

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-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., KERFIT 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.

DEFINICIÓN DE ESTATUS DENTRO DE ERP – INFOR CLOUD SUITE INDUSTRIAL (SYTELINE)



MODULO: CRM

Elaboró:	Revisó:	Aprobó ponerse en marcha:
Iliana Morales	Javier García Alejandro García	Javier García Alejandro García
Firma	Firma	Firma

<i>Código</i>	<i>No. de Revisión</i>	<i>Vigente a Partir de</i>
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

Contenido

INFORMACIÓN DE PROPIEDAD	1
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Definiciones	3
1.1 Leads	4
1.1.1 Registro de Lead.....	4
1.1.2 Registro de Interacción con referencia a un Lead	5
1.1.3 Sales Contact Interactions:	6
1.1.4 Registro de Interacción con Prospecto	8
1.1.5 Generar una oportunidad	9
1.1.6 Crear tareas en la oportunidad.....	10
1.2 Estimaciones	12
1.2.1 Entrada rápida de estimaciones	12
1.2.2 Órdenes de Cliente	13
2. Revisiones del Documento	15

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Objetivo

Con el fin de que los usuarios finales conozcan los estatus de los diferentes documentos dentro de Infor SyteLine, se ha creado el siguiente documento para que sepan el trato a llevar en cada uno de ellos.

1.2 Definiciones

- **Líderes de Proceso:** Vigilan la integridad y conocimiento de las definiciones del proceso. Motivan y guían equipos de subproceso.
- **Usuario Clave:** Aprenden el funcionamiento del sistema volviéndose expertos en su área de negocios. Capacitan a usuarios finales.
- **Usuario Final:** Interactúan de manera directa con el sistema para cumplir con sus actividades operativas.
- **ERP:** Se le llamará de manera sencilla al sistema Infor Cloud Suite Industrial, el cual gestiona la información de manera automatizada de las distintas áreas de la empresa.
- **CRM:** CRM es una solución de administración de relaciones con los clientes que proporciona un método eficaz para administrar el proceso completo de ventas dentro de CloudSuite Industrial, desde el origen de la generación del cliente y el seguimiento de las oportunidades de venta hasta la conversión de clientes potenciales en clientes y, finalmente, realizar una orden.
- **Lead:** usuario que ha entregado sus datos a la empresa y que, como consecuencia, pasa a ser un registro de nuestra base de datos con el que la organización puede interactuar. Un lead se puede generar en cualquier momento, ya sea a través de un evento, campaña o a través de una solicitud de nuestras redes sociales.

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

1.1 Leads

Marketing/AE/ISR/SC – Registro de Leads

1.1.1 Registro de Lead

Objetivo: Permite registrar los datos generales de un lead, actualizar y/o editar

Rol: Marketing/AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Ciente/CRM/Oportunidades

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Leads

Datos: Abrir formulario **Leads**. Quitar filtro. Crear un registro con los siguientes campos como mínimos:

The screenshot shows the 'Oportunidades' (Opportunities) form in a CRM system. On the left, there is a table with columns 'Entr' and 'Descripción'. The main area contains a form with the following fields:

- Entr: AP0000001
- Descripción: LEAD PILOTO INGETEK 05.06.21
- Cliente: ZZZ0001 | INGETEK N.O.S ESTRUCTURALES SA DE CV
- Potencial: [Empty]
- Moneda: MXN
- Campaña: JMS0000001 | CAMPAÑA PRUEBA TALLER 06.05.21
- Contacto: AP00002 | XALA, LUIS RAFAEL
- Origen: [Empty]
- Status: ASIGNADO | LEAD ASIGNADO
- Quality: Alto
- Territ: NL | NUEVO LEON
- Created By: andrea.palomares
- Create Date: 5/6/2021
- Vendedor: AP
- Date Assigned: 5/6/2021

On the right side of the form, there is a vertical menu with buttons for: Sales Contacts, Customers, Prospects, Opportunities, Estimates, Customer Orders, Estimate Projects, Projects, and Interactions. At the bottom, there is a table with columns: Oportunidad, Descripción, Estado, Valor est., Etapa, Territ, and Cerrar %.

