



LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

inMOTION

Contenido

EMAIL MARKETING	1
Generalidades del departamento	1
Funciones principales del departamento.....	1
Diagrama de proceso	2
CRM.....	3
Generalidades del departamento	3
Funciones principales del departamento.....	4
Diagrama de Proceso	5
PROYECTOS	6
Generalidades del departamento	6
Funciones principales del departamento.....	8
Diagrama de proceso	9

EMAIL MARKETING

Generalidades del departamento

Es un departamento nuevo que acaba de hacer su marca.

Al día de hoy, no han realizado una campaña de envíos masivos de email (e-mail marketing).

Por el momento, sus nuevos clientes vienen a través de Google Ads, y se almacenan en Monday y AirTable.

Tanto envíos masivos (e-mail marketing) como las campañas externas [(Googles Ads, Meta Business (Facebook, Instagram), Tiktok, etc.)] generarán oportunidades de venta.

Se pretende tener cierta automatización, en la cual al enviar un correo y, por ejemplo, transcurridos ciertos días, se envíe un mensaje adicional. Se debe definir el paso a paso para posteriormente integrar una aplicación adicional y complementaria a Email marketing.

Como mejora, se buscaría ligar estas campañas de marketing con las oportunidades de venta que generen. De tal manera que tengamos trazabilidad de los resultados de una campaña desde CRM.

Funciones principales del departamento

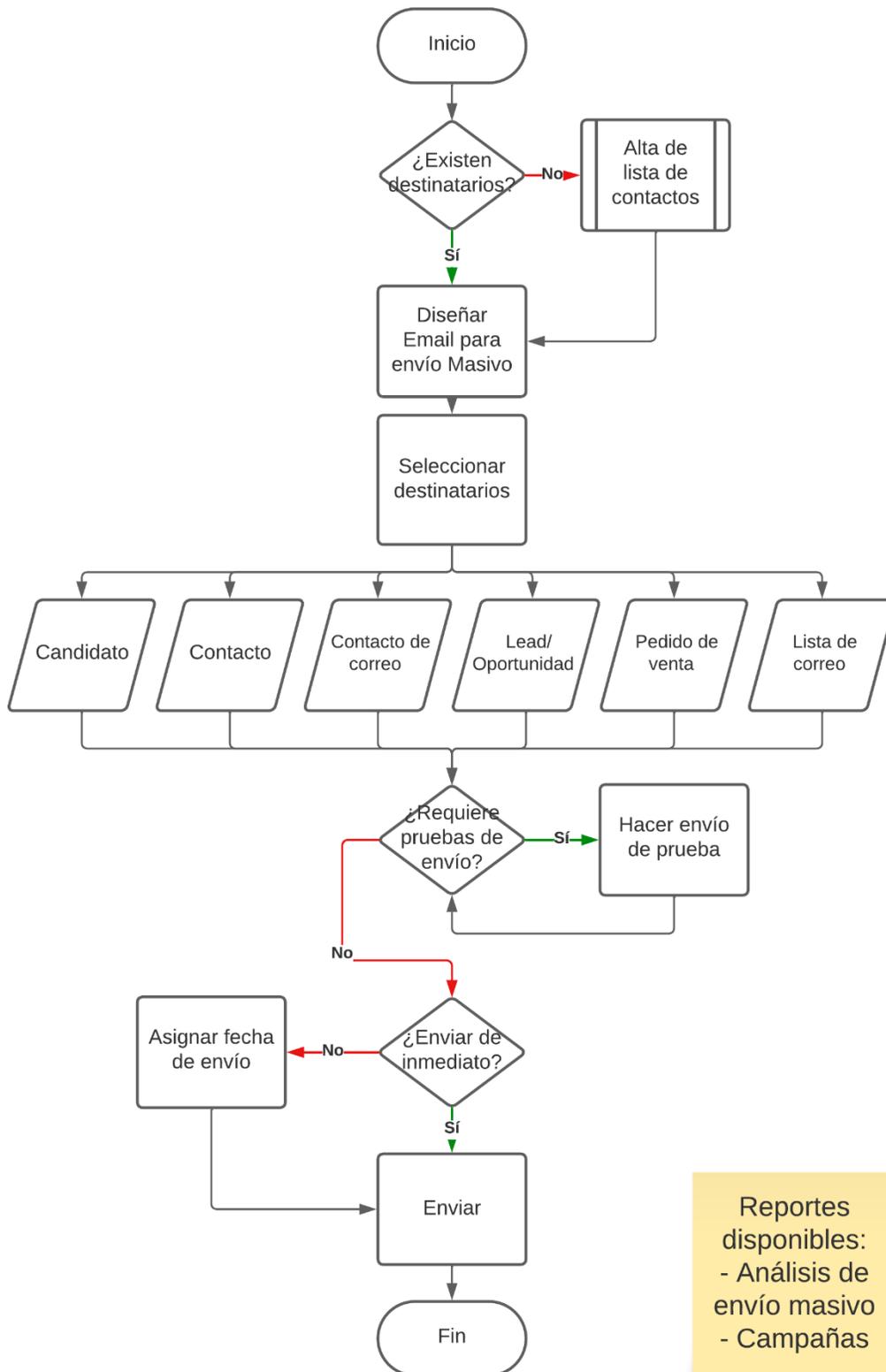
Crear listas de correo objetivo.

