|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semana | Entrevistado | Área | Entrevista | Funciones de área | Requerimientos  (Dentro del alcance) | Requerimientos  (Fuera del alcance) |
| 18/06/2011 | Johanna Busanovich | Atención al Cliente | 1. Explicarle el alcance del trabajo y objetivos de la entrevista. 2. Solicitar información de las funciones de su área relacionados al negocio de mensajería local y nacional. 3. Quienes son los actores del negocio (puestos)?. Y cuáles son sus funciones? Y quienes tienen contacto con los clientes? Y quienes usan el sistema? 4. Con que áreas trabajas y que información compartes con ellas? 5. Cuantos tipos de servicios de los negocios. 6. Flujo de trabajo para cada servicio. De donde empieza y hasta donde termina. 7. Cuáles son los estados de los servicios que atiendes? 8. Demostración de las pantallas del sistema. 9. Que información que se registra te es necesario para monitorear el trabajo de tu área? Que información no se registra en el sistema y que uses? Ej. Excel, correo, etc. 10. Que reportes utilizas y te solicitan comúnmente? 11. Que información que maneja es solicitada por el cliente? 12. Tu área maneja algún documento de trabajo? Nos podrías esta información? 13. Datos de contacto. | 1. Seguimiento desde que se genera la orden de servicio. 2. Hace seguimiento al recojo el cual se programa por cliente. Al momento que se genera el recojo se le entrega al cliente el numero de orden de servicio. 3. Hay casos en los que se el mismo cliente genera la orden de servicio. Para ello ya tiene que tener una cotización aprobada. 4. El ingreso es por call center, counter o por llamada y se deriva a ventas. 5. Necesita reportes que enviara vía correo electrónico.   **Datos de contacto:** [**jbusanovich@pits.com.pe**](mailto:jbusanovich@pits.com.pe) | Modificaciones del sistema. |  |
| 25/06/2011 | Carlos Pinedo | Recojo |  |  |  |  |
| 02/07/2011 | Pilar Limachi | Digitación |  | Las ordenes de trabajo detalle de las actividades.  Las funciones son:   * Digitación * Procesamiento de la base de datos. Hay algunos casos en los cuales han un adicional * Validación de datos * Descargo en texto * Impresión de etiquetas (volanteo no personalizado) y cargo * Personalización. Impresión de formato en blanco * Parte del proceso es la entrega de los documentos, etiquetas y cargos a apoyo postal. * Se actualizan las cantidades de documentos, cargos de la orden de servicio.   Las asignación de trabajo es mediante:   * Por físico * Por correo * El corte se realiza hasta las 6pm del día anterior * Soporte programa el mantenimiento de equipos. Cada 15 días.   Controles   * Establecidos los indicadores de producción por persona. Varia por persona interna y persona contratada por destaco = 1000 x ocho horas. * Se emite el reporte de la productividad * Se estima la producción por documento impreso. * No se manejan estructura de costos. * Reporte de órdenes de servicio pendientes y en trabajo. * Las prioridades es por tipo de orden. * Envió de la base de datos. Cuando? Por qué?   Otros   * El precio del servicio puede variar según la forma de procesar la base de datos y la impresión de etiquetas. * No se controla el tiempo de procesamiento de la base de datos. * El porcentaje de avance al momento de hacer la transferencia de los cargos procesados (entregados a apoyo postal). * En algunos casos se realizan más de un tipo de actividades por orden de servicio. * No se contrasta el físico con la base. En ese caso se devuelve al ejecutivo.   Reportes adicionales:   * Reporte de producción por persona, hora, tipo de campo, cantidad de campos. * Numero de errores de registro de impresión, no se registra. Ver quien se equivoca más y quien lo corrige. * Seguimiento de solicitudes de recursos. Validarlo contra almacén. * No hay control de registro de recepción de documentos del cliente.   Áreas de interacción   * ATC * Almacén * Recojo * Apoyo postal   La transferencia de datos (registros procesados) a apoyo postal se registra en el sistema.  Datos de contacto: [Plimachi@pits.com.pe](mailto:Plimachi@pits.com.pe) (solicitar diagrama de flujo) |  |  |
