



GESTIÓN COMERCIAL

Elaboró:	Director Comercial		
Revisó:	Control de Documentos		
Aprobó:	Director General		
Responsable del documento:	Director Comercial	Tiempo de retención:	1 año posterior a su vigencia
		Disposición final:	Eliminación del repositorio documental

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	08/02/2019	Emisión inicial
2	28/05/2019	Actualización del diagrama de proceso de acuerdo con los hallazgos obtenidos de la auditoría interna del SGI.
3	21/08/2019	Actualización del proceso de acuerdo a las necesidades de la organización y en alineación al SGAS.
4	08/08/2020	Actualización del proceso con base en los hallazgos identificados en la auditoría interna SGI/SGAS.



Contenido

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Definiciones	3
4. Políticas.....	3
5. Responsabilidades.....	4
6. Diagrama de flujo.....	6
7. Descripción del Proceso	7
8. Documentos relacionados	10



1. Objetivo

Identificar y gestionar las oportunidades de negocio con los clientes actuales y/o potenciales, con la finalidad gestionar las actividades comerciales para consolidar las ventas planeadas.

2. Alcance

El proceso aplica para toda la organización, de acuerdo con el portafolio de servicios establecido.

3. Definiciones

- **Leads:** Prospectos que están interesados en los servicios de Silent4business y tienen alta probabilidad de convertirse en Clientes.
- **Áreas de Servicio:** Son las áreas internas que proveen la Operación de los Servicios (SOC/NOC), Ciberinteligencia y Consultoría Estratégica.

4. Políticas

- El formato F-COM-001 será utilizado únicamente en las visitas presenciales con el cliente y en aquellos cuando no aplique un RFP, RFI, Licitaciones, estudios de mercado, solicitudes de cotización, entre otros documentos donde se establezcan los requerimientos del proyecto.
- El área comercial dará seguimiento a los acuerdos y compromisos con los Clientes mediante el sistema CRM.
- El área comercial enviará a todas las áreas involucradas en el requerimiento (estudios de mercado, RFP, RFI y propuestas).
- El área Comercial será responsable de gestionar e integrar la información con relación al requerimiento (estudios de mercado, RFP, RFI y propuestas) en tiempo y forma.
- Las propuestas serán revisadas por el área de Cumplimiento y Mejora Continua, recibiendo a más tardar 1 día hábil la información antes de su entrega formal con el Cliente.
- El business case es generado por el Director Comercial con base en los dimensionamientos y es validado por Dirección General.



- Una vez adjudicado el proyecto el área comercial deberá notificar de inmediato mediante correo electrónico a las áreas involucradas para su atención correspondiente.
- En caso de que la oportunidad comercial no se haya obtenido, se dará retroalimentación en las conferencias semanales de seguimiento y en caso de que aplique una lección aprendida, se deberá documentar en el CRM.

5. Responsabilidades

Comercial:

- Identificar y buscar leads en los diferentes medios para generar oportunidades de negocio.
- Dar seguimiento a las oportunidades durante todo el ciclo de venta.
- Gestionar los requerimientos y necesidades del cliente.
- Entregar las propuestas técnicas y económicas en tiempo y forma.
- Notificar oportunamente a los involucrados los proyectos ganados.

Preventa:

- Elaborar las propuestas técnicas en tiempo y forma.
- Diseñar la arquitectura de los servicios a ofertar.
- Identificar los fabricantes de las soluciones tecnológicas que apliquen al requerimiento del cliente.
- Realizar referenciaciones de cumplimiento.
- Acompañar al área comercial a las reuniones con los Clientes.

Alianzas Estratégicas:

- Entregar las cotizaciones en tiempo y forma de las soluciones tecnológicas involucradas.
- Gestionar la documentación requerida por los aliados en cada oportunidad.
- Generar las alianzas requeridas en los proyectos y servicios de acuerdo con las soluciones tecnológicas solicitadas por el área Comercial.

Áreas de Servicio:

- Participar en la generación de información y requerimientos solicitados por el área comercial para su entrega al cliente.
- Involucrarse desde el inicio en las oportunidades comerciales con relación a sus servicios correspondientes.



