



CRM

Revensub

Especificación de Requerimientos

Presentado por GLOBALWEBTEK
Diciembre, 2008

1 INTRODUCCIÓN

Este documento presenta las principales características y requerimientos acordados para el proyecto **Solución de apoyo a la Gestión (CRM) de Revensub**.

En todo proyecto se deben asentar por escrito los requerimientos que se han identificado, ya que esto provee el marco de referencia para establecer la línea base en el desarrollo de las funcionalidades y productos a entregar, como parte del alcance establecido. Las actividades se ajustan a estos requerimientos, los cuales deben ser revisados periódicamente por los entes que se encuentren de alguna manera involucrados con la solución, por lo que se debe manejar, controlar y documentar cualquier cambio que surja en ellos durante su ejecución.

El documento está dividido en tres áreas principales:

- **Característica de la Solución:** Consiste en indicar las potencialidades y facilidades generales que debe ofrecer el producto.
- **Alcance de la Solución:** Se refiere al producto que se obtendrá al finalizar el Proyecto.
- **Especificación de Requerimientos:** Tiene por objetivo servir como instrumento para formalizar, por escrito, los requerimientos de la solución. En función de estos van a estar alineados los productos y las actividades a ejecutar para el presente Proyecto.

2 REFERENCIAS

- Levantamiento de información con Ricardo García y Juan S. Wulff

3 CARACTERÍSTICA DE LA SOLUCIÓN

Revensub necesita contar con una solución que le ayude a controlar la gestión con sus clientes y relacionados, el control de la gestión de ventas y servicios en todas sus etapas y las tareas pendientes. La solución debe ser muy simple de utilizar y adaptada

a los procesos que actualmente sigue la empresa, para lo cual se propone desarrollar una solución que permita:

- Llevar el control de las relaciones que tiene la empresa con sus clientes (CRM - Customer Relationship Management)
- Controlar la gestión de ventas y servicios haciendo seguimiento desde el prospecto, pasando por la entrega de la propuesta, generación de la orden de compra hasta el seguimiento al arribo de la mercancía y su correspondiente pago
- Establecer y hacer seguimiento a las actividades pendientes y guardar la historia de su ejecución o cierre

Generar los reportes de información que apoyen a la gestión de la gerencia.

4 ALCANCE

Modulo Control Relaciones de la Empresa.

Contempla las siguientes funciones

- **Administración de usuarios.** Esto incluye el ingreso, modificación y eliminación de los usuarios que podrán acceder al sistema mediante un login y un password. Los usuarios corresponden a los trabajadores de la empresa, el administrador del sistema, directivos y cualquier persona a la que se le quiera otorgar acceso.
- **Administración de clientes (Grupo de Empresas y Personas).** Permite el ingreso, modificación y eliminación de los clientes (personas naturales y jurídicas), que tienen o pueden tener relación de negocio con el grupo de empresas de REVENSUB, almacenando todos aquellos datos de importancia para el manejo de la relación. Normalmente contempla la definición de las empresas y los contactos o relacionados dentro de cada empresa.

- **Manejo de Interacciones.** Lleva el registro, modificación y consulta de toda aquella información de interés en el proceso de gestión de la relación con el cliente. Una interacción puede corresponder a eventos que suceden y sobre los cuales se quiere guardar datos, bien sea, por una llamada, una visita, el cierre de una negociación, acuerdos, correos, entre otros. Esta función permitirá el envío de Correos electrónicos a través del sistema permitiendo de esta manera guardar la interacción.
- **Búsqueda.** Permite realizar búsqueda de clientes basada en criterios que se establezcan. Estos criterios corresponden a los datos definidos como información de interés sobre el cliente.
- **Administración de Perfiles de Acceso y Seguridad.** Permitirá la definición de las funciones e información que podrá ingresar y acceder cada usuario del sistema

Modulo Gestión de Ventas y Servicios.

Esta función permitirá hacer seguimiento a una oportunidad o prospecto desde su creación hasta su cierre definitivo. Esto apoyara a la fuerza de venta en tener una responsabilidad integral en todos los pasos de las ventas y servicios a su cargo. Otros de los beneficios que ofrecerá este modulo es que permitirá que cualquier persona o departamento autorizado dentro de la empresa pueda conocer el estatus de una venta o servicio en cualquier momento.

