

**PATRON DEL PROCESO *VENTA Y DISTRIBUCION DE STOCK***

**Oscar Barros**

**SERIE GESTION N°17**

Octubre, 2000

Centro Gestión (CEGES)  
Departamento de Ingeniería Industrial  
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas  
Universidad de Chile

## INDICE

### PATRON DEL PROCESO *VENTA Y DISTRIBUCION DE STOCK*

1. INTRODUCCION	2
2. VENTA Y DISTRIBUCIÓN DE STOCK	3
2.1. Descripción general	3
2.2. Modelo del patrón	5
3. USO DEL PATRÓN MACRO1VDS	37
ANEXO 1	

## **PATRON DEL PROCESO *VENTA Y DISTRIBUCION DE STOCK***

### **1. INTRODUCCION**

El patrón que se entrega en este documento forma parte de un proyecto de largo plazo, mediante el cual se persigue contribuir a la mejora de los procesos de negocios de las empresas. Para lograr este objetivo, se están desarrollando, progresivamente, patrones de procesos para diversos dominios de aplicación, desde muy generales a particulares. Tales patrones son normativos –en el sentido de establecer la manera optimizada de funcionamiento de un proceso en un cierto dominio de aplicación– y se basan en la experiencia de muchas empresas, sintetizada en las llamadas “mejores prácticas”. Esta experiencia está siendo generada como parte del mismo proyecto –por medio de la realización de muchos casos prácticos de rediseño de procesos–, pero también se alimenta de la experiencia internacional publicada.

A diferencia de la literatura tradicional de mejores prácticas, los patrones que proponemos cubren integralmente y de manera coordinada la optimización de procesos completos. Además son formales, en el sentido de que son modelados de acuerdo a una técnica rigurosa de representación con apoyo computacional.

En el libro *Rediseño de Procesos de Negocios Mediante el Uso de Patrones* [1] se dan las bases conceptuales y técnicas en las cuales se basan los patrones, donde,

además, se dan los primeros modelos propuestos para diversos dominios de aplicación. Además existe un sitio web –[www.obarros.cl](http://www.obarros.cl)– donde hay versiones electrónicas de tales modelos, las cuales se pueden bajar para su aplicación en proyectos específicos. A este sitio web se están incorporando paulatinamente los nuevos patrones que se desarrollan.

La mejora de procesos que propugna el proyecto de patrones es hoy día un imperativo para las empresas que deseen competir con buenas posibilidades de éxito en la economía de Internet. En efecto, las empresas que se incorporan a los e-business deben necesariamente optimizar sus procesos, para poner la satisfacción de los requerimientos de los clientes –incluyendo aspectos tales como procesamiento de pedidos, generación del producto o servicio, logística, etc.– al nivel de la velocidad de Internet; mientras que las tradicionales, que venden los mismos productos o servicios que los e-business, deben también tener procesos eficientes de servicio y satisfacción de necesidades de los clientes, si desean tener alguna posibilidad de competir [2].

## **2. VENTA Y DISTRIBUCIÓN DE STOCK**

### **2.1. Descripción general**

El patrón que se entrega a continuación plantea un caso que es una generalización de muchas situaciones específicas que ocurren en la práctica.

En primer lugar, se trata de la venta a una cierta clientela –que pueden ser personas y/o empresas– de un producto físico que se adquiere a terceros, del cual se mantiene stock. Este sería el caso de una empresa mayorista que se dedica a comprar a los productores, mantiene stock en bodegas distribuidas en un cierto ámbito geográfico y abastece una cantidad de puntos de venta, que pueden ser propios o ajenos; por ejemplo, una empresa que abastece a supermercados. También cubre el caso de una empresa cuyo propósito es vender un cierto producto a público a través de uno o más puntos de venta y que, para estos efectos, compra a mayoristas o productores y mantiene stock en sus bodegas y/o locales; por ejemplo, todo el comercio minorista, cadenas de venta –como tiendas de departamentos– y proveedores de productos como parte de un servicio –como telefonía, videocable y energía.

En segundo lugar, se plantea la situación más general en cuanto a características técnicas del producto, lo cual implica ciertas verificaciones técnicas para asegurar que el producto puede proveerse y satisface adecuadamente los requerimientos del cliente, lo cual también puede incluir la instalación del mismo; por ejemplo, productos de telefonía, computadores, conexiones a Internet y otros similares.

En tercer lugar, se considera la situación más compleja desde el punto de vista de distribución, que implica la existencia de bodegas centrales, bodegas en puntos de venta, venta en locales propios y distribución a terceros, y los correspondientes problemas logísticos asociados.

Por último, la relación con los proveedores también se considera en los términos más generales posibles, considerando las opciones de abastecerse por medio de proveedores estables, mercados electrónicos, licitaciones y otras modalidades.

Para desarrollar este patrón se partió de Macro1, documentado en el libro ya mencionado y disponible en el sitio web también referenciado, y su aplicación en varios casos reales dentro del dominio ya especificado. La posición de este patrón –que denominamos Macro1vsd– dentro de la rama que parte en la raíz Macro1, bajo desarrollo, se muestra en la Figura 1. El árbol completo se entrega en [1].

## **2.2. Modelo del patrón**

El patrón se modela usando la técnica de diagramación IDEF0, apoyada en el software Bpwin [1].

La especificación parte de un nivel general ( $A_0$ ) y se va detallando progresivamente, por medio de descomposición jerárquica [1]. Como ya se dijo, se parte de Macro1, como modelo normativo de la estructura del proceso, y se agregan detalles basados en la experiencia de los casos de aplicación. Por lo tanto, el primer nivel –que se muestra en la Figura 2– es muy parecido al primer nivel de Macro1, como debe ser dado el carácter normativo de éste. Sólo cambian los nombres de las funciones y los flujos, especializándolos al dominio específico en cuestión. Por ejemplo, se habla de “pedidos” y de “Gestión distribución y entrega”, ya éstos son los conceptos para productos físicos.