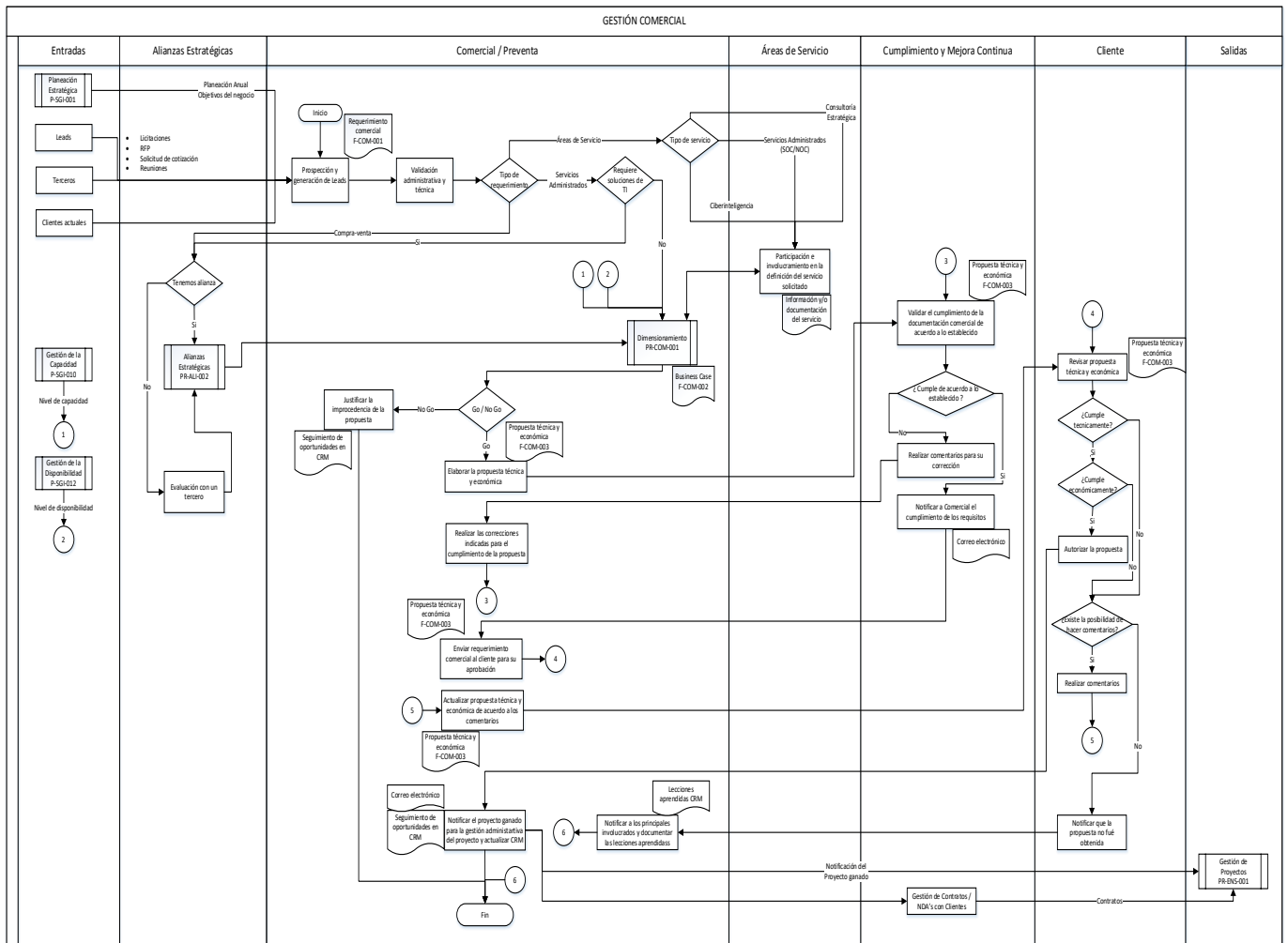
- Generar y enviar comentarios con relación a las oportunidades y/o requerimientos solicitados por el área comercial.

Cumplimiento y Mejora Continua:

- Realizar sesiones/conferencias de preventa para informar y mantener involucrado al personal en las oportunidades comerciales.
- Revisar y validar el cumplimiento de los requerimientos de los clientes previo a su liberación y entrega.
- Gestionar las actividades administrativas para el registro y alta con los clientes, así el seguimiento de los contratos y acuerdos de confidencialidad requeridos para los proyectos una vez obtenidos formalmente.