| 02/07/2011 | Isidro Palomino | Apoyo postal |  | Las funciones   * Operativa * En base a: almacén, digitación, recojo, ATC (envía la ordenes de servicio) * Información de envió de datos de digitación. * Llega los documentos, se hace el pedido al almacén, asignación al habilitador, el supervisor controla el trabajo, se supervisa y se pasa a clasificación. * Cuando se realiza en envió de una guía interna el sistema tiene una opción para recepcionar, pero comúnmente no se utiliza.   Divido en   * Urgente * Habilitadores * Verificadores o supervisores * Pre-clasificación (x sede x distrito)   Los reportes   * Reporte de errores del personal x producción x orden de servicio (no se puede explotar). Posible consumo de errores que se registra en el Excel. * Reporte de pedidos mensuales al almacén. Proyección. * Reporte de stock mínimo. * Reporte x orden x cantidad x verificador x cargo.   Los controles   * Programación de las órdenes de servicio: hora, tamaño, importancia. Con un corte a las 6 pm. * Registro de órdenes de servicio. * Hora en que digitación programa la atención de la orden de servicio y cuando se envía a apoyo postal. * Producción por personal x cantidad x proceso x orden de servicio. Se registra por las actividades de las órdenes de servicio. Para el caso del personal a sueldo el registro lo realizan ellos mismos. Para el caso del personal a destaco el registro lo realiza el supervisor. * Se identifica los cargos que no tienen físico. * Se registra los cargos supervisados. * El control de los cargos es al 30% como mínimo. * Hay un registro de cuando se pasa a clasificación. * El inicio de las actividades es una orden de trabajo. * El tratamiento de los cargos pueden variar dentro de una orden de servicio. El registro de los cargos trabajados se registra por persona. * Registro de las actividades en la planilla. Una vez que se cerró no se modifica. * Se controla la persona que pistolea el cargo.   Otros   * Todo lo que trae recojo va al almacén |  |  |
| 09/07/2011 |  | Clasificación y distribución |  | Las funciones   * Pre-clasificación   + Separación por sede (parte de apoyo postal)   + Salida por guía   + No se manejan cantidades mínimas para que se pase a pre-clasificación * Clasificación   + Clasifican   + Preparan guías   Áreas de interacción  Los controles   * Las prioridades es según el tipo de servicio.   Los reportes  Otros   * Reportes de movimientos de entrega. Posiblemente para mostrarla al cliente. * Servicio personalizado (el físico viene ordenado y el correlativo lo genera la imprenta) y no personalizado. * Willy menciona que se imprime cuando llega el físico. No se procesa si la cantidad de la orden es hasta de 500 cargos (se confirma el fisico). Para clientes frecuentes y manejan volúmenes solo se espera la llegada del físico. * Cuando se trabaja volúmenes y envíos parciales se van a almacén, también para el caso en el cual los clientes envías con anticipación. En otros casos se van directamente a digitación. En los casos de no personalizados se van directamente a apoyo postal porque no requiere validación. * La función de digitación empieza con la orden de servicio. * Las guías internas entre las sedes se llaman manifiesto. |  |  |
| 09/07/2011 | Carlos Berrospi | Despacho y descargo |  |  |  |  |
| 09/07/2011 | Maria Villantoy | Digitalización |  |  |  |  |
