

## 1. OBJETIVO

Proporcionar productos en Hardware y Software de alta calidad y variedad que satisfagan las necesidades del cliente final.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la búsqueda de nuevos clientes y la presentación del portafolio de Hardware y Software, finalizando con la satisfacción del cliente.

## 3. RESPONSABLE

- ✓ Director (a) de Negocios
- ✓ Ejecutivo (a) de Cuenta
- ✓ Consultor Externo
- ✓ Director(a) de Tecnología
- ✓ Director (a) Administrativo (a), Financiero(a) y RRHH

## 4. DEFINICIÓN Y ACRÓNIMOS

**Hardware:** Conjunto de elementos físicos o materiales que constituyen un sistema informático.

**Catálogo de Hardware:** Cantidad de productos que tiene el mayorista o fabricante para suministrar a ENTERSOFT S.A.S.

**Cliente Final:** Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea.

**Software:** Conjunto de elementos lógicos que incluye datos, procedimientos y pautas que permite realizar diversas tareas en un sistema informático.

**Catálogo de Software:** Cantidad de productos que tiene el mayorista o fabricante para suministrar a ENTERSOFT S.A.S.

**Consultor Externo:** Asesor externo especializado en proporcionar ayuda en la organización en ventas de productos y/o servicios, realizando un análisis de la situación del negocio y proponiendo un plan de mejora. Apoyo en la ejecución de las actividades comerciales.

**ZOHO CRM:** Software informático en Internet para administrar la gestión de relación con el cliente – CRM (por sus siglas en inglés). Este software administra los contactos, oportunidades (leads), cotizaciones, cierres y demás.

**Sharepoint:** Plataforma de colaboración empresarial, formada por productos y elementos de software.

**Mayorista:** aquel comercio que vende o compra al por mayor.

**Fabricante:** es aquel quien produce un bien a través de un proceso que incluye materias primas, componentes o conjuntos por lo general a gran escala.

**Prueba de Concepto:** método para conocer las cualidades, verificar la eficacia, determinar cómo funciona o reacciona y/o qué resultado produce los productos que comercializa Entersoft.

**Telemarketing:** Proceso que tiene como objetivo conectar los clientes potenciales para Entersoft a través de medios telefónicos, para incrementar el volumen de ventas.

**Metas:** Es un resultado deseado que Entersoft plante, establece y se compromete a lograr para alcanzar los objetivos, dentro de un tiempo, fijando plazos.

**Indicador:** Elemento que se utiliza para indicar o señalar algo entre ello datos y/o procedimientos, donde a través de los números Entersoft puede conocer el cumplimiento de sus metas y objetivos.

**Cotización:** Acción o efecto de cotizar algo, alguna, muchas o pocas cosas, mediante documento informativo que no genera registro contable.

**Propuesta:** Es una oferta o invitación que Entersoft dirige a otro u otros, persiguiendo concretar un negocio o proyecto

## 5. NORMAS GENERALES

- 5.1. El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo debe tener la cotización y/o propuesta de Hardware y Software del mayorista o fabricante con base en la necesidad del cliente final.
- 5.2. El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo realiza el análisis de costos de las cotizaciones del mayorista o fabricante y determina la cotización final que se le remitirá al cliente final previo VoBo del Director Administrativo, Financiero y RRHH con aprobación del Director de Negocios.
- 5.3. El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo debe recibir la orden de compra o propuesta con la confirmación por el cliente final, para que el área administrativa y financiera inicie la solicitud de la compra al mayorista o fabricante y coordine la logística para la entrega del producto para el cliente final.
- 5.4. El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo debe conocer los tiempos de entrega del Hardware y software entre ENTERSOFT S.A.S y el Mayorista, sin afectar los tiempos de entrega al cliente final.

- 5.5. El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo informará al cliente final el tiempo máximo de entrega del producto.
- 5.6. El Director de Tecnología debe realizar la programación del ingeniero senior y/o junior a fin de realizar la visita de demos o POC (Pruebas de Concepto) a solicitud y en los términos previstos por el cliente final.
- 5.7. El Director de Tecnología debe garantizar que el producto cumpla con los requisitos solicitados en la orden de compra del cliente final.

