



































# **Asesoramiento al cliente**

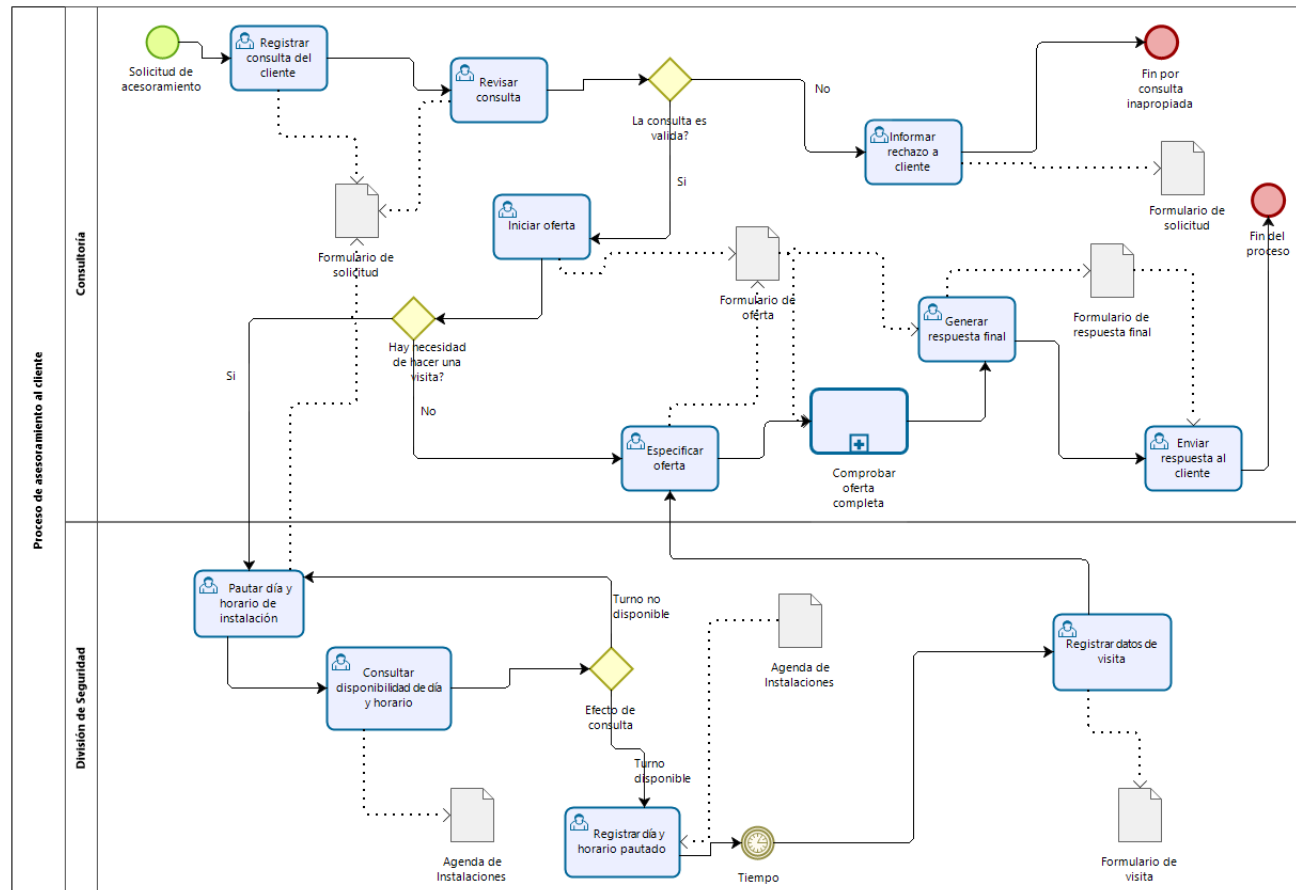
Bizagi Modeler

## Tabla de Contenidos

ASESORAMIENTO AL CLIENTE .....	1
BIZAGI MODELER .....	1
1 DIAGRAMA 1.....	4
1.1 PROCESO DE ASESORAMIENTO AL CLIENTE .....	5
1.1.1 Elementos del proceso .....	5
1.1.1.1  Solicitud de acesoramiento .....	5
1.1.1.2  Registrar consulta del cliente.....	5
1.1.1.3  Revisar consulta .....	5
1.1.1.4  La consulta es valida? .....	5
1.1.1.5  Iniciar oferta .....	6
1.1.1.6  Hay necesidad de hacer una visita? .....	6
1.1.1.7  Pautar día y horario de instalación .....	6
1.1.1.8  Consultar disponibilidad de día y horario .....	6
1.1.1.9  Efecto de consulta .....	6
1.1.1.10  Registrar día y horario pautado .....	7
1.1.1.11  Registrar datos de visita.....	7
1.1.1.12  Especificar oferta .....	7
1.1.1.13  Comprobar oferta completa .....	7
1.1.1.14  Generar respuesta final.....	8
1.1.1.15  Enviar respuesta al cliente.....	8
1.1.1.16  Informar rechazo a cliente.....	8
1.1.1.17  Formulario de solicitud.....	8
1.1.1.18  Formulario de oferta .....	9
1.1.1.19  Formulario de solicitud.....	9
1.1.1.20  Agenda de Instalaciones.....	10
1.1.1.21  Agenda de Instalaciones.....	10
1.1.1.22  Formulario de visita .....	10
1.1.1.23  Formulario de respuesta final .....	11
1.1.1.24  Tiempo .....	11
2 DIAGRAMA 2.....	12
2.1 COMPROBAR OFERTA COMPLETA .....	13
2.1.1 Elementos del proceso .....	13
2.1.1.1  Iniciar verificación.....	13

2.1.1.2	 Verificar condiciones de clientes.....	13
2.1.1.3	 Verificar facturación .....	13
2.1.1.4	 Verificar servicio de monitoreo gratuito.....	14
2.1.1.5	 Informar beneficio cliente .....	14
2.1.1.6	 Verificar pago en tiempo y forma .....	15
2.1.1.7	 Verificar antigüedad .....	15
2.1.1.8	 Analizar resultados de verificación.....	16
2.1.1.9	 Informe de beneficios.....	16