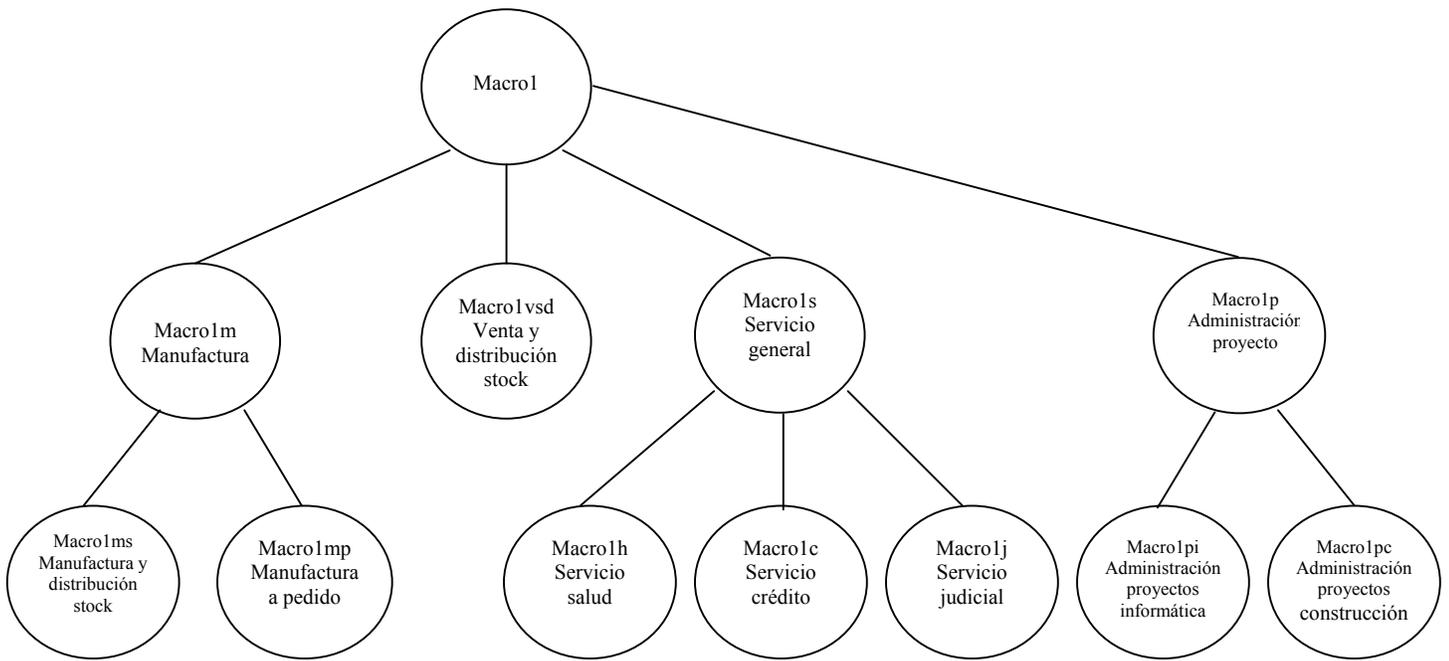


Figura 1. Árbol parcial de patrones

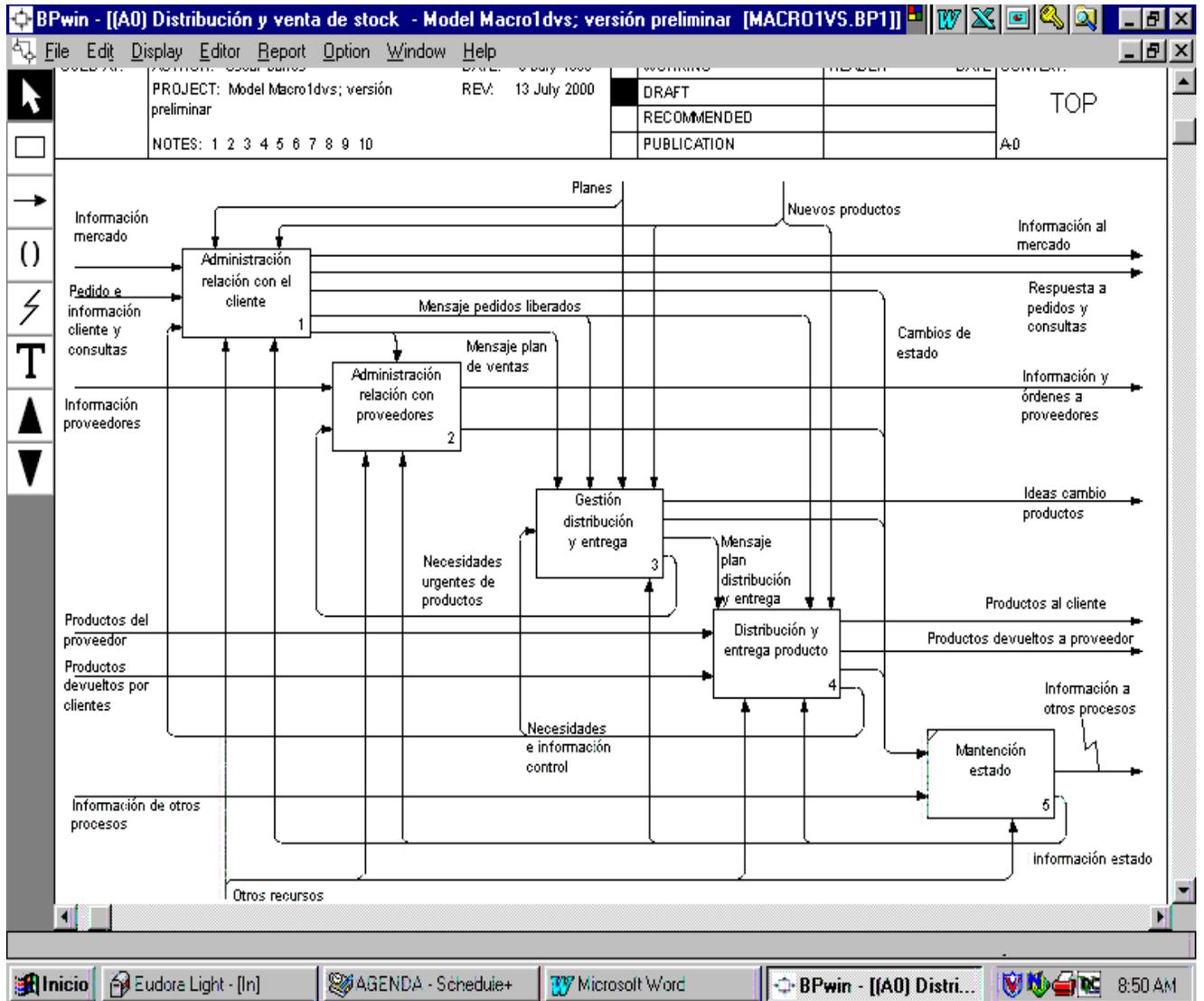


Figura 2. Distribución y venta de stock

En un segundo nivel, tenemos la descomposición de *Administración relación con el cliente*, en la Figura 3. También este nivel es muy parecido a Macro1, con las adaptaciones de nombre que corresponden. Al descomponerse las actividades de este nivel, empiezan a aparecer las particularidades de este patrón. En efecto, la partición de *Marketing y análisis de mercado*, conduce, en la Figura 4, a las siguientes actividades:

- i) *Introducción nuevos productos*, que tiene como función implementar –por medio de pruebas de mercado, planes comerciales y otros– los nuevos productos definidos en el proceso correspondiente (Macro2).
- ii) *Analizar comportamiento ventas, clientes y prospectos*, donde se intenta modelar la respuesta del mercado ante diferentes acciones comerciales, resultando en modelos de comportamiento y de pronóstico.
- iii) *Definir acciones marketing*, la cual, basada en los modelos de comportamiento de ii) e información relacionada, define las campañas que se realizarán.
- iv) *Planificar ventas*, que usa los modelos de pronósticos de venta para confeccionar un plan de ventas.

