



MEJORAS A SEGUIMIENTO

Sección Seguimiento e información extra

Historial de cambios

Fecha	Descripción	Autor
25-Julio-2017	Versión inicial del documento	Jorge Ríos Barile
10-Agosto-2017	Se agrega campos extras de información	Jorge Ríos Barile
23-Agosto-2017	Se agrega nueva Sección	Jorge Ríos Barile
04-Sept-2017	Personalización de templates de notificaciones	Jorge Ríos Barile
08-Sept-2017	Se agrega caché de filtros	Jorge Ríos Barile

Introducción

Este requerimiento considera algunas mejoras en la funcionalidad de Seguimiento:

- La primera, es facilitar a los usuarios la búsqueda de los casos de seguimiento que tienen asignados y cuáles de ellos siguen abiertos.
- La segunda, es permitir agregar campos de bitácora, para permitir guardar más datos sobre los casos de seguimiento.
- La tercera, es permitir personalizar los templates de correos utilizados para notificar de cambios en las bitácoras y envío de respuestas a los clientes desde la bitácora.

Usuarios objetivo

Esta funcionalidad será utilizada por los usuarios que tienen asignados casos de seguimiento, en particular por:

- Los Jefes de Tienda de Construmart.
- La encargada de hacer un seguimiento a la falta de productos que los clientes reporten en las tiendas.

Situación actual

Actualmente los usuarios debe utilizar el filtro Seguimiento en la sección ¿Qué está pasando?, donde después de filtrar, deben buscar manualmente la respuesta de un cliente en particular. Después de encontrar la respuesta se tiene que entrar a la bitácora para trabajar con ella. Después al volver a la sección ¿Qué está pasando? se tiene que hacer todo el procedimiento nuevamente.

Tampoco es posible agregar campos para la información ingresada en las bitácoras, dificultando la generación de reportes.

No es posible personalizar los correos de notificaciones que se envían.

1. Nueva sección Seguimiento

Se debe agregar esta nueva sección, la que estará ubicada en en "Actuar" y aparecerá cuando esté habilitada la opción Seguimiento en una empresa (Configuración / Empresa / Seguimiento / Habilitar uso de Seguimiento / opción Sí).

1.1 Lista de respuesta

- Al ingresar a la sección Seguimiento aparecerá la lista de respuestas con acción de seguimiento asociada.
- En el listado de respuestas se debe agregar la fecha completa (día y hora).

1.2 Filtros

Existen cuatro filtros:

Campo	Descripción	Tipo de campo
Fecha	Rango de fechas para mostrar los casos de seguimiento, según su fecha de creación.	Fecha
Encargado	Nombre o correo electrónico del usuario de QServus. Se debe filtrar por todos los casos de seguimiento asignados a ese usuario.	Texto
Cliente	Nombre, correo electrónico o teléfono del cliente que debido a sus respuestas generó un caso de seguimiento. Se debe filtrar por todos los casos de seguimiento creados por ese cliente.	Texto
Estado	Estado del caso de seguimiento. Valores: Abierto, Cerrado y Todos.	Lista desplegable

Ejemplo de interfaz

Construmart

Escuchar

Seguimiento
Listado seguimientos asignados

Fecha de respuesta
2017-07-19 - 2017-07-25

Encargado
Nombre o correo electrónico

Cliente
Nombre, correo electrónico o teléfono

Estado

Filtrar

Inicio del Servicio CRISTIAN HORMAZABAL
CRISTIAN HORMAZABAL
23-08-2017 14:12

Inicio del Servicio JULIO FLORES
JULIO FLORES
23-08-2017 14:05

Término del Servicio RAIMUNDO DIAZ
RAIMUNDO DIAZ : Mejorar proceso de validación de los requisitos técnicos de los profesionales. Validar expectativas de los profesionales par
23-08-2017 13:59

1.3 Recordar filtros

- Al momento de ingresar a la sección se debe filtrar automáticamente por los casos de seguimientos asignados al usuario que está conectado a QServus. Para indicar esto debe aparecer como filtro en el campo Encargado el correo electrónico del usuario.
- Al filtrar por Encargado se debe considerar los casos en que el usuario está en el Para y en el Copia de la notificación correspondiente.
- Se debe recordar lo filtrado al momento de entrar a una respuesta y volver nuevamente a la sección Seguimiento, incluyendo el rango de fecha. También debe recordar al cambiar de de sección o salir de la aplicación.

Consideraciones

- Se debe definir un caché diario para los filtros utilizados, lo que debe permitir que al cambiar de sección o volver a iniciar sección, se recuerden durante ese día todos los filtros definidos. Al cambiar de día se debe reiniciar el caché, partiendo con los filtros por defecto.

1.4 Icono de seguimiento según estado

Se debe agregar la opción para que el icono de seguimiento en el listado de respuestas cambie según el estado del seguimiento a la respuesta:

Estado	Icono
Abierto	Se mantiene como está ahora. Icono de flecha con relleno, con el mismo color actual.
Cerrado	Será un ícono de flecha sin relleno, de color #999999



Inicio del Servicio JULIO FLORES ↗

JULIO FLORES

🕒 hace 3 días, 19 horas



Término del Servicio RAIMUNDO DIAZ ↗

RAIMUNDO DIAZ : Mejorar proceso de validación de los requisitos 1

🕒 hace 5 días, 13 horas

2. Uso de campos en las bitácoras

2.1 Cambios en sección Configuración de seguimiento

Se debe realizar algunos cambios en esta sección, para permitirle al usuario que defina si va a utilizar campos en las bitácoras.