## 6. FLUJOGRAMA

<https://entersoftsas.sharepoint.com/sites/MejoramientoContinuo/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FMejoramientoContinuo%2FDocumentos%20compartidos%2FGeneral%2FPROCEDIMIENTOS%2FGESTI%C3%93N%20COMERCIAL>

## 7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| N.º | ACTIVIDAD                | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE   | REGISTRO        |
|-----|--------------------------|---|---|-----------------|
| 0   | Inicio del procedimiento |   |   |                 |
| 1   | Planes de Trabajo        | <p>Se establece una estrategia comercial por trimestre (Q), con ejecución mensual por parte del Director de Negocios, apoyado por el Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo, para determinar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bases de datos de Clientes. (Sectores a Trabajar)</li> <li>➤ Campañas (Eventos, Telemarketing, Email masivo, etc.)</li> <li>➤ Planes de Trabajo (Metas, estrategias, indicadores etc.)</li> </ul> | Director (a) de Negocios y El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo | Plan de Trabajo |

Este documento es confidencial  
Prohibida su Reproducción

Si este documento se encuentra fuera de los sitios autorizados para almacenamiento, se considera copia no controlada

Responsable del Control:  
Mejoramiento Continuo

|   |                           |   |  |                                 |
|---|---------------------------|---|--|---------------------------------|
| 2 | Telemarketing             | <p>El Ejecutivo de cuenta inicia con llamadas de gestión de acuerdo con el plan de trabajo del trimestre (Q), en búsqueda de nuevos clientes el cual incluye seguimiento y control.</p> <p><b>NORMA:</b></p> <p>El Ejecutivo de cuenta debe realizar búsqueda de clientes nuevos para ventas de productos por Entersoft, así como el mantenimiento de los clientes activos.</p>                   | Ejecutivo de cuenta  | Reportes de Zoho CRM de Gestión |
| 3 | Presentación del producto | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo realizará visitas de acuerdo con el agendamiento del cliente final, presentando el portafolio de productos conforme con la necesidad detectada.</p>   | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo                          | Informe de Visitas              |
| 4 | Seguimiento               | <p>El Director de Negocios realizará un seguimiento al Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo de la visita que se le realizó al cliente final para determinar:</p> <p><b>OPCIONES</b></p> <p>¿El cliente final se encuentra interesado en el producto?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 5<br/>         No: se deja registro en el Zoho CRM por el Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo.</p> | Director de Negocios y/o Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo | Zoho CRM                        |

|   |                               |  |   |                    |
|---|-------------------------------|--|---|--------------------|
| 5 | Solicitud de Pruebas o Demos  | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo verifica con el cliente si desea una presentación del producto mediante un demo o una prueba de concepto, determinado fecha y hora, y se deja registro en el Zoho CRM.</p> <p><b>OPCIONES</b></p> <p>¿El Cliente final solicita un demo o prueba de concepto?</p> <p>Si: Pasa a la Actividad 6<br/>No: Pasa a la Actividad 8</p> | El Director de Negocios y el Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo                    | Zoho CRM           |
| 6 | Pruebas o Demos               | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo comunicará (Correo electrónico) al Director de Negocios quien coordinará la programación de las fechas con el Director de Tecnología, Informando si es un demo o una prueba de concepto.</p>   | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo / Director de Negocios / Director de Tecnología | Correo electrónico |
| 7 | Resultados de Pruebas o Demos | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo realiza un seguimiento de las pruebas y demos con el cliente final, para determinar el resultado de estas y deja registro en el Zoho CRM</p> <p><b>OPCIONES</b></p> <p>¿El cliente continúa interesado?</p>  | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo   | Zoho CRM           |