Entre las actividades que contemplara están:

- Creación del Prospecto u oportunidad
- Generación del No. De oferta y almacenamiento del documento físico de la oferta

Una vez aprobada la oferta o propuesta, el sistema permitirá el seguimiento a los diferentes pasos en la evolución de la venta/servicio. Los cuales son:

- Seguimiento al envío de la Proforma e instrucciones de despacho

- Recepción orden de compra, deposito o pago e instrucciones de entrega o despacho
- Seguimiento a la verificación de la recepción de la mercancía
- Seguimiento a las instrucciones de entrega y confirmación de la entrega del material
- Seguimiento a la generación de la factura

Modulo Tareas Pendientes.

Contempla las siguientes funciones

- Esta función permitirá crear tareas pendientes, las cuales podrán estar asociadas a una actividad de ventas, servicios o cualquier otra actividad dentro de la empresa. Estas tareas podrán tener fechas de terminación, seguimiento y podrán ser asignadas a un usuario o personas en particular. Estas tareas o acciones pendientes son cambiadas de estatus en la medida que sea necesario.
- Tendrá la facilidad de mostrar las alertas o seguimiento a las tareas pendientes y aquellas que están pronto a vencerse. Esta funcionalidad permitirá una mejor administración y seguimiento de las funciones realizadas. Además de permitir guardar la historia de las fechas en que debían ser realizadas las mismas.

Modulo Gestión Gerencial y Reportes.

Esta función permitirá tener una visión general sumariada y rápido acceso a la información sobre el estatus de:

- Procesos de venta y servicios
- Tareas pendientes y vencidas, tanto las individuales como las de todas las personas de los diferentes departamentos a su cargo o a los que tenga acceso,
- Alertas o recordatorios de acciones pendientes

- Reporte de Clientes esperando por información o acciones de la empresa y responsable de la acción

Reportes sumarios y detallados de estatus de la gestión

Plataforma:

- Servidor con hospedaje controlado por Globalwebtek.
- Desarrollado sobre Net2Client 5.2

Premisas:

- El alcance y los estimados especificados en esta propuesta de servicios están basados en la información suministrada por el CLIENTE y el análisis de la funcionalidad realizado en sesiones de trabajo.
- Todos los requerimientos acá expresados provienen a solicitud del CLIENTE, como responsable de su definición
- GWT sólo configurará las partes del Sistema establecidas en este alcance
- Cualquier cambio en la conducción del negocio y/u organización que impacte el desarrollo del Proyecto según lo planificado en el plan de trabajo, podrá ser considerado como cambio de alcance al mismo, en cuyo caso se revisarán los tiempos y costos mediante una Solicitud de Cambio formal
- Una vez configuradas, probadas y certificadas las funcionalidades de las nuevas facilidades, se acordará con el CLIENTE las pruebas de certificación y el pase a producción

5 REQUERIMIENTOS

En esta sección se describen los puntos relevantes en la identificación de los requerimientos para el Proyecto **Solución de apoyo a la Gestión (CRM) de Revensub**.

5.1 Especificación de Requerimientos

Los requerimientos descritos a continuación constituyen la base para las actividades de análisis, diseño, desarrollo e implantación la **Solución de apoyo a la Gestión (CRM) de Revensub**.

- **Requerimiento: F-RVS-01**

Administración de Usuarios.

Descripción:

El sistema contará con una tabla de usuarios que contenga nombre, usuario y contraseña, para autenticar la entrada al CRM. Esta tabla contendrá los datos:

- Login (usuario)
- Perfil
- Activo – marca para identificar si el usuario está activo en el Sistema
- Palabra clave
- Nombre
- Aliados – empresas de la red de Revensub en las cuales labora el usuario

Para mantener registro de las empresas aliadas a Revensub, se tendrá una tabla de Aliados con los siguientes campos:

- Nombre
- Nombre Comercial
- RIF
- Dirección
- Teléfono
- Gerente General
- Persona en Ventas

- **Requerimiento: F-RVS-02**

Administración de Clientes y Proveedores.

