

| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

La información contenida en este documento es propiedad de **JAR ELECTRONICA APLICADA, S.A. de C.V., INNOVACIÓN Y SOPORTE EN IMPRESIÓN S.A de C.V, MAKRO ST S.A. de C.V. y TOTAL TEST S.A de C.V.**

El poseedor de este documento debe: (1) conservar la información confidencialmente y proteger la misma de revelación y distribución a terceras partes y (2) usar la misma para propósitos de operación.

Modelo CRM Referenciado a Infor SyteLine

Objetivo: Este documento contiene el proceso y procedimiento de cada rol relacionado al proceso de CRM

| Elaboró: | Revisó: | Aprobó ponerse en marcha: |
|----------------|---------------|---------------------------|
| Iliana Morales | Javier García | Roberto G. Medina |
| Firma | Firma | Firma |

| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Contenido

| | |
|--|----|
| INFORMACIÓN DE PROPIEDAD | 1 |
| Definición de Roles | 3 |
| Grupo JAR | 4 |
| Proceso: 1 – General CRM | 5 |
| Proceso: 2 – Registrar Equipos de Ventas/Competidores | 6 |
| Proceso: 3 – Generar Leds | 7 |
| Proceso: 4 – Generar Campañas de Marketing | 8 |
| Proceso: 5 – Actividades Periódicas de Marketing | 9 |
| Proceso: 6 – Generar nuevas oportunidades | 10 |
| Proceso: 7 – Generar nuevas oportunidades | 11 |
| Proceso: 8 – Procesar Venta (Convertir estimación en SO) | 12 |

| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

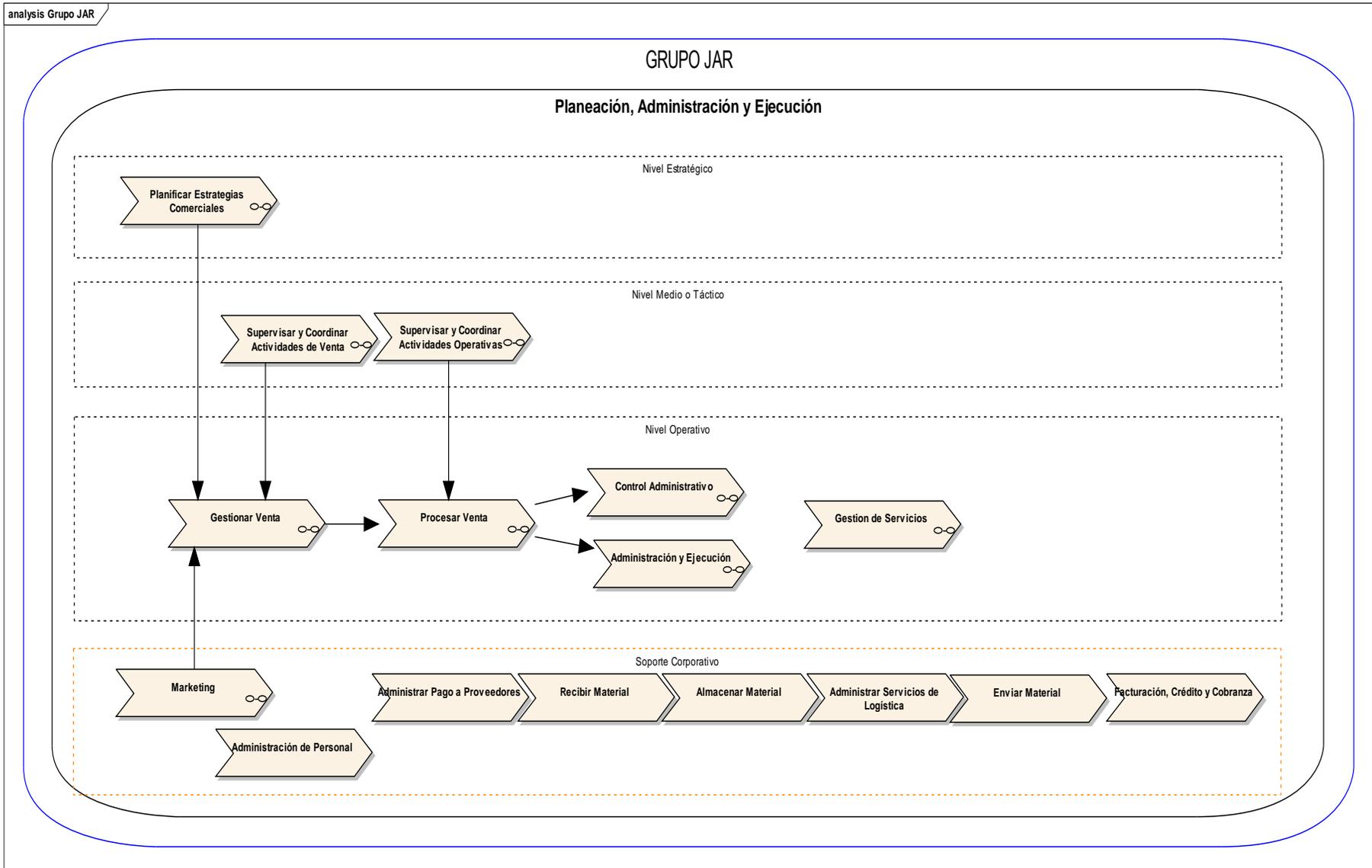
Definición de Roles

- **AE – Ejecutivo de Cuenta:** responsable del desarrollo de nuevas cuentas y/o expansión de cuentas existentes dentro de un territorio geográfico/línea de productos establecidos. También puede asignarse un determinado canal o segmento de mercado.
- **ISR – Representante de Ventas Internas:** Rol que brinda una variedad de servicios al equipo de ventas, vende productos y servicios al cliente (vía telefónica, web o correo electrónico) principalmente respondiendo pedidos internos a través de llamadas.
- **ASR – Representante de Ventas Administrativas:** Rol que brinda soporte administrativo al proceso de venta y compra garantizando el cumplimiento de tiempos en la ejecución de las actividades diarias.
- **SC – Arquitecto de Soluciones (Preventa):** Responsable de vender y diseñar soluciones en el segmento asignado. Construye y mantiene relaciones con clientes, tanto internas como externas, proporcionando liderazgo y orientación para soluciones ofrecidas, al tiempo que garantiza a nuestros clientes un relacionamiento en sitio positivo y efectivo.
- **ESS, ESC, ESM – Supervisor/Coordinador/Gerente de Ventas Externas:** Dirige el equipo de ventas externas y/o profesionales de ventas responsables (transaccional/campo) de productos/servicios. Representa, comunica y ejecuta estrategias de ventas específicas.
- **ISS, ISC, ISM - Supervisor/Coordinador/Gerente de Ventas Internas:** Dirige el equipo de supervisores de Ventas Internas y/o profesionales de ventas responsables de la venta interna de productos/servicios. Representa, comunica y ejecuta estrategias de ventas específicas.
- **ACR – Representante Control Administrativo:** Rol que brinda soporte a la parte administrativa realizando actividades como entrega de estados de cuenta, cierres, reportes, etc.

| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

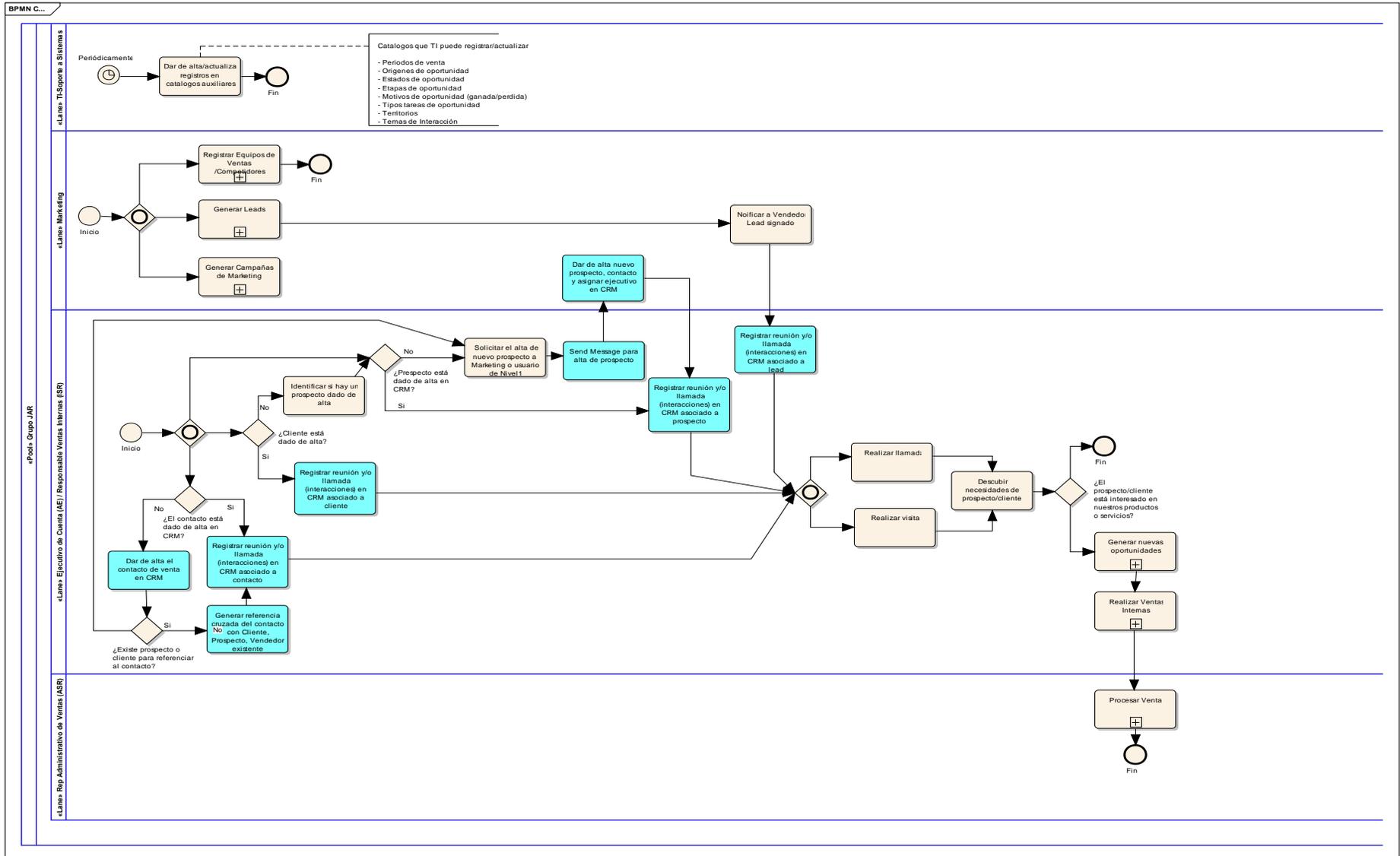
Grupo JAR

analysis Grupo JAR



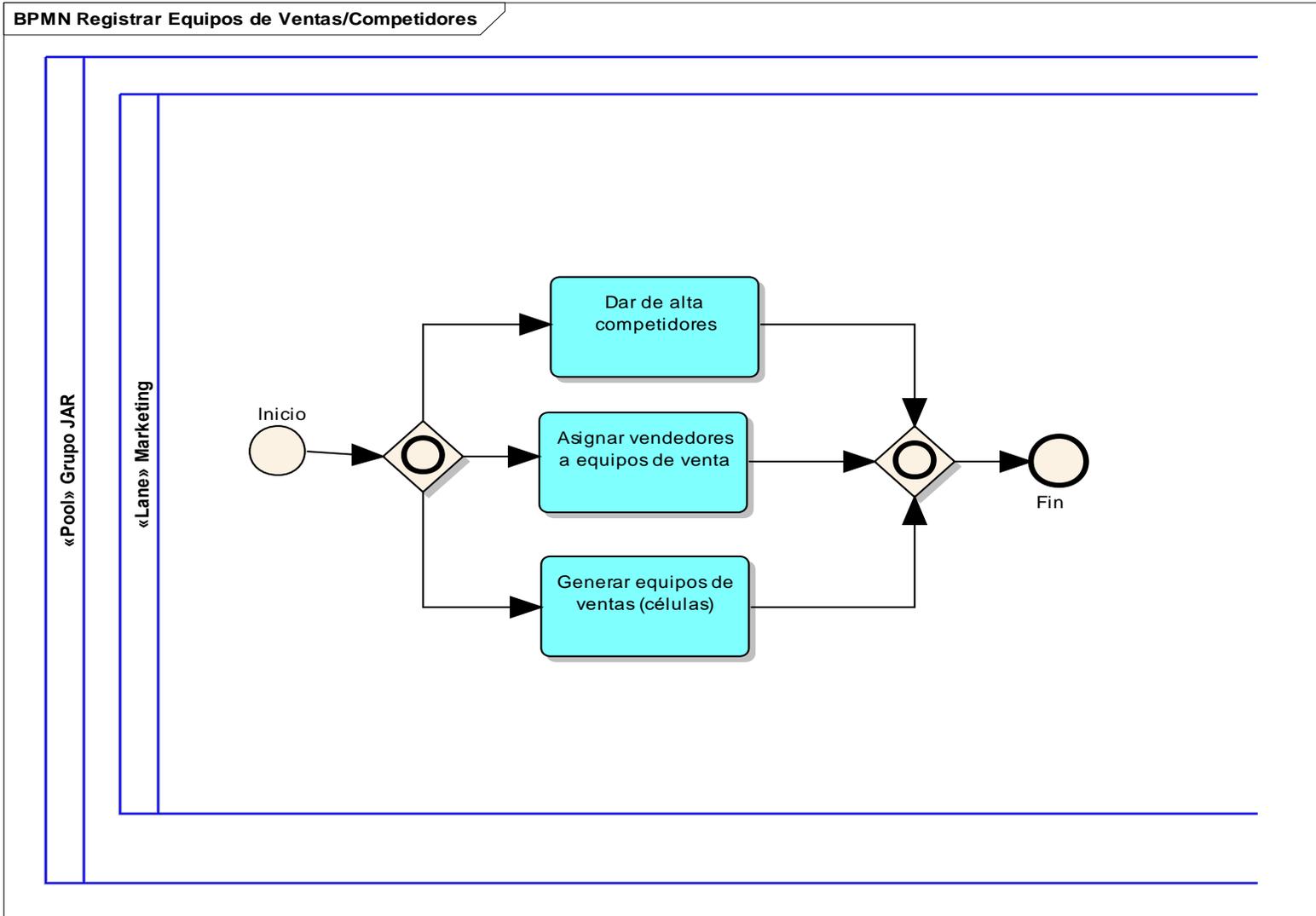
| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Proceso: 1 – General CRM



