

# GESTIÓN POR PROCESOS



## PROCESO GESTION DE VENTA

Página N°  
1 de 7

### PROCEDIMIENTO: GESTION DE VENTAS EMPRESARIALES

Código No  
OPE-SUM-VEN-P01

## INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
III	PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO	7
IV	ANEXOS	7

APROBADO POR

JEFE DE DIVISION VENTAS

#### ELABORADO

POR: Div. Gestión de Calidad y Desempeño

FECHA: Febrero 2021

psfm

#### VERSIÓN N° 1

POR:

FECHA:

## I. ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

#### GESTION DE VENTAS EMPRESARIALES

### b) OBJETIVO

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

### c) ALCANCE

El procedimiento comprende desde la obtención de cartera de clientes, hasta la emisión de informe a Jefatura de División de Ventas.

### d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable Equipo Ventas Empresas

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS,

- Gerencia de Planificación
- División de Gestión de Recursos
- División Facturación
- Depto. Gestión de Redes

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
SEGUIMIENTO DE CAMPAÑAS	GESTION DE SOLICITUDES

### f) DEFINICIONES:

**Carta Comercial.-** Oferta comercial de los servicios que brinda COMTECO R.L., que incluye cotizaciones de costos de instalación y tarifas, de acuerdo a producto o paquetes ofertados.

**Clientes segmento empresas.-** Segmento de clientes que presenta facturación mayor al 12% del total de facturación de COMTECO R.L.

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

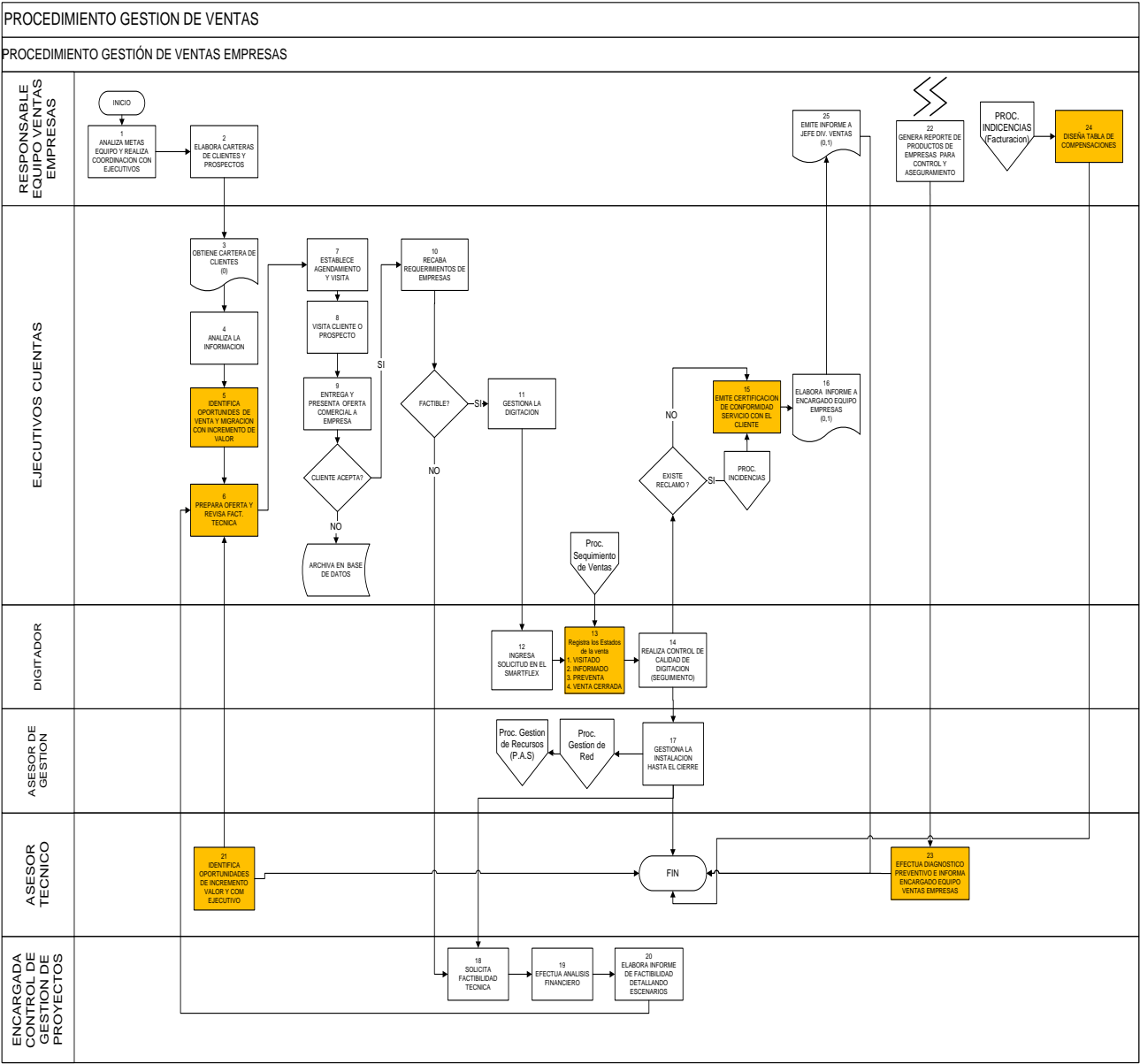
**Cronograma de visita.-** Detalle de fecha, hora y lugar de visita a cliente empresarial.