- **Status:** Campo de tipo combo, se podrá seleccionar el estatus del lead. Los estatus actuales son:
 - **Nuevo Lead:** este estatus se establece de manera manual cuando se crea un nuevo lead.
 - **Lead Asignado:** ese estatus se establece de manera manual, cuando marketing asigna el lead a un vendedor.
 - **Convertido a Oportunidad:** este estatus se establece de manera manual cuando un comercial genera una oportunidad a partir de un Lead.
 - **Perdido:** este estatus se establece de manera manual cuando el Lead ha sido perdido.

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

Marketing/AE/ISR/SC – Interacciones con Leads

1.1.2 Registro de Interacción con referencia a un Lead

Objetivo: Permite registrar interacciones con clientes o prospectos referenciando a un lead

Rol: Marketing/AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/CRM/Oportunidades

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Leads

Datos: Abrir formulario **Leads**. Quitar filtro. Seleccione un Lead. Haga clic en el botón **Interactions (Interaccions)**

The screenshot shows the 'Oportunidades' (Opportunities) module in a CRM system. On the left, there is a table listing several leads. The main area displays a detailed form for the selected lead: 'LEAD PILOTO INGETEK 05.06.21'. The form includes fields for 'Entr' (AP00000001), 'Descripción', 'Cliente' (INGETEK N.O.S ESTRUCTURALES SA DE CV), 'Potencial', 'Moneda' (MXN), 'Campaign' (CAMPANA PRUEBA TALLER 06.05.21), 'Contacto' (XALA, LUIS RAFAEL), 'Origen', 'Status' (ASIGNADO), 'Quality' (Alto), 'Territ' (NUEVO LEON), 'Created By' (andrea.palomares), 'Create Date' (5/6/2021), 'Vendedor' (AP), and 'Date Assigned' (5/6/2021). On the right side of the form, there is a vertical menu with buttons for 'Sales Contacts', 'Customers', 'Prospects', 'Opportunities', 'Estimates', 'Customer Orders', 'Estimate Projects', 'Projects', and 'Interactions'. The 'Interactions' button is highlighted with a red border.

En el formulario **Interacciones Cliente** registre los siguientes campos en el encabezado:

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

The screenshot displays a CRM form for an interaction. Key fields include:

- Interacción:** ENVIAR MEETING A LEAD
- Tema:** REUNION
- Cliente:** AGM0001
- Status:** Activo
- Fecha interacción:** 5/25/2021 3:35:11 PM
- Fecha seguim.:** 5/19/2021 12:00:00 AM

 Below the form is a table of interactions:

Secuencia	Fecha de contacto	Interno	Entrante	Nombre mov
1	5/25/2021 3:35:11 PM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	iliana.morales

- **Status:** estatus actual de la interacción. Los estatus actuales son:
 - **Activo:** este estatus se establece de manera manual cuando la interacción se encuentra activa y se le estará realizando alguna actividad.
 - **Completo:** este estatus se establece de manera manual, cuando la interacción ya ha sido completada y no habrá más actividades que realizar sobre ella.

AE/ISR/SC – Interacciones de Contactos de Ventas

1.1.3 Sales Contact Interactions:

Objetivo: Permite generar interacciones relacionadas con el contacto de venta (llamadas, citas, tarea, etc).

