|  |
| --- |
| **Formato Requerimiento de Agenda de Contactos** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Requerimiento** | |
|  | [**Reporte de problemas (Inconsistencia)**](#_heading=h.gjdgxs) |
| 1 | Mala distribución |
| 2 | Falta de productos |
| 3 | Mala estrategia de marketing |
| 4 | Pocos acuerdos comerciales |
| 5 | Mala administración |
| 6 | Pocas ofertas |
| 7 | Poco amigable con el medio ambiente |
| 8 | Poco estacionamiento |
| 9 | Gran competencia |
| 10 | Mala gestión de inventario |
| 11 | Desperdicio de productos por mal mantenimiento |
| 12 | Experiencia de los clientes insatisfactoria |
| 13 | Falta de productos solicitados en la temporada |
| 14 | Poco acceso a la información |
| 15 | Demoras en los reportes |
| 16 | Mal funcionamiento de las bases |
| 17 | Precios altos |
| 18 | Falta de seguridad |
| 19 | Trabajadores insatisfechos |
| 20 | Productos caducados |
|  | [**Nuevo requerimiento (Mejora)**](#bookmark=id.3dy6vkm) |
| 1 | Hacer una revisión en la que se logre distribuir de manera uniforme los productos |
| 2 | Realizar un buen abastecimiento de los productos haciendo buen uso de los recursos |
| 3 | Realizar una búsqueda para así lograr obtener una buena campaña de publicidad |
| 4 | Implementar estrategias como diversificar los convenios y tener un buen estudio de los intereses para así lograr buenas negociaciones |
| 5 | Implementar capacitaciones eficientes para tener controles internos sólidos |
| 6 | Realizar con el equipo de marketing una revisión de las ofertas más atractivas y así implementarlas |
| 7 | Implementar un día o días a la semana en la que se usen sólo productos reutilizables |
| 8 | Realizar convenios con estacionamientos cercanos para así tener más disponibilidad |
| 9 | Colaborar con los proveedores locales y así fortalecer la conexión con la comunidad |
| 10 | Implementar un sistema de gestión de inventario eficiente que permita realizar pedidos precisos según la demanda |
| 11 | Establecer asociaciones con proveedores confiables para garantizar un suministro de productos frescos |
| 12 | Recopilar comentarios de los clientes de manera regular y utilizar esta información para realizar mejoras continuas |
| 13 | Tener una recolección continua de los productos solicitados para así satisfacer las necesidades de los consumidores |
| 14 | Hacer un buen maneja de las redes y páginas y tenerlas al día con la información necesaria |
| 15 | Estar al tanto constantemente acerca de la actividad registrada y notificar si hay alguna insistencia o retraso |
| 16 | Realizar constante mantenimiento a las aplicaciones usadas para el correcto y normal funcionamiento de la sucursal |
| 17 | Realizar ofertas y ajustes que sean necesarios |
| 18 | Implementar mecanismos de vigilancia eficaces |
| 19 | Realizar constantes mejoras en el estado de los trabajadores |
| 20 | Implementar un sistema de gestión de inventario que permita monitorear los productos |

**Concepto: Problema Consecuencia**

Es muy típico que los usuarios reporten “un problema”, cuando en realidad lo que están reportando es “su consecuencia”.

Lo que haremos a través de este formulario es registrar el resultado de una serie de pruebas sobre “síntomas” para así llegar a la raíz del problema, y con esto proceder a dar la respectiva solución.

Es muy importante entender que mientras no se tenga claro el problema, no se podrá dar soluciones definitivas, solo temporales (una aspirina?).

Entendemos que esto puede ser molesto y frustrante, pero es la única forma de encontrar el problema, Por lo tanto, es mejor enviarlo bien documentado desde la primera vez y evitar que sea devuelto por Ampliación de Información.

Todo video debe realizarse con la empresa modelo “TodoTerreno” y como mínimo debe contener el resultado de las pruebas de Parte 1 y Parte 2, en caso necesario Parte 3 con el resultado de las Pruebas Avanzadas.

