



● SISTEMA PROCOM

1. DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA

- 1.1 ¿Qué es?
- 1.2 Objetivos de las plataformas en sistema
- 1.3 ¿Cómo funciona?
- 1.4 ¿Cómo se accede?

2. ACCESO AL SISTEMA

- 2.1 ¿Quiénes acceden?
- 2.2 Bitácoras en sistema
- 2.3 Acceso a las plataformas

3. SOPORTE

- 3.1 Soporte en el sistema
- 3.2 Levantamiento de tickets en el sistema
- 3.3 Soporte por teléfono
- 3.4 Tipos de problemas en el sistema

4. RECURSOS DEL SISTEMA

- 4.1 Módulos del sistema
 - 4.1.1 Menú de la plataforma
 - 4.1.2 Modulo de Captura
 - 4.1.3 Modulo de Reportes
 - 4.1.4 Sección de avisos
 - 4.1.5 Sección de capacitación

5. LINEAMIENTOS DEL SISTEMA

- 5.1 Creación de plataformas.
- 5.2 Entrega de plataformas
- 5.3 Pruebas.
- 5.4 ¿Por qué fallan las plataformas?

1. DESCRIPCION GENERAL DEL SISTEMA

1.1 ¿Qué es?

En un sistema de información para la toma de decisiones a nivel operativo y administrativo de nuestros clientes.



El sistema se divide por plataformas, las cuales se diseñan a las necesidades del cliente, cada una tiene reglas particulares en su operación, desde que tipo de datos se van a levantar en campo hasta la frecuencia del mismo.



1.2 Objetivos de las plataformas en sistema

- Cubrir las necesidades de información que surjan en el día a día de la operación; es por eso que se adapta a los cambios que nuestros clientes requieran.

La información proporcionada por el sistema debe de ser real y el rol del área de operaciones en campo es validar que dicha información capturada por el usuario sea correcta ya que esto provoca la confianza de nuestros clientes en el sistema.

- Generar reportes ejecutivos que ayuden a realizar tareas complejas a nuestros clientes como cálculos de bonos.
- Dar una vía de comunicación para bajar señales a la operación en campo a través de avisos en sistema.
- Dar información de la situación real en tiendas desde precios hasta campañas de implementación.
- Proporcionar herramientas a nuestros clientes en el sistema como certificar a los promotores en temas de operación.

1.3 ¿Cómo funciona?

Procom es un sistema basado en web, disponible desde cualquier dispositivo conectado a internet, por lo que no hay ninguna limitación geográfica. Está disponible las 24 hrs del día, Solo si hay mantenimiento del sistema puede estar fuera de línea. Caso contrario pueden revisar información a cualquier hora.



1.4 ¿Cómo se accede?

A través de nuestro sitio web <http://www.procomlcd.mx> pueden acceder al sistema procom, desde cualquier dispositivo conectado a internet y a través de un navegador web pueden utilizarlo. Es decir, desde computadoras de cualquier marca o sistema operativo pueden utilizarlo, al igual dispositivos como tabletas y celulares con acceso a internet podrán revisar el sistema.

Nota: Actualmente se recomiendan dos navegadores para utilizar el sistema:

- Internet Explorer
- Firefox

Se recomienda siempre tener actualizado estos navegadores para que puedan usar el sistema sin problemas, aunque cada usuario puede personalizar su navegador esto puede en algún momento tener problemas con el funcionamiento del sistema con dicho usuario.

Aviso: a pesar de que no existe una versión móvil del sistema, las versiones de los navegadores en dispositivos móviles nos permiten acceder y utilizar el sistema.

2. ACCESO AL SISTEMA

2.1 ¿Quiénes acceden?

Cada persona que utilice el sistema debe de tener un único usuario teniendo como característica su tipo o rol en el sistema y que plataformas puede acceder.

Los usuarios del sistema se administran en shelby y clientes.

En shelby se encuentran toda la estructura de operaciones y otros usuarios de nuestra empresa; en la parte de clientes se organiza por cada uno de ellos y en qué proyectos se trabaja.