Rol: AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/CRM/Contactos vtas/Interactions

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Sales Contact Interactions

Datos: En el formulario **Contactos vtas(Sales Contacts)**, de clic sobre el botón **Interactions (Interaccions)**:

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

SE REALIZARA VISITA PARA REVISION DE MATERIALES EN MAQUINA LINEA UNO

Fecha de contacto	Tema	Tipo	Nombre mov
5/5/2021 12:15:13 PM	CITA	Otro	sandra.muñiz

Registre los siguientes campos en el encabezado:

Secuencia	Fecha de contacto	Interno	Entrante	Nombre mov
1	5/4/2021 10:08:54 AM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	cimatic
2	5/4/2021 10:15:34 AM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	cimatic

- Status:** Estatus de la interacción. Los estatus actuales son:
 - Activo:** este estatus se establece de manera manual cuando la interacción se encuentra activa y se le estará realizando alguna actividad.
 - Completo:** este estatus se establece de manera manual, cuando la interacción ya ha sido completada y no habrá más actividades que realizar sobre ella.

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

AE/ISR/SC – Interacciones con Prospecto

1.1.4 Registro de Interacción con Prospecto

Objetivo: Permite registrar interacciones con el prospecto.

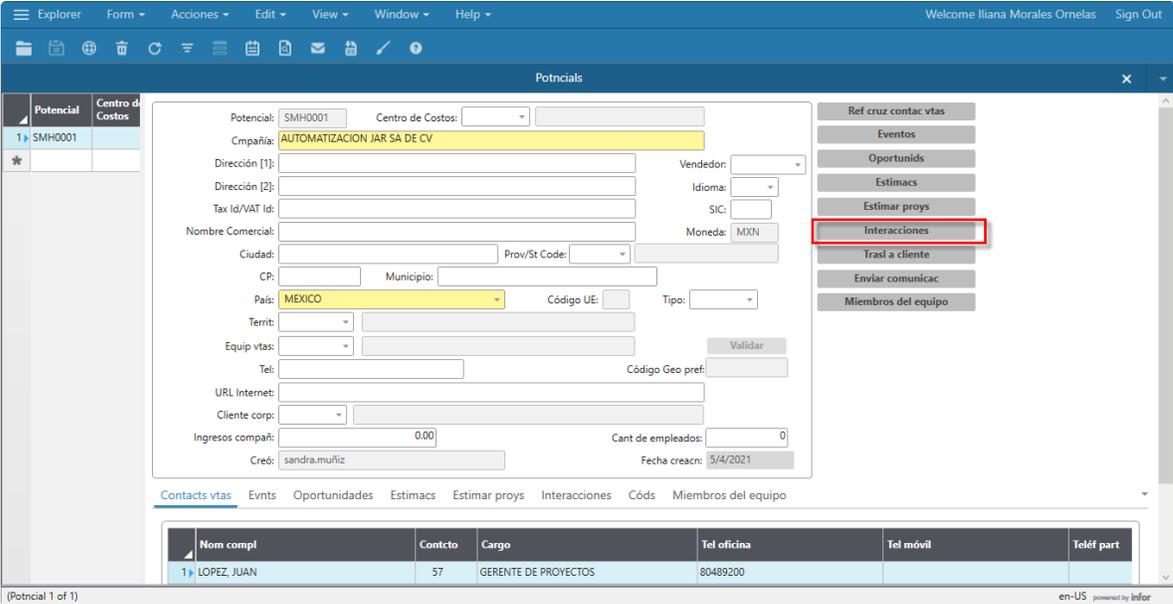
Rol: AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/CRM/Potncials

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Prospects

Datos: Abrir formulario **Potncials (Prospects)**. Seleccionar un prospecto. Hacer clic en el botón **Interacciones (Interactions)**.



En el formulario **Interaccs potenciales (Prospect Interactions)** registre los siguientes campos en el encabezado:

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

The screenshot shows the 'Prospect Interactions' form in Infor CRM. The 'Descripción' tab is selected. The 'Status' dropdown is set to 'Activo'. The 'Fecha interacción' is 5/25/2021 5:57:37 PM. The 'Nombre mov' field contains 'iliana.morales'. The 'Interacciones' table shows one record with 'Secuencia' 1 and 'Fecha de contacto' 5/25/2021 5:57:37 PM.