Descripción:

Se llevará registro de la Empresas (clientes o proveedores) con los cuales se relaciona Revensub y las empresas Aliadas, así como las personas contacto de éstas.

Para ellos se tendrá una tabla de Empresas y otra de Contactos.

La tabla de Empresa contendrá:

- Nombre
- Lista de Empresas Aliadas de las que es Cliente
- Lista de Empresas Aliadas de las que es Proveedor
- RIF
- Razón Social
- Ramo (Lista de valores a ser provista por Revensub)
- País (Lista de países)
- Estado – campo de libre escritura

- Ciudad – campo de libre escritura
- Dirección – bloque de texto
- Sitio web

La tabla de Contactos contará con los siguientes datos:

- Nombre (para concatenar Nombres y Apellidos de la forma apellidos, nombres)
- Prefijo (Sr, Dr, Sra, Ing, ...)
- Nombres
- Apellidos
- Empresa
- Contacto Principal – marca para indicar si se trata del contacto principal de la empresa
- Email
- Email alternativo 1
- Email alternativo 2
- Cargo
- Teléfono 1
- Teléfono 2
- Celular 1
- Celular 2
- Fax 1
- Fax 2
- Skype
- Msn

- Blackberry
 - Observaciones
 - Observaciones Gerencia (visible y editable sólo por el perfil Gerencia)
-
- **Requerimiento: F- RVS-03**
Manejo de Interacciones.

Descripción:

Con el registro de interacciones se pretende llevar el historial de las comunicaciones llevadas a cabo con los Clientes o Proveedores, asociadas a Eventos, Tareas y/o a una Empresa.

Para esto se mantendrá una tabla Interacciones contentiva de los siguientes datos:

- Contacto – enlace a tabla Contactos, con el registro de la persona con quién se estableció la interacción.
- Fecha
- Hora
- Resumen
- Tipo: Chat, SMS, Email Env, Email Rec, Llamada, Reunión.
- Aliado
- Evento
- Empresa
- Detalles
- Anexos

- Observaciones
- Observaciones Gerencia (visible y editable sólo por el perfil Gerencia)

- **Requerimiento: F- RVS-04**

Búsqueda.

Descripción:

Como página de inicio del Sistema se definirá una sección de búsqueda, mediante criterios, de acuerdo a datos de registro, para consulta de Empresas, Contactos, Eventos, Tareas pendientes e Interacciones.

Para búsqueda de Empresas:

- Nombre
- Cliente de
- Proveedor de
- RIF
- Ramo

Para búsqueda de Contactos:

- Nombre
- Apellido
- Empresa
- Email
- Teléfono

Para búsqueda de Eventos:

- Descripción

- Tipo
- Status
- Familia de productos
- Aliado Responsable
- Contacto Cliente
- Empresa
- Tamaño
- Probabilidad
- Mes esperado inicio

Para búsqueda de Tareas:

- Mis Tareas (marca para que se obtengan sólo las del usuario)
- Responsable
- Tarea
- Evento
- Empresa
- Período inicio plan
- Período fin plan

Para búsqueda de Interacciones:

- Período de fechas
- Resumen
- Tipo
- Aliado
- Evento

- Empresa
- **Requerimiento: F- RVS-05**

Perfiles de acceso.

Descripción:

Se contará con perfiles:

- Admin – Administrador del Sistema
- Gerencia – Privilegios de Gerencia
- General – resto de los usuarios

Aparte de los perfiles se contemplará las Empresas Aliadas a las cuales se encuentra asociado el usuario en el Sistema.

En este respecto:

Cada usuario podrá ver sólo Eventos, Tareas e Interacciones relacionadas con Aliados con los cuales se encuentre asociado.

Solo los usuarios de perfil Gerencia podrán asociar a los usuarios con los Aliados.

En cada tabla que exista un dato que enlace con la tabla Empresas, se permitirá sólo enlazar con empresas Cliente de los aliados asociados al usuario.