***Parte 1 – Descripción Básica del Problema***

* 1. Describa en detalle el problema
     1. El orden de las categorías no tiene de algún modo un buen orden ya que parece que estas estuvieran mezcladas al azar sin tener un estudio de la distribución adecuada que estas podrían tener
     2. La falta de productos en un supermercado puede ser causada por varios factores, como problemas por la demanda y la oferta, problemas los suministros como retrasos en la producción o distribución
     3. El mal marketing se debe al mal manejo de información y experiencias insatisfactorias de los clientes, este problema puede afectar directamente a las ventas y las pérdidas de clientes
     4. El tener escasez de productos puede tener consecuencias limitadas como lo llegan a ser la limitación de artículos, precios muy altos, poca rentabilidad y complicaciones en la competitividad
     5. La mala administración en un supermercado puede tener múltiples afecciones que afectan tanto la eficiencia interna del negocio como la experiencia del cliente
     6. La falta de ofertas puede tener una serie de consecuencias negativas, incluida la insatisfacción de los clientes, la pérdida de ventas, la disminución de la rentabilidad y el deterioro de la imagen de marca
     7. Esta problemática involucra aspectos como el uso excesivo de plástico, la producción de alimentos, el transporte, el consumo de energía y el desperdicio de alimentos
     8. Esta situación puede afectar negativamente la experiencia del cliente y provocar la pérdida de clientes potenciales y esto surge debido a la creciente demanda de espacios de estacionamiento, limitaciones de espacio en áreas urbanas, competencia por el espacio disponible, congestión y riesgos para la seguridad vial
     9. Puede ser difícil competir con grandes cadenas que tienen una mayor presencia y recursos financieros, esto provoca que el supermercado sea menos propenso a tener clientes frecuentes o sea popular en las diferentes zonas
     10. La falta de visibilidad del inventario debido a sistemas obsoletos o tecnología inadecuada conduce a problemas que resultan en pérdida de ventas y márgenes reducidos.Abordar estos problemas requiere implementar sistemas de gestión de inventario más avanzados, mejorar la planificación de la demanda y colaborar estrechamente con los proveedores
     11. Mantener productos frescos y minimizar el desperdicio puede ser un desafío logístico, puede llevar a una serie de problemas que van desde pérdidas financieras directas hasta consecuencias más amplias como impactos ambientales y pérdida de reputación
     12. Problemas como largas filas en cajas, falta de disponibilidad de productos clave o falta de atención al cliente pueden afectar la satisfacción del cliente, también se relaciona con diversos aspectos que afectan la comodidad, conveniencia y calidad del servicio ofrecido
     13. Esto puede atribuirse a la demanda impredecible, la mala gestión de inventario, problemas logísticos, interrupciones en la cadena de suministro y cambios en las preferencias de los consumidores
     14. El acceso limitado a la información en un supermercado puede afectar negativamente la experiencia de compra de los clientes, generar frustración y desconfianza, y dificultar la toma de decisiones informadas
     15. El problema de demoras en los reportes puede atribuirse a una combinación de procesos manuales, sistemas desactualizados, falta de automatización, problemas de almacenamiento de datos, falta de capacitación del personal y problemas de comunicación y supervisión
     16. El problema de mal funcionamiento de las bases podría referirse a diversos aspectos, pero en general, suele abordarse en el contexto de la infraestructura tecnológica que sostiene las operaciones del establecimiento, puede tener repercusiones graves en diversos aspectos, desde la experiencia del cliente hasta la gestión interna y la seguridad de los datos
     17. Esto puede ser el resultado de una combinación de costos de operación, distribución y logística, oferta y demanda, estrategias de precios y competencia en el mercado
     18. Esto provoca desde accesos no autorizados y robos internos y externos hasta la falta de cámaras de seguridad y personal de seguridad capacitado. Esta situación puede dejar áreas vulnerables, dificultar la identificación de responsables de delitos y poner en riesgo la integridad física y la privacidad de clientes y empleados
     19. Esto llega a ser perjudicial para la operación general del establecimiento. La falta de motivación debido a la monotonía laboral, la carencia de reconocimiento y el estancamiento profesional, junto con condiciones laborales deficientes como salarios bajos y horarios poco flexibles, son causas principales
     20. Conlleva una serie de desafíos significativos, desde el riesgo para la salud de los consumidores debido a la posible ingestión de alimentos contaminados o en mal estado, hasta las repercusiones legales y de reputación para el negocio, la presencia de productos vencidos representa una amenaza multifacética. Esta situación no solo genera pérdidas económicas directas para el supermercado, sino que también plantea desafíos en la gestión de inventario
  2. Describa cuando SI sucede

