****

Concept Document

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome do Serviço** | **Sistema de Gestão de Distribuição** |
| **Versão** | 1 |
| **Técnico** | LUIS COUTO |
| **Data** | 23/05/2014 |

# Registo de alterações

| **Versão** | **Descrição das melhorias** | **Áreas Influenciadas** | **Data** | **Alterado por:** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Criação | Todas | 29/01/2014 |  |
|  |  |  |  |  |

# Lista de aprovações

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| **Nome** | **Área** | **Assinatura** | **Data** |
| Luis Couto | Chefe do Dep. Vendas Institucionais |  |  |
| Denise Jamisse | Gestora de Portifolios |  |  |
| Faustino Pioris | Chefe de Grupo de Arquitectura de Empresa e Governança de TI |  |  |
| Valter Cumbi | Chefe do Dpto de Plan. de Arq. e Soluções |  |  |
| Jordão Cossa | Chefe do Departamento de Distribuição |  |  |
| Roberto Guirruta | Chefe do Dpto. de Operações |  |  |
| Benjamim Fernandes | Director de Vendas e Marketing |  |  |
| Casimiro Balane | Director de Sistemas de Infor. e Facturação |  |  |

# Definição dos termos usados

A tabela abaixo contém a definição dos termos técnicos ou de siglas usadas no documento.

Tabela 1: Definição de termos

|  |  |
| --- | --- |
| **Termo** | **Definição** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Lista de distribuição

Concluída a análise deste documento a nível do departamento, este documento deverá ser analisado pelos intervenientes abaixo mencionados:

|  |  |
| --- | --- |
| **Nome** | **Posição/Departamento** |
| Luis Couto | Chefe Departamento Vendas Institucionais |
| Jordão Cossa | Chefe Departamento Distribuição |
| Benjamim Fernandes | Director Marketing & Vendas |
| Valter Cumbi | IT |
|  |  |

# INTRODUÇÃO

Com base nos desenvolvimentos do mercado e o aumento concorrencial identificámos a necessidade da mcel possuir uma solução que, em temo real, alerte para a existência de produto no mercado com base num sistema automático de alarmística e que possibilite o desenvolvimento de acções imediatas para garantir a colocação de produto no mercado.

Com esta ferramenta, será possível uma rápida análise da situação actual e implementar processos de crescimento de vendas no mercado. Por outro lado, será possível a gestão das equipas de retalho ter acesso também à avaliação da sua performance comercial.

# OBJECTIVOS

Neste sentido é necessário a implementação de um sistema de alarmística com os seguintes objectivos:

1. Gestão e monitorização de existência de produto no mercado por via de monitorização de top ups;
2. Planeamento de activações com base em pontos críticos de vendas baixas;
3. Gestão e mapeamento de canais de distribuição no terreno vs. capacidade instalada;
4. Gestão e mapeamento de branding (outdoors, retalhistas, Wall painting, etc...)
5. Criação de sistema de gestão da equipa de retalho no terreno, permitindo obter informação constante para geração de acções nos vários canais de distribuição.
6. **VANTAGENS**

* Aumentar o volume de vendas de pré-pago na carteira actual e não clientes da mcel.
* Aumentar a satisfação da cadeia de distribuição, garantindo um suporte e informação constante aos canais de distribuição;
* Diferenciar da concorrência com base num sistema de gestão e monitorização do mercado.

# ANÁLISE COMPETITIVA

Atualmente não existe na concorrência um sistema similar para monitorização do mercado, permitindo obter uma vantagem competitiva e abordagem mais focada e agressiva ao mercado.