Diseñar las plantillas de envío masivo.

Realizar envíos masivos y/o programarlos a cierta fecha.

Realizar pruebas de envío.

Diagrama de proceso



Reportes disponibles:
- Análisis de envío masivo
- Campañas

CRM

Generalidades del departamento

Tienen diferentes Pipelines de acuerdo al tipo de prospección (Dirección Impulso Capital, Pipeline Ventas, Seguimiento de Alta de clientes) y cada uno de ellos puede tener más o menos campos.

Las Oportunidades de venta se gestionan a través de diferentes Etapas (Prospecto, 1er contacto, 1er reunión, En propuesta, en Negociación, Ganado, Estancado, Perdido), las cuáles pueden ser medidas en reportes y tableros.

Cada oportunidad de venta tiene asignado una Plaza, un (o varios) Broker y un Responsable. Estos datos podrán ser reportados y servirán para el pago de comisiones.

Las oportunidades de venta pueden tener Prioridades (Baja, Media, Alta, Crítica).

Entre los datos relacionados más destacables de una oportunidad de venta tenemos: Canal de Ventas, Broker, Responsable, Origen, Campaña de marketing.

Los prospectos/clientes ligados a una oportunidad, deben tener como información el Giro de la empresa (se añade en la ficha de contacto).

Dentro de cada una de las oportunidades, el usuario podrá generar "actividades" que se calendaricen. La ejecución de cada una de estas tareas quedará como un histórico.

Cada oportunidad perdida, debe tener una razón de pérdida. Actualmente se encuentran homologando este catálogo para hacerlo fijo. Estas razones de pérdida servirán para armar reportes y tableros.

Una vez ganada la oportunidad, se generan convenios. Estos convenios son internos para los Brokers y permiten definir su cálculo de comisiones.

En cuanto a dar de alta nuevos clientes, se basan en un "Checklist" de requisitos indispensables. Este listado puede variar entre un cliente y otro, por lo que no es fijo, aunque si se podría tener una plantilla estándar que sea modificable por el usuario.

El resultado de ganar una oportunidad será una Cotización/Venta con el servicio con un Proyecto Mensual.

Funciones principales del departamento

Generar Oportunidades de venta y ligarlas, entre lo más importante, a una Plaza, Broker, Responsable, Canal de ventas, Medios, Origen, Campaña de Marketing.