Existen usuarios de nuestros clientes que son directores, gerentes y regionales que acceden al sistema es por ello la importancia de que la información que se presente sea real.

A screenshot of the login page for the 'LCD Logística de Control de Datos' web platform. At the top center is the LCD logo, which consists of a stylized 'L' and 'C' made of blue and grey geometric shapes, followed by the text 'LCD' in a large, bold, sans-serif font. Below the logo, in smaller text, is 'LOGÍSTICA DE CONTROL DE DATOS' and 'SA. DE CV'. Underneath this is a welcome message: 'Bienvenido a la Plataforma Web de LCD Logística de Control de Datos.' Below the welcome message are two input fields: 'Usuario:' followed by a text box, and 'Contraseña:' followed by a text box. At the bottom center of the form is a button labeled 'Entrar'.

2.2 Bitácoras en sistema

Cada acceso al sistema queda registrado en nuestra bitácora, dicha herramienta es de gran utilidad para demostrar a los usuarios alguna situación sobre sus accesos.

Pueden solicitar la bitácora de sus promotores o personal para ver si realmente están utilizando el sistema.

2.3 Acceso a plataformas

Una vez que captures tu usuario y contraseña, te aparece el menú principal en el cual podrás tener acceso a las plataformas que tengas permiso de consultar; cada una de ellas tiene un menú en el cual podrás utilizar diferentes secciones de acuerdo a los permisos que tengas en ella.



3. SOPORTE

3.1 Soporte en el sistema

Cualquier tema o duda que existe en el sistema deberán de contactar directamente al personal de sistemas para obtener apoyo, así se evita que los usuarios tengan que hablar con el supervisor o ejecutivo y se tarde en solucionar alguna duda.

Los medios para soporte en el sistema son los siguientes:

1. Levantar ticket mediante el sistema.
2. Correo electrónico exclusivo soporte@procomlcd.mx
3. Telefónico al corporativo en Guadalajara ext. 108 o 124.

Se genera un ticket con el cual se da seguimiento a las dudas o problemas que los usuarios tengan en el sistema, es muy importante conservar dicho ticket porque es clave en situaciones de aclaraciones.

3.2 Levantamiento de Tickets en el sistema

Cuando se tiene alguna duda o problema con el sistema, se debe de levantar un ticket, el método para hacerlo es el siguiente, en el menú principal viene la opción “levantar reporte” al dar clic te aparecerá la pantalla ¿Tienes Problemas?:

¿Tienes problemas?

Nombre	<input type="text"/>
Correo	<input type="text"/>
Confirma correo	<input type="text"/>
Teléfono ()	<input type="text"/>
Problema	<input type="text"/>

Donde deberás de llenar todos los datos, es muy importante anotar el correo electrónico y teléfono ya que esto nos permite realizar contacto para entender su problema.

Una vez introducidos todos los datos, al presionar el botón enviar, el sistema te dará tu folio o numero de ticket, el cual debes de conservarlo para cualquier aclaración.

De esta manera el área de sistema se hace responsable del seguimiento a problemas en el sistema, sin el ticket no podemos apoyar en las aclaraciones con el cliente en asuntos como cálculos de bonos.

3.3 Soporte por teléfono

Nuestro objetivo al dar soporte por teléfono es en ese momento es resolver cada caso, Si la duda o problema del usuario no es solucionada por el área de sistemas, se levantara un ticket para poder resolverlo y ponernos en contacto con el usuario vía correo o telefónica.

3.4 Tipos de problemas en el sistema

Los “problemas” comunes que los usuarios tienen son:

1. No puedo entrar al sistema.

- Provocado por:
 - o No introducen correctamente su usuario y contraseña.
 - o No conocen su usuario y contraseña.

2. No tengo mi ruta en sistema.

- Provocado por:
 - o Se está realizando cambios de ruta y no se le aviso al promotor.
 - o Sistemas no cargo las rutas a tiempo.