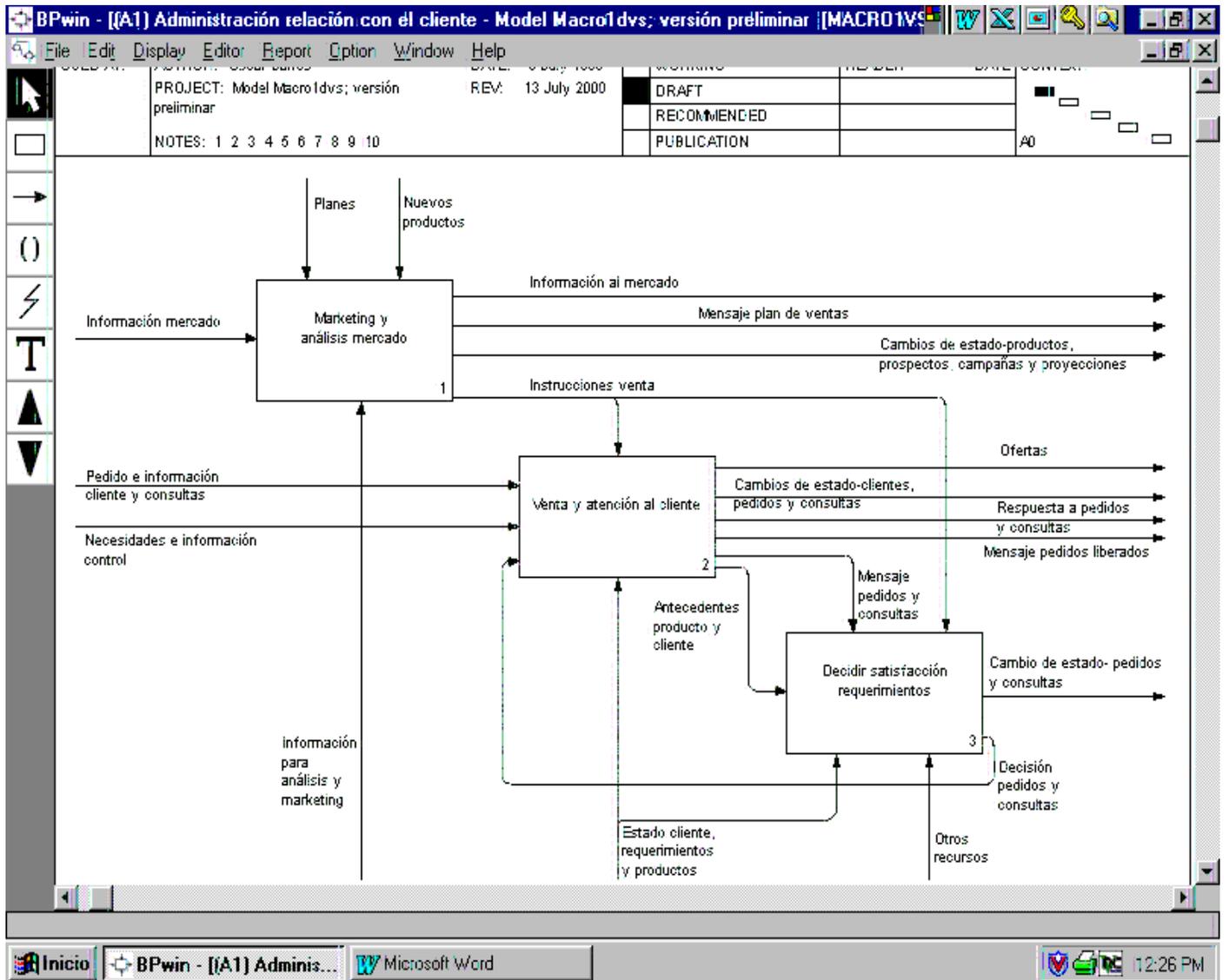


Figura 3. Administración relación con el cliente

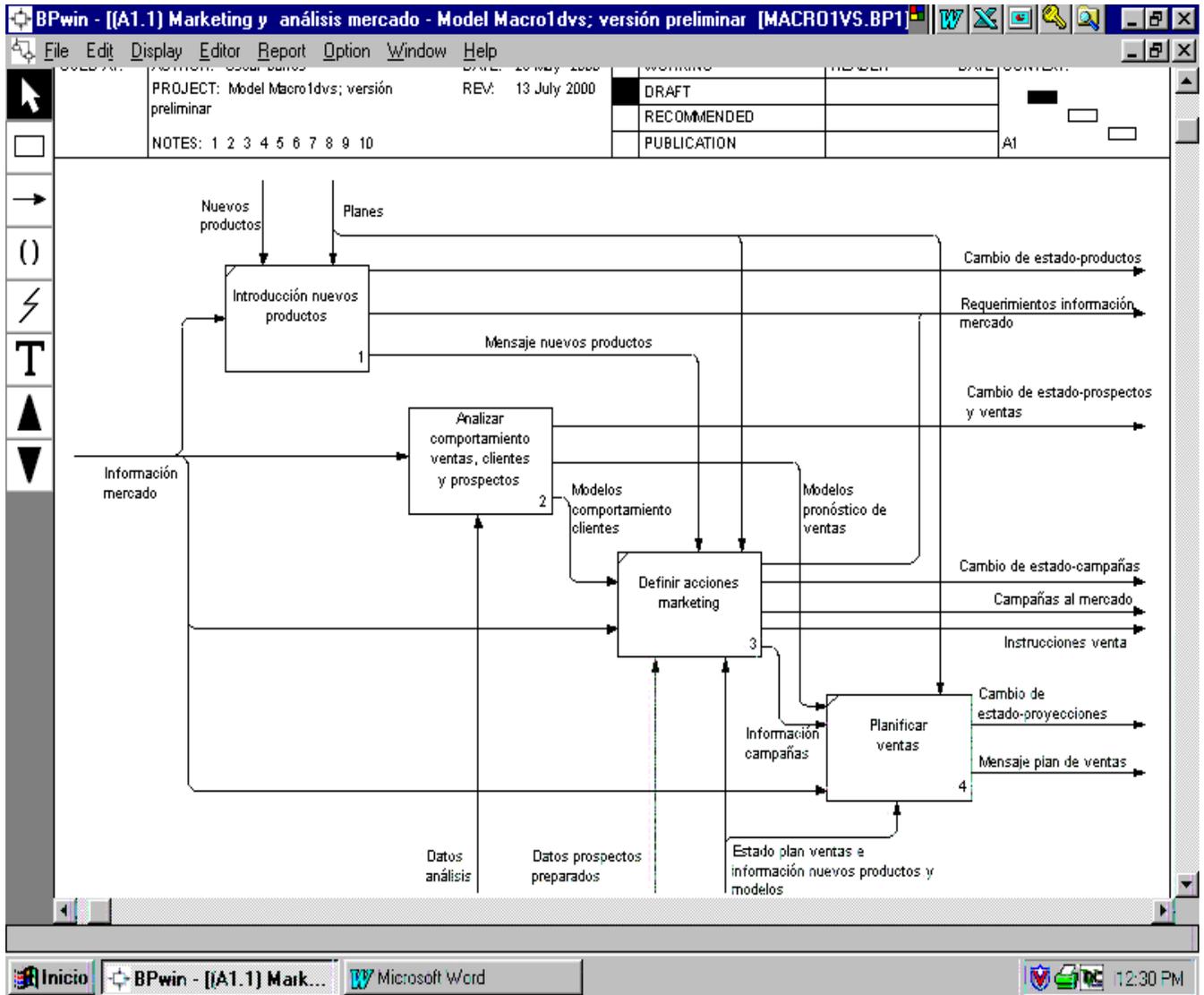


Figura 4. Marketing y análisis mercado

La actividad (ii) puede, a su vez, descomponerse, como se muestra en la Figura 5, para mostrar cómo se maneja la información necesaria y se desarrollan los diferentes tipos de modelos.

A su vez, *Venta y atención al cliente*, puede partirse, como se muestra en la Figura 6, en diferentes tipos o canales de venta, que se explican por sí mismos. De la misma manera, estas actividades pueden subdividirse en venta y atención, y éstas en variadas modalidades y actividades, tales como venta en locales, atención de reclamos, venta telefónica, atención por Internet, etc., lo cual se muestra en las Figuras 7 a 15. En estas figuras y los correspondientes diccionarios, que se entregan en el Anexo 1, se llega a un detalle que intenta mostrar “todas” las opciones que se le presentan a una empresa para vender y atender a sus clientes. En este sentido es un superconjunto –como se explica en [1]– que, para un caso particular, provee opciones de donde seleccionar las relevantes y especializarlas para tal caso.

También cabe hacer notar que hay una fuerte componente normativa en la parte del patrón presentada hasta ahora –como es lo correcto [1]– que señala la posibilidad y, en algunos casos, necesidad de realizar una serie de actividades que las empresas habitualmente no desarrollan. Por ejemplo, pronósticos de venta; uso de bases de datos analíticas o datawarehouse y datamining para estudiar el comportamiento de los clientes; uso de canales no tradicionales de ventas, como los telefónicos o Internet; énfasis en la garantía de un buen servicio y seguimiento de la satisfacción de las necesidades de los clientes, todas éstas incorporadas en el patrón.

