**Proyecto CRM**

**Ingeteam - FV**

**DOCUMENTO DE REQUERIMIENTOS Y ESPECIFICACIONES PARA EL DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE UNA SOLUCIÓN CRM**

**Capítulo 7 – Tareas planificadas**

**BORRADOR**

**INDICE**

7 TAREAS PLANIFICADAS 4

7.1 Introducción 4

7.2 TP1 - Clasificación de nuevos productos 5

7.3 TP2 – Establecimiento de precios en ofertas 5

7.4 TP3 - Limpieza de la *BD1 Companies* 6

7.5 TP4 - Asignación de KAMs 6

7.6 TP5 – Entrada de datos a cuentas nuevas 7

7.7 TP6 – Limpieza de la *BD11 Staff* 7

7.8 TP7 – Pipeline price check 8

7.9 TP8 – Actualización de valores de crédito 8

7.10 TP9 – Actualización de valores de riesgo 9

7.11 TP10 – Generación de IngeFlash 9

7.12 TP11 – Emisión de informes planificados 10

7.13 TP12 – Generación de campaña regalos de navidad 10

7.14 TP13 – Generación de campaña encuestas de satisfacción 11

7.15 TP14 – Generación de newsletter para clientes 11

7.16 TP15 – Solicitud de datos para elaborar el Plan de Gestión FV 12

**CONTROL DE ACTUALIZACIONES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA CREACIÓN** | **CREADO POR** | **FECHA APROBACIÓN** | **APROBADO POR** |
|  |  | Juan Carlos Jadraque  José Luis González  Javier Villanueva  Arturo Albacete  Ignacio Parres |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **PUNTO** | **CAMBIOS RESPECTO DE LA VERSIÓN ANTERIOR** |
|  | NO APLICA al ser la primera versión |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# TAREAS PLANIFICADAS

## Introducción

Una tarea planificada es una tarea que no requiere ser iniciada directamente por un usuario del CRM sino que es una tarea que se lanza y ejecuta de manera automática, siguiendo una periodicidad determinada con el objetivo de cumplir una función dentro de un proceso intra- o inter-departamental.

Las tareas planificadas traen consigo una serie de mejoras al funcionamiento de la empresa y permiten un uso más efectivo del abanico de funcionalidades del sistema CRM. Estas mejoras caen bajo dos áreas: reducir el efecto de errores humanos y mejorar la integración del sistema CRM.

Un error humano que puede repercutir en un proceso interno de la empresa puede ser realizar una tarea de manera incorrecta o incluso olvidarse de realizarla. Esta clase de errores son evitables si ciertas tareas, que por su definición sean dadas a la automatización, se configuran en el sistema CRM para ejecutarse de manera periódica. Esto asegura no sólo la puntualidad de dichas tareas, sino también que sean desempeñadas correctamente.

## TP1 - Clasificación de nuevos productos

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP1 - Clasificación de nuevos productos** | | |
| **Periodicity** | Semanal | |
| **Input(s)** | - Artículos y productos de la *BD3 Products and Services* | |
| **Description** | Después de que se haga una importación de artículos y productos de SAP a la *BD3 Products and Services*, el CRM realizará un clasificación de los productos nuevos (desde la última clasificación) y emitirá un informe a gerencia. | |
| **Personal Task** | To: | N/A |
| Deadline: | N/A |
| **Email** | To: | Country Manager (CM) y HQ Manager (HQM) |
| Content: | Enlace al INFORME Nuevas clasificaciones |
| **Output(s)** | - INFORME Nuevas clasificaciones | |

## TP2 – Establecimiento de precios en ofertas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP2 - Establecimiento de costes** | | |
| **Periodicity** | Semestral | |
| **Input(s)** | - Jerarquía de precios - Márgenes y costes | |
| **Description** | En esta tarea se actualiza la política de precios de la compañía, que se usa como guía a la hora de ponerle un precio a los productos de una oferta, pues define el precio mínimo de venta. | |
| **Personal Task** | To: | N/A |
| Deadline: | N/A |
| **Email** | To: | Country Manager (CM) y HQ Manager (HQM) |
| Content: | Enlace al INFORME Establecimiento de precios |
| **Output(s)** | - INFORME Establecimiento de precios en las ofertas | |

## TP3 - Limpieza de la *BD1 Companies*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP3 - Limpieza de la *BD1 Companies*** | | |
| **Periodicity** | Mensual | |
| **Input(s)** | - Listado de cambios por hacer | |
| **Description** | Crea una solicitud a Back-office para que realice una limpieza de cuentas de la *BD1 Companies*, eliminando o cambiando datos como sea necesario. | |
| **Personal Task** | To: | Back-Office |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Back-Office |
| Content: | Aviso de nueva tarea |
| **Output(s)** | - Ninguno | |

## TP4 - Asignación de KAMs

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP4 - Asignación de KAMs** | | |
| **Periodicity** | Por definir | |
| **Input(s)** | - KAMs de la BD11 - Staff - Empresas de la BD1 - Companies | |
| **Description** | Lanza una tarea a los Country Manager (CM) para asignar a cada empresa de la BD1 un KAM. | |
| **Personal Task** | To: | Country Manager (CM) |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | HQ Manager (HQM) |
| Content: | Enlace al INFORME Asignación de KAMs |
| **Output(s)** | - INFORME Asignación de KAMs | |

## TP5 – Entrada de datos a cuentas nuevas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP5 - Entrada de datos a cuentas nuevas** | | |
| **Periodicity** | Por definir | |
| **Input(s)** | - Empresas de la BD1 - Companies - KAMs de la BD11 - Staff | |
| **Description** | Lanza una tarea a los KAM para que introduzcan o modifiquen las cuentas nuevas de la BD1 que tengan asignadas. | |
| **Personal Task** | To: | KAM |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | N/A |
| Content: | N/A |
| **Output(s)** | - Ninguno | |

