

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
<small>IPT_ACRM_ACT_150324_Pedidos.doc</small>	<i>Proyecto CRM -Proceso de Pedidos</i>	24/03/2015

EMPRESAS / ORGANISMOS	Ingeteam (IPT – FV)
	Content-SORT

ASISTENTES	Juan Carlos Jadraque	Ingeteam (IPT – FV)
	Eduardo Cordovín	Ingeteam (IPT – FV)
	Vanesa Martínez	Ingeteam (IPT – FV)
	Jessica Hernández	Ingeteam (IPT – FV)
	Marta Jordana	Ingeteam (IPT – FV)
	Ignacio Parres	Content SORT
	Arturo Albacete	Content SORT

FECHA DE LA REUNIÓN	24/03/2015	Comienzo	15:15
LUGAR DE LA REUNIÓN	Ingeteam (IPT – FV) – Sala 21	Finalización	18:35

ASUNTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Repuestos • Gestión de Reparaciones • Gestión de Pedidos • Alta de un Cliente • Actualización Grupos de usuarios AP, AS-R, AS-S y AS-F • Entrega de documentación
----------------	---

CONTENIDO DE LA REUNIÓN

Gestión de Repuestos

- Eduardo Cordovín y Vanesa Martínez exponen de qué manera interactúan SAP y la sección encargada de llevar la gestión del proceso Repuestos en Ingeteam (IPT – FV) en general toda la gestión de pedidos. Y a continuación se hace una especificación que se resume a continuación:
 - Altas de nuevas cuentas: se realizan en el momento de hacer el pedido, cuando el cliente no existe.
 - Pueden vender a cualquiera que les llame; y cualquier cosa.
 - Actividades comerciales (llamadas reactivas): hacen presupuesto de repuestos (ofertas con email). Es una tarea sencilla. Solo tienen que consultar la tarifa. Si es de más entidad lo desvía al KAM. Si el cliente acepta la oferta, se lo reenvía a Marta Jordana para que prepare el pedido. Marta lo da de alta en SAP, y el pedido (en estado "bloqueado"). Emite factura proforma y espera el pago del cliente. El cliente envía justificante de pago por email. Entonces da la orden a Paneles a través de SAP y libera el pedido de paneles (porque está pagado OK). En Paneles revisan los pedidos diarios a través de un listado, para ver cuáles están liberados.

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
<small>IPT_ACRM_ACT_150324_Pedidos.doc</small>	<i>Proyecto CRM -Proceso de Pedidos</i>	24/03/2015

- Hay una reunión semanal de repuestos con Paneles para revisar los pedidos en curso y cómo va. Es necesario hacer un seguimiento de los pedidos ya que a veces el material no está preparado en más de una semana.

Existen 8 o 10 clientes que se les permite pagar a posteriori. Y puede existir alguna orden excepcional. Las Filiales no pagan por adelantado. Tienen una tarifa inter-company (precios menores), y los pedidos están desbloqueados por adelantado. Hacen el pedido directamente a Marta.

Hay una limpieza anual de pedidos bloqueados.

- Ofertas de repuestos - A veces los KAM solicitan una propuesta de precios a Eduardo por email, con precio final cliente.

En SAP ya se dispone un listado de Repuestos. Además manejan una hoja Excel con los repuestos, identificando qué repuesto es el correcto para cada versión de equipo.

Para hacer una Oferta: Primero resuelve a través de documentación de I+D. Si no es suficiente, pide información a I+D (qué componentes va en determinado equipo) y a Paneles (los que llevan repuestos, temas de plazos y materiales en fábrica, y con Javier Ramírez algunos temas adicionales).

Las Ofertas se guardan en el servidor comercial del área fotovoltaica, ordenado por carpetas.

- Incidencias Técnicas: por teléfono y por email. Sólo consultas técnicas para identificar el código de un producto. Si Eduardo identifica una incidencia o un tema de garantía, los pasa al SAT.

- Por último se identifican los servicios PostVenta:
 - Repuestos
 - Reparaciones en fábrica y SAT telefónico (Alejandra, Manuel y Javier Ramírez en Central, Edgar en Méjico, Italia)
 - Asistencia en campo

Gestión de Reparaciones

Se empieza a estudiar la actividad Gestión de Reparaciones con Jessica Hernández y Vanesa Martínez haciendo un resumen de las tareas realizadas por cada una así como las diferencias.

Las reparaciones de Clientes las lleva Vanesa, que nos explica el proceso de forma resumida (ya que al día siguiente se llevará a cabo una toma de datos detallada).

Vanesa da de alta las nuevas cuentas a través de SAP. Los Clientes pagan por adelantado, pero no se abre cuenta en SAP hasta que no pagan. Crea un pedido de venta. De forma acumulada se genera mensualmente un pedido de compra a paneles (pedidos abiertos).

Marta Jordana lleva reparaciones de las filiales e Ingeteam Service (es como una filial; sede en Albacete; contratos de operación y mantenimiento-incidencias). IPT FV factura a la filial, y ésta al cliente.

Cuando el coste de reparación es muy elevado, acercándose o superando el precio del material nuevo, implica una sustitución (existe una campaña "plan renove"), y se facilita un documento de oferta denominado "oferta de sustitución". Se envía un email al cliente ofreciendo la posibilidad de equipo completo, con su garantía, y el pedido para firmar. Es un documento plantilla, donde se incluye el

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
<small>IPT_ACRM_ACT_150324_Pedidos.doc</small>	<i>Proyecto CRM -Proceso de Pedidos</i>	24/03/2015

equipo, su precio de sustitución. Esta plantilla y el precio lo da Comercial. Procedimiento y precios sustitución: Jesús Asiáin. Cuando el cliente envía el pedido cumplimentado con sus datos de cliente y firmado, se lo reenvía a Jessica Hernández. A partir de aquí es como una venta normal.

