

GESTION POR PROCESOS



PROCESO: OPERATIVO

Página Nro.
1 de 10

PROCEDIMIENTO: VENTA EQUIPO EMPRESAS

Código Nro.
GC-PRC-OPE-CUM-07

ÍNDICE

Nº	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	9
IV	ANEXOS	10

FIRMA

1	Aprobado	Dic-2022	M. Bermudez	Responsable	Ing. Getzy Caceres
Rev.	Estado	Fecha	Elaboró	Cargo	Jefe Div. Gestión Integral Territorios
				Aprobó	

I. ANTECEDENTES

a) TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO

VENTAS EQUIPO EMPRESAS

b) OBJETIVO

Determinar la secuencia de actividades y responsabilidades para comercializar los productos de COMTECO R.L. a los clientes nuevos y asignados de segmento empresas, con el fin de conseguir los objetivos comerciales de ventas nuevas.

c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la captación nuevos clientes u obtención de cartera de clientes, hasta la emisión de informe a Gestión Integral Territorios

d) RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO

Jefe Div. Gestión Integral Territorios

e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Resp. Equipo Venta Empresas
- Div. Gestión de Recursos
- Div. Aseguramiento de Servicios y Recursos

PROCEDIMIENTO ENTRADA	PROCEDIMIENTO SALIDA
Oferta Comercial	Venta de Productos/Servicios (GC-PRC-OPE-CUM-04)

f) DEFINICIONES

Oferta comercial: Carta que se remite a los clientes para ofertar los servicios que brinda COMTECO R.L., que incluye cotizaciones de costos de instalación y tarifas, de acuerdo a producto o paquetes vigentes.

Clientes segmento empresas.- Segmento de clientes que tienen un giro de negocio con un NIT o documentos similares (No corresponden personas naturales)

Control de calidad de digitación de venta.- Revisión de correcta digitación de la solicitud de cliente en sistema

Cronograma de visita.- Detalle de fecha, hora y lugar de visita a cliente empresarial.

Proyecto de venta.- Oferta comercial de acuerdo a requerimiento de cliente (paquetes, promociones, políticas tarifarias)

Sistema Smartflex.- Sistema modular, especializado en la gestión comercial y operativa, bajo una sola plataforma de software, integra los procesos de ventas, gestión de solicitudes, quejas y reclamos, gestión de medición de consumos, facturación, recaudo, inventario geográfico y operaciones de campo sobre las diferentes redes.

Variación en producto existente.- Combinación de productos existentes que cubren las necesidades del cliente.

Cartera de clientes: Es un registro de los clientes actuales y potenciales. Brinda amplio conocimiento acerca de los clientes o empresas con las que se tiene relación, prioriza contactos y ayuda a personalizar la atención para generar oportunidades comerciales.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento comprende:

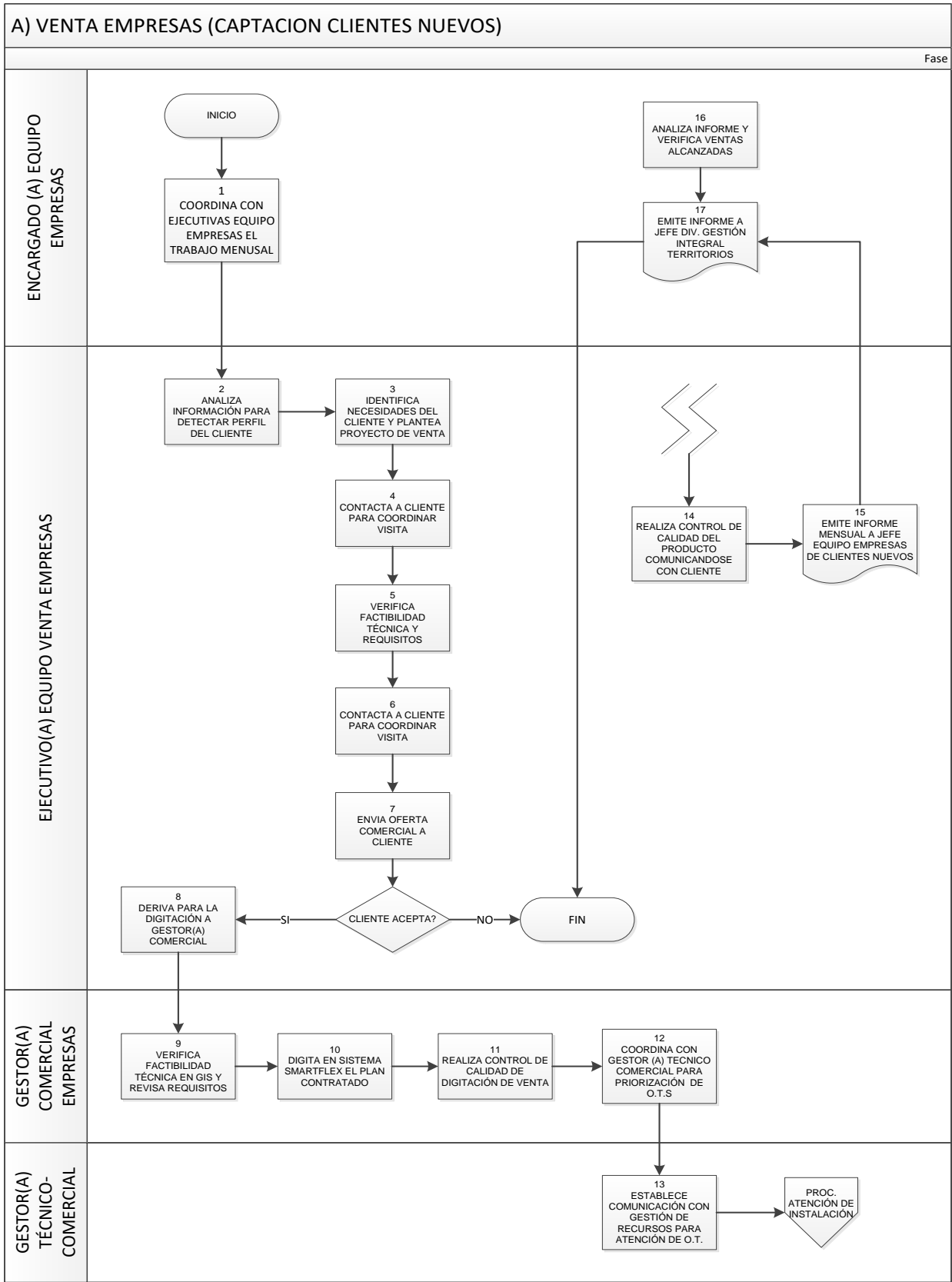
- A) Ventas Empresas Nuevas Captaciones
- B) Ventas Empresas Cartera de Clientes

RESPONSABLE EQUIPO EMPRESAS

1. Coordina el trabajo mensual con ejecutivas Equipo Empresas

- Si es captaciones nuevas, continúa con paso siguiente A
- Caso contrario asigna clientes de cartera, continua con paso B (Clientes Cartera)

A) VENTAS EMPRESAS (NUEVAS CAPTACIONES)



EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

- 2. Recaba información de prospectos de nuevas captaciones**
- 3. Analiza información para detectar perfiles de clientes por tipo de actividad**
- 4. Identifica necesidades del cliente y plantea proyecto de venta**
 - 4.1. Presenta a Enc. Equipo Empresas y solicita el Vo.Bo.
- 5. Verifica en sistema GIS factibilidad técnica y requisitos**
 - 5.1. Revisa si existe factibilidad técnica y cumple con requisitos, continua con paso siguiente
- 6. Contacta a cliente para coordinar visita, efectuando las siguientes actividades:**
 - Realiza asesoramiento comercial
 - Brinda información comercial acorde a requerimiento del cliente
 - Explica requisitos para trámite
- 7. Envía oferta comercial a cliente (escrita o vía correo electrónico), con el fin de formalizar**
 - Si cliente acepta oferta comercial, continúa con paso siguiente
 - Caso contrario, ingresa interacción y concluye el procedimiento
- 8. Deriva para la digitación del plan contratado a Gestor(a) Comercial Equipo Empresas**
 - 9.1. Deriva para digitación a Gestor (a) Comercial, con documentación de respaldo

GESTOR (A) COMERCIAL EMPRESAS

- 9. Verifica en sistema GIS factibilidad técnica y requisitos para fines de respaldo**
- 10. Digita el plan solicitado por el cliente en sistema Smartflex**
 - 10.1. Digita con documentos de respaldo e imprime la solicitud de pedido
- 11. Realiza control de calidad de digitación de venta, verificando el correcto registro de la solicitud**
- 12. Deriva a Gestora Técnico Comercial para gestión de priorización de órdenes de trabajo**
 - 13.1. Entrega documentación completa para la gestión correspondiente

