

REVISION DE CASOS DE USO CRM

Objetivo: Este documento contiene el listado de casos de uso para el proceso de CRM

Entrevista con: Jocelyn Magaña

Fecha: 09-06-20

1. Cuentas

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Altas de cuentas (Clientes)	Pantalla	1. Considerar las siguientes variables para el alta de cuentas: a. Nombre (razón social) b. Nombre comercial c. RFC d. Cliente empresarial e. Categoría de cliente: i. Nacional ii. Extranjero f. Industrias: i. agricultura ii. bebidas iii. alimentos y tabaco iv. comercio v. construcción vi. educación vii. gobierno viii. manufactura ix. hotelería y turismo x. químicas, xi. Ingeniería mecánica y eléctrica xii. Triple M xiii. Medios de comunicación, cultura o gráficos xiv. Petróleo y producción de gas xv. Telecomunicaciones xvi. Servicios públicos xvii. Servicios financieros/ servicios profesionales - xviii. Agua xix. Healthcare xx. Textiles xxi. Transporte g. Tipo de Cliente: i. Prospecto ii. Cliente iii. Integrador iv. lead (el módulo de leads debe estar por separado) v. Sitio web h. A qué persona se le va a asignar (poder asignarle la cuenta a más de una persona) Ya sea en asignación o por equipo i. Unidad de negocio

			j. Descripción k. Direcciones (facturación o envío) l. Uso de CFDI m. forma de pago n. métodos de pagos o. Especificaciones Particulares p. Límite de crédito q. Moneda r. Condiciones de Cobranza
--	--	--	--

2. Asignaciones de cuentas

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Visualizar asignaciones	Pantalla Data view	1. Poder identificar: a. A quien se asignó una cuenta o a que célula pertenece b. A que unidad de negocio c. Tipo de Industria d. Geolocalización

3. Cuentas madre (Clientes Empresariales)

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Jerarquía de agrupación	Pantalla	1. Poder tener una cuenta madre con varias subcuentas (razones sociales) Ejemplo: a. Sigma i. Sigma centro S.A. de C.V. ii. Sigma Noroeste S.A. de C.V.

4. Contactos

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Contactos Clave de la cuenta	Pantalla	1. Dar de alta contactos clave de la organización relacionados con la cuenta (organigrama): 1. Nombre 2. Apellido 3. Cargo 4. Departamento 5. Cuenta a la que pertenece 6. Dirección email 7. Teléfono 8. Informa a

5. Reuniones

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Generación de reuniones	Pantalla	1. Agendar reuniones físicas o virtuales 2. Considerar las siguientes variables en las reuniones: a. Relacionar a una oportunidad, cuenta o tarea, llamada, contacto y campaña. b. Poner la dirección de inicio y llegada para calcular la distancia y el kilometraje recorrido. c. Si está relacionada con una oportunidad, cuenta o alguna otra actividad dentro de la herramienta. d. Estado de la reunión: planificado, realizado o cancelado. e. Fecha de inicio, realización con sus respectivas horas. f. Tipo de repetición (Diario, semanal, mensual, anual). g. Hora de recordatorio emergente. h. Descripción. i. Asignado (Ejecutivo, equipo de trabajo, unidad de negocio) que exista la posibilidad de asignar a uno o más usuarios.

6. Llamadas

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Generación de llamadas	Pantalla	3. Agendar llamadas de cita nueva o seguimientos a cualquier actividad (oportunidad, reunión, llamada anterior, tarea o caso) 4. Considerar las siguientes variables en las llamadas: a. Relacionar a una oportunidad, cuenta o tarea, reunión, contacto y campaña. b. Estado de la llamada: planificado, realizado o cancelado. c. Fecha de inicio, realización con sus respectivas horas d. Tipo de repetición e. Hora de recordatorio f. Descripción g. Asignado (Ejecutivo, equipo de trabajo, unidad de negocio) que exista la posibilidad de asignar a uno o más usuarios.