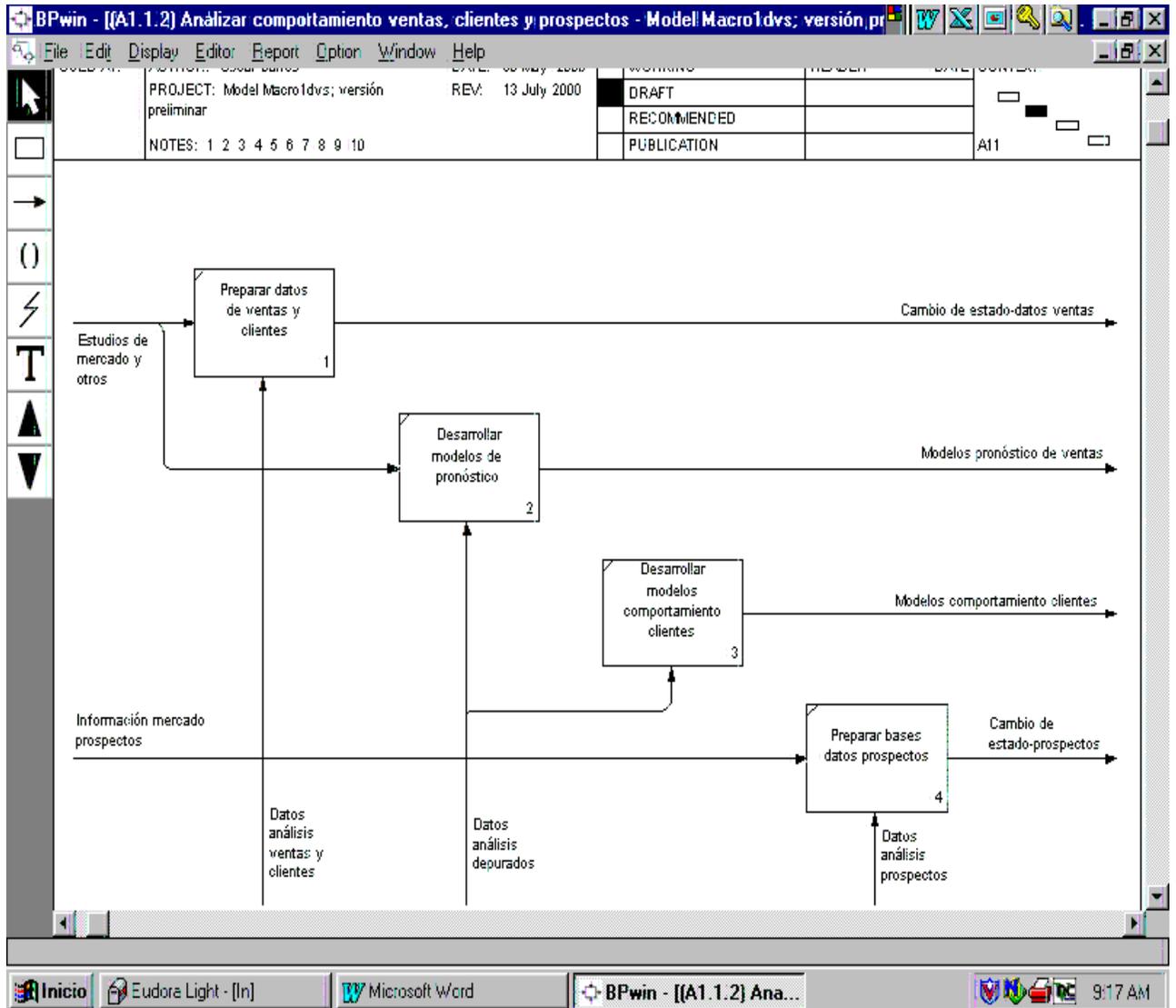


Figura 5. Analizar comportamiento ventas, clientes y prospectos