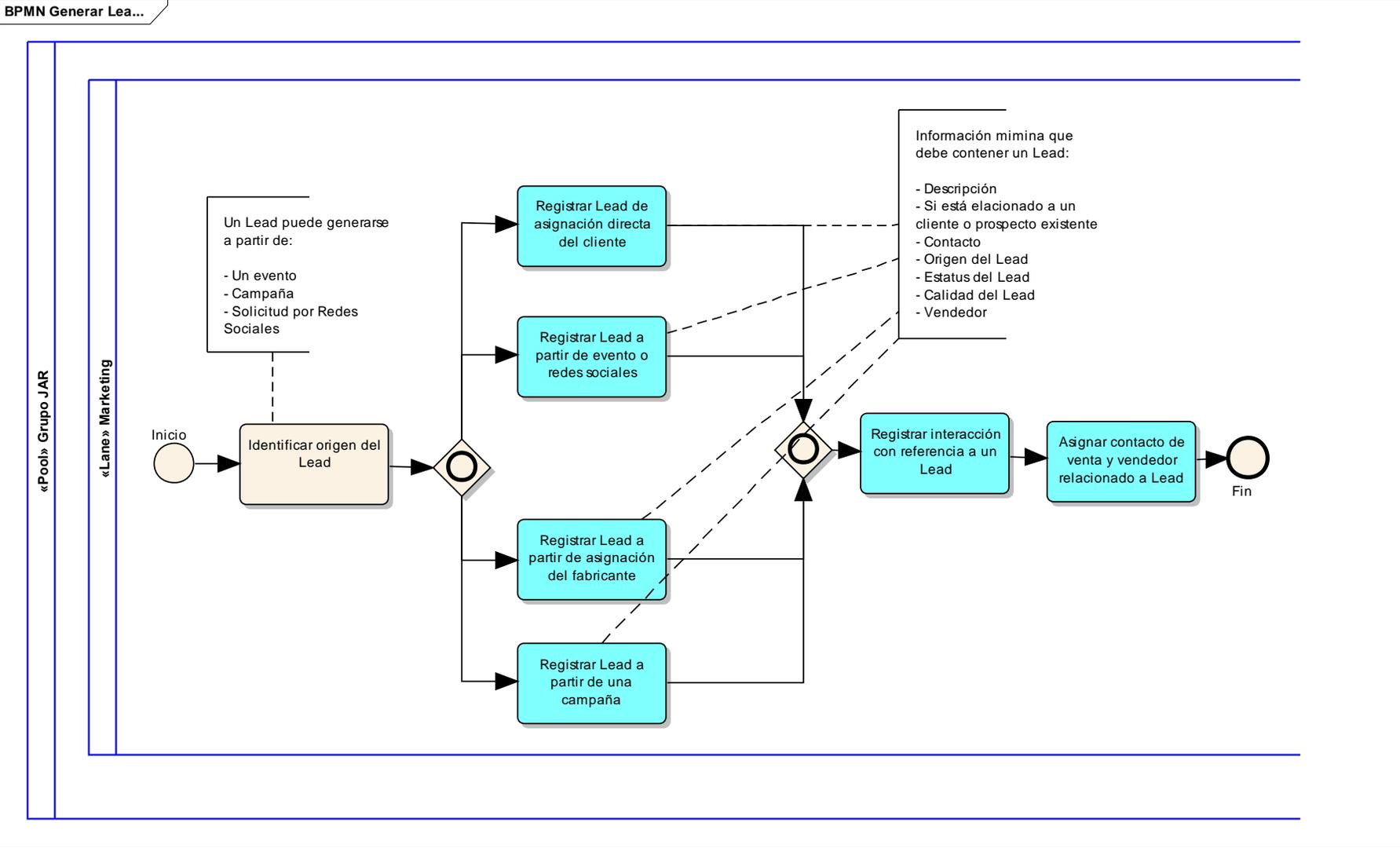
| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Proceso: 2 – Registrar Equipos de Ventas/Competidores



| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

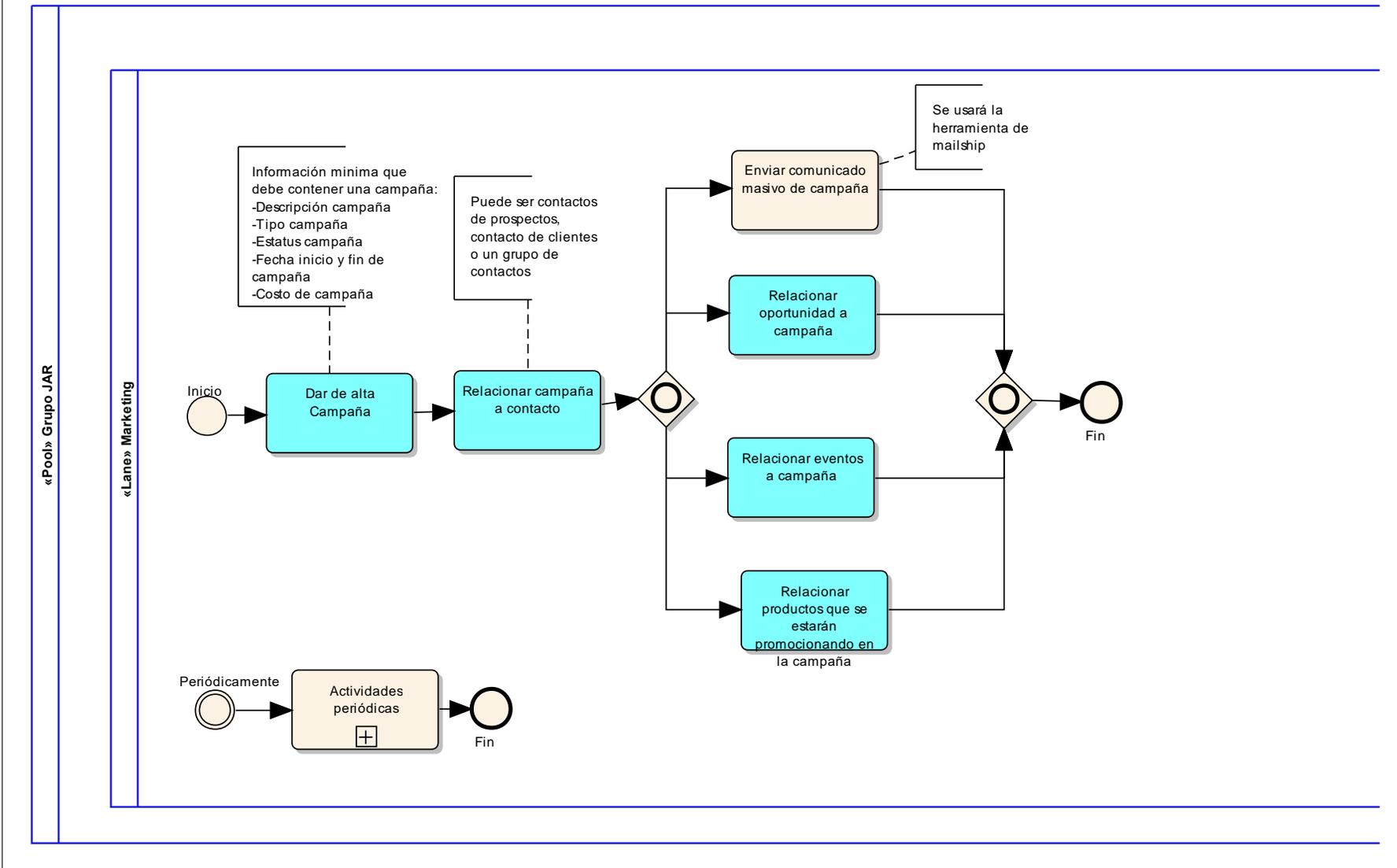
Proceso: 3 – Generar Leds



| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

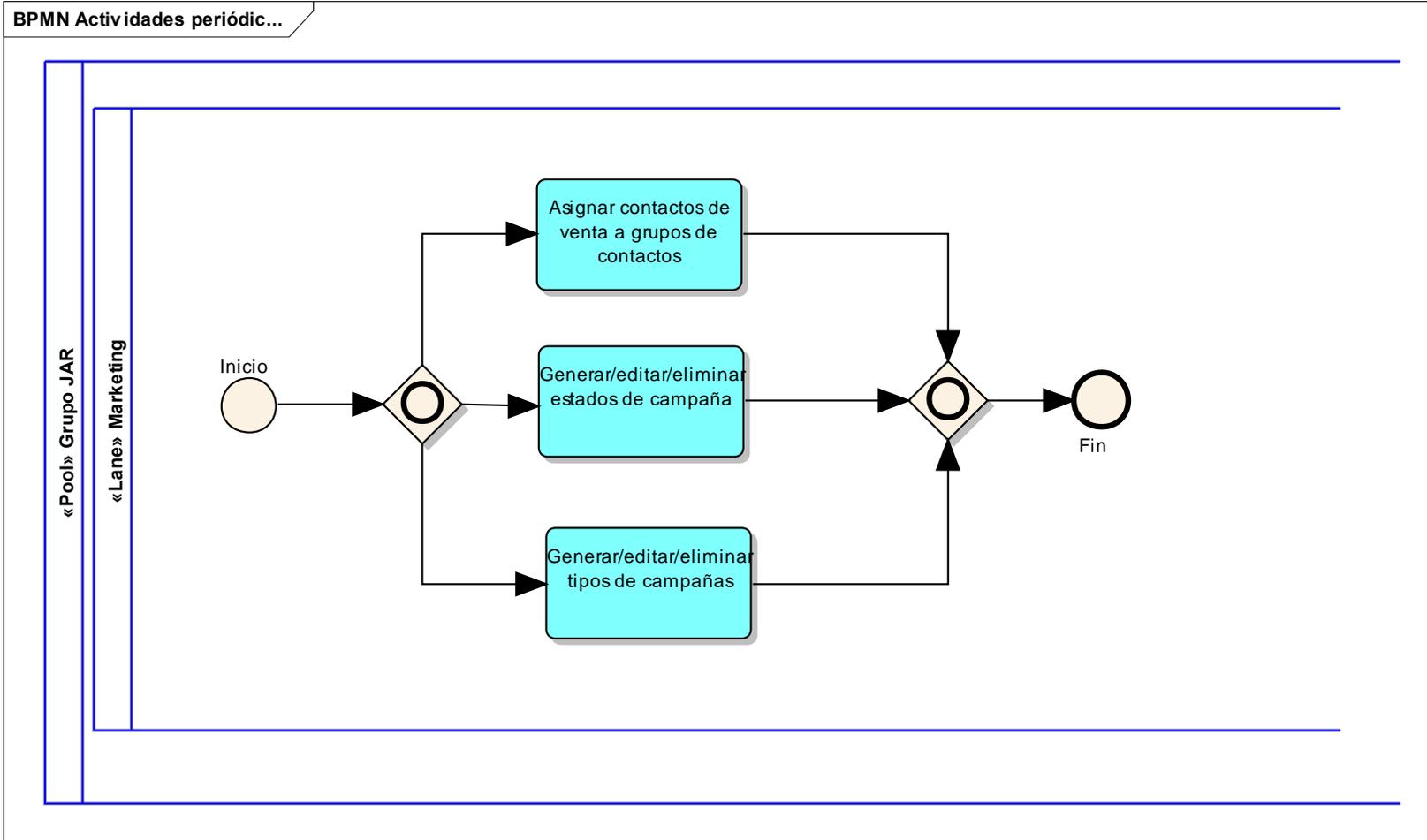
