**Proyecto CRM**

**Ingeteam - FV**

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

**Capítulo 6 – Workflows**

**INDICE**

8 BASES DE DATOS 4

8.1 Introducción 4

8.2 Empresa y organizaciones (BD1) 6

8.3 Contactos (BD2) 8

8.4 Artículos (BD3) 9

8.5 Tablas maestras de validación 10

8.5.1 Criterios y tablas maestras que permiten clasificar a las empresas 10

8.5.2 Resto de tablas maestras 13

**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 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Workflows

## Definición del proceso

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

### 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.

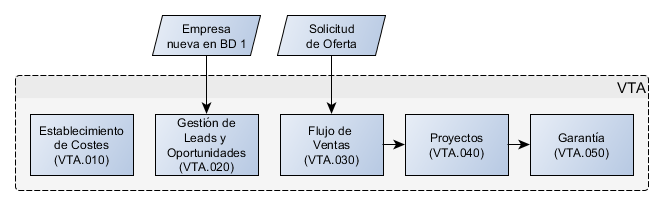
Identificador: **VTA**

### Actividades

En este apartado definimos las actividades que componen el proceso.



### Diagrama General



## ACTIVIDADES

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

### ACTIVIDAD: Establecimiento de Costes

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

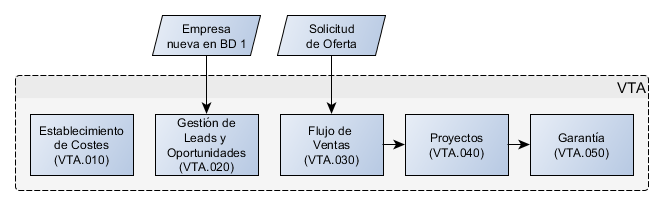


**Descripción**

En este apartado definimos las actividades que componen el proceso.



**Diagrama General**



**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. 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**.

**Pasos**



**Origen y destino**

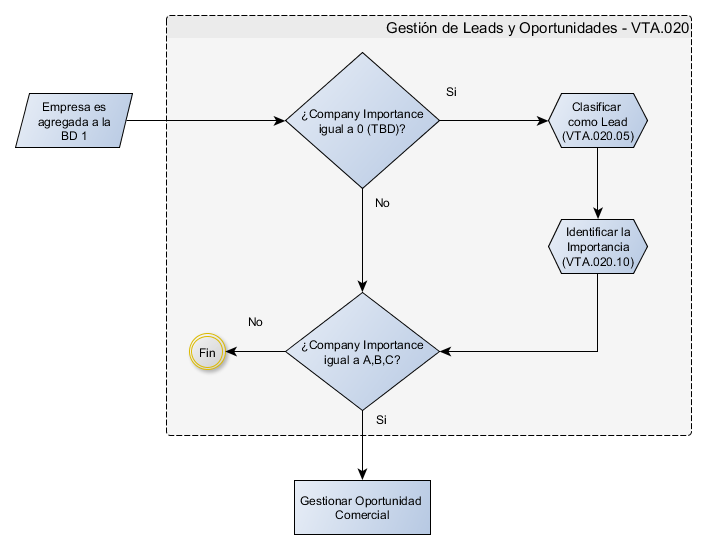
La actividad de Gestión de Leads y Oportunidades se inicia en el departamento XXXX ante la añadidura de una empresa a la BD 1.

La salida de esta actividad es una oportunidad comercial.

**Áreas involucradas**



**Diagrama general**



**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.

**Documentos**

PENDIENTE

**Dependencias y limitaciones**

PENDIENTE

**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.



**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 casos 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)

Estas tareas de ayuda externa requerirán atención y resolución de manera decisiva e individual pues en caso de quedar irresolutas se considerará la oferta como no procesable y el proceso finalizará.

Si la oferta se considera procesable la elaboración de la oferta continúa. 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.