GESTOR(A) TECNICO COMERCIAL

- 13. Establece comunicación con Gestión de Recursos para solicitar la atención de órdenes de trabajo**
 - 14.1. Coordina la correcta atención de órdenes de trabajo, en tiempos establecidos en Sistema Smartflex (verificación de cierre órdenes de trabajo)
 - 14.2. Entrega toda la documentación a Ejecutivo(a) para el seguimiento, ingresa interacción de la gestión realizada en Sistema Smartflex,

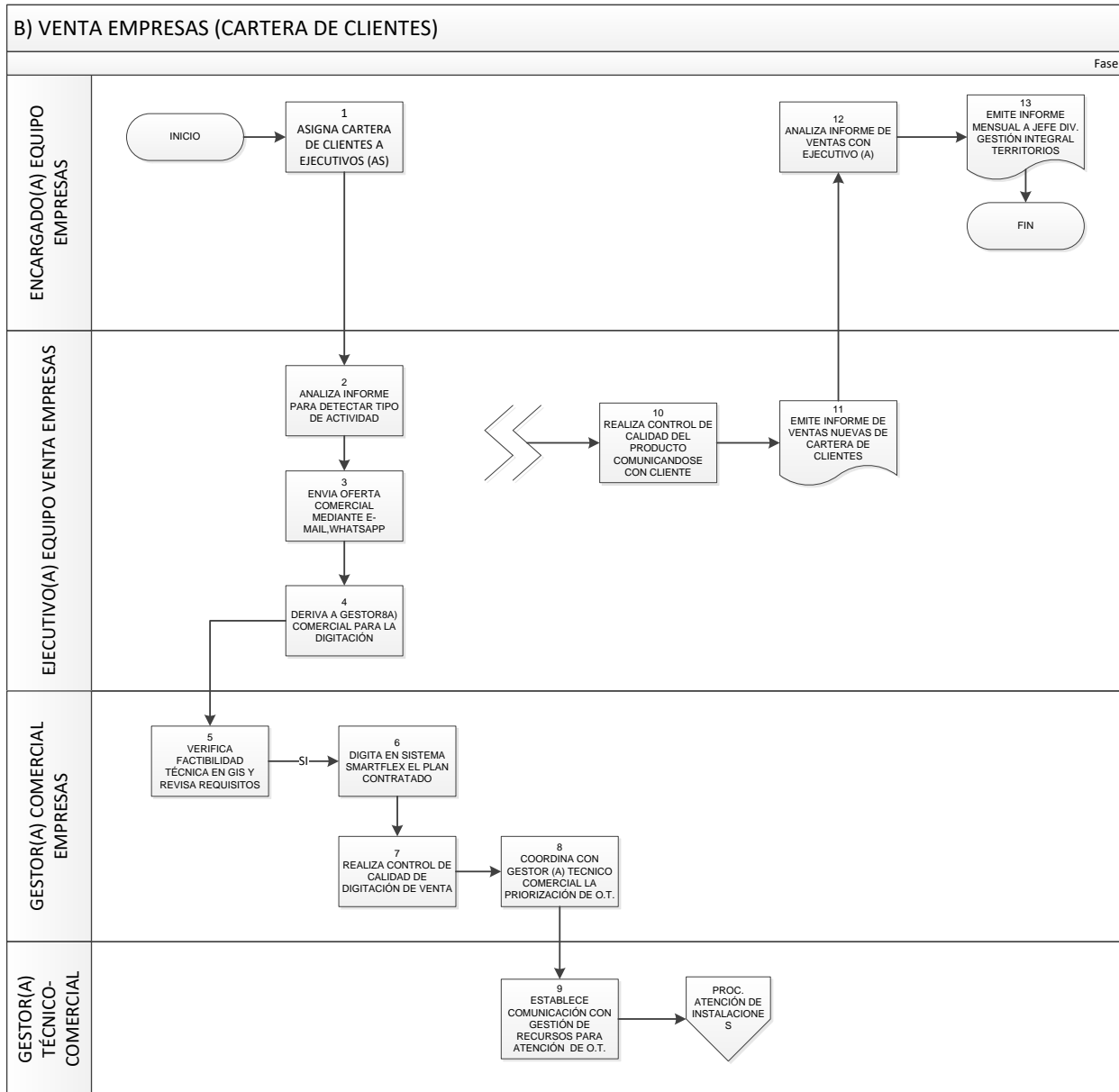
EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

