

Requiere análisis: El inconveniente fue resuelto con base en documentación de funcionamiento de la herramienta; sin embargo para ello, se necesito acceder y analizar el uso del cliente.			
Pregunta Especifica/Respuesta General: A pesar de que el levantamiento del cliente, hace referencia a un caso propio/particular, una respuesta generalizada de la funcionalidad que está intentando usar, podría satisfacer su inquietud.			
Pregunta: Pregunta directa del cliente			
Tipo	Consulta	Tipo de Cliente	Respuesta Soporte
Pregunta	I am trying to setup a Transformation colum and it is not working , my Sintaxe formule is IFELSE(SEARCH (condition)="",true;False . Looks like the process is alredy done in the panel however is not bringing any result .	Interno	se corrigió el incidente creando una nueva columna con una fórmula correcta y cambiando el estado de las columnas en is_processing a false desde django administration
Pregunta	como elimino una columna de transformacion ya que aunque la formula esta bien, no trae datos	Externo	
Pregunta	Equipo consulta entiendo que el formato que se le asigna en la fuente debe migrar igual a la agrupación, en la fuente original esta en entero pero en la agrupación llega con formato numero, esto es correcto ?	Interno	Si es la columna que se usa como valor no se hereda, el formato por defecto queda en número
Pregunta	Hola equipo, Me ayudan con una duda porfa, en cuanto al flujo de aprobación entiendo que si este está configurado, cada vez que el usuario pide aprobación para un cambio la solicitud debería llegar por correo ademas de mostrar "por aprobación" en la herramienta?. Me confirman porfa , porque hicimos un ensayo y no llegó en ningún momento un correo o un aviso para que el supervi sor tuviese la visibilidad.	Interno	
Pregunta	Hi, my account doesn't have available accounts or the ability to create a new one to test the service. How can I do that? Thanks	Externo	by accesing to https://app.simetrik.com/ you will be able to request a demo
Pregunta	Hola, Me gustaria entender mejor los precios de la solucion. Y si tienen integraciones con cuentas bancarias por API (como tipo belvo, fintoc). Saludos, Alex	Externo	by accesing to https://app.simetrik.com/ you will be able to request a demo
Pregunta	Hola equipo, solicito su ayuda para poder asignarle rol de supervisor, como actualmente tengo yo a los usuarios: abc@null.com cde@null.com	Externo	Para realizar la modificación de rol de un usuario, un usuario admisnitrador podra hacerlo de dos formas: Desde la lista de usuarios dentro de la configuración de la cuenta: Al seleccionar el usuario deseado, en la sección de gestionar espacios de trabajo podrá agregar nuevos espacios, eliminar existentes y modificar el rol del usuario en cuestión dentro de esos espacios. Desde la lista de usuarios propia del workspace: Al acceder al listado, podrá modificar el rol del usuario de cada usuario dentro del espacio que se haya seleccionado.
Pregunta		Externo	
Pregunta Especifica/Respuesta General	Buen día team,Su ayuda con un log donde podamos evidenciar las llaves configuradas en nuestras conciliaciones	Externo	Se pueden ver las llaves de cruce de cada conciliación en la herramienta cuando se entra en la configuración de cruce
Pregunta Especifica/Respuesta General	Buen día team, Solicito su amable colaboración dando de baja a la fuente ABC	Externo	
Pregunta Especifica/Respuesta General	hola team buena tarde, me paso que subi un archivo y algunos campos nulos de una fila quedaron con el nombre "Unnamed: ..." pero en realidad solo debería ser un campo null	Interno	lo que pasó en este caso es que la primera fila se asume que son los nombres de las columnas y el sistema esta diciendo que no se le agrego ningun nombre.
Pregunta Especifica/Respuesta General	Hola Equipo, me ayudan revisando porfa porque no me esta dejando crear carpetas? Gracias	Interno	Ten presenta que los nombres de la carpeta no aceptan caracteres especiales.

