

Proceso de Ventas Documentación

Tabla de Contenidos

1	DEFINICIÓN DEL PROCESO.....	4
1.1	Descripción.....	4
1.2	Actividades.....	4
1.3	Diagrama General	4
2	ACTIVIDADES	5
2.1	ACTIVIDAD: Establecimiento de Costes.....	5
2.1.1	Descripción	5
2.1.2	Pasos.....	5
2.1.3	Origen y destino	5
2.1.4	Áreas involucradas.....	5
2.1.5	Diagrama general	5
2.1.6	Herramientas	5
2.1.7	Documentos	5
2.1.8	Dependencias y limitaciones	6
2.2	ACTIVIDAD: Gestión de Leads y Oportunidades.....	7
2.2.1	Descripción	7
2.2.2	Pasos.....	7
2.2.3	Origen y destino	8
2.2.4	Áreas involucradas.....	8
2.2.5	Diagrama general	8
2.2.6	Herramientas.....	9
2.2.7	Documentos	9
2.2.8	Dependencias y limitaciones	9
2.3	ACTIVIDAD: Flujo de Ventas	10
2.3.1	Descripción	10
2.3.2	Pasos.....	11

Ingeteam	Proyecto CRM Ingeteam FV Proceso de Ventas	
-----------------	---	--

2.3.3	Origen y destino.....	11
2.3.4	Áreas involucradas.....	12
2.3.5	Diagrama general.....	13
2.3.6	Herramientas	14
2.3.7	Documentos	14
2.3.8	Dependencias y limitaciones.....	14
2.4	ACTIVIDAD: Proyecto	15
2.4.1	Descripción	15
2.4.2	Pasos.....	15
2.4.3	Origen y destino.....	15
2.4.4	Áreas involucradas.....	16
2.4.5	Diagrama general.....	16
2.4.6	Herramientas	17
2.4.7	Documentos	17
2.4.8	Dependencias y limitaciones.....	17
2.5	ACTIVIDAD: Garantía.....	18
2.5.1	Descripción	18
2.5.2	Pasos.....	18
2.5.3	Origen y destino.....	18
2.5.4	Áreas involucradas.....	18
2.5.5	Diagrama general.....	19
2.5.6	Herramientas	19
2.5.7	Documentos	19
2.5.8	Dependencias y limitaciones.....	19
3	Nomenclatura y signos utilizados.....	20
4	Referencia a otros documentos	21

1 DEFINICIÓN DEL PROCESO

Los apartados siguientes constituyen el nivel 0 de la definición del proceso de Ventas, responsabilidad de XXXX.

1.1 Descripción

El proceso refleja todas aquellas actividades relacionadas con la realización de una venta, desde el momento en que se establecen los costes sobre los cuales se emprende la actividad económica hasta la gestión de la garantía.

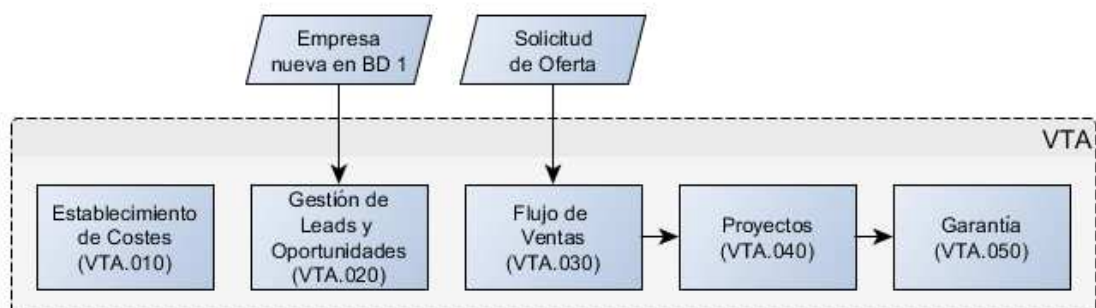
Identificador: VTA

1.2 Actividades

En este apartado definimos las actividades que componen el proceso.