Proceso: 4 – Generar Campañas de Marketing

BPMN Generar Campañas de Marketi...



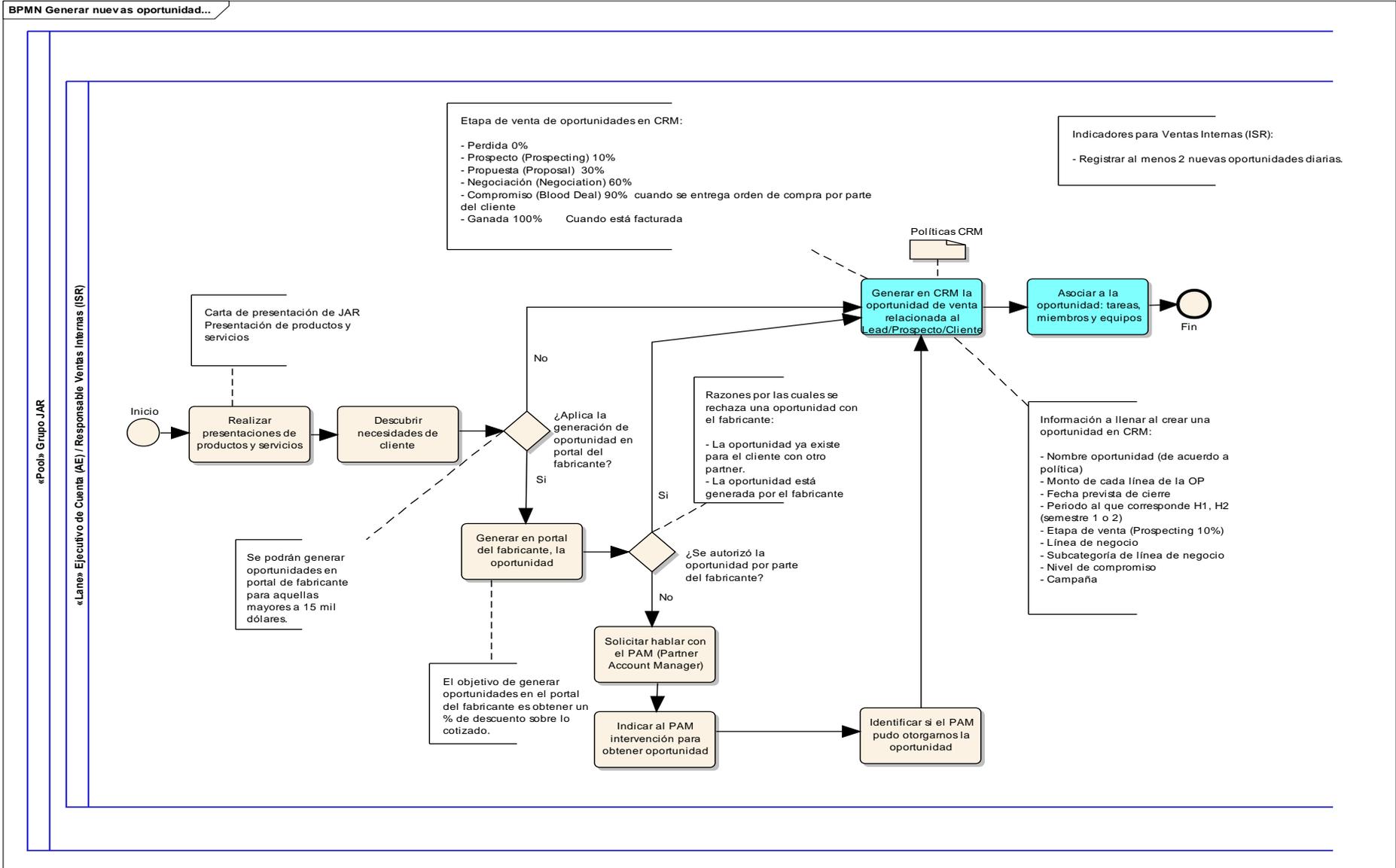
| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Proceso: 5 – Actividades Periódicas de Marketing