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
|   |   | <p>Si: Pasa a la actividad 8<br/>         No: Se deja el registro en el Zoho CRM</p>  |   |   |
| 8 | Realización de Propuesta o Cotizaciones | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo inicia con la realización de la cotización o propuesta de acuerdo con el alcance del proyecto mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Información suministrada por el Director de Tecnología</li> <li>➤ Cotización de producto al mayorista o fabricante</li> <li>➤ Análisis de costos y viabilidad de la cotización o propuesta mediante el FR-ES-GCO 02 Simulador Productos y Servicios. <a href="https://entersoftsas.sharepoint.com/:x/s/Cormercial/ETdhl7WW5WpNqXGuagdHFMOB6Xdc63Si8kgcmsySOL7r9A?e=nfGkIX">, https://entersoftsas.sharepoint.com/:x/s/Cormercial/ETdhl7WW5WpNqXGuagdHFMOB6Xdc63Si8kgcmsySOL7r9A?e=nfGkIX</a></li> <li>➤ Realización de cotización (Zoho CRM) o propuesta mediante plantilla de Entersoft.</li> </ul> | <p>Director de Negocios/<br/>         Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo /<br/>         Director de Tecnología</p> | <p>Zoho CRM/Propuesta/ FR-ES-GCO-02 Simulador Productos y Servicios</p> |
| 9 | Envío de Cotización o Propuesta         | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo, al constatar que el producto está disponible por el mayorista o fabricante y que se encuentra dentro de los parámetros de costos y viabilidad, procederá a enviar la cotización o propuesta al cliente final.</p> <p><b>NORMA:</b></p> <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo debe presentar la cotización y/o propuesta para VoBo del Director Administrativo, Financiero y RRHH y aprobación del Director de Negocios previo al envío al cliente final.</p>   | <p>Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo</p>  | <p>Cotizaciones / Propuestas (Correo electrónico)</p>                   |

|    |   |  |  |                           |
|----|---|--|--|---------------------------|
|    |   | Toda la documentación realizada será almacenada en el SharePoint y/o Zoho CRM en el área comercial.  |  |                           |
| 10 | Seguimiento de la Cotización o Propuesta  | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo realiza un seguimiento de la cotización o propuesta enviada al cliente, para saber sus opiniones y solicitudes frente a esta.</p> <p><b>OPCIONES:</b></p> <p>¿El cliente solicita cambios a la cotización o propuesta?</p> <p>Si: Pasa a la actividad 11<br/>No: Pasa a la actividad 12</p>  | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo                        | Cotizaciones / Propuestas |
| 11 | Modificación de la Cotización o Propuesta | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo realiza las diferentes modificaciones que se puedan presentar sin que afecten los costos y viabilidad de la venta previo VoBo de la Dirección Administrativa y Financiera y aprobación de la Dirección de Negocios, y se envía nuevamente la cotización o producto.</p> <p><b>NORMA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Toda la documentación realizada será almacenada en el SharePoint y/o Zoho en el área comercial.</li> </ul> | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo / Director de Negocios | Cotizaciones / Propuestas |



|    |                             |  |   |  |
|----|-----------------------------|--|---|--|
|    |                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que el cliente final solicite descuentos que afecten los costos y viabilidad, se requiere aprobación del Director de Negocios, con VoBo del Director Administrativo, Financiero y RRHH mediante correo electrónico.</li> </ul>   |   |  |
| 12 | Respuesta del Cliente Final | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo realiza el seguimiento para obtener la respuesta del cliente final.</p> <p><b>OPCIONES:</b></p> <p>¿La respuesta fue afirmativa?</p> <p>Si: Pasa a la actividad13<br/>No: se deja registro en el Zoho CRM</p>  | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo | Cotizaciones / Propuestas  |
| 13 | Solicitud de Documentación  | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo le solicita al cliente final la orden de compra o la confirmación vía correo electrónico.</p> <p>En caso de que el cliente sea nuevo, se solicita:</p> <p>Persona Jurídica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datos del Cliente (FR-ES-GAF 20 - Datos del cliente)</li> <li>➤ RUT</li> <li>➤ Cámara de Comercio (Vigencia no mayor a 30 días)</li> <li>➤ Estados Financieros del último año.</li> </ul> | Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo | Datos del Cliente FR-ES-GAF 20 Datos del cliente / Correo electrónico/ Orden de compra |