- **Status:** Estatus actual de la interacción. Los estatus actuales son:
 - **Activo:** este estatus se establece de manera manual cuando la interacción se encuentra activa y se le estará realizando alguna actividad.
 - **Completo:** este estatus se establece de manera manual, cuando la interacción ya ha sido completada y no habrá más actividades que realizar sobre ella.

AE/ISR/SC – Registro de Oportunidades

1.1.5 Generar una oportunidad

Objetivo: Permite registrar una oportunidad, de igual manera se pueden actualizar y/o editar.

Rol: AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/CRM/Oportunids

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Oportunities

Datos: Abrir formulario **Oportunids (Opportunities)**. Quitar filtro. Crear un registro nuevo, registrar mínimo los siguientes campos:

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

- **Status:** estatus actual de la oportunidad.
 - **Nuevo:** este estatus se establece de manera manual. para aquellas oportunidades que son nuevas.
 - **En Progreso:** este estatus se establece de manera manual para aquellas oportunidades que llevan un progreso, por ejemplo que ya se generó una estimación al cliente, o que hay una negociación de por medio.
 - **Cerrada:** este estatus se establece de manera manual para aquellas oportunidades que ya fueron ganadas.
 - **Perdida:** este estatus se establece de manera manual para aquellas oportunidades que fueron perdidas.

1.1.6 Crear tareas en la oportunidad

Objetivo: Permite registrar tareas de una oportunidad, de igual manera se pueden actualizar y/o editar.

Rol: AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/CRM/Oportunids

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Oportunities

Datos: Abrir formulario *Oportunids* (**Oportunities**). Quitar filtro. Seleccionar una oportunidad, dar clic en el botón *Tars*

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

The screenshot shows the 'Oportunidad' form in a CRM system. The form is titled 'Oportunidad' and contains the following fields:

- Oportunidad: AP00000001 | PROPUESTA COMPUTO COLOMBIA
- Entr: [Empty]
- Cliente: AP00001 | Potencial: [Empty]
- Origen: DIRECTO
- Status: PROGRESO
- Vendedor: AP | PALOMARES, ANDREA
- Eta: COMPROMISO
- Id Opp Mfg: 2100842
- Contcto: 1 | JUAN, GONZALEZ
- Territ: BIX | BAJIO
- Campaign: [Empty]
- Competitor amount: 0.00
- Value est.: 10,000.00
- Reason Won: [Empty]
- Reason Lost: [Empty]
- Cost Center: 102CNM | CLIENTE NACIONAL PESOS TI CEB-MTY
- Requote date: 5/14/2021
- Close Date: [Empty]
- Created By: andrea.palomares

The sidebar on the right contains the following buttons: Tars (highlighted in red), Estimates, Estimate Projects, Customer Orders, Projects, Team Members, and Sales Team.

En el formulario **Tareas Oportunidad (Opportunity Task)** crear un nuevo registro. Registrar mínimo los siguientes campos:

The screenshot shows the 'Tareas Oportunidad' form in a CRM system. The form is titled 'Tareas Oportunidad' and contains the following fields:

- Oportunidad: 1 | RENOVACION VRTX
- Tar: 1 | COTIZAR EQUIPOS
- Tipo objeto: TAREA
- Status: Cerrado
- Vendedor: 1001A
- Prop: andrea.palomares
- Fecha creacn: 3/8/2021
- Prioridad: Alto
- Creó: victor.flores
- Fecha vencimiento: 3/15/2021
- Fecha termin: 3/8/2021
- Obligatorio:

- **Status:** Estatus de actual de la tarea. Lo estatus actuales son:
 - **Abierto:** este estatus se establece de manera manual para aquellas tareas que se encuentran abiertas, es decir que todavía hay actividades por realizar.
 - **Cerrado:** este estatus se establece de manera manual para aquellas tareas que se encuentran ya cerradas, es decir que ya no existen actividades pendientes que realizar sobre dicha tarea.