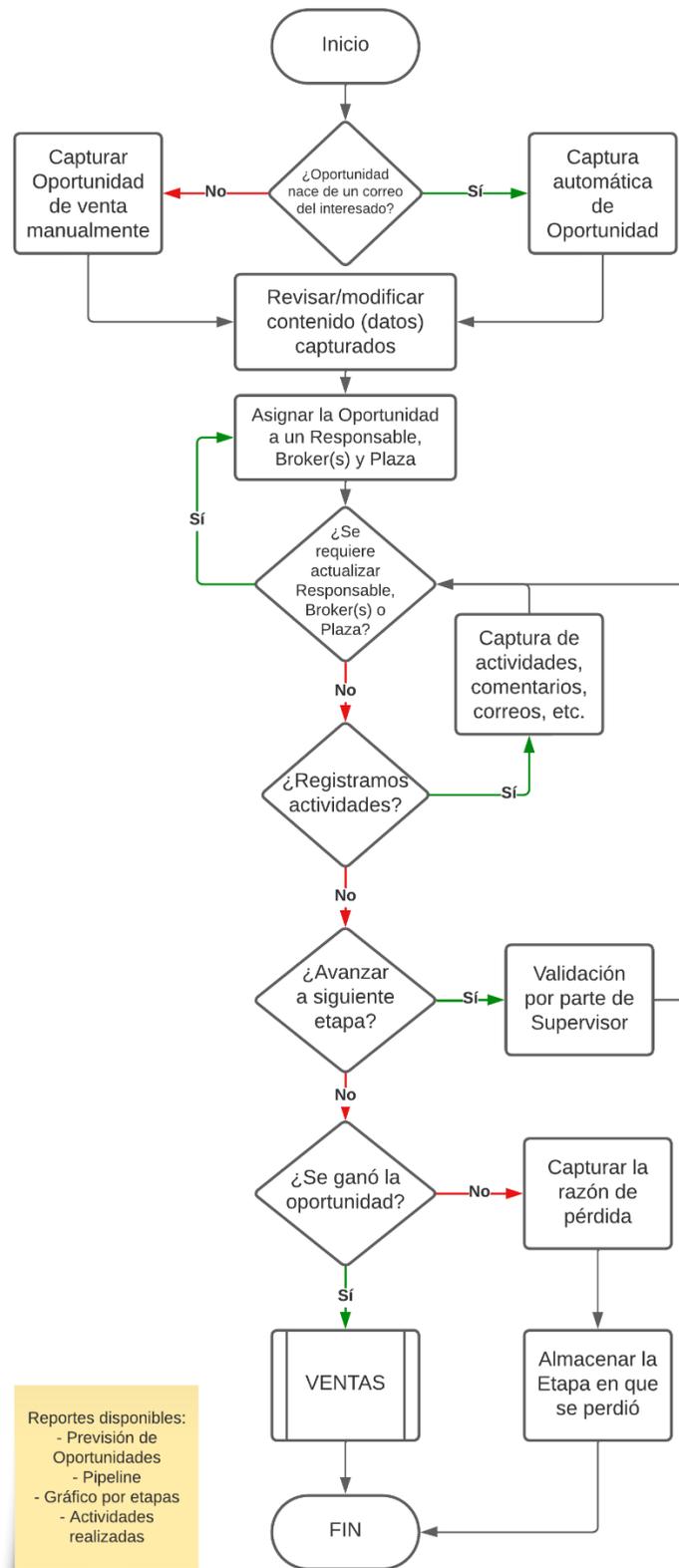
Dar seguimiento a cada Oportunidad, a través de diferentes actividades que puedan ser calendarizadas o rastreadas dentro de la oportunidad.

Alimentar el área de comunicación de cada oportunidad, con datos o acuerdos con cliente.

Mover las oportunidades a través de diferentes etapas hasta Ganarlas o Perderlas.

Emitir reportes clasificando las oportunidades por Plaza, Broker, Responsable, Canal, Medio, Origen, Campaña o hasta la razón de pérdida.

Diagrama de Proceso



Reportes disponibles:
 - Previsión de Oportunidades
 - Pipeline
 - Gráfico por etapas
 - Actividades realizadas

PROYECTOS

Generalidades del departamento

Los proyectos completos se clasifican a través de las etapas: Planificación, Ejecución, Entrega. Estas etapas son configurables por el usuario.

Los proyectos actualmente plasman las semanas totales que consumirá.

Las tareas se clasifican a través de diferentes etapas. Estas etapas son configurables por el usuario.

Cada proyecto puede tener múltiples Tareas. Estas tareas contienen, entre lo más destacable: usuario responsable, estatus, fecha inicial y final, duración (días).

Los proyectos pueden tener Hitos configurables.

Los proyectos tienen la particularidad de no ser fijos, sino que pueden ir cambiando (más/menos tareas).