3. La ruta que tengo no es la correcta.

- Provocado por:
 - o No se han aprobado las rutas por parte del cliente.
 - o El ejecutivo de ventas no ha enviado su cambio de rutas.

4. No guarda la información.

- Provocado por:
 - o Falta de información por capturar que activa candados pedidos por el cliente.
 - o Captura de valores no validos, letras en campos numéricos, precios mayores a los establecidos.
 - o Captura de fechas con formato no valido lo correcto es capturar (dd/mm/aaaa).

5. No sirve el sistema.

- Provocado por:
 - o No saben utilizar el sistema.
 - o No entran al sistema.
 - o Falta de capacitación del mismo.

4. RECURSOS DEL SISTEMA

4.1 Módulos del sistema.

El diseño del sistema en la mayoría de las plataformas es el siguiente:

Menú de la plataforma | Modulo de Captura | Modulo de Reportes Ejecutivos

4.1.1. Menú de la plataforma

En esta sección, encuentras los accesos a los módulos de captura y reportes, al igual datos como calendarios de trabajo o avisos. Su diseño es exclusivo por cada plataforma.



4.1.2 Modulo de Captura

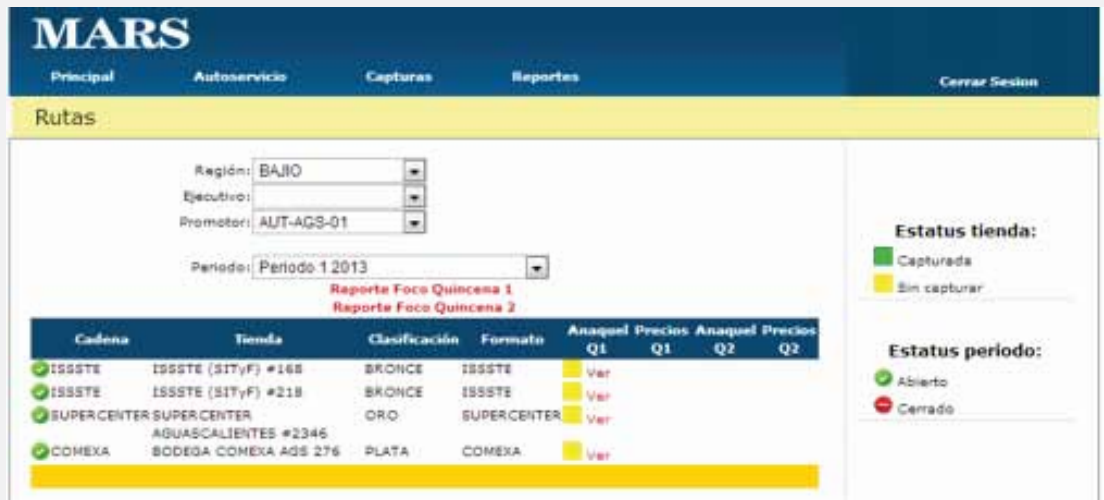
En esta parte del sistema te aparece:

- Vista de rutas (listado de tiendas que el usuario tiene asignado para captura)
- Formato de Captura (Diseño único para cada cliente)

En la vista de rutas se puede ver la frecuencia en que capturan los promotores, que existen desde frecuencia diaria, semanal, quincenal y mensual.

De igual manera con indicadores de estatus de captura de las tiendas puedes ver si ya fueron capturadas o no.

El formato de captura, se diseña de acuerdo a las necesidades del cliente, cada dato solicitado deberá de ser capturado por el usuario. Existen candados que ayudan a validar la información.