1.2.1 Este problema se evidencia cuando los clientes están en búsqueda de algún producto o categoría no se sienten acostumbrados o cómodos con la distribución planteada en la sucursal

1.2.2 Este problema se evidencia al momento de hacer nuevamente el abastecimiento de los productos se presenta menos de la cantidad mínima y necesaria para realizar un surtido de los artículos

1.2.3 Este problema se evidencia al momento de realizar encuestas acercas del marketing realizado para el supermercado, ya que una respuesta de algún modo frecuente o repetitiva es que la publicidad implementada en la estrategia desarrollada en el la estrategia implementada de marketing no es lo suficientemente atractiva para el público, también al momento de realizar el estudio de mercado se ve que el método no es tan efectivo o eficiente como se pensaba

1.2.4 Este problema se evidencia y va de la mano con el de la falta de productos, principalmente se ve cuando no se encuentran ciertos productos que son demandados por parte del público y cuando no hay demasiada cantidad de estos mismos para poder satisfacer las demandas

1.2.5 Este problema se evidencia cuando debido a esta problemática terminan habiendo malos resultados financieros, poca motivación en el grupo de trabajo, insatisfacción por parte de los clientes, problemas para cubrir los gastos, entre otros

1.2.6 Este problema se evidencia al momento de realizar encuestas relacionadas también con el marketing se ve que ante el público las ofertas son escasas o muy poco atractivas como para que esta obtengan un buen resultado y se sigan implementando

1.2.7 Este problema se evidencia cuando se presentan demasiados residuos, mayormente las bolsas de plástico, y al comparar con otros supermercados, Fresh Market no ha sido tan notorio en su día de sólo bolsas reutilizables

1.2.8 Este problema se evidencia cuando la entrada o el garaje del supermercado se ve demasiado saturada debido a la falta de espacio, y en ocasiones cuando los clientes están dentro de las instalaciones se ven obligados a solucionar problemas con sus vehículos debido al poco espacio

1.2.9 Este problema se evidencia cuando se prefieren grandes cadenas reconocidas, esto normalmente se ve en encuestas o en la simple cantidad de clientes

1.2.10 Este problema se evidencia cuando al momento de realizar una búsqueda de diferentes productos que están siendo solicitados o se está haciendo una simple revisión del inventario no se tiene un buen orden para saber que productos hay o donde están

1.2.11 Este problema se evidencia debido a que el mal mantenimiento de los refrigeradores los productos se terminan estropeando y se genera una pérdida de mercancía gracias a esto

1.2.12 Este problema se evidencia mediante diferentes encuestas que se realizan y también por medio de diferentes quejas que se llegan a presentar frente a la administración del lugar

1.2.13 Este problema se evidencia

1.2.14 Este problema se evidencia cuando los clientes y el público no se encuentran enterados de las noticias respecto al supermercado debido al mal manejo de las páginas

1.2.15 Este problema se evidencia al no estar constantemente enterados de los diferentes procesos y situaciones que se presentan

1.2.16 Este problema se evidencia cuando constantemente las bases utilizadas para el funcionamiento del supermercado se caen o dejan de funcionar impidiendo así el normal proceso del lugar

1.2.17

1.2.18 Este problema se evidencia cuando en el lugar se reportan varios tipos de anomalías, como lo pueden ser robos, pérdida de productos, etc

1.2.19 Este problema se evidencia cuando los trabajadores dan a conocer sus inconformidades acerca del manejo y trato que se les da

1.2.20 Este problema se evidencia cuando de repente se reciben varias quejas por parte de los clientes que adquirieron o encontraron varios productos que ya habían pasado su fecha de caducidad

* 1. Describa cuando NO sucede

1.3.1 Este problema no se evidencia cuando en el supermercado hay gran disponibilidad de los productos, gran variedad, buen orden, espacios organizados de manera adecuada y buena gestión de inventario

1.3.2 Este problema no se evidencia gracias a cuándo se presenta una gestión eficiente del inventario y hay un buen abastecimiento de los productos gracias a las cadenas de suministros