Identificador	Actividad
VTA.010	Establecimiento de Costes
VTA.020	Gestión de Leads y Oportunidades
VTA.030	Flujo de Ventas
VTA.040	Proyecto
VTA.050	Garantía

1.3 Diagrama General



2 ACTIVIDADES

En este apartado se describe cada una de las actividades del Proceso de Ventas. Constituye el nivel 1 de la definición del proceso.

2.1 ACTIVIDAD: Establecimiento de Costes

El código utilizado para esta actividad es **VTA.010**.

2.1.1 Descripción

PENDIENTE

2.1.2 Pasos

PENDIENTE

2.1.3 Origen y destino

PENDIENTE

2.1.4 Áreas involucradas

PENDIENTE

2.1.5 Diagrama general

PENDIENTE

2.1.6 Herramientas

PENDIENTE

2.1.7 Documentos

PENDIENTE

<i>Ingeteam</i>	Proyecto CRM Ingeteam FV Proceso de Ventas	
------------------------	---	--

2.1.8 Dependencias y limitaciones

PENDIENTE

2.2 ACTIVIDAD: Gestión de Leads y Oportunidades

El código utilizado para esta actividad es **VTA.020**.

Esta actividad reúne el conjunto de tareas para realizar una venta a partir de una solicitud de oferta.

2.2.1 Descripción

El proceso se inicia cuando se agrega una empresa a la base de datos “*BD 1 Companies*”. En este momento se procede a clasificar la empresa para decidir si es, o no, un *Lead*, iniciando la primera tarea **Clasificar como Lead** (VTA.020.05).

Una empresa se considera como un *Lead* si tiene *Company Importance* de “0 – To be defined”, que es el valor predeterminado para este campo.

A continuación, el KAM deberá **Identificar la Importancia** (VTA.020.10) de la empresa. Puede tener los valores:

- A
- B
- C
- 0 – To be defined
- None

Una empresa se considera una oportunidad comercial si el campo *Company Importance* es A, B o C. Si es *None* se finaliza el proceso.

Si la empresa es una oportunidad comercial se pasa la actividad **Gestionar Oportunidad Comercial**.

2.2.2 Pasos

Identificador	Tarea
VTA.020.05	Clasificar como Lead
VTA.020.10	Identificar la Importancia

2.2.3 Origen y destino

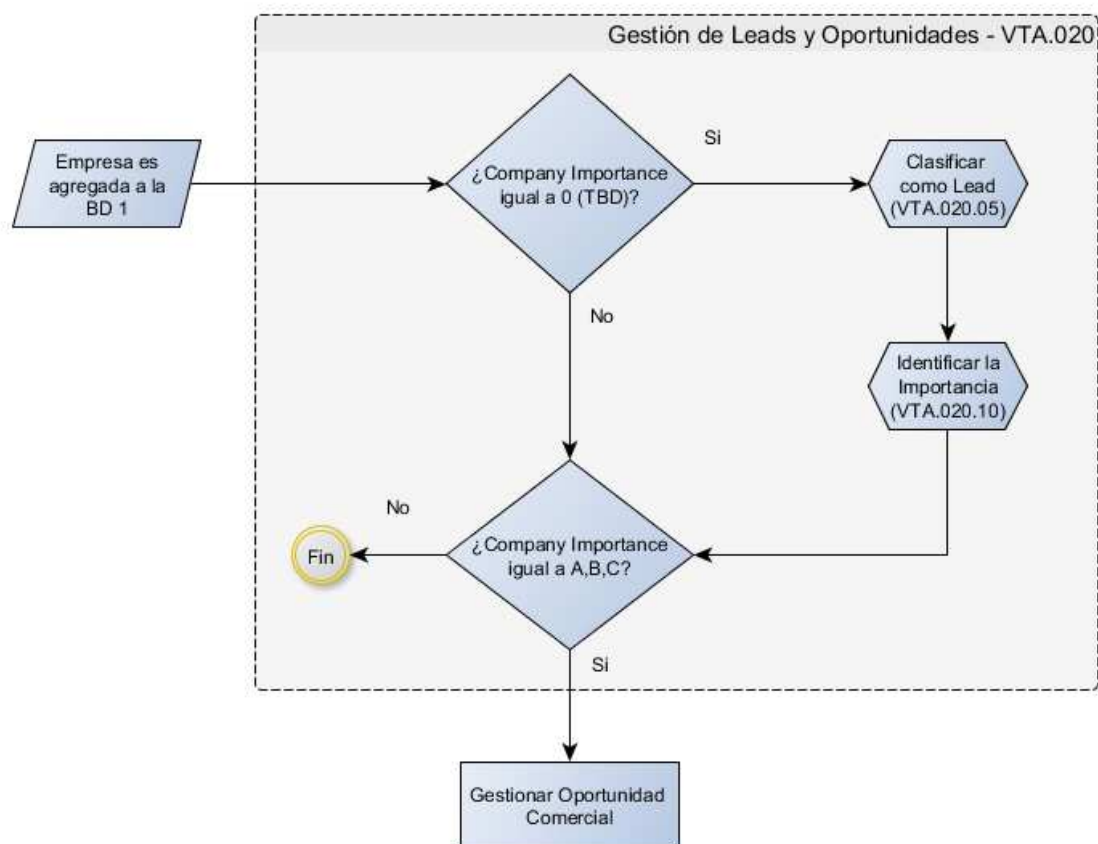
La actividad de Gestión de Leads y Oportunidades se inicia en el departamento **XXXX** ante la añadidura de una empresa a la BD 1.