7. Tareas

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Generación de tareas	Pantalla	5. Registrar tareas con fecha de inicio y vencimiento y asignarlos a un usuario. 6. Considerar las siguientes variables en las tareas: a. Relacionar a una oportunidad, cuenta, llamada, reunión, contacto y /o campaña.

			b. Asunto c. Prioridad (alta, media, baja) d. Estado (no iniciada, en progreso, completada, pendiente de información, aplazada) e. Fecha inicio y vencimiento f. Descripción g. Asignado (Ejecutivo, equipo de trabajo, unidad de negocio) que exista la posibilidad de asignar a uno o más usuarios. h. Poder generar subtareas de tareas y asignarlas a personas diferentes
--	--	--	---

8. Correos electrónicos

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Envío de correos electrónicos	Pantalla	1. Enviar correos electrónicos a través del sistema, relacionadas con envíos al cliente y/o campañas.

9. Oportunidades

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Dar de alta oportunidades	Pantalla	1. Dar de alta oportunidades con las siguientes variables: a. Nombre de la oportunidad b. Cuenta a la que pertenece c. A quien está asignada la cuenta (más de una persona) d. Unidad de negocio e. Equipos de trabajo (revisar visibilidad) f. Campañas g. Periodo (H1 o H2) h. Fecha de cierre i. Semana de cierre j. Monto y margen total (en número y porcentaje) ** k. Pertenece a un fabricante en particular: marca l. Seleccionar NBI m. Descripción de la oportunidad n. Nombre y descripción del proyecto (cuando aplique) o. Id oportunidad fabricante p. Incoterm Cliente (para oportunidades de exportación) q. Tipo de Transporte r. ¿Se generó análisis de riesgo? Si /No (Para proyectos) s. Fecha creación t. Quien creó u. Fecha modificación v. Quien modificó w. Log de cambios sobre campos

			2. Líneas de ingreso con las siguientes variables: a. Etapa de venta (Calificación, propuesta, negociación, compromiso, ganada o perdida) b. Probabilidad (10%, 30%, 60%, 90%, 100% o 0%) c. Nombre de producto / servicio y cantidad /producto genérico d. Nombre de producto e. Fecha prevista de cierre por línea f. Categoría y agrupación g. Incrementales (para oportunidades de exportación) h. Motivo de por el cual se perdió y competencia, cuando la oportunidad esté en etapa "Perdida" i. Fecha creación j. Quien creó k. Fecha modificación l. Quien modificó m. Log de cambios sobre campos 3. Hacer llamada por oportunidad, tareas, contactos, reuniones y/o campañas etc. 4. Asociar estimaciones a oportunidades 5. Asociar proyectos estimados a oportunidades 6. Adjuntar documentos **Nota: actualmente las oportunidades se dan de alta en moneda USD, este se seguirá estableciendo solo en USD en Syteline?
2	Notificación de oportunidades importantes	Notificación	1. Notificación de oportunidades importantes en monto a ISM, ESM, para activar acciones con relación a la oportunidad.

10. Adjuntar documentos

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Adjuntar documentos	Pantalla	1. Adjuntar documentos a oportunidades, reuniones, etc dónde se especifique el tipo de documento y la vigencia. 2. Poder adjuntar archivos .zip

11. Campañas

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Generación de campañas	Pantalla	1. Ligar a herramientas de automatización de marketing (marketo, mailchimp, hubspot, Google adword, formularios de página web), cuando el lead entre se ligue al CRM a través de esta integración. 2. Mandar correos electrónicos masivos, adjuntar html

			3. Variables: a. Nombre campaña b. Si está en planificación c. Activo d. Completado e. En cola f. En envío g. Fecha inicio y fecha finalización h. Tipo de campaña i. Moneda j. Costo k. Presupuesto l. Objetivo m. Descripción 4. Reporte: estado de la campaña (cuanto se lleva) cuantas oportunidades de han enlazado, cantidad de cuentas generadas, cuantos correos se mandaron, cuantos vieron y cuantos no, ROI (fórmula). 5. Ligar todas las cuentas a una campaña
--	--	--	---

12. Notificaciones

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Notificaciones generales	Pantalla	1. Notificaciones para: a. Cuenta o lead asignados b. Oportunidad asignada c. Oportunidad, reunión, llamada o tarea próxima a vencer vencidas. d. Notificación de campaña asignada.