1.3.3 Este problema no se evidencia cuando se logra observar una gran participación en el mercado y un buen registro de ventas, también gracias a la satisfacción del cliente y la buena adaptación acerca de las tendencias que se presentan en el mercado

1.3.4 Este problema no se evidencia gracias al uso de marcas propias que no necesitan de acuerdos o negociaciones con grandes marcas

1.3.5 Este problema no se evidencia cuando en el establecimiento se opera con eficiencia en todos los aspectos y cuando hay buena gestión, y procesos financieros eficientes

1.3.6 Este problema no se evidencia cuando hay una amplia variedad de productos disponibles para los clientes

1.3.7 Este problema no se evidencia cuando se aplican prácticas responsables y sostenibles y se implementan más los productos orgánicos y locales

1.3.8 Este problema no se evidencia gracias a la buena e inteligente distribución del espacio para así satisfacer la demanda de los clientes

1.3.9 Este problema no se evidencia gracias a la ubicación y los productos de calidad y exclusivos que se ofrecen

1.3.10 Este problema no se evidencia en el buen funcionamiento de todos los aspectos

1.3.11 Este problema no se evidencia debido a la eficiencia del sistema de gestión manejado y al buen mantenimiento de las instalaciones

1.3.12 Este problema no se evidencia gracias a la buena administración y a los procesos eficientes de los diferentes aspectos que trabaja el establecimiento

1.3.13 Este problema no se evidencia gracias a una gestión del inventario eficiente y una buena estrategia por parte del establecimiento

1.3.14 Este problema no se evidencia gracias a una buena organización de los productos, información bien distribuida y trabajadores disponibles

1.3.15 Este problema no se evidencia gracias a que varios aspectos están bien organizados y no hay ningún contratiempo en el desarrollo y entrega de informes

1.3.16 Este problema no se evidencia la precisión de los registros de venta, la eficiente coordinación y una gestión efectiva de los procesos

1.3.17 Este problema no se evidencia cuando los clientes notan que el valor asignado al producto es justo en relación con su calidad y categoría

1.3.18 Este problema no se evidencia gracias a los diferentes sistemas incluidos tales como personal de seguridad, cámaras, entre otros

1.3.19 Este problema no se evidencia gracias al entorno laboral favorable creado y adaptado

1.3.20 Este problema no se evidencia gracias a la buena gestión del inventario, la distribución correcta y los controles de calidad

* 1. Si es una inconsistencia ¿A partir de cuándo empezó?

***Parte 2 – Pruebas Básicas***

* 1. Indicar resultados al correr en la empresa modelo
  2. Resultados al probar en otras máquinas
  3. Indicar resultados del Asesor al probar en su equipo o portátil
  4. Indicar resultados del Asesor al consultar con otros Asesores

Existen tres tipos de Pendientes (o de respuestas):

* **Errores:** Siempre se resuelven. Tiempo de entrega de 1 a 3 semanas.
* **Mejoras:** Son aquellas mejoras al software que son aplicable “al menos” al 10% de nuestros clientes. Tiempo de entrega de 3 a 6 meses.

* **Desarrollo Específico:** Son mejoras o requerimientos que no aplican si no a unas pocas empresas (menos del 10%), por lo tanto, nuestra área de Ingeniería no las desarrolla, deben ser desarrolladas por el cliente directamente como un Desarrollo Especifico.

|  |
| --- |
| **Formato Requerimiento de Software**  **Ofimática S.A.** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Tipo de Requerimiento** | |
|  | [**Reporte de problemas (Inconsistencia)**](#_heading=h.gjdgxs) |
| X | [**Nuevo requerimiento (Mejora)**](#bookmark=id.3dy6vkm) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Datos Básicos** | |
| **Fecha** | 15 de mayo de 2024 |
| **Empresa** | Fresh Market |
| **Actividad** | Supermercado |
| **Ciudad** | Manizales |
| **Teléfono** | (606) 381932 |
| **Asesor** | Cristian Valencia - Asesor de ventas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Contactos para aclarar dudas** | | |
| **Nombre** | **Cargo** | **E-mail** |
| Yerizeth Castro | Gerente de sección | yerizztc.tro@gmail.com |
| Andrés Andrade | Gerente de tienda | Aa.es\_drade@gmail.com |

|  |  |
| --- | --- |
| **Información Video** | |
| **Video 1** |  |
| **Video 2** |  |
| **Video 3** |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parte 1 – Descripción Básica del Problema** | | | |
| **Módulo** |  | **Versión actual SW** |  |
| **Versión S.O.** |  | **Versión motor BD** |  |
| **Descripción** |  | | |
| **Detalles específicos en este módulo** |  | | |