La salida de esta actividad es una oportunidad comercial.

2.2.4 Áreas involucradas

Actividades y tareas flujo ventas		Departamento Responsable	Persona Responsable
ID	Nombre		
VTA.020.05	Clasificar como Lead		
VTA.020.10	Identificar la Importancia		

2.2.5 Diagrama general



2.2.6 Herramientas

A nivel personal se usan dos herramientas ofimáticas: Microsoft Office (Word y Excel) y Microsoft Outlook (para correo electrónico).

A nivel de oficina se usa la herramienta de gestión empresarial SAP.

Para la distribución y recepción de documentación tanto interna como externa se utiliza correo electrónico, fax, correo postal o mensajería urgente.

2.2.7 Documentos

PENDIENTE

2.2.8 Dependencias y limitaciones

PENDIENTE

2.3 ACTIVIDAD: Flujo de Ventas

El código utilizado para esta actividad es **VTA.030**.

Esta actividad reúne el conjunto de tareas para realizar una venta a partir de una solicitud de oferta.

2.3.1 Descripción

La actividad se inicia cuando un cliente realiza una solicitud de una oferta. A continuación **XXXX** comienza con la **Elaboración de la Oferta** (VTA.030.05).

En esta tarea de elaboración de la oferta pueden surgir varios problemas que implican la necesidad de acudir a otros departamentos para su resolución. En específico existen las siguientes tareas que pueden precisar de ayuda de otros departamentos:

- **Comprobar Precio Especial** (VTA.030.40)
- **Comprobar Plazos** (VTA.030.45)
- **Comprobar Crédito** (VTA.030.50)
- **Ayuda Técnica** (VTA.030.55)
- **Costes de Componentes** (VTA.030.60)
- **Requerimientos Legales** (VTA.030.65)
- **Logística** (VTA.030.70)

Una vez resueltos los problemas (en el caso de haberlos), se prosigue con la elaboración de la oferta. Finalmente habrá que **Guardar PDF y Enviar Oferta** (VTA.030.10), generando el documento de Oferta que se enviará al Cliente.

El cliente hará una **Evaluación de Oferta** (VTA.030.15) y posteriormente, el **Envío de Respuesta** (VTA.030.20). La actividad finaliza si la oferta es rechazada. Si se requiere una modificación, se vuelve a realizar una **Elaboración de la Oferta** (VTA.030.05). Si es aceptada, el departamento **XXXX** pasa a **Procesar Pedido en SAP** (VTA.030.25).

Una vez procesado el pedido exitosamente, un *Order Confirmation* (Confirmación de Pedido) es generado, y el cliente deberá **Recibir Confirmación de Pedido** (VTA.030.30). Finalmente se **Informa al KAM** (VTA.030.35) de la venta realizada.