Sólo el perfil Gerencia puede modificar los datos Cliente de y Proveedor de, en la tabla Empresas.

El responsable de cada Evento es el encargado de asignar los responsables de las Tareas del mismo. Por parte de los responsables de tareas que no surjan a partir de Eventos, cualquier usuario con perfil

Gerencia de la empresa aliada que generó la tarea puede asignar el responsable así como el usuario que haya generado el registro de la Tarea.

- **Requerimiento: F- RVS-06**

Gestión de Negocios.

Descripción:

Se llevará a cabo el control de las ventas y servicios por medio de la Tabla de Eventos, Tareas e Interacciones.

La tabla de Eventos consta de los siguientes campos:

→ Datos Básicos

- Descripción corta
- Tipo (Interno o Externo)
- Status
- Descripción
- Familia de Productos
- Archivo de propuesta
- Archivo de cálculo de costos
- Anexos
- Observaciones
- Observaciones Gerencia (sólo para perfil Gerencia)

→ Responsables

- Aliado responsable
- Usuario responsable

- Cliente
- Contacto
- Proceso Venta/Servicio
 - Probabilidad Baja, Posible, Muy probable o Casi Seguro
 - Tamaño: Pequeño, Mediano, Grande o Muy Grande
 - Probabilidad numérica (%)
 - Valor proyecto (Bs)
 - Valor esperado (Bs)
 - Llamada – bloque de texto para registrar una interacción de llamada de manera rápida. Lo que se especifique en ese bloque pasará a una nueva interacción para ese Evento y con el texto especificado como Detalle, luego se limpiará en dato en el registro del Evento.
- Propuesta aprobada
 - Fecha esperada Inicio
 - Duración estimada
 - Unidad de tiempo
 - Monto a Facturar
 - Moneda a Facturar (Bs, \$, Euros, Pesos)
 - Modalidad de Facturación: Tiempo y material , precio fijo, otros)
 - Modalidad de Pago (bloque de texto)
 - Riesgos (bloque de texto)
 - Alcance del Trabajo (bloque de texto)

La tabla de Tareas por su parte contará con los campos:

- Tarea
- Evento (enlace a registro de tabla Eventos)
- Empresa (enlace a registro de tabla Empresas)
- Interacción (enlace a registro de tabla Interacciones)
- Orden – número de tarea dentro del Evento
- Predecesor – enlace a registro de tarea dentro del mismo Evento que debe ejecutarse antes que la actual
- Descripción
- Actividades – guía de pasos a seguir dentro de la Tarea
- Fecha Inicio Plan
- Fecha Fin Plan
- Fecha Inicio Real
- Fecha Fin Real
- Status
- Responsable – usuario a cargo de la tarea
- Seguimiento – para registro de observaciones de seguimiento de la ejecución de la tarea
- Histórico de cambios – registro de fecha, hora, ejecutor, valor original y valor nuevo en cambios de fechas, responsable y status.

Siempre que se genere una tarea a partir de un Evento, el sistema registrará automáticamente la Empresa a la que está asociada el Evento en el campo Empresa de la Tarea. Así mismo, si la Tarea es generada a partir de una Interacción, los datos de Empresa y Evento, de estar presentes en la Interacción son copiados en la Tarea.

- **Requerimiento: F- RVS-07**

Uso de plantillas.

Descripción:

Dado que muchos de los Eventos tienen tareas en común ya preestablecidas se contará con una tabla de Plantillas y una tabla de Detalles (tareas), para facilitar la creación de tareas asociadas a Eventos.

En Plantilla se necesita únicamente el nombre de la plantilla, con el cual se identificará para su uso en los Eventos. Para el detalle se tendrá:

- Tarea
- Plantilla – enlace a la plantilla de la cual es detalle
- Número de tarea (equivalente a Orden en Tarea)
- Predecesora – en este caso el número de la tarea que la precede. Este valor servirá para obtener el enlace a la Tarea predecesora en la tabla Tareas una vez se importe la plantilla.
- Duración en días hábiles – permitirá calcular fecha inicio y fin planificadas en la Tarea una vez se importe la plantilla
- Actividades – pasos a seguir para ejecución de la tarea.