## TP6 – Limpieza de la *BD11 Staff*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP6 - Limpieza de la BD11 Staff** | | |
| **Periodicity** | Mensual | |
| **Input(s)** | - Listado de cambios por hacer | |
| **Description** | Crea una solicitud a Back-office para que realice una limpieza de cuentas de la *BD11 Staff*, eliminando o cambiando datos como sea necesario. | |
| **Personal Task** | To: | Back-office |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Back-Office |
| Content: | Aviso de tarea nueva |
| **Output(s)** | - Ninguno | |

## TP7 – Pipeline price check

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP7 - Pipeline price check** | | |
| **Periodicity** | Por definir | |
| **Input(s)** | - Artículos y productos de la *BD3 Products and Services* - Ofertas de la *BD5 Offers* - Parámetros X, Y, para el informe | |
| **Description** | Emitirá un informe a Back-office con un listado de todos lo items/posiciones de todas las ofertas nuevas realizadas desde el último informe que: (i) tengan probabilidad > "X" %  (ii) tengan precio >= "Y" € | |
| **Personal Task** | To: | N/A |
| Deadline: | N/A |
| **Email** | To: | Back-office (BO) |
| Content: | Enlace al INFORME Pipeline price check |
| **Output(s)** | - INFORME Pipeline price check | |

## TP8 – Actualización de valores de crédito

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP8 – Actualización de valores de crédito** | | |
| **Periodicity** | Por definir | |
| **Input(s)** | * Por definir | |
| **Description** | Actualización periódica valores de crédito otorgados por compañía riesgo crediticio | |
| **Personal Task** | To: | Por definir |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Por definir |
| Content: | Por definir |
| **Output(s)** | * Por definir | |

## TP9 – Actualización de valores de riesgo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP9 – Actualización de valores de riesgo** | | |
| **Periodicity** | Por definir | |
| **Input(s)** | * Por definir | |
| **Description** | Actualización periódica valores de riesgo otorgados por comercial | |
| **Personal Task** | To: | Por definir |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Por definir |
| Content: | Por definir |
| **Output(s)** | * Por definir | |

## TP10 – Generación de IngeFlash

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP10 – Generación de IngeFlash** | | |
| **Periodicity** | Mensual | |
| **Input(s)** | * Ninguno | |
| **Description** | Es un recordatorio para la generación periódica de IngeFlash | |
| **Personal Task** | To: | Aitor Amundarain, Jefe de producto (según calendario anual planificado), Responsable comercial IngeFlash |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Jefe de producto (según calendario anual planificado), Responsable comercial IngeFlash |
| Content: | N/A |
| **Output(s)** | * Ninguno | |

## TP11 – Emisión de informes planificados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP11 – Emisión de informes planificados** | | |
| **Periodicity** | Mensual | |
| **Input(s)** | * Por definir | |
| **Description** | Emisión periódica (mensual) de informes planificados para HQ FV | |
| **Personal Task** | To: | Por definir |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Por definir |
| Content: | Por definir |
| **Output(s)** | * Por definir | |

## TP12 – Generación de campaña regalos de navidad

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP12 - Generación de campaña regalos de navidad** | | |
| **Periodicity** | Anual | |
| **Input(s)** | * INFORME: clientes que han comprado en el último año * INFORME: regalos realizados los dos últimos años | |
| **Description** | Generación campaña anual regalos de navidad | |
| **Personal Task** | To: | Irene Marín |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Irene Marín |
| Content: | Los dos informes de entrada (inputs) |
| **Output(s)** | * Actualización manual de la base de datos de regalos | |

## TP13 – Generación de campaña encuestas de satisfacción

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP13 - Generación de campaña encuestas de satisfacción** | | |
| **Periodicity** | Anual | |
| **Input(s)** | * INFORME: Clientes que deben hacer encuesta de satisfacción. Son aquellos que han comprado en el último año y que no han realizado encuesta de satisfacción desde hace más de un año. | |
| **Description** | Generación campaña de encuestas anual | |
| **Personal Task** | To: | Irene Marín |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Irene Marín |
| Content: | Informe de entrada (input) |
| **Output(s)** | * Ninguno | |

## TP14 – Generación de newsletter para clientes

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP14 - Generación de newsletter para cliente** | | |
| **Periodicity** | Bimensual | |
| **Input(s)** | * Por definir | |
| **Description** | Generación Newsletter bimensual cliente | |
| **Personal Task** | To: | Por definir |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Por definir |
| Content: | Por definir |
| **Output(s)** | * Por definir | |

## TP15 – Solicitud de datos para elaborar el Plan de Gestión FV

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TP15 - Solicitud de datos para elaborar el Plan de Gestión FV** | | |
| **Periodicity** | Anual | |
| **Input(s)** | * Por definir | |
| **Description** | Solicitud anual de datos para elaborar Plan de Gestión FV | |
| **Personal Task** | To: | Por definir |
| Deadline: | Por definir |
| **Email** | To: | Por definir |
| Content: | Por definir |
| **Output(s)** | * Por definir | |

**CONTROL DE FIRMAS DE APROBACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Resumen de identificación: | | |
| Proyecto CRM Ingeteam FV  Documento de requerimientos y especificaciones para el desarrollo e implementación de una solución CRM (DRE)  Capítulo 7 | | |
| Destinatarios / Lista de distribución: | | |
| NO APLICA – Este documento se integrará como parte del DRE | | |
|  | | |
| **Firmas de aprobación** | | |
| **Firma:** | **Firma:** | **Firma:** |
| **Juan Carlos Jadraque** | **José Luis González** | **Javier Villanueva** |
| Fecha: | Fecha: | Fecha: |