Ingeteam	Proyecto CRM Ingeteam FV Proceso de Ventas	
-----------------	---	--

2.3.2 Pasos

En este apartado se identifican las tareas encuadradas dentro de la actividad, y se indica el código de cada tarea.

Identificador	Tarea
VTA.030.05	Elaboración de la Oferta
VTA.030.10	Guardar PDF y Enviar la Oferta
VTA.030.15	Evaluación de Oferta
VTA.030.20	Envío de Respuesta
VTA.030.25	Procesar Pedido en SAP
VTA.030.30	Recibir Confirmación de Pedido
VTA.030.35	Informar KAM
VTA.030.40	Comprobar Precio Especial
VTA.030.45	Comprobar Plazos
VTA.030.50	Comprobar Crédito
VTA.030.55	Ayuda Técnica
VTA.030.60	Costes de Componentes
VTA.030.65	Requerimientos Legales
VTA.030.70	Logística

2.3.3 Origen y destino

La actividad de Flujo de Ventas se inicia en el departamento **XXXX** ante la solicitud de oferta de parte de un cliente.

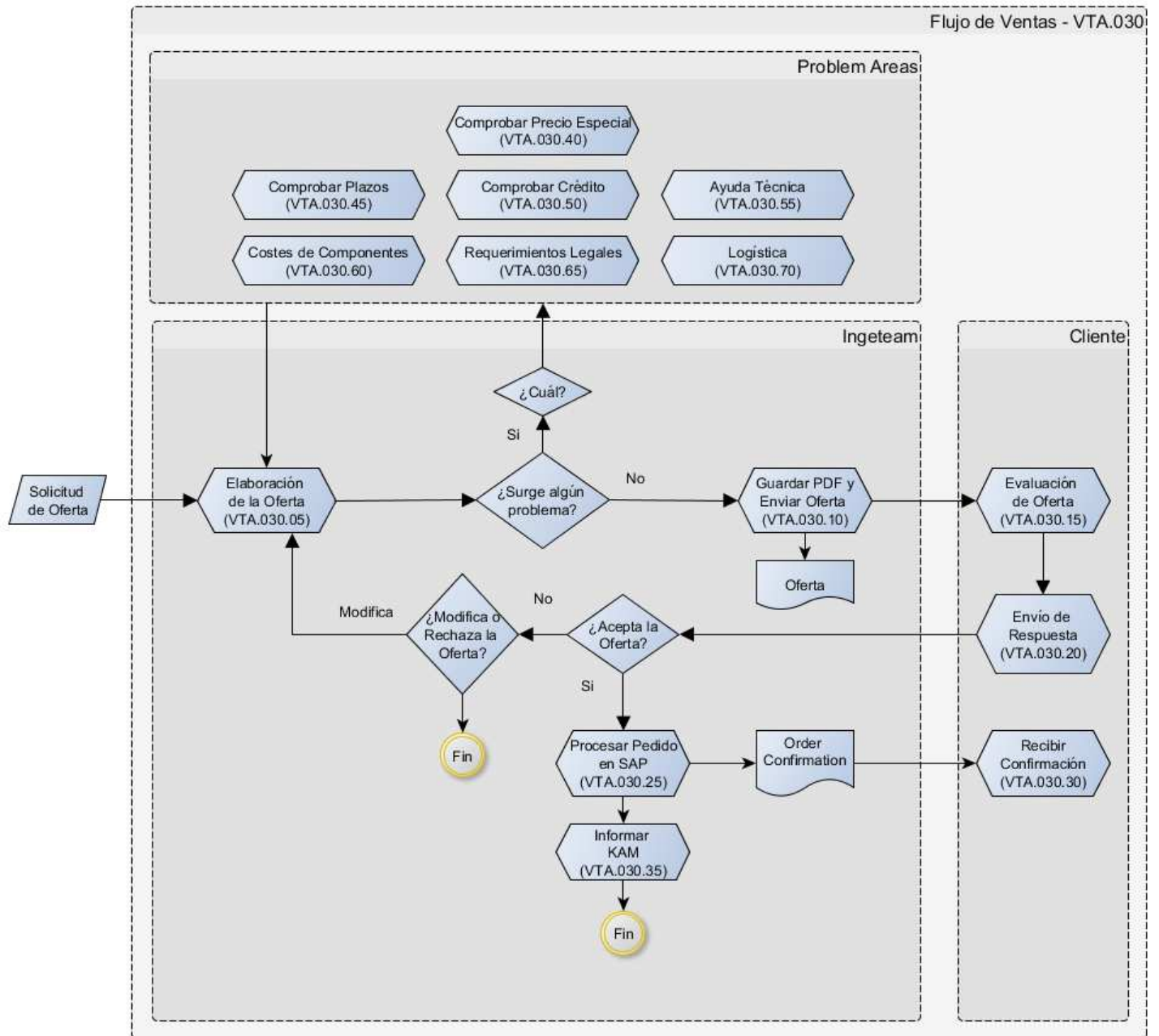
La salida de esta actividad es una nueva orden de pedido.