13. Calendario

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Calendarios	Pantalla	1. Visualizar calendarios visuales y gráficos, se muestren las actividades (reunión, llamada y/o tarea) 2. Integración con Outlook

14. Reportes

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Reportes generales	Reporte	1. Nombrar los reportes a utilizar: a. Set de Cuentas (General y por usuario) b. Cuentas asignadas a vendedores c. Control de Ingresos d. HTD i. HTD Ventas por Categoría ii. HTD Margen por Categoría (incluyendo %) iii. HTD Ventas por Agrupación iv. HTD Margen por Agrupación (incluyendo %) v. HTD Software (Célula especializada) vi. HTD Alineación Energía (Célula especializada) e. Oportunidades Abiertas f. Oportunidades Ganadas g. Oportunidades Nuevas h. Oportunidades Nuevas x Campaña i. Oportunidades por cuenta, por vendedor por categoría, por stack j. Oportunidades Stack a. Oportunidades por moneda: b. importe oportunidad, c. moneda oportunidad, d. importe en moneda origen (MXN) e. tipo de cambio k. Nota: el objetivo es visualizar el reporte en la moneda de la oportunidad y poder convertirla a MXN l. Reuniones (visitas) Realizadas m. Reuniones Stack n. Llamadas Realizadas o. Llamadas Stack p. Tareas Stack q. CTB
2	Variables que es necesario se puedan manipular para reporte		Variables: a. Cuentas b. Usuarios c. Células de Trabajo d. Fecha de creación (Oportunidades, Tareas, Llamadas, Reuniones) e. Fecha de Terminacion (Oportunidades, Tareas, Llamadas, Reuniones) f. Estado (Iniciada, En proceso, Terminada) g. Descripción (Oportunidad, Reunión, Llamadas, Tareas) h. Asignado a i. Oportunidad (Nombre) j. OC Cliente k. Línea de Ingreso (Partidas) l. Qty m. Categorías n. Agrupación o. Monto p. Margen (Monto)

			q. Margen (%) r. Fecha de cierre (Oportunidades, Tareas, Llamadas, Reuniones, etc) s. Responsable t. Etapa de Oportunidad u. Unidad de Negocio v. Probabilidad (%) w. Año x. Periodo y. Semana de Cierre z. Stack aa. Direccion Origen bb. Direccion Destino cc. Kilómetros dd. Minuta ee. Capacidad de hacer filtro entre rangos de fechas
--	--	--	---

15. Dashboard

ID	CASO	TIPO	ESCENARIOS
1	Dashboard	Pantalla Principal	1. Asignación de actividades (ya sea Reunión, Llamada o Tarea, que incluya fecha de inicio e indique vencimiento) con notificación (vía correo electrónico o pantalla emergente de asignación, próxima a realizarse, vencida o completada). 2. Gráfico de Pipeline por periodo (Q1, Q2, Q3 y Q4) con visibilidad de semanas y las etapas de venta. Adicional que al hacer click al gráfico te lleve al grupo de oportunidades correspondiente de esa etapa. 3. Oportunidades, donde se visualicen las que se van a cerrar en la semana vigente, las de monto mayor, las asignadas, las vencidas. 4. Set de cuentas asignadas. 5. Flujo de actividades