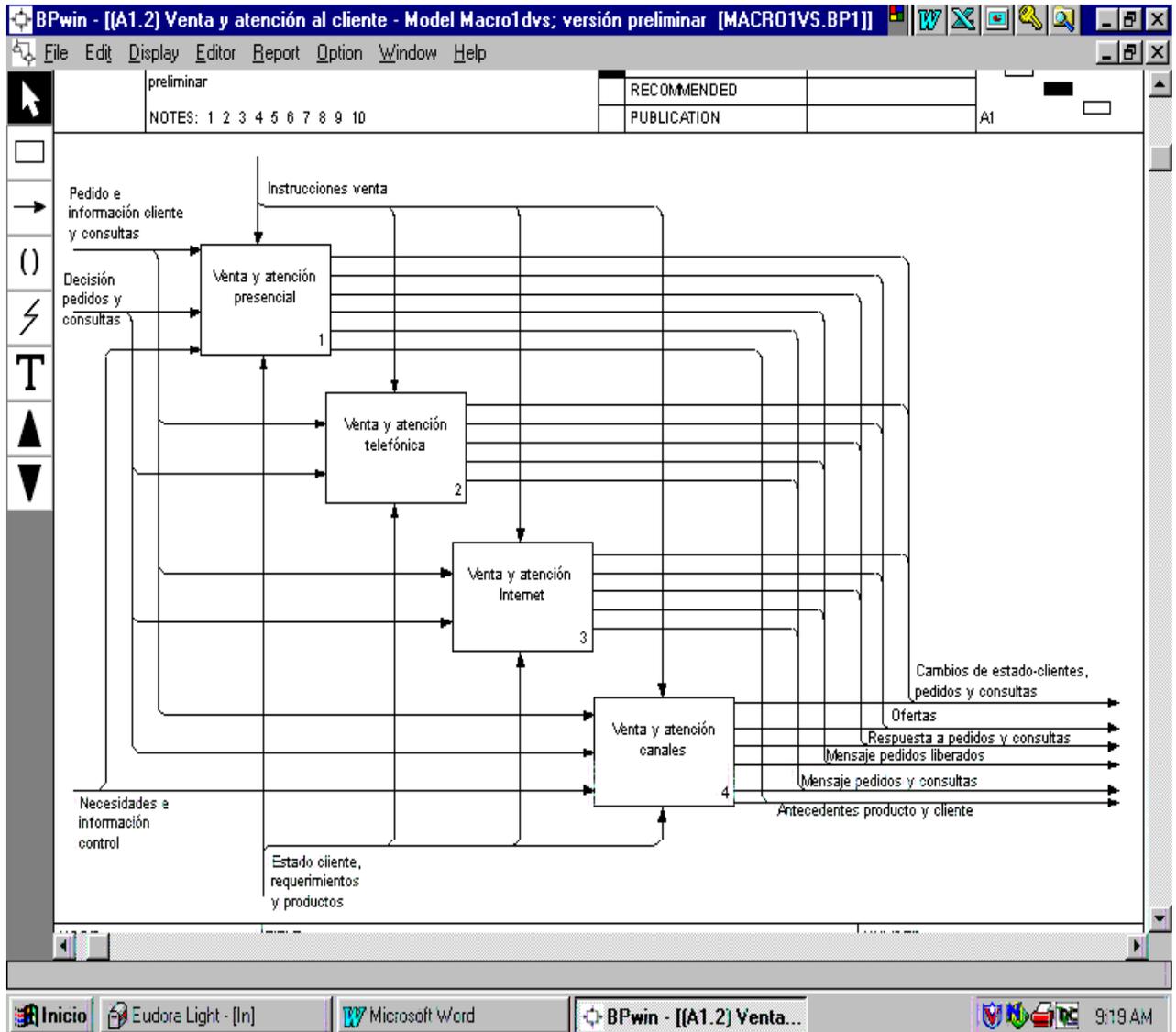


Figura 6. Venta y atención al cliente

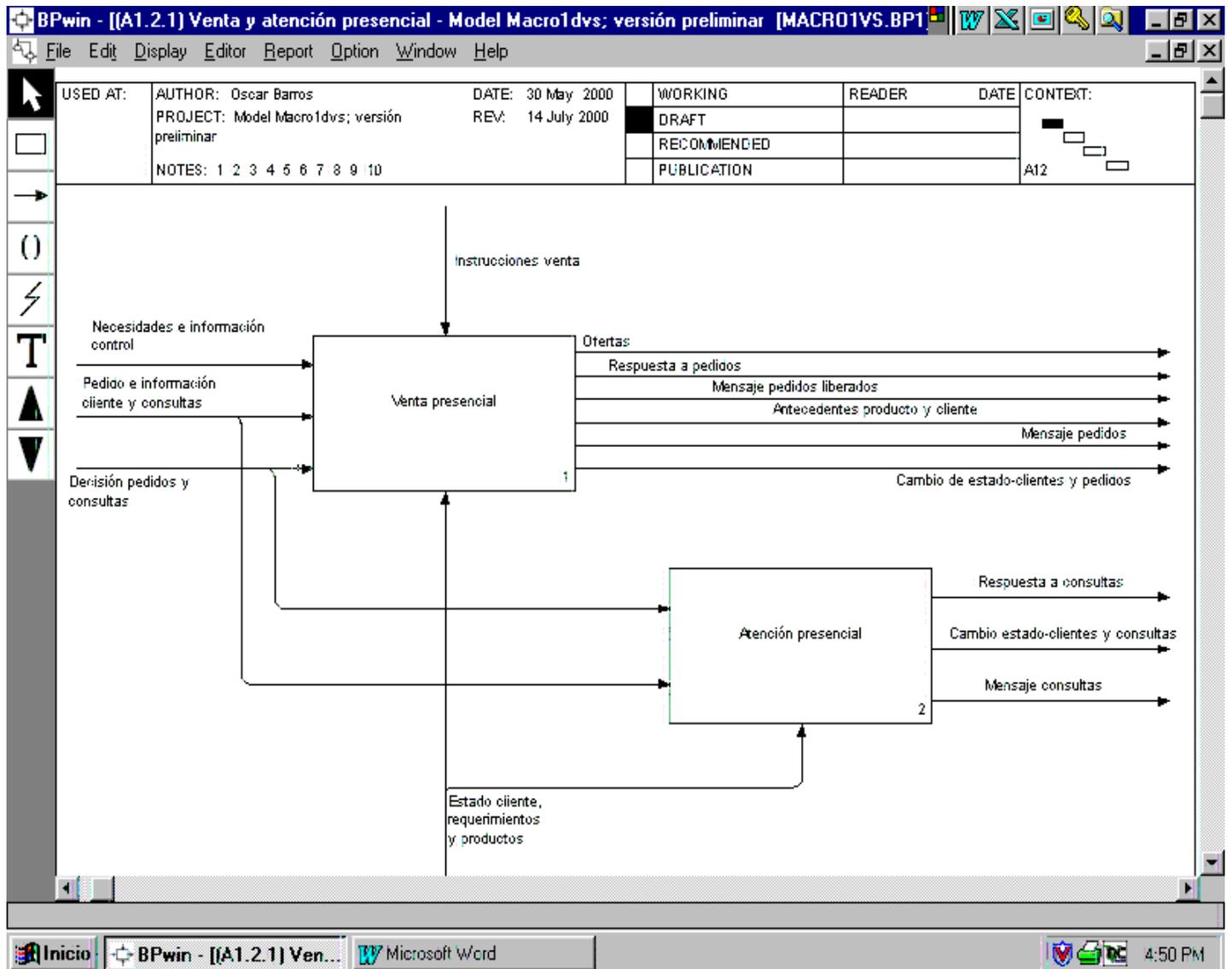


