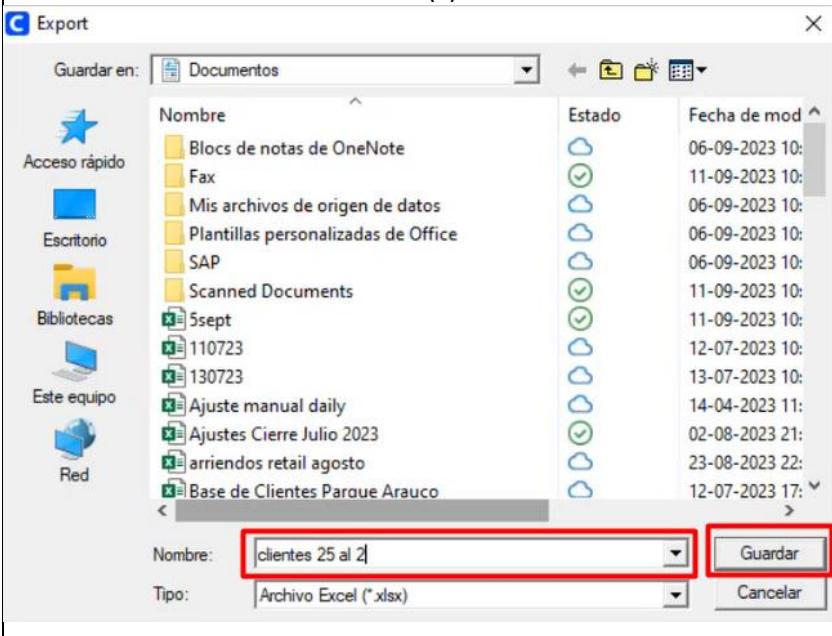
(i)



(j)



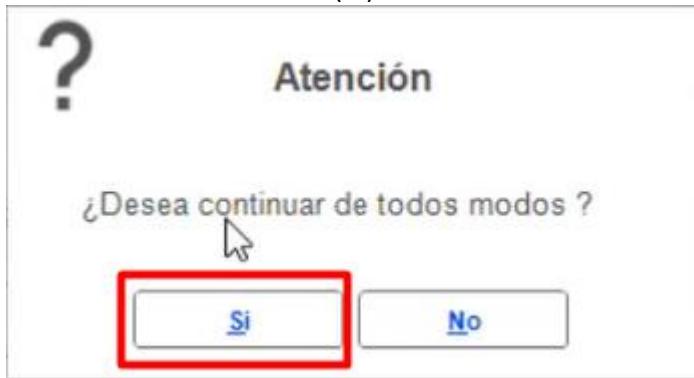
(k)



(L)



(m)



(n)

A	B	C	D	E	F
Número Identificación	Número	Apellido / Razón Social	=CONCATENAR()	Establecimiento de creación	
06945029-6	spejo	Andrade	=CONCATENAR(texto1,[texto2],...)	4184	
06948887-0	Carolina	Carnes	carolinandrade@live.com	4184	
08997521-9	Chimosa	Carnes	carnes21@hotmail.com	4166	
09330962-3	Jeannette	Fizcuera	jeannette.fizcuera@soilebere@email.com	4166	

(o)

=BUSCARX(D2;[New Daily 2.0 2.xlsx]Superficie!\$A:\$A;[New Daily 2.0 2.xlsx]Superficie!\$B:\$B)					
B	C	D	E	F	
spejo	luzclear@gmail.com	Establecimiento de creación	4184	Sub centro	
lina Andrade	carolinandrade@live.com		4184	Sub centro	
nda Carnes	r_carnes21@hotmail.com		4166	Parque Arauco	

(p)

E-mail		Estableci
<a href="#">luzo</a>	<a href="#">A↓ Ordenar de A a Z</a>	
<a href="#">caro</a>	<a href="#">Z↓ Ordenar de Z a A</a>	
<a href="#">r_ce</a>	<a href="#">Ordenar por color</a>	>
<a href="#">jean</a>	<a href="#">Vista de Hoja</a>	>
<a href="#">mo</a>		
<a href="#">eve</a>		
<a href="#">tere</a>		
<a href="#">c1@</a>	<a href="#">Borrar filtro de "E-mail"</a>	
<a href="#">c1@</a>	<a href="#">Filtrar por color</a>	>
<a href="#">pan</a>	<a href="#">Filtros de texto</a>	>
<a href="#">san</a>		
<a href="#">leig</a>		
<a href="#">virg</a>		
<a href="#">san</a>		
<a href="#">lore</a>		
<a href="#">aca</a>		
<a href="#">sep</a>		
<a href="#">c1@</a>		
<a href="#">san</a>		
<input type="text" value="c1 "/>		
	<input checked="" type="checkbox"/> (Seleccionar todos los resultados) <a href="#">^</a> <input type="checkbox"/> Agregar la selección actual al filtro <input checked="" type="checkbox"/> c1@ <input checked="" type="checkbox"/> c1@gmail.com <input checked="" type="checkbox"/> c1@hgmail.com <input checked="" type="checkbox"/> camila.apc18@gmail.com <input checked="" type="checkbox"/> graceuc10@gmail.com <input checked="" type="checkbox"/> nicolevromeroc11@gmail.com <a href="#">▼</a>	

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

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

## 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.