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

1.2 Estimaciones

1.2.1 Entrada rápida de estimaciones

Objetivo: Permite registrar el encabezado y líneas de una estimación. Se registran los datos generales de una estimación, así como de sus partidas, de igual manera se pueden actualizar y/o editar.

Rol: AE/ISR/SC

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/Estimaciones/Entrada rápida de estimaciones

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/Estimates Quick Entry

Nota: se habilitará el botón desde el form de **Oportunids (Opportunities)**

Datos: Abrir formulario **Estimate Quick Entry**. Quitar filtro. Registrar mínimo los siguientes siguientes campos:

En encabezado:

- **Status:** Estatus actual de la estimación. Los estatus actuales son
 - **En proceso (Working):** Este estado indica que la estimación está en proceso de preparación. Al contrario que ocurre con el estado del trabajo, el estado del presupuesto puede cambiarse en cualquier momento.
 - **Cotizado (Cotzado):** La estimación se ha completado y se ha utilizado para presupuestar un precio para un cliente.
 - **Planeado (Plndo):** valor predeterminado. El cliente posiblemente acepte la estimación, que se retendrá hasta su transferencia a la entrada de orden.
 - **Historial (Histr):** este estatus se establece de manera manual y se utiliza para aquellas estimaciones que ya han sido cerradas. La estimación ya no está activa pero se conservará como referencia y para hacer copias. Estas se pueden visualizar en HistoryEstimate

En líneas:

- **Status:** Estatus actual de las líneas de estimación. Los estatus actuales son

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

- **En proceso (Working):** Este estado indica que la estimación está en proceso de preparación. Al contrario que ocurre con el estado del trabajo, el estado del presupuesto puede cambiarse en cualquier momento.
- **Cotizado (Cotzado):** La estimación se ha completado y se ha utilizado para presupuestar un precio para un cliente.
- **Planeado (Plndo):** valor predeterminado. El cliente posiblemente acepte la estimación, que se retendrá hasta su transferencia a la entrada de orden.
- **Historial (Histr):** este estatus se establece de manera manual y se utiliza para aquellas estimaciones que ya han sido cerradas. La estimación ya no está activa pero se conservará como referencia y para hacer copias. Estas se pueden visualizar en HistoryEstimateLines

1.2.2 Órdenes de Cliente

Objetivo: Formulario para visualizar o generar órdenes de cliente

Rol: ASR

Periodicidad: Por Evento

Acceso al formulario: Explorador Maestro/Módulos/Cliente/órdenes de Cliente

Acceso rápido al formulario: CTRL+O/ CustomerOrders

Datos: Abrir formulario **CustomerOrders**. Quitar filtro. Seleccionar la orden de cliente. Activar el check box en la columna. Seleccionar de todas las líneas que se quiere convertir

The screenshot shows the SAP Customer Orders form. The 'Status' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Ordenado'. The form includes fields for Order, Client, and various order details.

- **Status:** El campo Status(Estado) refleja el estado actual de la orden de cliente (OCItc). Hay cinco códigos válidos que describen el estado del encabezado de OCItc:
 - **Ordenado (Ordered):** Este es el valor predeterminado para las órdenes nuevas. El estado de encabezado seguirá siendo Ordenado(Ordered) hasta que lo cambie a

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

Detenido (Stopped) o Completo (Complete).