**Pasos**

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



**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.

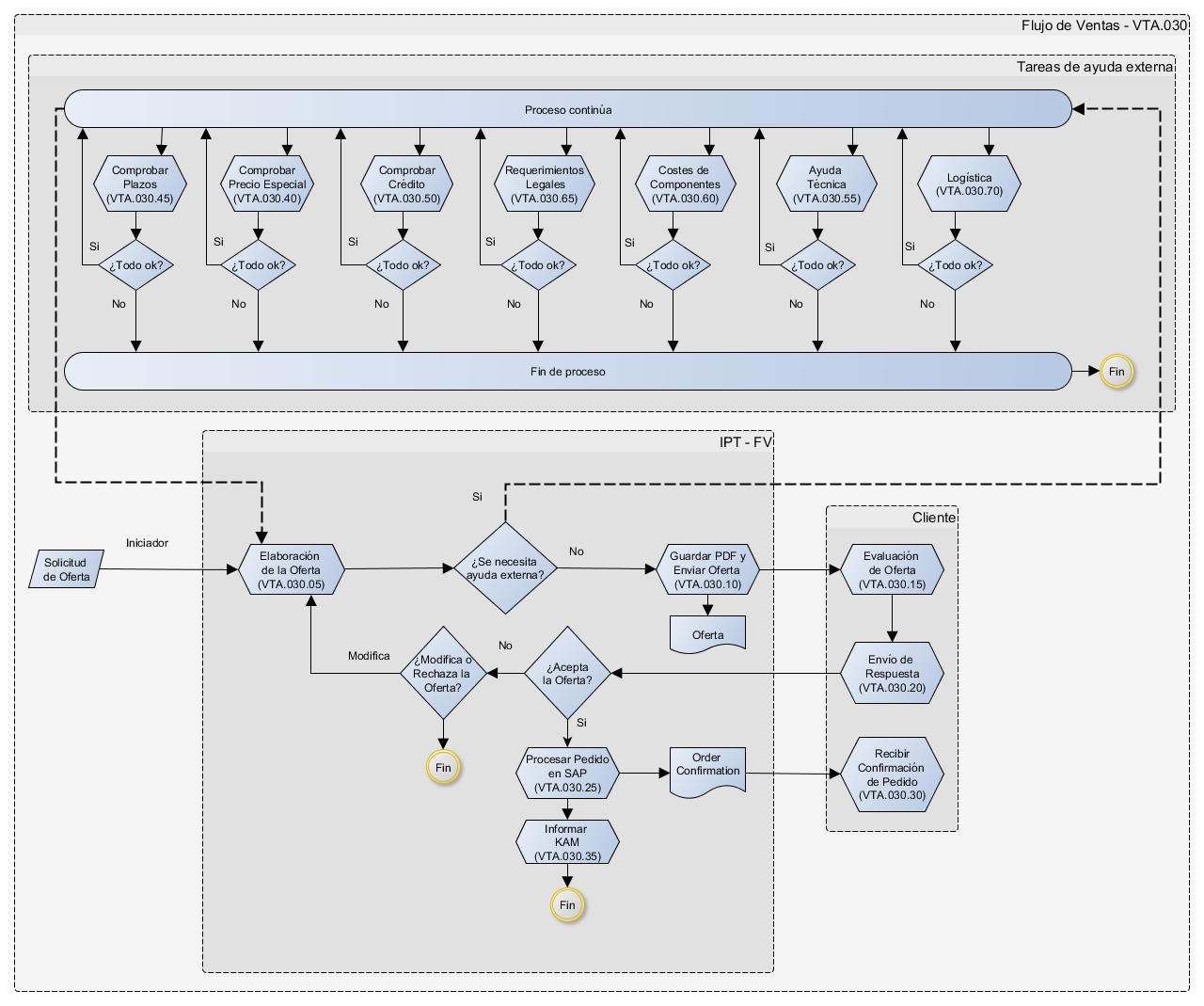
La salida de esta actividad es una nueva orden de pedido.