***1.1) Describa en detalle el problema:***

|  |
| --- |
| * + 1. El orden de las categorías no tiene de algún modo un buen orden ya que parece que estas estuvieran mezcladas al azar sin tener un estudio de la distribución adecuada que estas podrían tener     2. La falta de productos en un supermercado puede ser causada por varios factores, como problemas por la demanda y la oferta, problemas los suministros como retrasos en la producción o distribución     3. El mal marketing se debe al mal manejo de información y experiencias insatisfactorias de los clientes, este problema puede afectar directamente a las ventas y las pérdidas de clientes     4. El tener escasez de productos puede tener consecuencias limitadas como lo llegan a ser la limitación de artículos, precios muy altos, poca rentabilidad y complicaciones en la competitividad     5. La mala administración en un supermercado puede tener múltiples afecciones que afectan tanto la eficiencia interna del negocio como la experiencia del cliente     6. La falta de ofertas puede tener una serie de consecuencias negativas, incluida la insatisfacción de los clientes, la pérdida de ventas, la disminución de la rentabilidad y el deterioro de la imagen de marca     7. Esta problemática involucra aspectos como el uso excesivo de plástico, la producción de alimentos, el transporte, el consumo de energía y el desperdicio de alimentos     8. Esta situación puede afectar negativamente la experiencia del cliente y provocar la pérdida de clientes potenciales y esto surge debido a la creciente demanda de espacios de estacionamiento, limitaciones de espacio en áreas urbanas, competencia por el espacio disponible, congestión y riesgos para la seguridad vial     9. Puede ser difícil competir con grandes cadenas que tienen una mayor presencia y recursos financieros, esto provoca que el supermercado sea menos propenso a tener clientes frecuentes o sea popular en las diferentes zonas     10. La falta de visibilidad del inventario debido a sistemas obsoletos o tecnología inadecuada conduce a problemas que resultan en pérdida de ventas y márgenes reducidos.Abordar estos problemas requiere implementar sistemas de gestión de inventario más avanzados, mejorar la planificación de la demanda y colaborar estrechamente con los proveedores     11. Mantener productos frescos y minimizar el desperdicio puede ser un desafío logístico, puede llevar a una serie de problemas que van desde pérdidas financieras directas hasta consecuencias más amplias como impactos ambientales y pérdida de reputación     12. Problemas como largas filas en cajas, falta de disponibilidad de productos clave o falta de atención al cliente pueden afectar la satisfacción del cliente, también se relaciona con diversos aspectos que afectan la comodidad, conveniencia y calidad del servicio ofrecido     13. Esto puede atribuirse a la demanda impredecible, la mala gestión de inventario, problemas logísticos, interrupciones en la cadena de suministro y cambios en las preferencias de los consumidores     14. El acceso limitado a la información en un supermercado puede afectar negativamente la experiencia de compra de los clientes, generar frustración y desconfianza, y dificultar la toma de decisiones informadas     15. El problema de demoras en los reportes puede atribuirse a una combinación de procesos manuales, sistemas desactualizados, falta de automatización, problemas de almacenamiento de datos, falta de capacitación del personal y problemas de comunicación y supervisión     16. El problema de mal funcionamiento de las bases podría referirse a diversos aspectos, pero en general, suele abordarse en el contexto de la infraestructura tecnológica que sostiene las operaciones del establecimiento, puede tener repercusiones graves en diversos aspectos, desde la experiencia del cliente hasta la gestión interna y la seguridad de los datos     17. Esto puede ser el resultado de una combinación de costos de operación, distribución y logística, oferta y demanda, estrategias de precios y competencia en el mercado     18. Esto provoca desde accesos no autorizados y robos internos y externos hasta la falta de cámaras de seguridad y personal de seguridad capacitado. Esta situación puede dejar áreas vulnerables, dificultar la identificación de responsables de delitos y poner en riesgo la integridad física y la privacidad de clientes y empleados     19. Esto llega a ser perjudicial para la operación general del establecimiento. La falta de motivación debido a la monotonía laboral, la carencia de reconocimiento y el estancamiento profesional, junto con condiciones laborales deficientes como salarios bajos y horarios poco flexibles, son causas principales     20. Conlleva una serie de desafíos significativos, desde el riesgo para la salud de los consumidores debido a la posible ingestión de alimentos contaminados o en mal estado, hasta las repercusiones legales y de reputación para el negocio, la presencia de productos vencidos representa una amenaza multifacética. Esta situación no solo genera pérdidas económicas directas para el supermercado, sino que también plantea desafíos en la gestión de inventario |