Desde la vista extendida de Evento se debe poder importar cualquier plantilla. La importación consistirá en elegir de la lista de plantillas la que corresponda con el Evento y una vez elegida la opción de Importar se copiarán las tareas de la plantilla elegida como Tareas del Evento, calculando fecha inicio y fin plan de acuerdo a fecha inicio del evento, días hábiles por tarea y predecesores.

Para tareas sin predecesores se tomará como fecha inicio plan la misma fecha de inicio del Evento.

Las tareas con predecesoras, tendrán como fecha inicio, la fecha fin de su predecesora más un día hábil.

Las fechas fin se calcularán como fecha inicio más días hábiles de la tarea.

- **Requerimiento: F- RVS-08**

Asignación de responsables a tareas.

Descripción:

Entre las opciones que ofrecerá el CRM se encuentra la de listar Tareas a las que no se le ha asignado un responsable. A cada usuario le aparecerán las Tareas cuya asignación de responsable le compete.

Los datos que se desplegarán de cada tarea son:

- Evento
- Empresa
- Interacción
- Tarea
- Fecha Inicio
- Fecha Fin
- Responsable (editable)

En el listado se presentará la opción de elegir al responsable de una lista de todos los usuarios del Sistema, por cada Tarea listada.

- **Requerimiento: F- RVS-09**

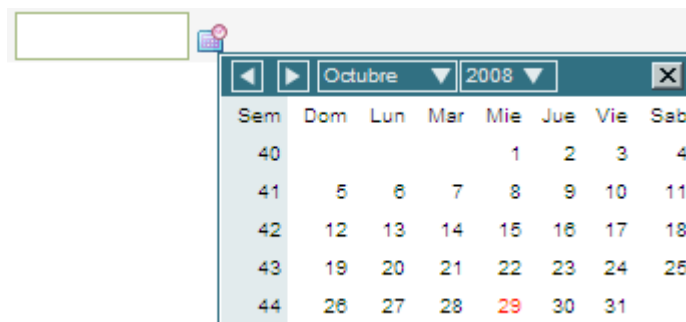
Mis Tareas.

Descripción:

El usuario podrá hacer una consulta directa de todas las tareas no finalizadas ordenadas por fecha inicio de modo ascendente.

En el listado resultante el usuario podrá actualizar la fecha de inicio y la de finalización reales, de aquellas tareas que ya inició o finalizó y agregar alguna observación en caso que se desee.

Existirá por Tarea un checkbox para que se coloque automáticamente como fecha de inicio real o finalización real la fecha actual, en caso que se trate de otra fecha se deberá ingresar manualmente a partir del calendario que se accede desde un ícono al lado de cada campo fecha.



Si se mantiene la marca de Fecha actual y aun así se llena el campo fecha con un valor, el sistema tomará el valor especificado y no la fecha actual, es decir, sólo se pondrá automáticamente, una vez presionado el botón de actualizar, la fecha actual para aquellas tareas que tienen la marca de Fecha Actual y el campo de fecha vacío.

- **Requerimiento: F- RVS-10**

Página principal del CRM.

Descripción:

La página de inicio, que se observa cuando el usuario se autentica en el CRM y a partir del ícono de Home, presentará lo siguiente:

TAREAS PENDIENTES

Listado con las tareas cuyo responsable es el usuario autenticado, ordenadas por fecha de fin de menos reciente a más reciente, que no tienen fecha de finalización real registrada (se asumen no finalizadas).

En cada tarea se contará con un campo de Fecha Seguimiento en la que el usuario responsable podrá especificar una fecha en la cual desea que le aparezca la tarea entre sus tareas pendientes. Cuando una tarea tiene ese dato con un valor, se mostrará en Tareas Pendientes el día allí especificado.

BUSQUEDAS

En la misma página a continuación del listado de tareas pendientes se incluirán recuadros con criterios para búsquedas de: Empresas, Contactos, Eventos, Tareas e Interacciones.

Los criterios para cada búsqueda se especifican en el requerimiento F- RVS-04.