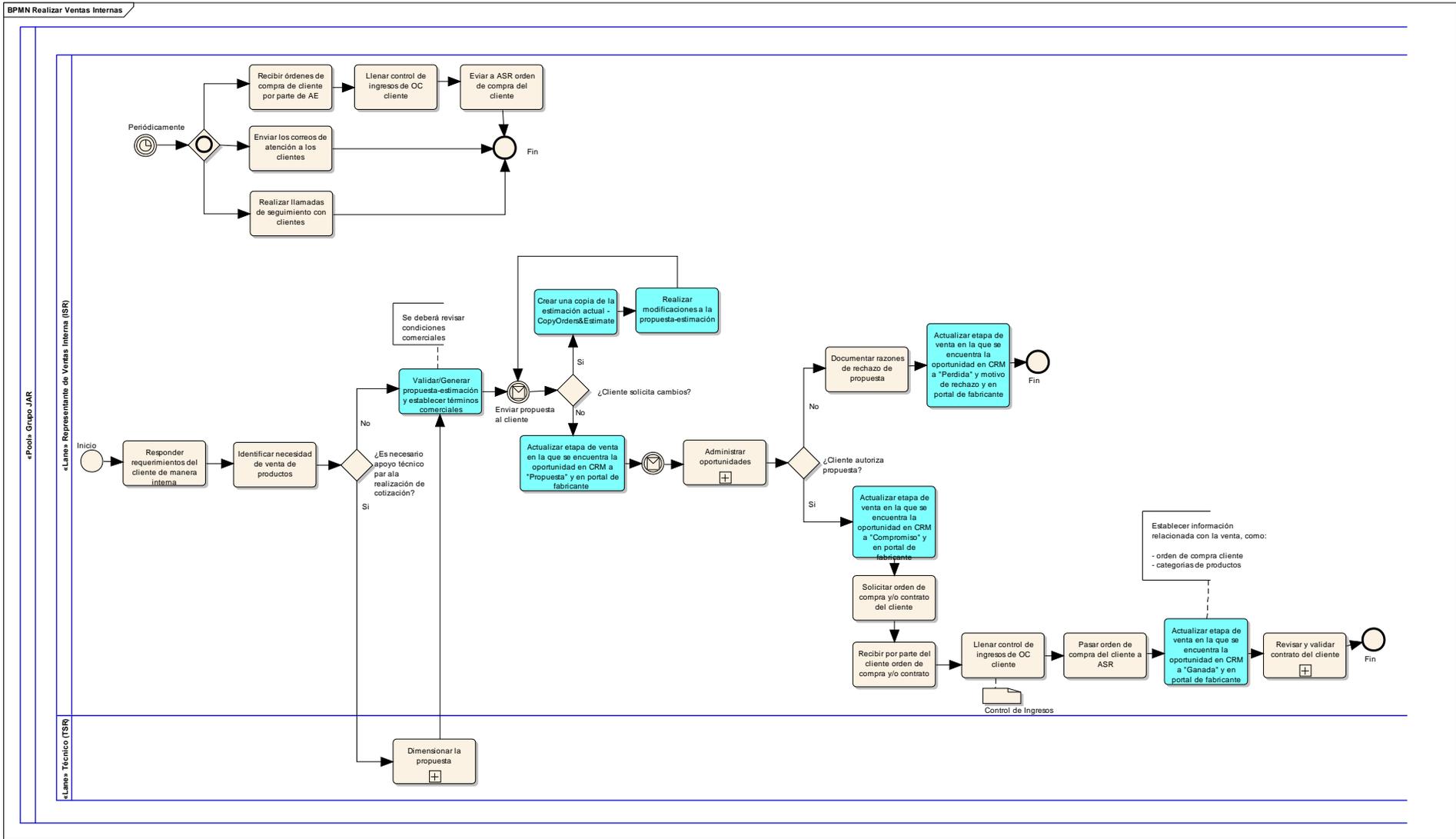
| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Proceso: 6 – Generar nuevas oportunidades