- En este momento se identifica al Company Chain Value nº23: persona física. Se tendrá en cuenta en la tabla de categorización de los Clientes para el CRM.

Retrofit (Eduardo): decisión de cambiar todos los equipos afectados por una incidencia (no se cobra al cliente). Se trata de un mantenimiento preventivo en base a una experiencia. Pueden ser equipos en cliente o en fábrica.

Peticiones comerciales asociadas a reparaciones; reclamaciones. Se abre en Calitel (reclamaciones de clientes, no conformidades detectadas internamente, reclamaciones a proveedores). Una vez al mes con I+D se revisan las reclamaciones. Si hay conclusiones se traslada a Comercial. Esto genera una actividad comercial: comunicaciones, descuentos o retrofit.

- Se identifican los grupos de usuarios CRM relevantes a este proceso, que son Reparaciones (AS-R), Repuestos (AS-S) y Pedidos (AP), y se profundiza en la descripción de ellos. La información relevante se encuentra en la hoja Excel de "Definición y tipología de usuarios", pestañas AS-R, AS-S y AP, que se adjunta a esta acta.

Gestión de Pedidos

Jessica Hernández se encarga de los Pedidos de baja potencia y cargadores de vehículos eléctricos. Lite, 1 play, 3 play, UPS y VE.

Cristina Egurza de los pedidos de equipos de mayor potencia - Power, PowerMax, y powerStation

Se detalla a continuación cómo introducir o modificar valores de venta. Ellas meten el pedido en SAP. Los pedidos del Cliente les llegan, o bien a través de Comercial, o directamente de un cliente por email (alguna vez por fax). Los pedidos llegan con el formato del cliente. Un PDF formal (con o sin firma). Entonces se genera el código del equipo solicitándoselo a Comercial (código 25). O lo hace Jessica con una Excel-Configurador (que está en el servidor) de codificación. Una vez con el código 25, se introduce en otra pestaña de la Excel, y se obtiene la lista de materiales (partes constitutivas). Si el pedido ya lo ha creado anteriormente, se puede reutilizar el código de parte constitutiva. En SAP se crea el pedido (si el cliente no existe, se da de alta en este momento).

- Se quiere destacar que la hoja Excel-Configurador tiene un alto riesgo de cometer equivocaciones con los códigos.

Alta de un Cliente

Campos principales que siempre se rellenan (obligatorios):

- Nombre
- CIF
- dirección facturación
- forma de pago (por defecto por adelantado)
- teléfono e email (no obligatorios, pero se introducen siempre)

Ingeteam	ACTA DE REUNIÓN	
<small>IPT_ACRM_ACT_150324_Pedidos.doc</small>	<i>Proyecto CRM –Proceso de Pedidos</i>	24/03/2015

Los datos de contacto los tiene SAT, y se delega en ellos la actualización.

- Se identifican 4 “sectores de actividad”: FV, EV, Eólico (sólo UPSs), Termosolar (Controlador local-LOC).
- Se acuerda que hay que organizar una reunión monográfica con Cristina Egurza. Y no olvidar esta cuestión pendiente: “¿Cómo van los envíos al extranjero?”
- Vanesa nos pasará el manual para el cálculo de costes que utiliza cada una.
- Mañana miércoles nos sentaremos con Vanesa y Marta para ver un pedido de reparación: con Marta a las 11:30, con Jessica a las 12:00, y con Marta (repuestos) a las 12:30.
- Con Cristina puede haber pedidos sin firma del cliente.
- Cuando se hace una oferta de grandes PMax y PStation van suministros de material y puesta en marcha (PEM). Ésta consta:
 - gestión de:
 - documentación de seguridad y salud laboral
 - visados y pasaportes
 - material
 - herramientas
 - arranque
 - formación para planta
 - test de rendimiento y calidad

Entonces se da la aceptación tras unos días de operación sin incidencias.

Cada vez se envía a más gente y diferentes departamentos para las puestas en marcha (entre 3 y 8 semanas).

Actualización de los grupos CRM de usuarios

- Se actualiza la Excel de grupos con un nuevo grupo: AS-Field (AS-F)

Entrega de documentación

- Se hace entrega de los siguientes documentos:
 - “Perfil de Puestos” por parte de Ingeteam (IPT – FV). Este documento se usará para rellenar el campo de descripción de los grupos de usuarios del CRM aunque habrán grupos sin relación directa a un puesto de trabajo.
 - identidad corporativa por parte de Ingeteam (IPT – FV) que será usado como fuente de plantillas para los documentos del proyecto.
 - Solicitud de Aceptación de Reparaciones, un documento que juega un papel esencial en la actividad de Gestión de Reparaciones.
 - Se hace entrega de la plantilla con los códigos IFV1.

PRÓXIMAS ACCIONES

- Ingeteam (IPT – FV) hará entrega a Content SORT de un formulario de pedido en blanco (PDF rellenable).
- Jessica Hernández y Vanessa Martínez harán entrega a Content SORT de su manual de uso interno para el código 25 y para el cálculo de costes que utilizan.
- Ingeteam (IPT – FV) hará entrega a Content SORT de la tabla de siglas de los KAM.