2.1.1.10	 Formulario solicitud .....	16
3	RECURSOS .....	18
3.1	ASESOR (ROL).....	18

# 1 DIAGRAMA 1



**Versión:**

1.0

**Autor:**

Usuario

## 1.1 PROCESO DE ASESORAMIENTO AL CLIENTE

---

### 1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

#### 1.1.1.1 Solicitud de asesoramiento

#### Descripción

Se recibe una solicitud por telefono o por mail

#### 1.1.1.2 Registrar consulta del cliente

#### Descripción

Se registran los datos del cliente y se los guarda. Si el cliente ya está registrado, se solicita numero de cliente, en caso de que el cliente no lo sepa, se pide número de documento. Luego, se registra los datos de la consulta.

#### Ejecutantes

Empleado administrativo

#### 1.1.1.3 Revisar consulta

#### Descripción

Se controlan los datos de la consulta y se verifica que el tema sobre el que se pide asesoramiento esté al alcance de la empresa.

#### Ejecutantes

Asesor

#### 1.1.1.4 La consulta es valida?

#### Parámetros

Valor 0: La consulta no es valida, no se puede realizar.

Valor 1: La consulta se puede realizar, es valida.

#### Flujos

Si

No

1.1.1.5  Iniciar oferta

#### Descripción

Se prepara una oferta de servicio para el cliente y se genera un formulario correspondiente. Se determina si es necesario realizar una visita a las instalaciones del cliente.

#### Ejecutantes

Asesor

1.1.1.6  Hay necesidad de hacer una visita?

#### Parámetros

Valor 0: No hay necesidad.

Valor 1: Si. Realizar visita.

#### Flujos

Si

No

1.1.1.7  Pautar día y horario de instalación

#### Descripción

Se pacta con el cliente el día y el horario en la cual se realizará la instalación del sistema de seguridad.

1.1.1.8  Consultar disponibilidad de día y horario

#### Descripción

Se consulta en el sistema si la fecha y horario que se pactaron con el cliente estan disponibles.