2.3.4 Áreas involucradas

En esta actividad hay tanto tareas internas al flujo de ventas como tareas externas a la misma, ya sea dentro IPT – Energy, o de entidades externas como filiales y clientes. Para cada una de las tareas se identifican qué áreas intervienen en esta actividad, y en cual tarea.

Actividades y tareas flujo ventas		Departamento Responsable	Persona Responsable
ID	Nombre		
VTA.030.05	Elaboración de la Oferta		
VTA.030.10	Guardar PDF y Enviar la Oferta		
VTA.030.15	Evaluación de Oferta	CLIENTE	
VTA.030.20	Envío de Respuesta	CLIENTE	
VTA.030.25	Procesar Pedido en SAP		
VTA.030.30	Recibir Confirmación de Pedido	CLIENTE	
VTA.030.35	Informar KAM		
VTA.030.40	Comprobar Precio Especial		
VTA.030.45	Comprobar Plazos		
VTA.030.50	Comprobar Crédito		
VTA.030.55	Ayuda Técnica		
VTA.030.60	Costes de Componentes		
VTA.030.65	Requerimientos Legales		
VTA.030.70	Logística		

2.3.5 Diagrama general



2.3.6 Herramientas

A nivel personal se usan dos herramientas ofimáticas: Microsoft Office (Word y Excel) y Microsoft Outlook (para correo electrónico).

A nivel de oficina se usa la herramienta de gestión empresarial SAP.

Para la distribución y recepción de documentación tanto interna como externa se utiliza correo electrónico, fax, correo postal o mensajería urgente.

2.3.7 Documentos

A lo largo de esta actividad se generan y archivan los siguientes documentos:

- Oferta
- Order Confirmation (Confirmación de Pedido)

2.3.8 Dependencias y limitaciones

Esta actividad tiene una dependencia crítica con el departamento comercial, el departamento de gestión de pedidos y el cliente.

2.4 ACTIVIDAD: Proyecto

El código utilizado para esta actividad es **VTA.040**.

2.4.1 Descripción

PENDIENTE

2.4.2 Pasos

En este apartado se identifican las tareas encuadradas dentro de la actividad, y se indica el código de cada tarea.

Identificador	Tarea
VTA.040.05	Iniciar Proyecto
VTA.040.10	Proyecto de Dirección
VTA.040.15	Puesta en Marcha
VTA.040.20	Sólo Entrega de Producto