MARS

Principal Autoservicio Capturas Reportes Cerrar Sesión

Rutas

Región: BAJIO
Ejecutivo:
Promotor: AJT-AGS-01
Periodo: Periodo 1 2013

Reporte Foco Quincena 1
Reporte Foco Quincena 2

Cadena	Tienda	Clasificación	Formato	Anaqueles Precios	Anaqueles Precios
				Q1	Q2
ISSSTE	ISSSTE (SITyF) #168	BRONCE	ISSSTE	Ver	
ISSSTE	ISSSTE (SITyF) #218	BRONCE	ISSSTE	Ver	
SUPERCENTER	SUPERCENTER	ORO	SUPERCENTER	Ver	
	AQUASCALIENTES #2346				
COMEXA	BODEGA COMEXA ADS 276	PLATA	COMEXA	Ver	

Estatus tienda:
■ Capturada
■ Sin capturar

Estatus periodo:
● Abierto
● Cerrado

4.1.3 Modulo de Reportes

Cada reporte en esta sección, es solicitado por el cliente, donde su diseño se basa en las necesidades que se quieran cubrir.

Los reportes ejecutivos frecuentes son:

- Bitácora de captura. (reporte principal que operaciones debe de estar al pendiente).
- Precios (máximos, mínimos, promedio y moda).
- Participación en anaquel.
- Exhibiciones adicionales.
- Canjes de promocionales.
- Calculo de bonos.

Cada reporte tiene configuraciones diferentes, por lo que es muy importante conocer cómo funcionan para poder explicarles a los promotores el resultado del mismo.



4.1.4 Sección de Avisos

En algunas plataformas se integra la sección de avisos, en ella nuestros clientes o nosotros podemos bajar señales a los promotores o supervisores en campo, proporcionando un medio de comunicación.

Se aplica en:

- Nuevas implementaciones.
- Capacitación.
- Temporadas.

4.1.5 Sección Capacitación

Se está implementando el uso del sistema para realizar evaluaciones y certificaciones en algunos clientes.

En esta sección normalmente se encuentran manuales y accesos a la certificación, donde los usuarios pueden tener exámenes en línea y al finalizar un resultado.



Join.me



Manuales



Certificación



Cuestionarios

5. LINEAMIENTOS DEL SISTEMA

5.1 Creación de plataformas

Cada plataforma es creada en base a nuestros clientes, el área de operaciones guía a sistemas sobre las necesidades del cliente y como se va a operar la plataforma.

Se define:

- Menú de la plataforma.
- Formato y frecuencia de captura.
- Reportes ejecutivos.
- Formatos de rutas.
- Usuarios y permisos.

Es muy importante que se proporcione todo lo anterior para poder iniciar con el análisis y diseño de las plataformas.

5.2 Entrega de Plataformas

Las fechas de entrega para las plataformas ya terminadas dependerán de varios factores, los cuales son:

- 1.- La entrega de documentos de rutas, formatos, reportes (bien estructurados y revisados por el ejecutivo).
- 2.- Revisión de datos por parte del área de sistemas para el visto bueno.
- 3.- Si el punto 1 no es habilitado por el punto 2 se regresarán los archivos al ejecutivo para su corrección.
- 4.- Cuando el punto 2 este al 100% se generará un calendario de entregas por secciones

Rutas, Formatos y Reportes, los tiempos de entrega dependerán de lo complicado de los formatos, reportes y cálculos que se tengan que realizar en la plataforma según las exigencias del cliente.

5.3 Pruebas

Después de haber publicado la plataforma en el sistema, se tendrá que realizar un periodo de pruebas el cual involucrará al ejecutivo y al personal de sistemas para poder detectar algún error de cálculo en alguno de los reportes o formatos de captura, el cual deberá de comprender 3 días como mínimo.

Después de este periodo se podrá tener una plataforma funcionando al 100% y que se estará monitoreando.



5.3 ¿Por qué fallan las plataformas?

La siguiente lista muestra porque fallan las plataformas.

- a. Requerimientos Incompletos.
- b. Falta de requerimientos.
- c. Falta de recursos.
- d. Expectativas no realistas.
- e. Cambio de requerimientos.
- f. Falta de planeamiento.
- g. No se especifico el tiempo adecuado.



Al solicitar el desarrollo de un sistema, se tiene que evitar lo anterior ya que si se presenta algún punto de los mencionados la plataforma no tendrá éxito.