|    |                            |   |   |                                      |
|----|----------------------------|---|---|--------------------------------------|
|    |                            | <p>Persona Natural:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Datos del Cliente FR-ES-GAF 20 - Datos del cliente</li> <li>➤ RUT</li> <li>➤ Fotocopia de la Cedula de Ciudadanía</li> </ul> <p><b>NORMA:</b></p> <p>El Ejecutivo de Cuenta y/o Consultor Externo debe remitir los documentos solicitados al cliente final a la Dirección Administrativa, Financiera y RRHH, (físicos o escaneados mediante correo electrónico).</p>             |   |                                      |
| 14 | Confirmación de documentos | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo confirma vía correo electrónico al Director Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH, la recepción del correo electrónico de documentación enviada por el cliente final.</p> <p><b>NORMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda la documentación realizada (cotizaciones y propuestas) será almacenada en el SharePoint en el área comercial en su respectiva carpeta.</li> </ul> | <p>Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo / Director Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH</p> | <p>Correo Electrónico</p>            |
| 15 | Cierres                    | <p>El Ejecutivo de Cuenta y/o Consultor Externo realizará el cierre del negocio en el Zoho CRM y notificará mediante correo electrónico al Director de Negocios</p>   | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo/Direct</p>  | <p>Zoho CRM / Correo Electrónico</p> |

|    |                                  |   | or de<br>Negocios   |   |
|----|----------------------------------|---|---|---|
| 16 | Generación de la orden de compra | <p>El Director de Negocios notificará al Director Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH, quien iniciará con la realización de la orden de compra para la solicitud del producto al mayorista o fabricante.</p> <p><b>NORMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La orden de Compra que se le remite al mayorista o fabricante debe estar firmada y aprobada por el Director (a) Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH.</li> <li>Toda la documentación realizada (cotizaciones y propuestas) será almacenada en el Sharepoint y/o ZOHO CRM en el área comercial en su respectiva carpeta.</li> </ul> | Director Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH / Director de Negocios | Orden de Compra al Mayorista o Fabricante |
| 17 | Envío de la orden de compra      | El Director (a) Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH, enviará mediante correo electrónico la orden de compra al mayorista o fabricante con copia al Director de Negocios y/o ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo   | Director Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH / Director de Negocios | Orden de Compra al Mayorista o Fabricante |

|    |                            |   |  |                         |
|----|----------------------------|---|--|-------------------------|
| 18 | Tiempos de Entrega         | <p>El área Administrativa y Financiera dentro del correo donde envía la orden de compra solicitará los tiempos de entrega al mayorista o fabricante y el lugar donde se define la llegada del producto</p> <p><b>NORMA:</b></p> <p>Si la entrega se realiza en las instalaciones del cliente final, el área administrativa y Financiera le solicitara al mayorista o fabricante que la radicación de la facturación se realice en las instalaciones de Entersoft.</p> <p>El área administrativa y Financiera, al tener conocimiento de la fecha llegada a las instalaciones del cliente final o de Entersoft, iniciará con los procedimientos de <b>Gestión de correspondencia (PR-ES-GAF-05) y Facturación PR-ES-GAF-07.</b></p> | Asistente administrativo (a) y Financiero (a) / Director Administrativo (a), Financiero (a) y RRHH | Correo Electrónico      |
| 19 | Finalización de la entrega | <p>El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo se contactará con el cliente final el mismo día de la entrega para verificar si la entrega se realizó y se deja registro de finalización en el Zoho CRM</p> <p><b>NORMA:</b></p> <p>En caso de que la venta del producto incluya servicios se le notificará al Director de Tecnología la culminación de la entrega del producto. (correo electrónico).</p>  | El Ejecutivo de cuenta y/o Consultor Externo   | Zoho CRM                |
| 20 | Entrega de Comisiones      | <p>El Director de Negocios solicitará la plantilla de comisiones a su equipo, la recepción de esta plantilla debe ser máximo los tres primeros días del mes, donde el verificará el rango dentro de la venta.</p>   | Director (a) de Negocios / Director Administrativo   | Plantilla de comisiones |