# DESCRIÇÃO DO SERVIço

Em termos conceptuais são propostas as seguintes fases de desenvolvimento para o sistema de alarmística do mercado:

1. Criação de sistema de leitura de input de dados por célula, nomeadamente:
   1. Top Ups;
   2. Activaçao de Pacotes iniciais;
   3. Tráfego através da medição de Erlags – Receita por célula;
   4. Diferenciação de informação de dados e voz por célula.
2. Implementação de informação georreferenciada por células e identificação de áreas de influência com base na capacidade de cobertura do equipamento;
3. Criação de Base de Dados detalhada de canais de distribuição, incluindo toda a cadeia de valor de cada canal de distribuição com base num espaço georreferenciado por célula;
4. Criação o questionário de visita do técnico de retalho com suporte off-line para recolha de informação aquando a visita para os seguintes aspectos para a mcel e concorrência:
   1. Branding (Ponto de venda & institucional: outdoor, Wall painting, etc..:)
   2. Disponibilidade de produto;
   3. Preço praticado.
5. Criação de sistema de notificações e registo de plano de acção para os seguintes pontos:
   1. Alerta para não existência de vendas e portanto contacto com a estrutura de retalho;
   2. Alerta para recolocação de **o de ﷽﷽﷽﷽﷽armística e Gestçai + k : strutura de retalho: mçvimento para o sistema de alarm**branding:
6. Criação de rotas de técnicos de retalho;
7. Sistema de cálculo de comissões de técnicos de retalho.

# Notificações automáticas via email/sms

Em termos notificações existem os seguintes tipos de notificações:

* Notificações para confirmação de registo;
* Notificações que requerem uma acção;
* Notificações sobre status inalterado.

Nota: qualquer notificação deverá sempre incluir um link directo para a aplicação para poder dar seguimento aos assunto em questão, sem ter que efectuar login ou acesso ao sistema.

Notificações que requerem acção - email e sms

Tipicamente esta acção significa que alguém é alocado para a resolução de um ocorrência. Deste modo deverão receber a notificação via email e sms para:

* Pessoa responsável pelo ocorrência;
* Responsável hierárquico directo:
* Pessoa que criou ocorrência, caso seja diferente.

Notificações sobre status inalterado

Sempre que um status de ocorrência se mantém inalterado por mais de 48 horas (manter possibilidade de alteração de tempo de resposta para cada tipo de ocorrência após implementação), uma nova notificação deverá ser enviada para:

* Pessoa responsável
* Responsável hierárquico directo;
* Pessoa que criou ocorrência, caso seja diferente:
* Responsável hierárquico um nível acima

# Reports de Gestão

Para a gestão de ocorrências é necessário que se possa retirar reports em termos de:

* Tipos de ocorrências por status (nos casos de abertos deverá conter o tempo de resolução médio de cada um) – por períodos e no momento de consulta
* Ocorrências por pessoa e tempo médio de resolução por pessoa

# Histórico de Contactos

No histórico de contactos deverá ser possível verificar todos os contactos e todos os reports de visitas do técnico de retalho.

# Management

Os seguintes perfis de utilizadores deverão existir:

* Técnico de Retalho - Utilizadores que fazem a gestão de POS
* Group Leaders - Utilizadores que tem permissões para ver toda a informação dos técnicos de retalho, para que possam acompanhar todo o processos, incluindo:
  + Alocar rotas e POS a visitar
  + Alocação Técnico a um determinado grupo
  + Alocação de cliente/grupo cliente a técnico de retalho;
* Chefes/Directores de Departamento –
* Técnicos de Ocorrências – Utilizadores que recebem notificações automáticas de um ocorrência e que deverão desempenhar uma acção para fechar o ocorrência – Apenas têm acesso ao interface de ocorrência e reports com status de ocorrências.

# Estratégia de sucesso de implementação

A seguinte estratégia deverá ser utilizada para uma correcta implementação do sistema:

O sistema será implementado inicialmente apenas com equipas de Maputo por forma a gerar rotinas e ambientação à aplicação. Esta primeira implementação permitirá também detectar aspectos a corrigir antes do roll out para toda aquipa.

Após a fase de teste com uma das equipas, todos os técnicos passarão a utilizar o sistema, sendo que as comissões passarão a ser calculadas diretamente através da aplicação.

## Nome do serviço – definição usada

Sistema de Alarmística e Gestão de Distribuição

## FORMATO

N/A

# tecnica, IT & Facturação

Não existem custos associados adicionais, visto que serão implementado via Software Factory.

# REVENUE ASSURANCE & GESTÃO DE RISCO

| **No** | **Descrição** | **Gravidade** | **Probabilidade** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# CUSTOMER CARE

N/A