|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |  |  |  |  |
| 09/07/2011 | Carlos Berrospi | Despacho y descargo |  |  |  |  |
| 09/07/2011 | Maria Villantoy | Digitalización |  |  |  |  |
| 16/07/2011 | Mirian Fajardo | Verificación |  |  |  |  |
| 23/07/2011 | Wendy Aguilar | Ventas |  |  |  |  |
| 30/07/2011 | Sandra | Facturación |  |  |  |  |