- **Requerimiento: F- RVS-11**

Vista Extendida de Empresas.

Descripción:

La funcionalidad de Vista Extendida icono (icono ), permite ver en una sola pantalla datos de una tabla y de sus relacionadas. Para cada registro de Empresas mostrará:

- Datos básicos de la empresa:
 - Nombre
 - Cliente de
 - Proveedor de
 - RIF
 - Razón Social
 - Ramo
 - País
- Listado de Contactos de la Empresa
- Listado de Interacciones con la Empresa
- Listado de Eventos con la Empresa
- Listado de Tareas asociadas a la Empresa

- **Requerimiento: F- RVS-12**

Vista Extendida de Contactos.

Descripción:

La funcionalidad de Vista Extendida (icono ) para cada registro de Contactos mostrará:

→ Datos básicos del Contacto

- Nombre
- Empresa
- Email (con el icono  mediante el cual se puede enviar un email al contacto)
- Cargo
- Teléfono 1
- Celular 1
- Fax 1

→ Listado de interacciones con el Contacto

Por cada registro que se muestre se tendrá la opción de visualizar toda la información registrada para el mismo e incluso la de editar los datos (icono ) , en caso de tratarse de un registro sobre el cual el usuario tiene la permisología para ello según su perfil en el Sistema.

- **Requerimiento: F- RVS-13**

Vista Extendida de Eventos.

Descripción:

La funcionalidad de Vista Extendida (icono ) para cada registro de Eventos mostrará:

→ Datos básicos del Evento

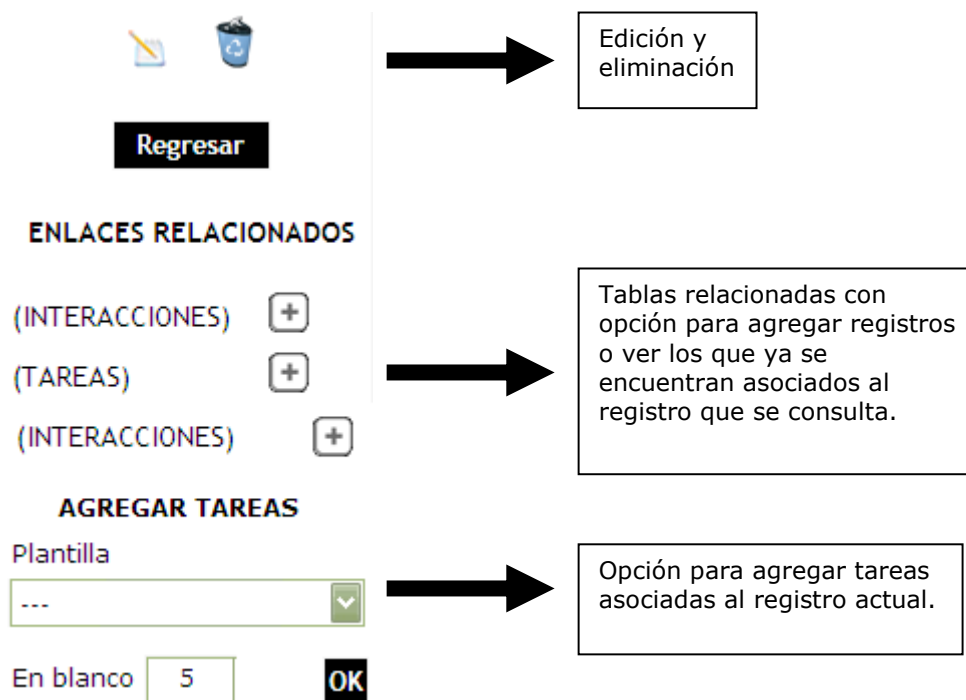
- Descripción corta
- Tipo
- Status
- Familia de Productos

- Responsables
 - Fechas plan
 - Listado de Tareas del Evento
 - Listado de Interacciones del Evento
- **Requerimiento: F- RVS-14**
Ingreso de Tareas a Eventos, Interacciones y Empresas.