#### Ejecutantes

Empleado

1.1.1.9  Efecto de consulta

#### Descripción

Se valida que la fecha y horario que se acordó con el cliente esté disponible.

#### Parámetros

Valor 0: Turno no disponible.

Valor 1: Turno disponible.

## Flujos

### Turno no disponible

### Turno disponible

1.1.1.10  Registrar día y horario pautado

## Descripción

Se actualiza la agenda del sistema reservando la fecha y horario que se pautó con el cliente.

## Ejecutantes

Empleado

1.1.1.11  Registrar datos de visita

## Descripción

Se registran todos los datos que se obtienen a partir de la visita a las instalaciones y se genera el formulario necesario.

## Ejecutantes

Visitador técnico

1.1.1.12  Especificar oferta

## Descripción

Se termina de completar el formulario de oferta, dado el formulario de visita (en caso de haber sido necesario).

## Ejecutantes

Asesor

1.1.1.13  Comprobar oferta completa

## Descripción

Se hace una análisis de la oferta, verificando que sea adecuada y que ofrezca el asesoramiento necesario para el cliente.

## Ejecutantes

Asesor

## Precondiciones

Existe un formulario de oferta detallado.

#### Postcondiciones

Se validó el formulario de oferta detallado.

1.1.1.14  Generar respuesta final

#### Descripción

Se toma el formulario de oferta analizado, y dado eso se genera una respuesta final para entregarle al cliente.

#### Ejecutantes

Asesor

1.1.1.15  Enviar respuesta al cliente

#### Descripción

Se toma el formulario de respuesta final, y se envía por mail al cliente.

#### Ejecutantes

Empleado administrativo

1.1.1.16  Informar rechazo a cliente

#### Descripción

Se envía un mail al cliente comunicandole que no se le puede brindar el asesoramiento y se marca como rechazado el formulario de solicitud.

#### Ejecutantes

Empleado administrativo

1.1.1.17  Formulario de solicitud

#### Descripción

Este formulario tiene la solicitud del cliente.

Campos:

-Nombre: texto.

-Apellido: texto.

-Email: texto.



- Teléfono: numérico.
- Tipo de organización(opcional): texto.
- Número de cliente: numérico.
- Tema de la consulta: texto.
- Complejidad de la consulta: texto.
- Consulta: texto.
- Dirección: texto.

#### 1.1.1.18 Formulario de oferta

##### Descripción

Campos:

- Sistema de seguridad apropiado: texto.
- Recomendaciones: texto.
- Alternativas: texto.
- Observaciones: texto.
- Informacion acerca de tiempos de entrega o instalación: texto.

#### 1.1.1.19 Formulario de solicitud

##### Descripción

Este formulario tiene la solicitud del cliente.

Campos:

- Nombre: texto.
- Apellido: texto.
- Email: texto.
- Teléfono: numérico.
- Dirección: texto.
- Tipo de organización(opcional): texto.
- Número de cliente: numérico.

- Tema de la consulta: texto.
- Complejidad de la consulta: texto.
- Consulta: texto.

#### 1.1.1.20 Agenda de Instalaciones

##### Descripción

Este formulario se presenta en el sistema para la carga y consulta de fechas disponibles.

Campos:

- Fecha de instalación: fecha.
- Horario de instalación: hora.
- Duración estimada: numérico.
- Insumos: (Elemento | Cantidad)

#### 1.1.1.21 Agenda de Instalaciones

##### Descripción

Este formulario se presenta en el sistema para la carga y consulta de fechas disponibles.

Campos:

- Fecha de instalación: fecha.
- Horario de instalación: hora.
- Duración estimada: numérico.
- Cuadrilla: numérico.
- Insumos: (Elemento | Cantidad)

#### 1.1.1.22 Formulario de visita

##### Descripción

Campos:

- Espacio físico: numérico expresado en metros cuadrados.
- Cantidad de habitaciones(opcional): numérico.

-Tipo edilicio: texto(edificio, casa, departamento, galpón, etc).

-Observaciones: texto.

### 1.1.1.23 Formulario de respuesta final

#### Descripción

Campo:

-Datos del cliente: texto, numérico.

-Formulario de oferta.

-Anexo con información de la empresa: texto.