- **Planeado (Plndo):** Puede cambiar el estado del encabezado a Planeado(Planned) si todas las líneas asociadas a la orden tiene en el estado Planeado.
- **Detenido (Stopped):** La orden se planea en función del valor del campo Planear órdenes de cliente detenidas del formulario Parámetros de planificación.
- **Completo (Complete):** Un encabezado de orden puede cambiarse al estado Completado si todas las líneas tienen el estado **Completado**. Si es necesario procesar una orden de nuevo (por ejemplo, por envíos devueltos), se puede cambiar el estado del encabezado de la OClte de Completado a Ordenado(Ordered) (reabierto). Para que el estado de encabezado de la OClte se considere Completado, la cantidad de cada línea facturada debe ser igual a la cantidad enviada. Conforme se devuelven los artículos de una orden, el importe de la cantidad enviada se reduce y la orden no cumple los requisitos para que su estado sea Completado
- **Historial(History):** La OClte dejará de figurar en la lista junto con las órdenes activas actualmente. Tras cambiar manualmente el estado a Historial, la OClte se transfiere a un archivo de historial de OClte independiente, donde se mantiene como referencia histórica y para hacer copias.

The screenshot displays a software window with a menu bar (Explorador, Form., Acciones, Editar, Vista, Ventana, Ayuda) and a user profile (Welcome Iliana Morales Ornelas). The main area shows order details for 'Orden: VF00000003' and 'Linea: 1'. The 'Status' dropdown menu is highlighted in red and set to 'Ordenado'. Other fields include 'Cant. pedida: 1.000', 'Precio unitario: 0.00000', 'Fecha: 04/06/2021 12:00:00 a. m.', and 'Fecha orden: 05/05/2021'. The interface also shows a list of orders on the left and a status bar at the bottom.

Líneas de órdenes de cliente

- **Status:** El estado de la línea (en lugar del estado del encabezado), las entradas válidas son
 - **Planeado (Plndo):** Es posible introducir una línea con el estado Planeado incluso si su estado predeterminado es Planeado. El estado seguirá siendo Planeado hasta que lo cambie y actualice a Ordenado(Ordered). Cuando se agrega un encabezado de orden con estado Planeado, los demás artículos de línea que se agreguen después también tendrán el estado Planeado. Una línea con el estado Planeado no

Código	No. de Revisión	Vigente a Partir de
GJAR-MAN-03	00	Junio-2021

se incluye en el campo Asignado a orden del formulario Artículos. No es posible realizar envíos en líneas planeadas.

- **Odenado (Ordered):** Este es el valor predeterminado en el momento de la entrada de la orden. A medida que se entregan líneas pedidas, la cantidad de Orden asignada del formulario Artículos se reduce en la cantidad enviada. A medida que cambian el estado de las líneas de Planeado a Ordenado(Ordered), la cantidad de la orden asignada se incrementa. Las líneas pedidas son artículos disponibles para envío. Son números de línea que se rellenan previamente en el formulario Envío de orden. Es posible sobrescribir este valor predeterminado al introducir manualmente cualquier número de línea, como en el caso de las devoluciones de una línea con el estado Rellenado(Filled).
Puede cambiar manualmente el estado de una línea de Planeado a Pedido en el formulario Líneas de orden de cliente.
- **Lleno (Filled):** La línea se ha enviado por completo (la cantidad enviada es superior o igual a la cantidad pedida). La función de recepción del sistema reconoce cuando se alcanza este estado y cambia automáticamente el estado de la línea a Lleno(Filled). Conforme se devuelven los artículos, la cantidad embarcada se reduce. Si una línea con el estado Lleno tiene artículos devueltos, el sistema reconoce que el estado de la línea ya no es Lleno y la vuelva cambiar a Ordenado(Ordered).
- **Completo(Complete):** La línea no está abierta para procesos futuros, como la facturación y envío. Si se cambia una línea a Completo y hay artículos sin enviar, la cantidad no enviada se deduce de la cantidad Orden asignada del formulario Artículos.

Cuando la última línea con el estado Rellenado(Filled) se haya cambiado a Completo, el sistema preguntará si se debe cambiar el estado del encabezado de la orden a Completo.

2. Revisiones del Documento

Versión	Fecha	Descripción	Autor
00	Junio 21	Elaboración del documento	Iliana Morales