**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.



**Diagrama general**



**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.

**Documentos**

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

* Oferta
* Order Confirmation (Confirmación de Pedido)

**Dependencias y limitaciones**

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

**ACTIVIDAD: Solicitudes de ayuda externa**

Esta actividad reúne el conjunto de tareas para realizar las distintas solicitudes de ayuda externa durante la elaboración de la oferta (en la actividad VTA.030). Se describe cada solicitud a través de dos tablas: una tabla *request* y una tabla *response.* Estas dos tablas contienen el conjunto de campos que detallan la información emitida y recibida por cada solicitud.



**Solicitar actividad comercial a un KAM**

**Solicitar costes de productos y servicios**

**Descripción**

Esta actividad se inicia cuando se va ofertar un producto (e.j: equipo) que no tiene un coste establecido. Por lo general, un producto no tiene un coste asociado cuando es una combinación de partes constitutivas que no se ha vendido ni fabricado previamente.

(DIAGRAMA)

**Solicitante**

Es el KAM

**Request-Response**



**Solicitar ayuda técnica**

Esta actividad se inicia cuando durante la elaboración surge una duda que requiere conocimiento técnico para su resolución. Este implica un posible flujo inter-departamental.

Para realizar la solicitud se rellenan los campos descritos en la tabla que aparece a continuación:

El campo *Request type* es uno de los siguientes:

La respuesta contiene los siguientes campos:

**Solicitar precio especial**

Esta actividad se inicia cuando durante la elaboración de la oferta surge la necesidad establecerle un precio al producto.

Para realizar la solicitud se rellenan los campos descritos en la tabla que aparece a continuación:

La respuesta contiene los siguientes campos:

**Solicitar crédito**

Esta actividad se inicia cuando durante la elaboración de la oferta hay que comprobar el crédito (e.j: límite de crédito) del cliente a ofertar.

Para realizar la solicitud se rellenan los campos descritos en la tabla que aparece a continuación:



La respuesta contiene los siguientes campos:



**Solicitar requerimientos legales**

Esta actividad se inicia cuando durante la elaboración de la oferta surge una duda pertinente al ámbito legal. Estas dudas pueden ser sobre cláusulas legales u otro tema que requiere consultar al personal apropiado.

Para realizar la solicitud se rellenan los campos descritos en la tabla que aparece a continuación:

La respuesta contiene los siguientes campos:



**Solicitar ayuda logística**

**Solicitar plazos de entrega**

**ACTIVIDAD: Proyecto**

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



**Descripción**

PENDIENTE

**Pasos**

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



**Origen y destino**

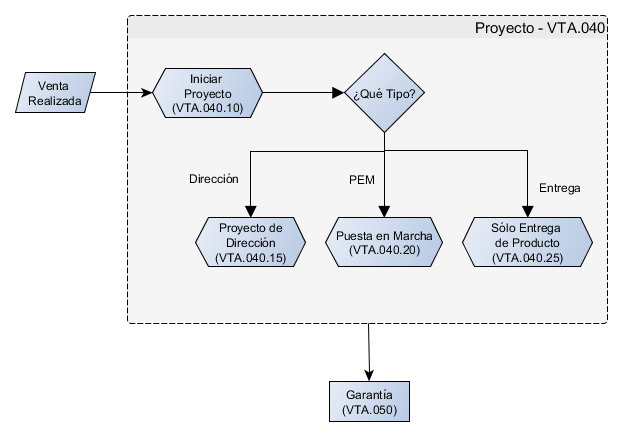
PENDIENTE

**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.



**Diagrama general**



**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.

**Documentos**

* PENDIENTE

**Dependencias y limitaciones**

PENDIENTE

**ACTIVIDAD: Garantía**

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



**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.

**Pasos**

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



**Origen y destino**

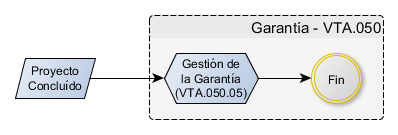
PENDIENTE

**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.



**Diagrama general**



**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.

**Documentos**

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

* PENDIENTE

**Dependencias y limitaciones**

PENDIENTE

**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 res 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.

L 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.



**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 X | | |
| 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: |