***1.2) Describa cuando SI sucede:***

|  |
| --- |
| 1.2.1 Este problema se evidencia cuando los clientes están en búsqueda de algún producto o categoría no se sienten acostumbrados o cómodos con la distribución planteada en la sucursal  1.2.2 Este problema se evidencia al momento de hacer nuevamente el abastecimiento de los productos se presenta menos de la cantidad mínima y necesaria para realizar un surtido de los artículos  1.2.3 Este problema se evidencia al momento de realizar encuestas acercas del marketing realizado para el supermercado, ya que una respuesta de algún modo frecuente o repetitiva es que la publicidad implementada en la estrategia desarrollada en el la estrategia implementada de marketing no es lo suficientemente atractiva para el público, también al momento de realizar el estudio de mercado se ve que el método no es tan efectivo o eficiente como se pensaba  1.2.4 Este problema se evidencia y va de la mano con el de la falta de productos, principalmente se ve cuando no se encuentran ciertos productos que son demandados por parte del público y cuando no hay demasiada cantidad de estos mismos para poder satisfacer las demandas  1.2.5 Este problema se evidencia cuando debido a esta problemática terminan habiendo malos resultados financieros, poca motivación en el grupo de trabajo, insatisfacción por parte de los clientes, problemas para cubrir los gastos, entre otros  1.2.6 Este problema se evidencia al momento de realizar encuestas relacionadas también con el marketing se ve que ante el público las ofertas son escasas o muy poco atractivas como para que esta obtengan un buen resultado y se sigan implementando  1.2.7 Este problema se evidencia cuando se presentan demasiados residuos, mayormente las bolsas de plástico, y al comparar con otros supermercados, Fresh Market no ha sido tan notorio en su día de sólo bolsas reutilizables  1.2.8 Este problema se evidencia cuando la entrada o el garaje del supermercado se ve demasiado saturada debido a la falta de espacio, y en ocasiones cuando los clientes están dentro de las instalaciones se ven obligados a solucionar problemas con sus vehículos debido al poco espacio  1.2.9 Este problema se evidencia cuando se prefieren grandes cadenas reconocidas, esto normalmente se ve en encuestas o en la simple cantidad de clientes  1.2.10 Este problema se evidencia cuando al momento de realizar una búsqueda de diferentes productos que están siendo solicitados o se está haciendo una simple revisión del inventario no se tiene un buen orden para saber que productos hay o donde están  1.2.11 Este problema se evidencia debido a que el mal mantenimiento de los refrigeradores los productos se terminan estropeando y se genera una pérdida de mercancía gracias a esto  1.2.12 Este problema se evidencia mediante diferentes encuestas que se realizan y también por medio de diferentes quejas que se llegan a presentar frente a la administración del lugar  1.2.13 Este problema se evidencia  1.2.14 Este problema se evidencia cuando los clientes y el público no se encuentran enterados de las noticias respecto al supermercado debido al mal manejo de las páginas  1.2.15 Este problema se evidencia al no estar constantemente enterados de los diferentes procesos y situaciones que se presentan  1.2.16 Este problema se evidencia cuando constantemente las bases utilizadas para el funcionamiento del supermercado se caen o dejan de funcionar impidiendo así el normal proceso del lugar  1.2.17  1.2.18 Este problema se evidencia cuando en el lugar se reportan varios tipos de anomalías, como lo pueden ser robos, pérdida de productos, etc  1.2.19 Este problema se evidencia cuando los trabajadores dan a conocer sus inconformidades acerca del manejo y trato que se les da  1.2.20 Este problema se evidencia cuando de repente se reciben varias quejas por parte de los clientes que adquirieron o encontraron varios productos que ya habían pasado su fecha de caducidad |