**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.

**Registro de Estados.-** Es una clasificación del estado de la venta en un momento determinado para poder realizar el seguimiento de la venta según una cronología.

II. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



## **RESPONSABLE EQUIPO VENTAS EMPRESA**

### **1. Analiza Metas Equipo y realiza coordinación con Ejecutivos**

- 1.1. Asigna metas de ventas a cada Ejecutivo

### **2. Elabora cartera de cuentas y prospectos**

- 2.1. Elabora cartera de cuentas y distribuye a cada Ejecutivo.

## **EJECUTIVO DE CUENTAS**

### **3. Obtiene cartera de clientes**

- 3.1. Obtiene cartera de clientes para la gestión de ventas.

### **4. Analiza la Información**

- 4.1. Analiza la información de sus clientes para la gestión de ventas.

### **5. Identifica oportunidades de venta y migración con incremento de valor**

- 5.1. Identifica oportunidades para extraer mayor valor a sus clientes empresariales.
- 5.2. Analiza sus servicios actuales para poder ofertar una propuesta de valor.

### **6. Prepara Oferta y revisa factibilidad técnica**

- 6.1. Prepara la Oferta Comercial físicamente o digitalmente según el requerimiento.
- 6.2. Revisa la factibilidad técnica previa coordinación con el asesor técnico.

### **7. Establece agendamiento y visita**

- 7.1. Establece agendamiento según la disponibilidad de tiempo del cliente empresarial.
- 7.2. Visita al cliente empresarial en su infraestructura para una negociación personalizada.

### **8. Visita al cliente o prospecto**

- 8.1. Visita al cliente o prospecto para una entrevista con la persona que pueda tomar una decisión sobre los servicios y pagos que tengan contratados con COMTECO R.L

### **9. Entrega y presenta la oferta comercial a empresa**

- 9.1. Entrega Oferta Comercial.
- 9.2. Presenta las características y bondades de los planes comerciales.
  - Si cliente acepta, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, se archiva, concluyendo el procedimiento.

### **10. Recaba los requerimientos de Empresas**

- 10.1. Recaba los requerimientos tanto comerciales, tributarios NIT y técnicos.
  - Si es factible, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, continúa con paso 18

### **11. Gestiona la Digitación**

- 11.1. Gestiona la Digitación otorgando toda la información requerida al digitador, para que pueda ingresar a los sistemas de ventas de la empresa.

## **DIGITADOR**

### **12. Ingresar solicitud en el Smart Flex**

### **13. Registra los estados de la venta**

- 13.1. Registra los estados de la venta según cronología de los FreeLancer que son: Visitado, Informado, Pre Venta y Venta.