Descripción:

En cada registro de Evento, Interacción o Empresa, se presentará una opción para ingresar Tareas a partir de una Plantilla o en blanco para ser especificadas por completo.

Se presentará bajo las pestañas de datos lo siguiente:



Al seleccionar una plantilla, los detalles de esa plantilla se copian como tareas y se asocian al registro sobre el cuál se está ejerciendo la funcionalidad. Si se especifican tareas en blanco se crean tareas con todos los datos vacíos para que el usuario especifique la información de cada uno.

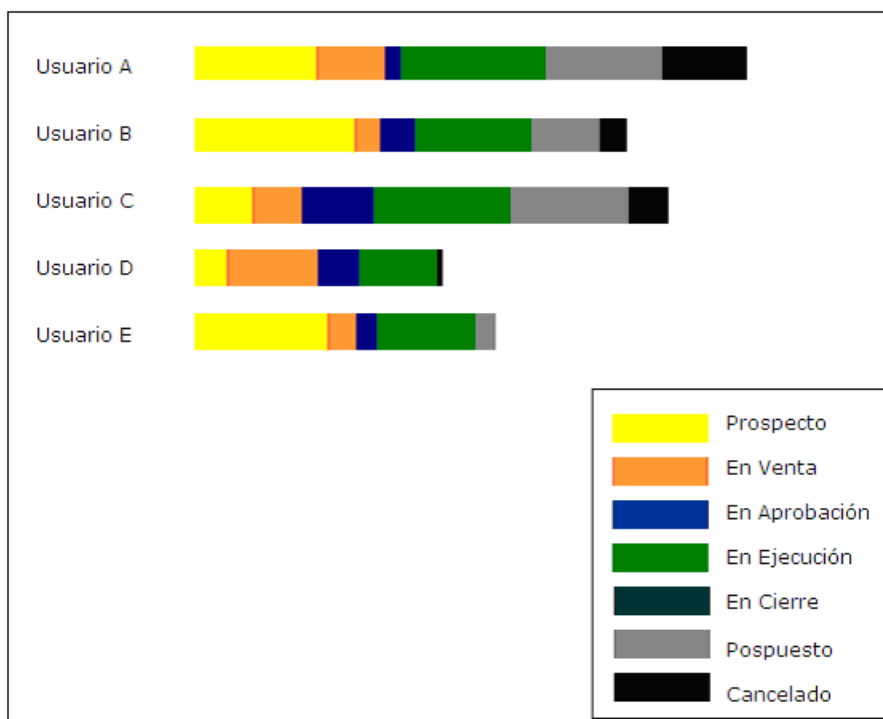
- **Requerimiento: F- RVS-15**

Reporte de Gestión por Usuario.

Descripción:

En este reporte se mostrará gráficamente el volumen de Eventos por usuario responsable en función del status. Su acceso será mediante un ícono en el encabezado del CRM, asequible sólo por usuarios de perfil Gerencia.

La visualización de este reporte será similar a la imagen siguiente:



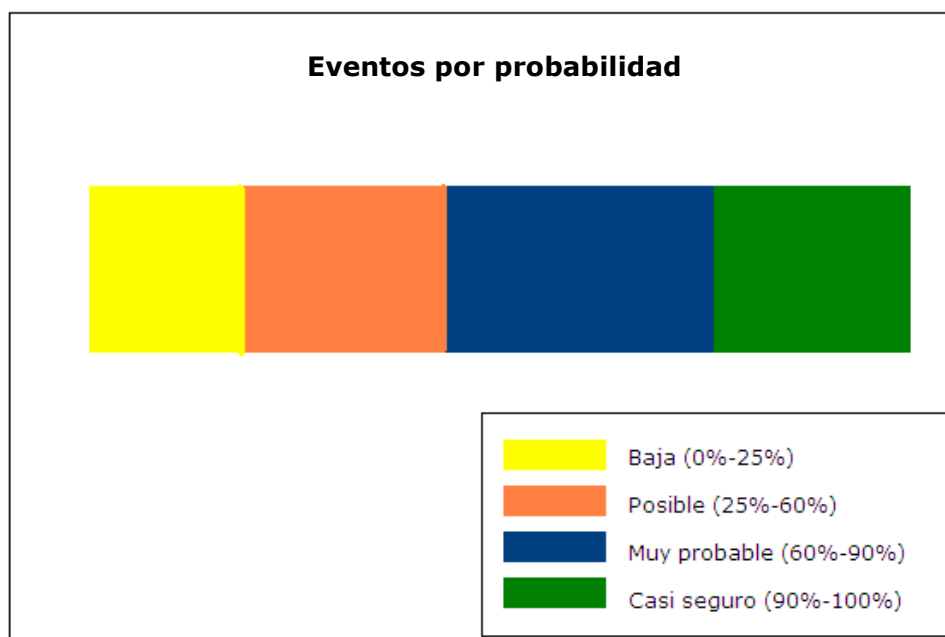
Sobre el espacio de cada color de cada Responsable aparecerá la cantidad de Eventos en que ese usuario es el Responsable y que se encuentra en el status indicado en la leyenda. Al hacer clic sobre el color se mostrará el listado de los eventos de ese usuario en ese status.