Pregunta Especifica/Respuesta General	<p>Buenas tardes.</p> <p>Quisiera cual es la limitante que existe para la descarga de archivos desde la Central de Descargas, ya que un archivo que tiene 1.041 millones de registros me descarga en mas de 30 archivos, lo que nos es imposible de trabajar.</p> <p>Y no entendemos el por qué, ya que un archivo excel tiene una cantidad total de 1048576 filas.</p> <p>Aguardamos respuesta.</p>	Externo	<p>En este caso existen dos limitantes principalmente</p> <p>El peso del archivo que se debe descargar: Si el archivo es muy pesado, podría tardar horas e incluso días en descargarse sin dejar delado los factores externos (velocidad de descarga tanto del usuario como del servidor, capacidad del computador, CPU y GPU etc.), se necesitaría una conexión constante que con la mínima caída cancelaría la descarga haciendo que el proceso comience de nuevo.</p> <p>Cantidad de filas y columnas del archivo descargado: Como tal esta es una limitante de Excel, el máximo numero de filas que soporta son 1048576 mas de este numero no va a permitir abrir el archivo y por lo tanto no se va a poder leer la información que contiene.</p> <p>En este caso la solución que presenta Simetrik es la mas optima por el momento ya que descarga múltiples archivos evitando tanto el problema del peso como la cantidad de filas.</p>
Pregunta Especifica/Respuesta General	Bom dia, poderiam por favor alterar a agrupação "ABC" para a opção acumulada	Externo	Eu adoraria poder ajudá-la; no entanto, não podemos fazer essa modificação, o motivo é porque a estrutura de uma agrupação cumulativa é muito diferente de uma não cumulativa, se mudarmos a agrupação a conciliação falhará.
Requiere análisis	me ayudan a validar porque los archivos en .txt no pueden ser leídos por la herramienta, en .csv si lo procesa sin problema. Para el cliente no es una solución pasarlo a .csv puesto que desde su gobierno de analítica deben mantener los formatos con esta estructura y extensiones.	Interno	Esas columnas no muestran los datos porque son un vlookup que se pasó a comentarios
Requiere análisis	<p>1. Repliqué la conciliación _clave 1 mercado aeropuerto_ para hacer unos ajustes. Sin embargo, el total conciliable no corresponden a la conciliación _copia clave 1 (reeplica)_ .</p> <p>2. Vacíé la conciliación productiva esperando se actualizaran el total conciliable, pero no se ha actualizado para las fuentes A y B. Además, en las uniones, los grupos conciliables muestran los totales de la conciliación que reeplique.</p>	Interno	Por favor validar la configuración realizada en las llaves de cruce
Requiere análisis	Subimos dos archivos a la herramienta y las conciliaciones supuestamente se ejecutaron pero no toma el archivo de Contracargos. Esto genera que no se repliquen los resultados en los tableros correspondientes porque la conciliación no está tomando el archivo de la fuente en donde sí está subido, dejando todo sin conciliar. Vaciamos la conciliación, volvimos a ejecutar y sigue sin tomar los archivos.	Externo	Por favor validar la existencia de los archivos necesarios en las fuentes en cuestión
Requiere análisis	Equipo me ayudan a revisar porfa porque esta columna de transformación esta tomando incorrectamente la formula, después de editarla? gracias!	Interno	<p>Por favor asegurate de estar siguiendo los siguientes pasos:</p> <p>1. Entra al recurso donde se va a aplicar la transformación</p> <p>Selecciona el icono "Editar" que aparece en la parte superior de la tabla.</p> <p>2. Ajusta la fórmula</p> <p>Realiza el ajuste necesario a la fórmula y confirma el cambio.</p> <p>3. Visualiza los resultados e historial de transformación</p> <p>Simetrik calculará el ajuste sobre los nuevos registros que ingresen a la tabla. Adicional, en la barra superior justo al lado del botón "Editar" encuentras la opción de ""Historial de transformación", en donde podrás ver las transformaciones aplicadas a la columna.</p> <p>4 Recalcular la columna (opcional)</p> <p>Si se deseas recalcular toda la columna (incluyendo históricos) con la última fórmula utilizada, es necesario usar la funcionalidad "Vaciar datos"" que encuentras en la parte superior derecha en el menú de gestión.</p>
Requiere análisis	Buen día,		
Requiere análisis	Se presentan nuevos conceptos en la fuente Extracto OCC en la cuenta 11150552, se incluyen en el diccionario, aunque el concepto de comisión no lo está tomando la grupación; por lo tanto, no está cruzando en la conciliación de GB OCC.	Externo	Recomendamos validar los espacios, caracteres y forma exacta en que la información se encuentra en el diccionario.
Requiere análisis	En la fuente: https://app.simetrik.com/sources/43000 la columna de transformacion "Banco_cuenta" no está trayendo correctamente los últimos 4 dígitos de la columna "H_CLIENT_ACCOUNT" en los casos que el banco es "Galicia"	Externo	Recomendamos validar las columnas usadas en la formula, especialmente la que contiene la información buscada.

Pregunta Especifica/Respuesta General	Buenos días, Nos pueden por favor confirmar estos files de la fuente de CO 44502 por qué generaron análisis fallido. Quedamos atentos.	Externo	Las causas más probables para el mensaje de "análisis fallido" son : Las columnas del archivo no coinciden con las columnas configuradas en la fuente; Las fuentes solamente reciben archivos con la cantidad de columnas con la que fue configurado, se debe subir el archivo correcto a la fuente; El archivo está vacío; hay elementos no permitidos en los archivos, tales como imágenes, columnas combinadas, tablas, Json, u otros elementos extraños. El archivo cargado tiene una extensión incorrecta.
Requiere análisis	Buenas tardes Realizamos la conciliación https://app.simetrik.com/reconciliations/19009/edit la cual contiene fuentes de transacciones ue usamos habitualmente, Peor al mandarla a visualización nos cambia la información, no tiene nada que ver con la data que trabajamos habitualmente, nos trae información que utiliza el equipo de cbk para sus conciliaciones , inserto evidencia	Externo	Recomendamos revisar la configuración de la visualización del tablero afectado, y cerciorarse de los los recursos utilizados.
Requiere análisis	Hola equipo, me ayudan porfa en saber por que esta conciliacion esta tardando tanto? el client me dice que ya va en 25 min	Interno	Te recomendamos usar la opción de procesos, en el menú vertical a la izquierda, para validar el historial de eventos del recurso en cuestión.
Pregunta Especifica/Respuesta General	Preciso que o painel https://app.simetrik.com/pt/dashboards/10917 seja deletado, para que eu possa assim deletar a conciliação	Externo	Na seção do painel, você verá a opção "Enviar para lixeira". Você deve ter a função de supervisor para ter esta opção disponível