- 14. Realiza control de calidad contactando al cliente para verificar el funcionamiento del producto/servicio solicitado**
- 15. Emite informe mensual sobre captación de clientes nuevos**
 - 15.1. Envía mediante correo corporativo a Resp. Equipo Empresas, detallando la obtención de metas asignadas

RESP. EQUIPO VENTA EMPRESAS

- 16. Analiza informe y analiza con Ejecutivo de Ventas Equipo Empresas, metas alcanzadas**
- 17. Emite informe mensual de resultados a División Gestión Integral Territorios mediante correo corporativo y concluye el procedimiento**

B) VENTAS EMPRESA (CLIENTES CARTERA)



EJECUTIVO(A) EQUIPO EMPRESAS

2. Analiza información de Cartera de clientes asignada para detectar perfiles de clientes por tipo de actividad

- 2.1. Información procesada en base a procedimiento y de acuerdo a las Políticas de asignación de Carteras Vigente
- 2.2. Identifica nuevas necesidades de cliente a fin de extraer mayor valor

3. Envía oferta comercial a cliente (escrita o vía correo electrónico), para su análisis

- Si cliente acepta oferta comercial, continúa con paso siguiente
- Caso contrario, registra interacción y concluye el procedimiento

4. Gestiona la digitación de la venta con Gestor(a) Comercial Equipo Empresas

- 4.1. Deriva para digitación de acuerdo a plan solicitado por el cliente de Productos/Servicios.

GESTOR(A) COMERCIAL EMPRESAS

5. Verifica en sistema GIS factibilidad técnica y requisitos

- Si existe factibilidad técnica y cumple con requisitos, continua con paso siguiente
- Caso contrario, devuelve documentación a Ejecutiva Equipo Empresas, continua con paso 10

6. Digita en Sistema Smartflex el plan contratado por el cliente

- 6.1. Digita con respaldos correspondientes e imprime solicitud de pedido

7. Realiza control de calidad de digitación de venta, verificando el correcto registro de solicitud

8. Coordina con Gestora técnico-comercial equipo empresas la atención de órdenes de trabajo

GESTOR(A) TECNICO-COMERCIAL

9. Establece comunicación con Gestión de Recursos para solicitar la gestión correspondiente

- 9.1. Coordina la correcta atención de órdenes de trabajo, en tiempos establecidos en Sistema Smartflex (verificación de cierre órdenes de trabajo)
- 9.2. Entrega toda la documentación a Ejecutivo(a) para el seguimiento, ingresa interacción de la gestión realizada en Sistema Smartflex, continua con paso 11

EJECUTIVO (A) EQUIPO EMPRESAS

10. Realiza control de calidad contactando a cliente para verificar el funcionamiento del producto/servicio solicitado

11. Emite informe a Encargado Equipo Empresas sobre ventas nuevas de cartera de clientes

- 12.1. Envía por correo corporativo detallando comportamiento y obtención de metas asignadas

RESP. EQUIPO VENTA EMPRESAS

12. Analiza informe y coordina con Ejecutivo de Ventas Segmento Empresas, ventas alcanzadas de Cartera de Clientes

13. Emite informe mensual de Ventas nuevas realizadas a División Gestión Integral Territorios, y concluye el procedimiento

- 13.1. Envía por correo corporativo detallando comportamiento y obtención de metas asignadas.

III. PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Cartera de Clientes	F	A	1	0
Cronograma de visitas	F	M	1	0
Informe de Ejecutivo Equipo Empresas	I	M	1	1
Informe Resp. Equipo Empresas	I	M	1	1

F: Formulario I: Informe: R: Reglamento P: Política

2. INDICADOR

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Comercializar productos de la Empresa a clientes segmento empresa, con el fin de conseguir los objetivos de ventas nuevas y de cartera.	Reporte de Sistema Smartflex	Div. Gestión Integral Territorio	Responsable Equipo Segmento empresas	Mensual
FÓRMULA	$\frac{\text{Total facturación mes actual (Bs.)} - \text{total facturación mes anterior (Bs.)}}{\text{Total facturación mes anterior (Bs.)}} \times 100$				
PARÁMETRO	Mayor o igual al 10% Aprobado Menor al 5% observado Menor a 0% Rechazado				

IV. ANEXOS

Anexo 1: Formulario Cronograma de visitas

[illegible]