Se debe agregar la sección Configuración de campos, donde se podrá ingresar el nombre y los valores de los campos. Se podrá configurar hasta tres, los cuales aparecerán en una sección determinada de la interfaz de bitácora.

The screenshot shows a web form titled "Configuración de datos extras". It contains three identical sections for configuring fields. Each section has a label "Campo 1", "Campo 2", or "Campo 3" above a text input field. Below each input field is a label "Valores (Utilizar | para separar)" above another text input field. To the right of each section are two toggle switches: "Habilitado" (enabled) and "Obligatorio" (required). In the first section, "Habilitado" is turned on (green) and "Obligatorio" is turned off (red). In the second and third sections, both "Habilitado" and "Obligatorio" are turned off (red).

Para configurar cada campo se debe agregar la siguiente información:

Campo	Descripción
Campo X	Texto que aparecerá como label en la interfaz de la bitácora para este campo.
Valores	Si no se ingresa ningún valor, entonces el campo será de texto abierto de una línea. Si se ingresan uno o más valores (separados por), entonces el campo será un combobox de selección única. Ej.:

	Reposición Tienda Producto en Ruta Fuera del Clúster de la tienda Producto No existe en Construmart
Habilitado	Si está habilitado se debe validar que se ingrese el nombre del campo.
Obligatorio	Se está habilitado se debe validar que al momento ingresar información a la bitácora esté ingresado un texto o seleccionada una opción.

2.2 Cambios en Interfaz de bitácora

Se debe realizar algunos cambios en la interfaz de la bitácora, para agregar los campos de bitácora.

The screenshot displays the 'Seguimiento de acción' (Action Tracking) interface within the Construmart system. The interface is divided into several sections:

- Header:** 'Construmart' with navigation icons.
- Escuchar (Listen):** Contains a 'Seguimiento de acción' (Action Tracking) section with a 'Detalle de seguimiento de acción' (Action Tracking Detail) sub-section.
- Datos de la encuesta (Survey Data):** Includes fields for 'Encuesta: ¡Tu opinión nos importa!' (Survey: Your opinion matters!), 'Pregunta: En general, ¿Encuentras los productos que necesitas?' (Question: In general, do you find the products you need?), and 'Respuesta: 1' (Answer: 1).
- Datos del cliente (Client Data):** Includes fields for 'Nombre: Margarita Ruz' (Name: Margarita Ruz), 'Correo electrónico: andrea-79@hotmail.es' (Email: andrea-79@hotmail.es), and 'Teléfono: 57542126' (Phone: 57542126).
- Bitácora (Log):** A section for recording actions, featuring a large text input field and a green 'Agregar bitácora' (Add log) button.
- Enviar respuesta a cliente (Send response to client):** A checkbox option.
- Actuar (Act):** A section for recording actions, featuring a table with columns 'Fecha' (Date), 'Usuario' (User), and 'Texto' (Text). The table shows a record for 'Viernes 11 Ago, 2017 08:49' (Friday, August 11, 2017 08:49) by 'QServus' with the text 'Notificación enviada a Roxana Vellozo, Verónica Muñoz' (Notification sent to Roxana Vellozo, Verónica Muñoz).
- Campos (Fields):** A section for recording fields, featuring a 'Producto no encontrado' (Product not found) input field and a green 'Guardar datos' (Save data) button.
- Motivo (Reason):** A dropdown menu with the selected option 'Producto en ruta' (Product in route).
- Finalizar (Finalize):** A section for finalizing the action, featuring a question '¿El cliente quedó conforme con la respuesta entregada?' (Was the client satisfied with the response provided?) and radio buttons for 'Sí' (Yes), 'No' (No), and 'Sin solución' (No solution). A green 'Finalizar' (Finalize) button is also present.

Consideraciones:

- Si alguno de los campos es obligatorio se debe validar que se ingrese, si no se debe mostrar un mensaje de alerta.
- Si se cambia alguno de los campos se debe validar que se presione el botón Guardar datos, si no se debe mostrar un mensaje de alerta.

2.3 Cambios en Reporte de Seguimiento

Se debe agregar al reporte de seguimiento las columnas que correspondan a los campos con los datos ingresados en las bitácoras.

Se deben agregar a continuación de la columna donde aparece la justificación de la pregunta final configurada en las opciones de Seguimiento.

En la siguiente imagen se ven las columnas de dos campos llamados "Producto no encontrado" y "Motivo".

W	X	Y	Z	AA
bitácora asociada	¿El cliente quedó	justificación	Producto no encontrado	Motivo

3. Personalización de correos de notificaciones

Se debe poder personalizar los correos electrónicos utilizados utilizados para:

- a) Notificar de cambios en la bitácora
- b) Envío de respuesta a cliente desde la bitácora.

Se debe agregar las opciones correspondientes en la pantalla de configuración de Seguimiento:

Template de correo notificaciones

event_binnacle_notification



Template de correo respuesta a cliente

event_binnacle_answer