-Anexo con pasos a seguir en caso de contratación: texto.

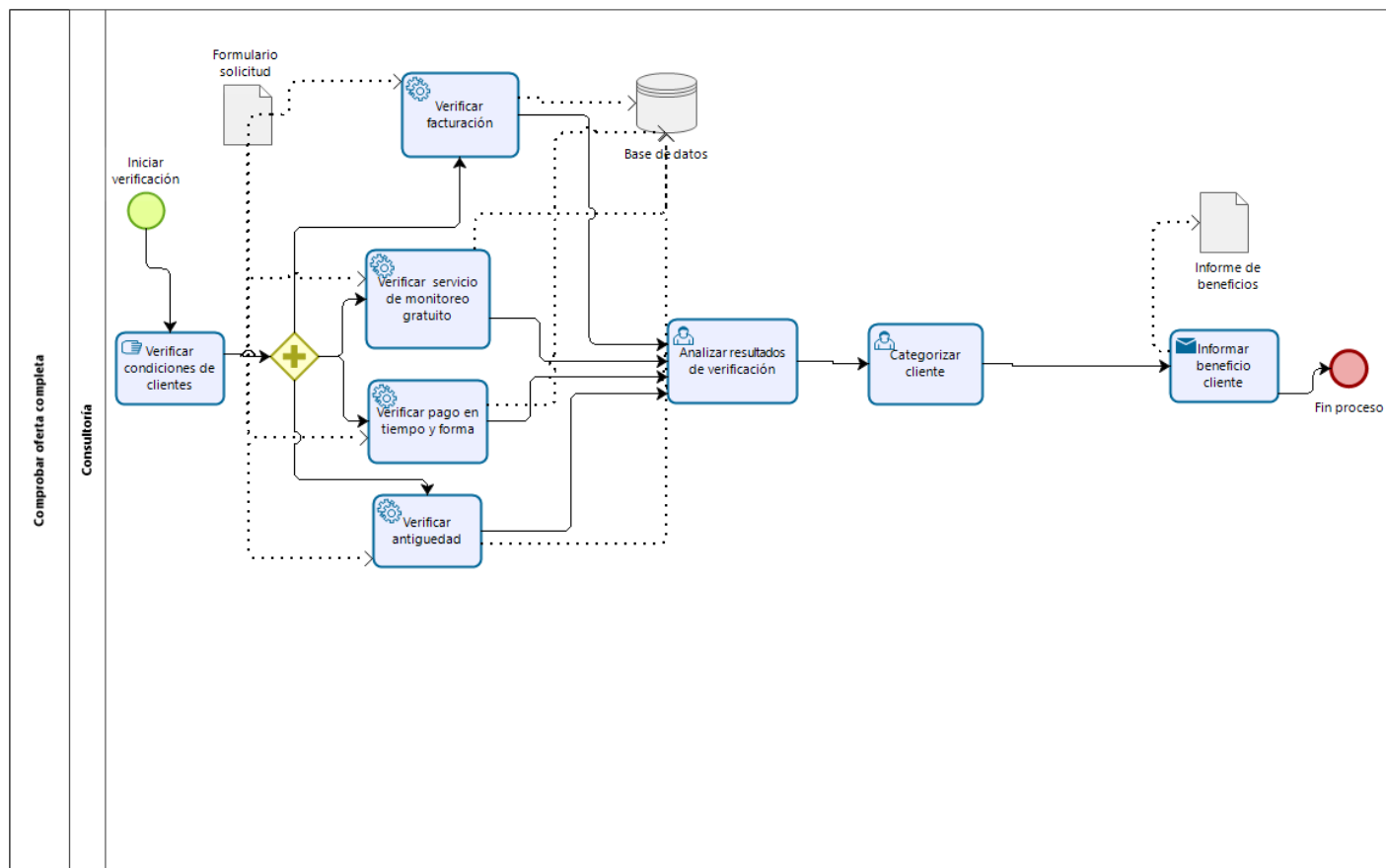
-Anexo con información adicional de consulta: texto.