6. Diagrama de Proceso





7. Descripción del Proceso

No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
1	Director Comercial	Prospección y generación de leads	Identificar y generar leads a través de diferentes medios como son: Empresas del grupo, foros, reuniones, contactos, entre otros, con la finalidad de identificar oportunidades de negocio.	Requerimiento comercial F-COM-001
2	Comercial / Preventa	Validación administrativa y técnica	<p>Con base en las oportunidades de negocio identificadas, se realiza una validación administrativa y técnica para evaluar la viabilidad del proyecto.</p> <p>¿Tipo de requerimiento?</p> <p>Servicio administrado: Evaluar si se requieren soluciones de TI, para posteriormente si es necesario gestionar a través del PR-ALI-002.</p> <p>Compraventa: Gestionar a través del procedimiento de alianzas estratégicas PR-ALI-002.</p> <p>Servicio: Gestionar de acuerdo a los servicios de Ciberinteligencia, Consultoría Estratégica y Servicio Administrado (SOC/NOC).</p>	NA



No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
3	Áreas de Servicio	Participación e involucramiento en la definición del servicio solicitado	Las áreas que están involucradas en los proyectos participan brindando información, análisis y requerimientos específicos solicitados por el área comercial con la finalidad de fortalecer el dimensionamiento de las propuestas técnicas y económicas.	Información y/o documentación del servicio
4	Comercial / Preventa	Dimensionamiento	<p>Cuando se tiene la información requerida del proyecto, se inicia el dimensionamiento, de acuerdo con lo definido en el procedimiento PR-COM-001, estableciendo más a detalle las consideraciones y requerimientos para llevar a cabo el proyecto de acuerdo con lo solicitado por el cliente.</p> <p>Como parte de este dimensionamiento se realiza el business case para garantizar la rentabilidad de los servicios.</p> <p>¿Go / No Go?</p> <p>No Go: Justificar la improcedencia de la propuesta.</p> <p>Go: Elaborar y enviar propuesta técnica y económica para revisión.</p>	<p>Dimensionamiento Business Case F-COM-002</p> <p>Seguimiento de oportunidades en CRM Propuesta Técnica y Económica F-COM-003</p>



No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
5	Cumplimiento y Mejora Continua	Validar el cumplimiento	Validar el cumplimiento de la documentación comercial de acuerdo con lo establecido. ¿Cumple de acuerdo con lo establecido? No: Realizar comentarios para su adecuación (ir al paso 6). Si: Notificar a Comercial el cumplimiento de los requisitos (ir al paso 7).	Propuesta Técnica y Económica F-COM-003 Correo electrónico
6	Comercial	Realizar correcciones	Realizar las correcciones indicadas para el cumplimiento de la propuesta. (regresar al paso 5)	Propuesta Técnica y Económica F-COM-003
7	Comercial	Enviar requerimiento al cliente	Enviar requerimiento comercial al cliente para su aprobación	Propuesta Técnica y Económica F-COM-003
8	Cliente	Revisar propuesta técnica y económica	Revisar propuesta técnica y económica. ¿Cumple técnicamente? Si: ¿Cumple económicamente? <ul style="list-style-type: none">• Si: Autorizar propuesta• No: Revisar si existe la posibilidad de hacer comentarios. No: ¿Existe la posibilidad de hacer comentarios? Si: Realizar comentarios para que se consideren en la propuesta. No: Notificar que la propuesta no fue obtenida.	Propuesta Técnica y Económica F-COM-003



No.	Responsable	Actividad	Descripción	Registro
9	Comercial	Actualizar propuesta de acuerdo con comentarios	Actualizar la propuesta de acuerdo con los comentarios y enviar nuevamente al cliente para su validación. (regresar al paso 8)	Propuesta Técnica y Económica F-COM-003
10	Comercial	Notificar a los principales involucrados y documentar las lecciones aprendidas	Notificar a los principales involucrados que la propuesta no fue obtenida y documentar las lecciones aprendidas para mejorar en futuras ocasiones.	Lecciones aprendidas CRM
11	Comercial	Notificar el proyecto ganado para la gestión administrativa del proyecto y actualizar CRM	Notificar a los involucrados el proyecto ganado para la gestión administrativa del proyecto, así como la formalización del contrato y/o NDA con el área de Cumplimiento Mejora Continua y actualizar en CRM el estatus de la oportunidad ganada. FIN DE PROCESO	Correo electrónico Contrato/NDA Seguimiento de oportunidades en CRM

8. Documentos relacionados

- P-SGI-001 Planeación Estratégica.
- P-SGI-010 Gestión de la Capacidad.
- P-SGI-012 Gestión de la Disponibilidad.
- P-SGI-022 Gestión de Cambios.
- PR-ALI-002 Alianzas Estratégicas.
- PR-ENS-001 Gestión de Proyectos.
- PR-COM-001 Dimensionamiento.