Sobre cada Tarea el usuario podrá adjuntar documentos, añadir comentarios y añadir/etiquetar a otros miembros del equipo.

Sobre cada tarea, se podrá llevar un "costo". El cuál se calcula multiplicando el total de horas vertidas por el costo por hora del empleado que la ejecutó.

Las tareas tienen un "Esfuerzo planificado" y "Esfuerzo utilizado", se refiere al tiempo planeado por tarea.

Las tareas tendrían un "Nivel de riesgo" que se asigne automáticamente con base a los los días vencidos.

Las tareas pueden tener una estructura jerárquica. Existen Tareas Padre con muchas sub-tareas. Las sub-tareas también pueden tener tareas hijo.

Se busca reportes con la siguiente información: costo sobre pasado del proyecto, tiempo planeado sobre pasado, horas vencidas, horas pendientes de consumo, etc.

Las tareas en general, podrán ser reportadas a través de un Gantt y se le podrán aplicar filtros para mejorar la búsqueda o delimitación de información.

Al recibir un correo, se debe alimentar el área de comunicación en cada tarea.

Existen tareas que tiene dependencias. No se podrá iniciar una tarea, si su tarea previa no ha sido finalizada.

Si bien hay tareas con dependencias, algunas podrán ejecutarse en paralelo.

En un futuro, se busca tener la posibilidad de incorporar servicios y materiales adicionales sobre cada tarea, lo cual impacte al costo. Estos servicios o productos generarán una venta y una factura, y estas deberán ser ligadas al proyecto (se podrán integrar en algún reporte).

Sobre cada tarea, los tiempos trabajados se deberán capturar por un cronómetro y/o manualmente indicando las horas.

Se requiere integrar los horarios de las jornadas laborales, para posteriormente asignarlas a los empleados y conocer cuántas horas trabajan por día. Adicional, sobre el total de horas disponibles se tiene que definir cuantas se dispondrán por día para trabajar sobre cada tarea.

Complementando lo anterior, se requiere de un reporte y candados que indique cuando un empleado tiene tiempos sobre asignados. Ejemplo: Un empleado solo dispone de 5 horas al día para tareas de proyectos, sin embargo, le han asignado dos el mismo día cuya suma de tiempos es de 8 horas. El usuario no podrá atenderlas y por tanto, se moverá una tarea a otra fecha o se le asignará otro empleado.

Podríamos cotizar desde cada tarea nuevos elementos. Ejemplo: cotizar un diagnóstico o un levantamiento.

Las ventas de servicios extra (levantamiento) también generarían nuevas tareas y/o proyectos.

Las tareas nuevas (producto de una venta) deben ser rastreable. Sería ideal poner un Checkbox para marcar estas nuevas tareas.

Se necesitan plantillas de proyectos, donde las tareas siempre serán la misma. Ocasionalmente la podrán modificar.

Cuando adicionamos una tarea en nuestro proyecto, se deben mover las fechas de la siguiente tarea y la fecha de cierre del proyecto.

Funciones principales del departamento

Alta de Proyectos.

Alta de las Etapas del Proyecto.

Alta de tareas manualmente.

Alta de tareas con base a una plantilla (o modelo genérico, que podrá ser modificado).

Alta de las etapas de las tareas.

Asignar las tareas a cada empleado, con base a sus tiempos disponibles.

Adjuntar la documentación necesaria sobre cada tarea.