2.4.3 Origen y destino

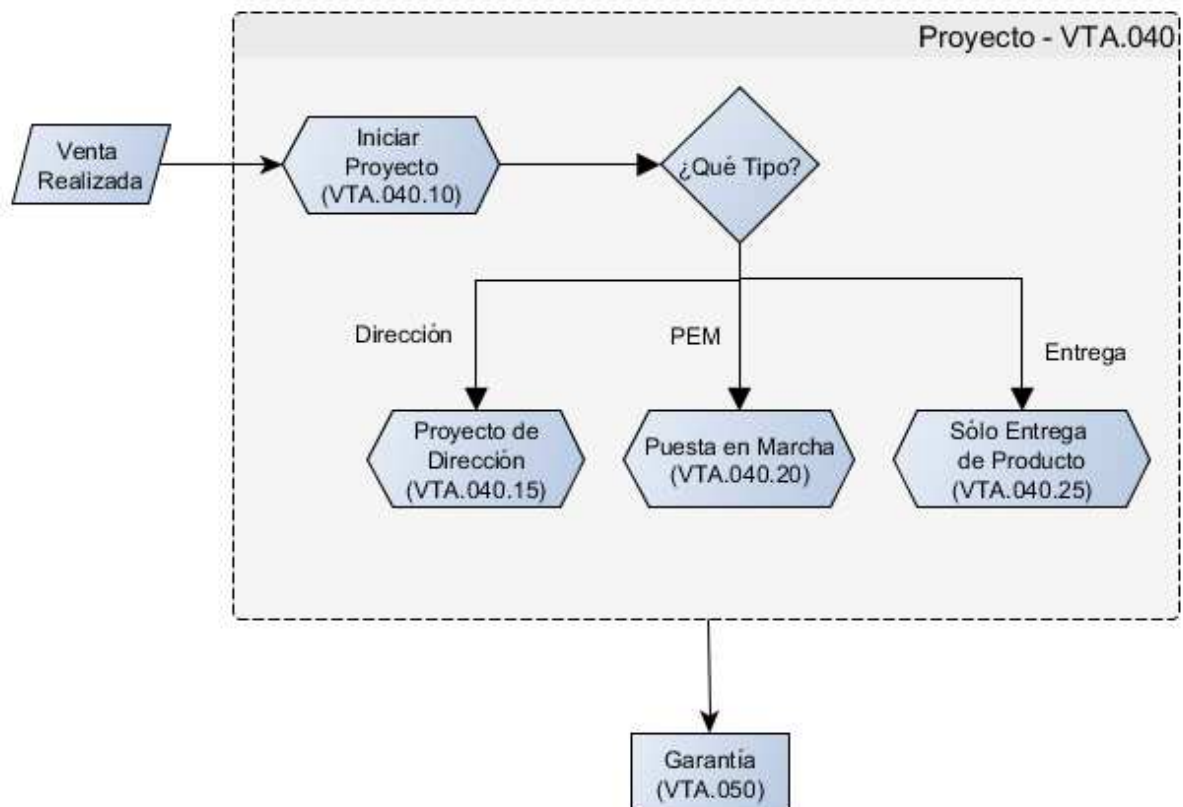
PENDIENTE

2.4.4 Áreas involucradas

En esta actividad hay tanto tareas internas como tareas externas a la misma, ya sea dentro IPT – Energy, o de entidades externas como filiales y clientes. Para cada una de las tareas se identifican qué áreas intervienen en esta actividad, y en cual tarea.

Actividades y tareas flujo ventas		Departamento Responsable	Persona Responsable
ID	Nombre		
VTA.040.05	Iniciar Proyecto		
VTA.040.10	Proyecto de Dirección		
VTA.040.15	Puesta en Marcha	CLIENTE	
VTA.040.20	Sólo Entrega de Producto	CLIENTE	

2.4.5 Diagrama general



2.4.6 Herramientas

A nivel personal se usan dos herramientas ofimáticas: Microsoft Office (Word y Excel) y Microsoft Outlook (para correo electrónico).

A nivel de oficina se usa la herramienta de gestión empresarial SAP.

Para la distribución y recepción de documentación tanto interna como externa se utiliza correo electrónico, fax, correo postal o mensajería urgente.

2.4.7 Documentos

- PENDIENTE

-

2.4.8 Dependencias y limitaciones

PENDIENTE

Ingeteam	Proyecto CRM Ingeteam FV Proceso de Ventas	
-----------------	---	--

2.5 ACTIVIDAD: Garantía

El código utilizado para esta actividad es **VTA.050**.

2.5.1 Descripción

La actividad se inicia con la conclusión de un proyecto. Se procede a **la Gestión de la Garantía** (VTA.050.05) y se finaliza la actividad.

2.5.2 Pasos

En este apartado se identifican las tareas encuadradas dentro de la actividad, y se indica el código de cada tarea.