### **14. Realiza control de calidad de digitación de la venta**

- 14.1. Realiza el control de calidad de digitación de la venta, mediante el seguimiento de la solicitud, verificando el cambio de estado de la orden de trabajo.
- Si existe reclamo, continúa con Procedimiento Incidencias
  - Caso contrario, continúa con paso siguiente

## **EJECUTIVO DE CUENTAS**

### **15. Emite Certificación de Conformidad Servicio con el Cliente**

- 15.1. Emite Certificación de Conformidad con la cual se va a validar la calidad del servicio.

### **16. Elabora Informe a Responsable Equipo Ventas Empresas**

## **ASESOR DE GESTION**

### **17. Gestiona la instalación hasta el cierre coordinando con áreas técnicas**

- 17.1. Gestiona la instalación hasta el cierre coordinando con Departamento Gestión de Redes y Gestión de Recursos (P.A.S), la orden de trabajo de principio a fin y con planificación para viabilizar solicitudes de construcción de Fibra Óptica con el objetivo de garantizar la venta.

## **ENCARGADA DE CONTROL GESTION DE PROYECTOS (PLANIFICACION)**

### **18. Solicita factibilidad técnica**

- 18.1. Solicita factibilidad técnica del Cliente a Construcción de Redes para que se genere el presupuesto del diseño de la construcción de red fibra óptica.

### **19. Efectúa Análisis Financiero**

- 19.1. Efectúa Análisis Financiero una vez que recibe el presupuesto de Redes. Realiza todo el análisis financiero VAN, PRI, T.R, Tasa de descuento y el Margen, para ver si es rentable para la empresa.

### **20. Elabora Informe factibilidad y análisis de escenarios.**

- 20.1. Elabora Informe de factibilidad y análisis de escenarios, proporcionando la información tanto al Ejecutivo como al Asesor de Gestión para la negociación con el cliente prospecto.

## **ASESOR TECNICO**

### **21. Identifica oportunidades de incremento de valor con ejecutivo**

- 21.1. Identifica oportunidades de incremento de valor en los servicios que tiene el cliente actualmente.
- 21.2. Identifica oportunidades, mediante la capacidad técnica, para asesorar a los ejecutivos con el objetivo de generar nuevas ofertas.

## **RESPONSABLE EQUIPO VENTAS EMPRESA**

### **22. Genera reportes de productos de empresas para control y aseguramiento**

- 22.1. Genera reportes de productos de empresas para control y aseguramiento del servicio de manera periódica

## **ASESOR TECNICO**

### **23. Efectúa diagnóstico preventivo e informa a Responsable Equipo Ventas Empresa**

- 23.1. Efectúa diagnóstico preventivo técnico sobre el reporte de productos de empresas para control y aseguramiento del servicio.

## **RESPONSABLE EQUIPO VENTAS EMPRESA**

### **24. Diseña tabla de compensaciones**

- 24.1. Diseña tabla de compensaciones para poder fidelizar a clientes empresas VIP en caso de reclamo o baja del servicio, de acuerdo a Procedimiento Incidencias.

### **25. Emite informe de ventas al Jefe de División Ventas**

- 25.1. Emite informe de ventas al Jefe de División Ventas para analizar el cumplimiento de metas, concluyendo el procedimiento.

### III.- PARÁMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	MANUAL O AUTOMATICO	EJEMPLARES	
			ORIGINAL	COPIA
Cartera de Clientes	F	M	1	0
Informe a Responsable Equipo Ventas Empresa	I	M	1	1
Informe a Jefe División de Ventas	I	M	1	1

(\*) F: Formulario I: Informe P: Política R: Reglamento

#### 2.- INDICADOR (KPI (Key Performance Indicator))

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Comercializar los productos de la empresa a clientes de segmento empresas, con el fin de conseguir objetivos comerciales de ventas nuevas y de cartera.	Sistemas Smartflex Logistic One	Div. Ventas	Responsable Equipo Ventas Empresa	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total Ingreso Generado del Mes anterior}}{\text{Total de Ingreso por mes actual}} * 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	Mayor o igual a 98 % APROBADO Menor a 98% OBSERVADO				

### IV.- ANEXOS