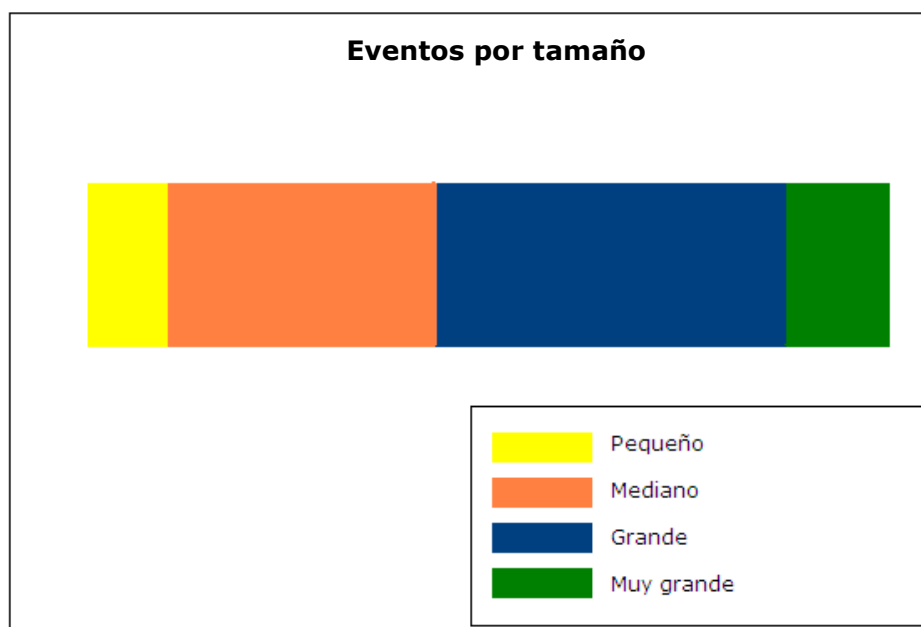
- **Requerimiento: F- RVS-13**

Reporte de Prospectos.

Descripción:

Similar al anterior en el modo de despliegue. Mostrará el volumen de Eventos en status Prospecto en función de probabilidad y en función de tamaño.





Pasar el mouse por encima de cada color da el total de Eventos en la condición que indica la leyenda y un clic en el color permite ver el listado de Eventos en esa condición.

- **Requerimiento: I- RVS -01**

Constante interacción entre los miembros del equipo de trabajo, para aclarar dudas o necesidad de información.

- **Requerimiento: I- RVS-02**

Contar con la información requerida para el desarrollo e implantación de las soluciones contempladas en este proyecto, en forma oportuna.

- **Requerimiento: I- RVS-03**

Revensub se responsabiliza por la carga de datos que se deba llevar a cabo para la puesta en producción. En el caso de la carga inicial de contactos proveerá de un archivo excel para que sea cargado mediante la plataforma por personal de GWT.

6 FIRMAS DE ACEPTACIÓN

Ricardo García

Director Revensub

Maribel Ravelo

Gerente de Proyecto
GWT