Identificador	Tarea
VTA.050.05	Gestión de la Garantía

2.5.3 Origen y destino

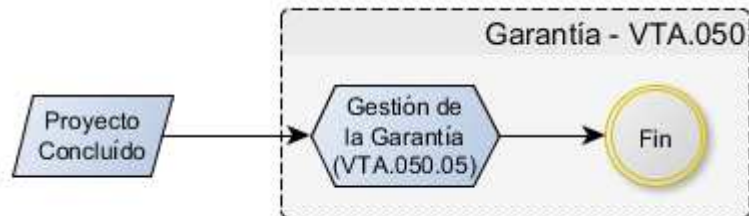
PENDIENTE

2.5.4 Áreas involucradas

En esta actividad hay tanto tareas internas como tareas externas a la misma, ya sea dentro IPT – Energy, o de entidades externas como filiales y clientes. Para cada una de las tareas se identifican qué áreas intervienen en esta actividad, y en cual tarea.

Actividades y tareas flujo ventas		Departamento Responsable	Persona Responsable
ID	Nombre		
VTA.050.05	Gestión de la Garantía		

2.5.5 Diagrama general



2.5.6 Herramientas

A nivel personal se usan dos herramientas ofimáticas: Microsoft Office (Word y Excel) y Microsoft Outlook (para correo electrónico).

A nivel de oficina se usa la herramienta de gestión empresarial SAP.

Para la distribución y recepción de documentación tanto interna como externa se utiliza correo electrónico, fax, correo postal o mensajería urgente.

2.5.7 Documentos

A lo largo de esta actividad se generan y archivan los siguientes documentos:

- PENDIENTE

2.5.8 Dependencias y limitaciones

PENDIENTE

3 Nomenclatura y signos utilizados

La nomenclatura utilizada en este documento es la siguiente:

Proceso:

PPP Se identifica un código de tres caracteres alfabéticos.

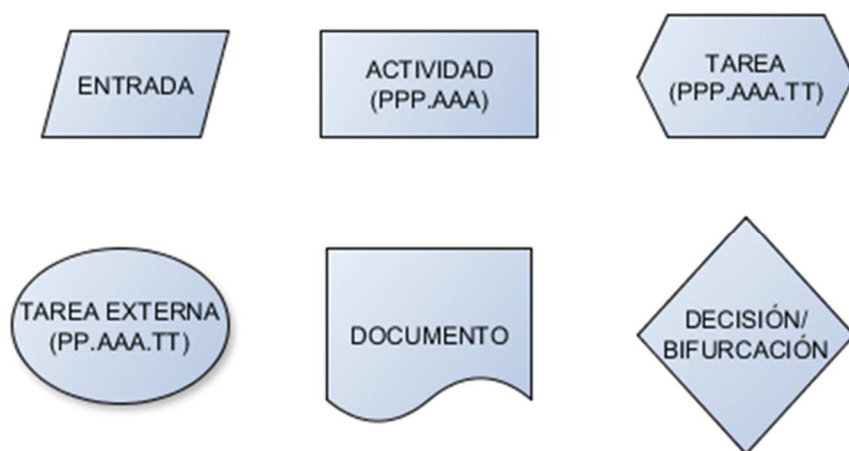
Actividad:

PPP.AAA Se identifica con el código del proceso al que pertenece y tres caracteres numéricos separados del código del proceso por un punto.

La numeración inicialmente se define a intervalos de 10, es decir PPP.010, PPP.020, etc..., en caso de tener que intercalar posteriormente una actividad entre dos ya existentes, se tomará un número intermedia, evitando en la medida de lo posible modificar los códigos de las actividades existentes.

Tarea:

PPP.AAA.TT Se identifica mediante el código de la actividad a la que pertenece seguido de dos caracteres numéricos separados del código de actividad por un punto. La numeración inicialmente se define a intervalos de 5, es decir PPP.AAA.05, PPP.AAA.10, etc..., en caso de tener que intercalar posteriormente una tarea entre dos ya existentes, se tomará un número intermedio, evitando en la medida de lo posible modificar los códigos de las tareas existentes.



4 Referencia a otros documentos

Ninguna.