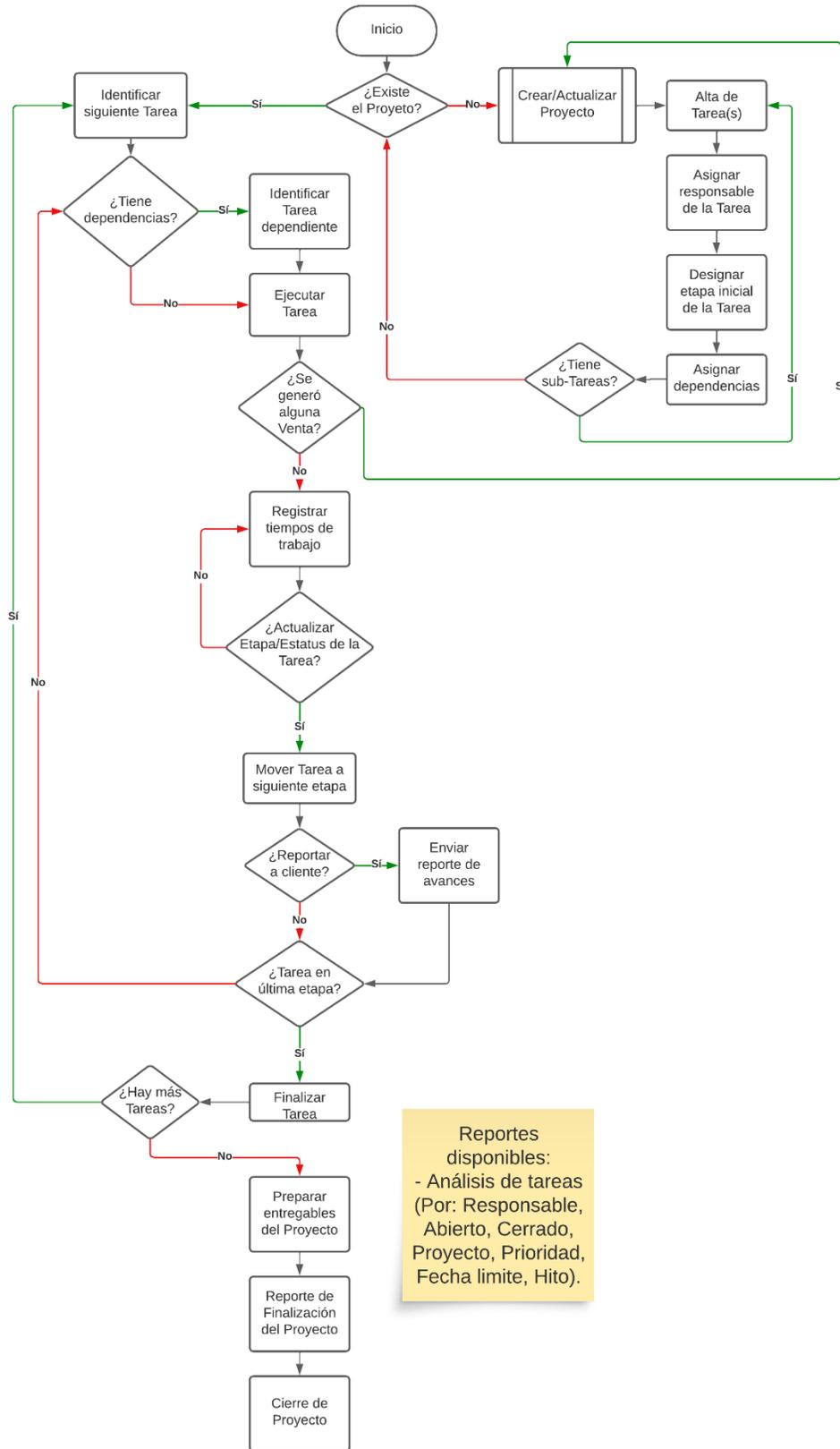
Capturar los tiempos trabajados sobre cada tarea.

Medir los niveles de riesgo de cada tarea.

Mover las fechas ya planeadas del proyecto y sus tareas, al integrar nuevas tareas.

Cotizar y vender nuevos servicios y/o productos a través de una tarea, y generar las tareas producto de dicha venta.

Diagrama de proceso



Reportes disponibles:
 - Análisis de tareas
 (Por: Responsable, Abierto, Cerrado, Proyecto, Prioridad, Fecha limite, Hito).

HELPDESK

Generalidades del departamento

Es un nuevo departamento. El usuario se adecuará al flujo nativo del módulo.

Funciones principales del departamento

Gestión de los Equipos de Soporte

Gestión de los miembros del Equipo de Soporte.

Alta de tickets a través de los correos recibidos.

Definición de Políticas de Nivel de Servicio.

Categorización de tickets a través de Tipos y Categorías.

Alta de actividades y registro de tiempos en cada ticket.

Diagrama de proceso