|                       |                          |   |  |                          |
|-----------------------|--------------------------|---|--|--------------------------|
|                       |                          | Al verificar esta plantilla será enviada al área administrativa y Financiera.   | (a), Financiero<br>(a) y RRHH  |                          |
| 21                    | Indicadores de Ventas    | El Director de Negocios realizará al finalizar mes y el cierre del Q, un análisis de ventas, metas, desempeños etc., los cuáles serán entregados al Gerente, en las reuniones de seguimiento que se realizarán al cierre del mes y Trimestral (Q), o cuando este lo defina. | Director (a)<br>de Negocios  | Plantilla de indicadores |
| 22                    | Satisfacción del cliente | El Director de Negocios enviará mediante un correo electrónico el listado de cierres de ventas de producto con su contacto al área administrativa y Financiera para el respectivo procedimiento de <b>Servicio al cliente (PR-ES-SEV-01)</b>                                | El Director de Negocios/<br>Director Administrativo<br>(a), Financiero<br>(a) y RRHH | Correo Electrónico       |
| Fin del procedimiento |                          |   |  |                          |

## 8. REGISTROS Y FORMATOS

| CÓDIGO       | NOMBRE DEL REGISTRO             | RESPONSABLE                                   |
|--------------|---------------------------------|---|
| FR-ES-GAF-08 | Orden de Compra                 | Asistente administrativo (a) y Financiero (a) |
| FR-ES-GAF-04 | Remisión                        | Consultor Externo                             |
| FR-ES-GCO 01 | SOW comercial                   | Ejecutivo de Cuenta                           |
| FR-ES-GCO-02 | Simulador Productos y Servicios | Ejecutivo de Cuenta                           |

## 9. DOCUMENTO DE REFERENCIA

|   |  |   |
|---|--|---|
| Este documento es confidencial<br>Prohibida su Reproducción | Si este documento se encuentra fuera de los sitios autorizados para almacenamiento, se considera copia no controlada | Responsable del Control:<br>Mejoramiento Continuo |
|---|--|---|

| CODIGO       | DOCUMENTO REFERENCIA        | PROCESO  |
|--------------|-----------------------------|----------|
| PR-ES-GAF-07 | Facturación                 | Apoyo    |
| PR-ES-GAF-05 | Gestión de Correspondencia. | Apoyo    |
| PR-ES-SEV-01 | Satisfacción del Cliente    | Misional |

#### 10. TABLA DE CONTROL

| CONTROL                 | DESCRIPCIÓN DEL CONTROL                        | FRECUENCIA DE CONTROL | RESPONSABLE DEL CONTROL |
|-------------------------|--|-----------------------|-------------------------|
| INFORME DE VENTAS       | Reuniones de seguimiento y entrega de informes | Trimestral            | Director de Negocios    |
| ESTRATEGIAS COMERCIALES | Planes de Trabajo                              | Cada Mes              | Director de Negocios    |

| TABLA CONTROL DE CAMBIOS. |                     |             |
|---------------------------|---------------------|-------------|
| Versión                   | Descripción         | Fecha       |
| 1.0                       | Entrada en Vigencia | 03-Sep-2018 |

La elaboración, validación, verificación y aprobación del contenido del presente procedimiento, fue efectuado por los siguientes funcionari

Revisado y Aprobado.

Redactado

\_\_\_\_\_  
Jimmy Guzmán Suárez  
Gerente

\_\_\_\_\_  
Juan Camilo Guzmán S.  
Ingeniero de calidad

Este documento es confidencial  
Prohibida su Reproducción

Si este documento se encuentra fuera de los sitios autorizados para almacenamiento, se considera copia no controlada

Responsable del Control:  
Mejoramiento Continuo