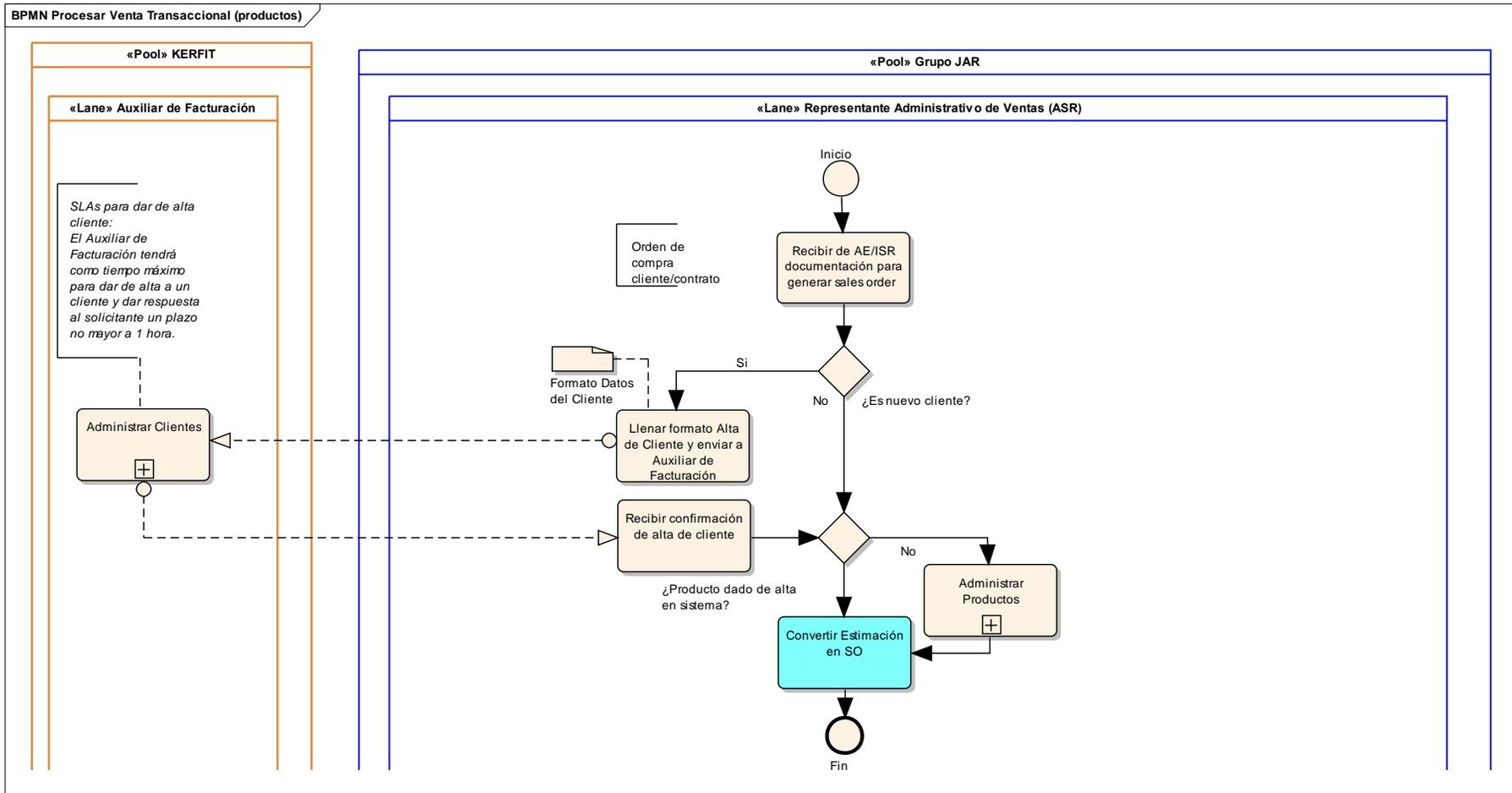
| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Proceso: 7 – Generar nuevas oportunidades



| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|--------------|-----------------|---------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Proceso: 8 – Procesar Venta (Convertir estimación en SO)



| Código | No. de Revisión | Vigente a Partir de |
|---------------|------------------------|----------------------------|
| AN-4.4-JAR01 | 01 | Mayo-2021 |

Control de Cambios

| Revisión | Fecha | Descripción | Modificó |
|-----------------|--------------|--|-----------------|
| 00 | Mayo 2021 | Creación del documento | Iliana Morales |
| 01 | Mayo 2021 | Revisión por parte de Javier García | Iliana Morales |
| | | | |