### 1.1.1.24 Tiempo

#### Fecha

2019-10-28T00:00:00

## 2 DIAGRAMA 2



**Versión:**

1.0

**Autor:**

Usuario

## 2.1 COMPROBAR OFERTA COMPLETA

---

### 2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

#### 2.1.1.1 Iniciar verificación

**Descripción**

Se inicia la verificación del beneficio.

#### 2.1.1.2 Verificar condiciones de clientes

**Descripción**

Se verifican las condiciones del cliente.

**Ejecutantes**

Responsable del seguimiento

**Insumos**

La información del cliente registrada en el sistema informático.

#### 2.1.1.3 Verificar facturación

**Descripción**

-Verificar si la facturación es mayor a \$500.000 para recibir beneficio.

-Verificar si la facturación es menor a \$10.000 para recibir beneficio.

**Ejecutantes**

Responsable del seguimiento

**Implementación**

Servicio Web

**Precondiciones**

Formulario de solicitud existente de un cliente.

#### **Postcondiciones**

Resultado de verificación acerca del cliente y su estado en la Base de datos.

### **2.1.1.4** **Verificar servicio de monitoreo gratuito**

#### **Descripción**

Verificar si cumple condición para recibir beneficio.

#### **Ejecutantes**

Responsable del seguimiento

#### **Implementación**

Servicio Web

#### **Precondiciones**

Formulario de solicitud existente de un cliente.

#### **Postcondiciones**

Resultado de verificación acerca del cliente y su estado en la Base de datos.

### **2.1.1.5** **Informar beneficio cliente**

#### **Descripción**

Se le informa al cliente que beneficios posee.

#### **Ejecutantes**

Responsable del seguimiento

#### **Implementación**

Servicio Web

#### **Precondiciones**

Se requiere que se haya categorizado al cliente.

### Postcondiciones

Se envió el informe con los beneficios al cliente.

#### 2.1.1.6 Verificar pago en tiempo y forma

### Descripción

Verificar si realizó pago en tiempo y forma para recibir beneficio.

### Ejecutantes

Responsable del seguimiento

### Implementación

Servicio Web

### Precondiciones

Formulario de solicitud existente de un cliente.

### Postcondiciones

Resultado de verificación acerca del cliente y su estado en la Base de datos.

#### 2.1.1.7 Verificar antigüedad

### Descripción

Verificar si la antigüedad del cliente es mayor a 5 años para recibir beneficio.

### Ejecutantes

Responsable del seguimiento

### Implementación

Servicio Web

### Precondiciones

Formulario de solicitud existente de un cliente.

### Postcondiciones

Resultado de verificación acerca del cliente y su estado en la Base de datos.

### 2.1.1.8 Analizar resultados de verificación

#### Descripción

Se hace un análisis de los resultados, verificando que cada sea correcto.

-Un cliente al que factura más de \$500.000 al año es un cliente de tipo A. A los clientes de éste tipo se les aplica un descuento del 20% en pedidos superiores a \$10.000.

-Un cliente al que factura menos de \$10.000 al año es un cliente de tipo B. Los clientes de éste tipo participan por una alarma para el auto a fin de año.

-Los clientes de tipo A tienen servicio de monitoreo gratuito por 6 meses.

-Los clientes de tipo B por pagar en tiempo y forma todos los meses, el último mes del año es gratuito.

-Los clientes que tengan 5 años o más de antigüedad reciben un 20% off del servicio por los próximos 6 meses.

#### Ejecutantes

Responsable del seguimiento

#### Precondiciones

Tener resultados de verificación acerca del cliente.

#### Postcondiciones

Se validaron los resultados del cliente.

### 2.1.1.9 Informe de beneficios

#### Descripción

Campos:

-Número de cliente: numérico.

-Beneficio: texto.

### 2.1.1.10 Formulario solicitud



## Descripción

Este formulario tiene la solicitud del cliente.

Campos:

-Nombre: texto.

-Apellido: texto.

-Email: texto.

-Dirección: texto.

-Teléfono: numérico.

-Tipo de organización(opcional): texto.

-Número de cliente: numérico.

-Tema de la consulta: texto.

-Complejidad de la consulta: texto.

-Consulta: texto.

## 3 RECURSOS

### 3.1 ASESOR (ROL)