| 16/07/2011 | Roberto Castillo | Verificación |  | Las funciones   * Módulo de reclamos por un cargo especifico. El reclamo es asignado a la orden. Se le asigna un numero de reclamo y se registra:   + En gestión o proceso   + Atendido     - Dentro del plazo     - Fuera del plazo   + Reclamo que procede y no procede. * Guía de verificación * Periodicidad de reclamos, hay casos fuertes. En promedio 100 diarios. * Se tiene un equipo especial de mensajeros. * Hora de corte para atender los reclamos = 06:00 pm * Se diferencia el ingreso de los reclamos. * Prioridades:   + Reclamos de gerencia, lo establece el ejecutivo de cuenta.   + Los reclamos no tienen una categoría. El manejo es interno. * La respuesta del mensajero de verificación es la final. * Tienen 48 horas. Pero solo sale una vez. Se confía en la respuesta del mensajero. * El inicio de la fecha y hora de reclamo es a las 08:00 del día siguiente. * Aun no se tiene implementado la categoría de los reclamos:   + Masivos   + Gerencia   + Ordinarios * La guía de reclamo se debe cerrar en dos días. * Las respuestas de los reclamos es individual. * Se relaciona con el último estado del cargo.   Indicadores   * Cantidad de reclamos por cliente.   Los reportes |  |  |
| 23/07/2011 | Wendy Aguilar  Coordinadora de ventas.  Responsable de sedes y counter de Lima.  [asesor1@pits.com.pe](mailto:asesor1@pits.com.pe)  Solicitud de formato de reporte en Excel. | Ventas |  | Las funciones   * Se contacta, se presenta, envía la cotización al cliente. * Las funciones se realizan hasta que el cliente acepta la cotización. * Una vez que se ha cotizado un servicio ya no hay contacto con ventas. * Se puede volver a revisar una cotización. No es común. * Las cotizaciones se realizan manualmente en un archivo \*.word. * Los costos para cotizar los servicios se tienen esquematizados en un cuadro. Pero no está completo. * Se realizan cronogramas de presentación a nuevos clientes. * Gestión de contacto con el cliente. Envíos de correos. * Reporte de puntos por sede. * Los asesores comerciales están dividas por sede. * Los asesores comerciales de las sede se contactan con los clientes por asignación de rubros. * No se registra como información de cliente el rubro. * Solo un asesor por sede. * Solo 4 sedes y 2 counter. También hay sede Arequipa y Huacho. * En Plaza Vea. * Si se puede diferenciar la forma de contacto con el cliente. * Se registra los datos de los clientes. * Se ingresa la cotización. A detalle. * No se registran los datos de los clientes que no llegaron a generar una orden de servicio. * Genera la orden de servicio. Para clientes pequeños. Se envían los reportes al cliente. * Un asesor puede manejar como ATC un servicio de máximo de 100 unidades. * Lista de clientes corporativos están en el Excel. * Maneja a los nuevos clientes y clientes pequeños. * Revisar como se registra la información de los clientes… Limpiar clientes. * No se manejan cliente motivados.   Áreas de interacción  Los controles  Los reportes   * Reporte de: empresa, contacto, teléfono, correo, solicitud, por qué? * Reporte de llamadas diarias exitosas (asesores de ventas) * Reporte de solicitud de teléfonos a help desk. * Reporte de cliente que no aceptaron la propuesta. * Reporte diario de ventas (Sistema de Gestión de Pits y la Intranet)   + Se realiza por el asesor comercial. Es la persona quien contacta a los clientes.   + Para temas corporativos se utilizan ejecutivos de ventas.   + Se necesita la información para el tema de los bonos. * Actualización de los datos del cliente. * Reporte de puntos de ventas * Reporte del asesor. * Las sedes diariamente envía un reporte de facturación. El documento se contrasta manualmente contra lo que existe en el sistema. * Reporte de clientes. * Los reportes de ventas es a nivel de sede. No a nivel de personas. * ***Reporte de liquidación.*** * ***Reporte de utilidades vs. costos.*** * Reporte de facturación para calcular bonos. Para que revisa su bono se tiene que indicar que ha sido facturado.   Otros |  |  |
| 30/07/2011 | Sandra | Facturación |  |  |  |  |