Ejemplos de Dashboards

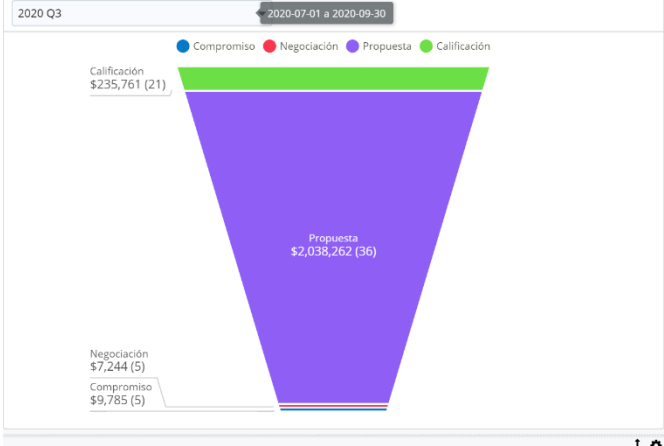
Mi Flujo de Actividad

- Actualizado ID asignada al equipo seleccionado, ID Conjunto de Equipo, Id Equipo en Llamada sobre wyse.
Célula Vick hace una hora
- Actualizado ID asignada al equipo seleccionado, ID Conjunto de Equipo, Id Equipo en Reciclaje.
Célula Vick hace una hora
- Actualizado Id Equipo en Seguimiento a renovacion PAN vmware con compu.
Célula Vick hace una hora
- Actualizado Id Equipo en Seguimiento a renovacion PAN vmware con compu.
Célula Vick hace una hora
- Vinculado Célula Vick a Seguimiento a renovacion PAN vmware con compu.
Célula Vick hace una hora
- Actualizado Usuario Asignado en Seguimiento a renovacion PAN vmware con compu.
Célula Vick hace una hora

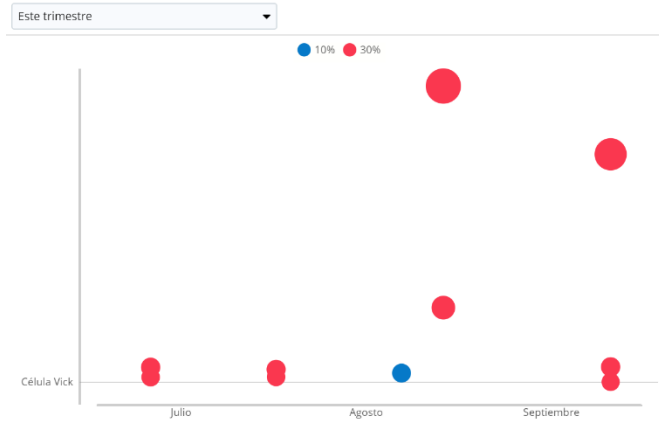
Mis Oportunidades

Cuenta	Nombre	Fecha de Cierre	Periodo	Semana cierre
Acuity Brands Lighting ...	Equipo de Computo lat...	2020-01-03	H1	1
Sigma Alimentos SA de...	Reemplazo Discos VRTX	2020-01-03	H1	1
Yazaki North America L...	Accesorios sem 2 H1Y2...	2020-01-10	H1	2
Yazaki North America L...	VRTX Semana2 H1Y2020	2020-01-10	H1	2
Tupy México Saltillo SA...	V-161877	2020-01-17	H1	3
Tupy México Saltillo SA...	V-161983	2020-01-17	H1	3
Yazaki North America L...	V-4501725978	2020-01-17	H1	3
Yazaki North America L...	V-4501725924	2020-01-17	H1	3
Yazaki North America L...	V-4501726884	2020-01-17	H1	3
Yazaki North America L...	V-4501725928	2020-01-17	H1	3

Gráfico pipeline de ventas



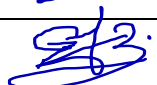
10 Ventas Principales



Establecer en el producto una dimensión a través de los atributos que se llame Stack.

Revisiones al documento

Revisiones			
Fecha	Revisión	Descripción	Autor
9-Jun-20	1.0	Descripción de casos de uso para CRM	Jocelyn Magaña
10-Jun-20	1.1	Se añaden comentarios adicionales en amarillo	Jocelyn Magaña
26-Jun-20	1.2	Se añaden comentarios adicionales sobre las necesidades en otras áreas del grupo	IM/JM/AG
1-Jul-20	1.3	Se añaden escenarios para Dashboard	Jocelyn Magaña
9-Jul-20	1.4	Se añaden variables para la parte de reportes en CRM	Alejandro García

FIRMAS DE CONFORMIDAD		
Gerente de Marketing Jocelyn Magaña	Firma	
Gerente de Operaciones Alejandro García	Firma	
Analista de Procesos Angel García	Firma	
Líder de Proyecto Iliana Morales	Firma	