***1.3) Describa cuando NO sucede:***

|  |
| --- |
| 1.3.1 Este problema no se evidencia cuando en el supermercado hay gran disponibilidad de los productos, gran variedad, buen orden, espacios organizados de manera adecuada y buena gestión de inventario  1.3.2 Este problema no se evidencia gracias a cuándo se presenta una gestión eficiente del inventario y hay un buen abastecimiento de los productos gracias a las cadenas de suministros  1.3.3 Este problema no se evidencia cuando se logra observar una gran participación en el mercado y un buen registro de ventas, también gracias a la satisfacción del cliente y la buena adaptación acerca de las tendencias que se presentan en el mercado  1.3.4 Este problema no se evidencia gracias al uso de marcas propias que no necesitan de acuerdos o negociaciones con grandes marcas  1.3.5 Este problema no se evidencia cuando en el establecimiento se opera con eficiencia en todos los aspectos y cuando hay buena gestión, y procesos financieros eficientes  1.3.6 Este problema no se evidencia cuando hay una amplia variedad de productos disponibles para los clientes  1.3.7 Este problema no se evidencia cuando se aplican prácticas responsables y sostenibles y se implementan más los productos orgánicos y locales  1.3.8 Este problema no se evidencia gracias a la buena e inteligente distribución del espacio para así satisfacer la demanda de los clientes  1.3.9 Este problema no se evidencia gracias a la ubicación y los productos de calidad y exclusivos que se ofrecen  1.3.10 Este problema no se evidencia en el buen funcionamiento de todos los aspectos  1.3.11 Este problema no se evidencia debido a la eficiencia del sistema de gestión manejado y al buen mantenimiento de las instalaciones  1.3.12 Este problema no se evidencia gracias a la buena administración y a los procesos eficientes de los diferentes aspectos que trabaja el establecimiento  1.3.13 Este problema no se evidencia gracias a una gestión del inventario eficiente y una buena estrategia por parte del establecimiento  1.3.14 Este problema no se evidencia gracias a una buena organización de los productos, información bien distribuida y trabajadores disponibles  1.3.15 Este problema no se evidencia gracias a que varios aspectos están bien organizados y no hay ningún contratiempo en el desarrollo y entrega de informes  1.3.16 Este problema no se evidencia la precisión de los registros de venta, la eficiente coordinación y una gestión efectiva de los procesos  1.3.17 Este problema no se evidencia cuando los clientes notan que el valor asignado al producto es justo en relación con su calidad y categoría  1.3.18 Este problema no se evidencia gracias a los diferentes sistemas incluidos tales como personal de seguridad, cámaras, entre otros  1.3.19 Este problema no se evidencia gracias al entorno laboral favorable creado y adaptado  1.3.20 Este problema no se evidencia gracias a la buena gestión del inventario, la distribución correcta y los controles de calidad |

***1.4)* Si es una inconsistencia** **¿A partir de cuándo empezó?**

*Ej. Alguna nueva versión de software, sistema operativo, antivirus, un nuevo equipo, un nuevo usuario, una caída de energía, bloqueo del servidor?*

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Parte 2 – Pruebas Básicas** | |
| **Pruebas a Ejecutar** | **Problemas a Detectar** |
| Correr en la empresa modelo | Errores de configuración,  Corrupción de datos  Interpretación de conceptos o leyes |
| Correr en Otras maquinas | Errores en SO, HW, Antivirus |
| Asesor prueba en su equipo o portátil | Errores de Instalación / Actualización |
| Asesor consulta con otros Asesores | Errores en infraestructura de computo  Interpretación de conceptos o leyes |

***2.1) Indicar resultados al correr en la empresa modelo:***

*Las empresas modelo son desarrolladas por Ofimatica y permiten un buen patrón de comparación a la hora probar configuraciones y conceptos. Sino las tiene instalada, pedir a su área de sistemas que las instale.*

|  |
| --- |
| ***Nombre de Empresa Usada***:  ***Prueba realizada por:*** |

***2.2) Resultados al probar en otras máquinas***

*Probar en máquinas con diferente sistema operativo, diferente configuración de HW, e idealmente hasta en una red diferente o por fuera de la red. Con esto se pueden descartar factores como S.O., HW, Red*