Figura 7. Venta y atención presencial

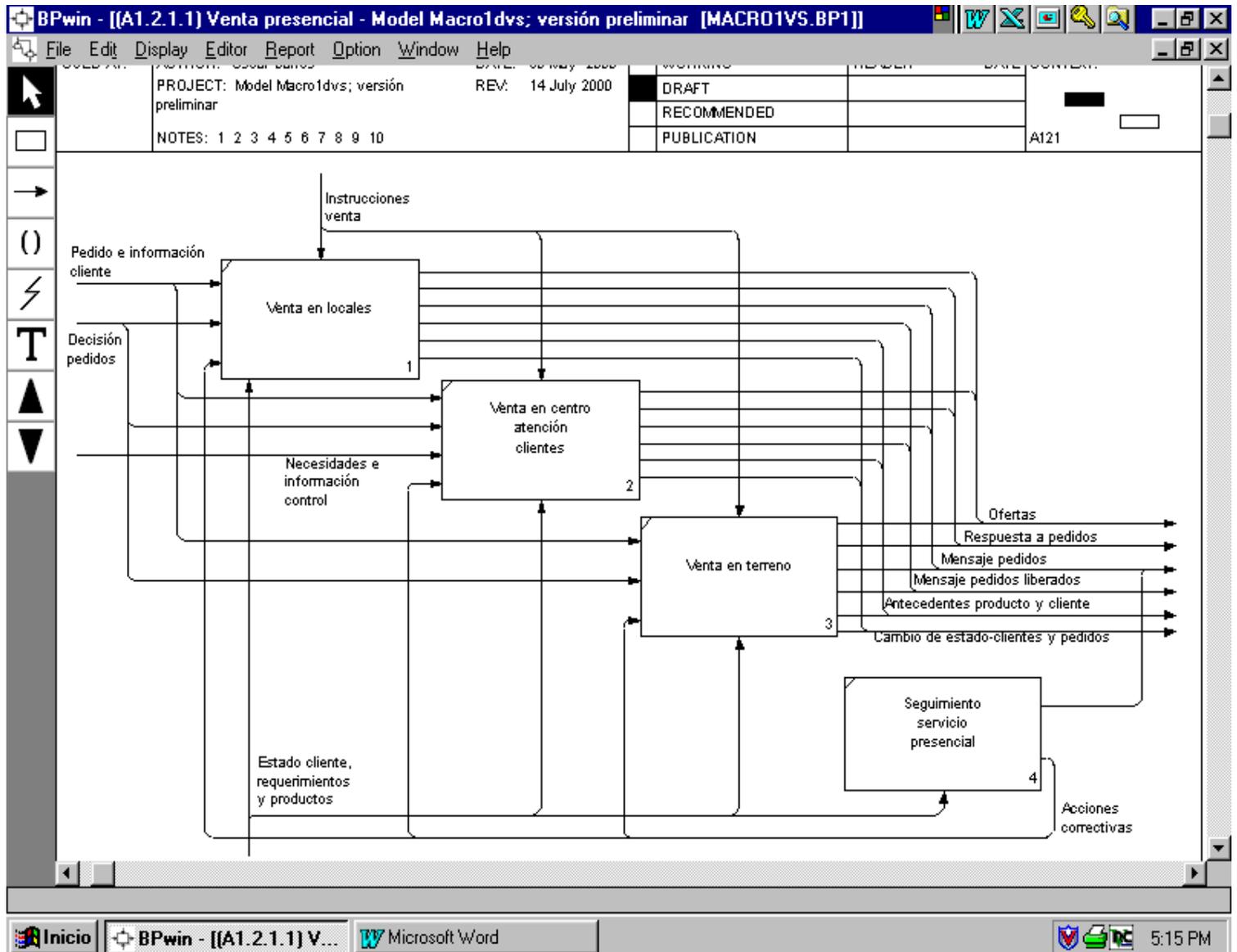


Figura 8. Venta presencial

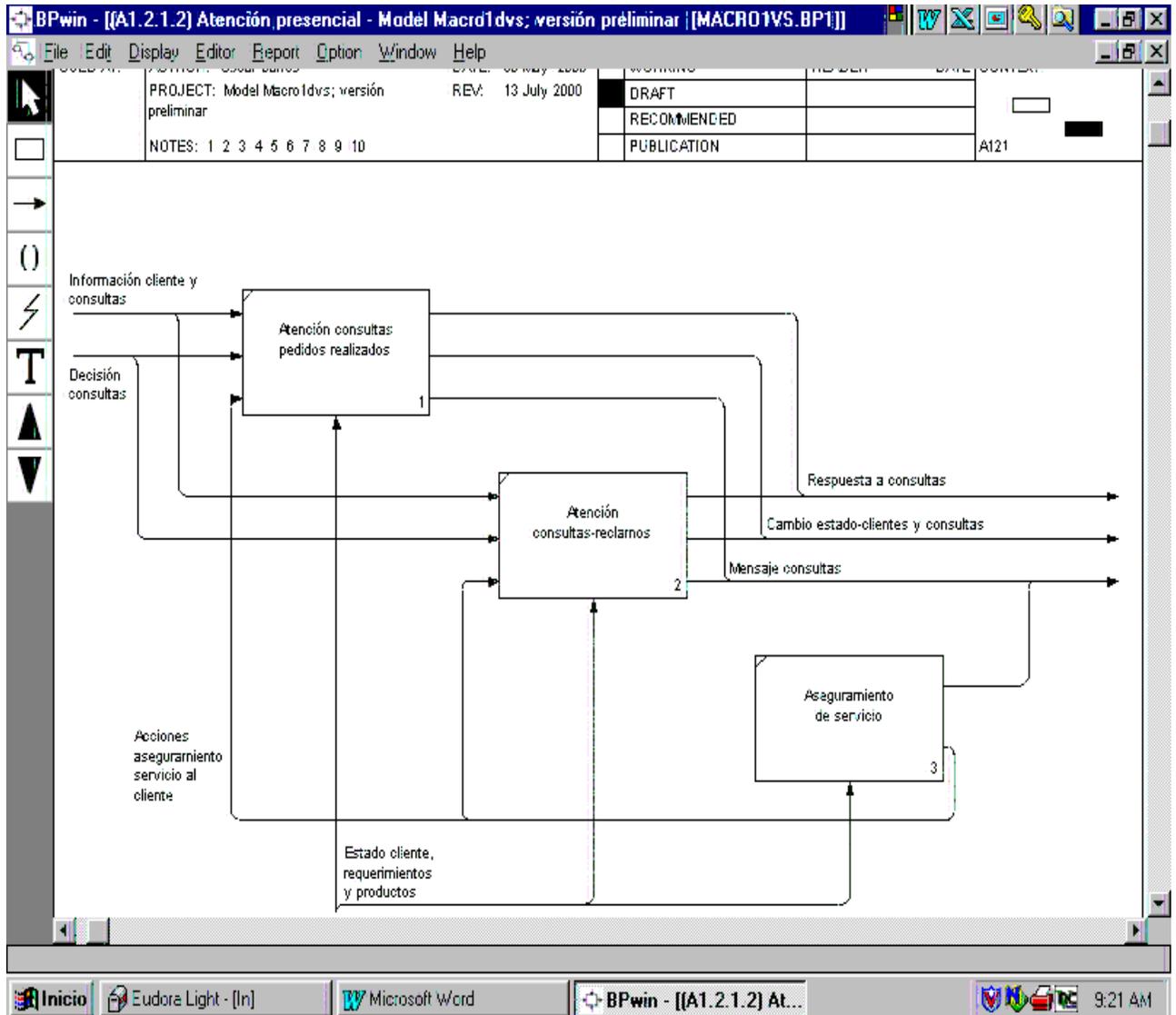