***Configuración de Maquinas en la que SI funciona:***

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***Configuración de Maquinas en la que NO funciona:***

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***2.3) Indicar resultados del Asesor al probar en su equipo o portátil***

*El objetivo es descartar problemas de Instalación o Actualización de Programas*

|  |
| --- |
| ***Nombre del asesor:*** |

***2.4) Indicar resultados del Asesor al consultar con otros Asesores***

*Al apoyarse con otros Asesores que manejan a su vez varias empresas, se pretende encontrar en que otras empresas sucede, en cuales no, y cuales son los factores comunes o de diferenciación. Contactar mínimo tres asesores.*

|  |
| --- |
| **Asesor Contactado y Resultado:** |
| **Asesor Contactado y Resultado:** |
| **Asesor Contactado y Resultado:** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Parte 3 – Pruebas Avanzadas** | |
| **Pruebas a Ejecutar** | **Problemas a Detectar** |
| Correr SIN específicos (\*) | Interferencias de Otro sistema |
| Correr con el mínimo de software (\*) | Conflictos con otro software (Antivirus?) |
| Correr en una Maquina fuera de red (\*) | Conflictos con el servidor  Seguridad mal configurada |
| Revisión de Datos | Campos no consistentes  Basura en los datos (Originadas en migraciones o enlaces con otros sistemas) |
| Revisión SO y BD por personal certificado | Malas configuraciones de S.O. o B.D. |
| Revisión HW - Red por personal certificado | Conflictos en H.W. o Red |
| Revisión Red Eléctrica personal certificado | Puntos mal protegidos |

**(\*) Nota:** Estas pruebas son acumulativas

***3.1) Resultados al Correr SIN específicos:***

*Es posible que los específicos estén interfiriendo con la aplicación estándar (Alguna versión nueva de específicos o del software están en conflictos?)*

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***3.2) Resultados al Correr con el mínimo de software: (más Resultados al Correr SIN específicos)***

*A veces otros programas crean conflictos, bloquean o vuelven las maquinas lentas. Ej. Antivirus, Firewalls, Spyware, save screens, etc.*

|  |
| --- |
| ***Indicar que software se desactivo:*** |
| ***Indicar que software quedo activo:*** |
| ***Resultados de la prueba:*** |
| ***Prueba realizada por:*** |

***3.3) Resultados al Correr en una Maquina fuera de red:***

***(Más Resultados al Correr SIN específicos y con el mínimo de software)***

*En resumen, correr con la mínima interferencia, monousuario, sin conflictos*

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***3.4) Resultados de Revisión Sistema Operativo***

*El objetivo es detectar problemas de configuración o conflictos con HW o SW*

*La prueba solo es valida si la realiza alguien con certificación de Microsoft*

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***Nota****: Recuerde Anexar copia de la certificación de Microsoft de quien realiza la prueba*

***3.5) Resultados de Revisión de Base de Datos***

*El objetivo es detectar problemas de configuración o conflictos con HW o SW*

*La prueba solo es valida si la realiza alguien con certificación de Microsoft*

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***Nota****: Recuerde Anexar copia de la certificación de Microsoft de quien realiza la prueba*

***3.6) Resultados de Revisión de HW - Red por personal certificado***

*El objetivo es detectar problemas de configuración o conflictos con HW, tarjetas de comunicación, configuraciones erróneas*

*La prueba solo es valida si la realiza alguien con certificación del proveedor (Ej. Cisco)*

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

***Nota****: Recuerde Anexar copia de la certificación del proveedor de quien realiza la prueba (Ej. Cisco,IBM)*

***3.7) Resultados de Revisión de Red Eléctrica por personal certificado***

*El objetivo es detectar problemas Eléctricos que interfieran con el funcionamiento,*

*La prueba solo es valida si la realiza alguien con certificación*

|  |
| --- |
| ***Prueba realizada por:*** |

|  |
| --- |
| **Ejemplos en MS Excel** |

***Es muy útil si se anexan ejemplos hechos en MS Excel (Si son varios archivos, entonces anexarlos a este documento).***