Figura 9. Atención presencial

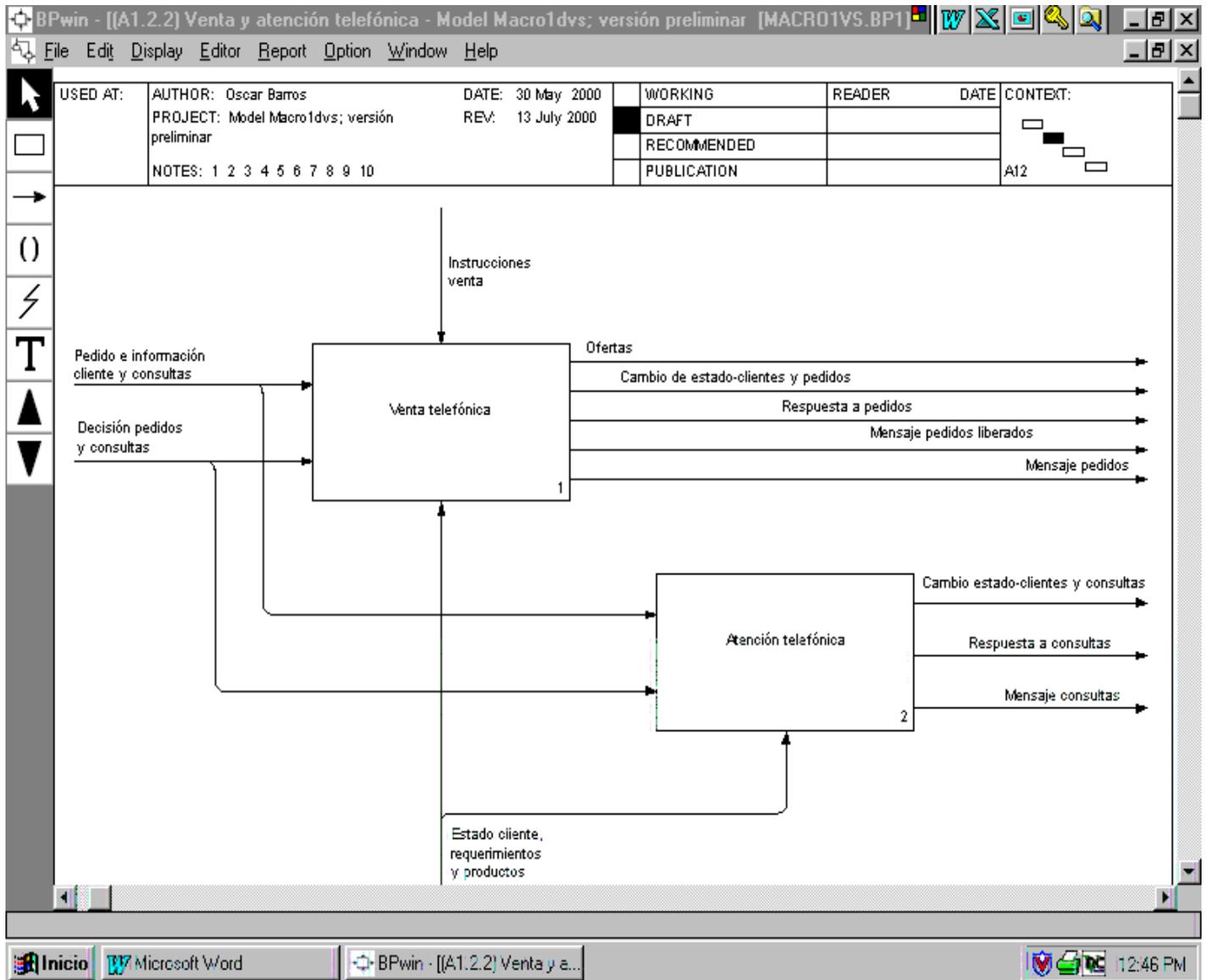


Figura 10. Venta y atención telefónica

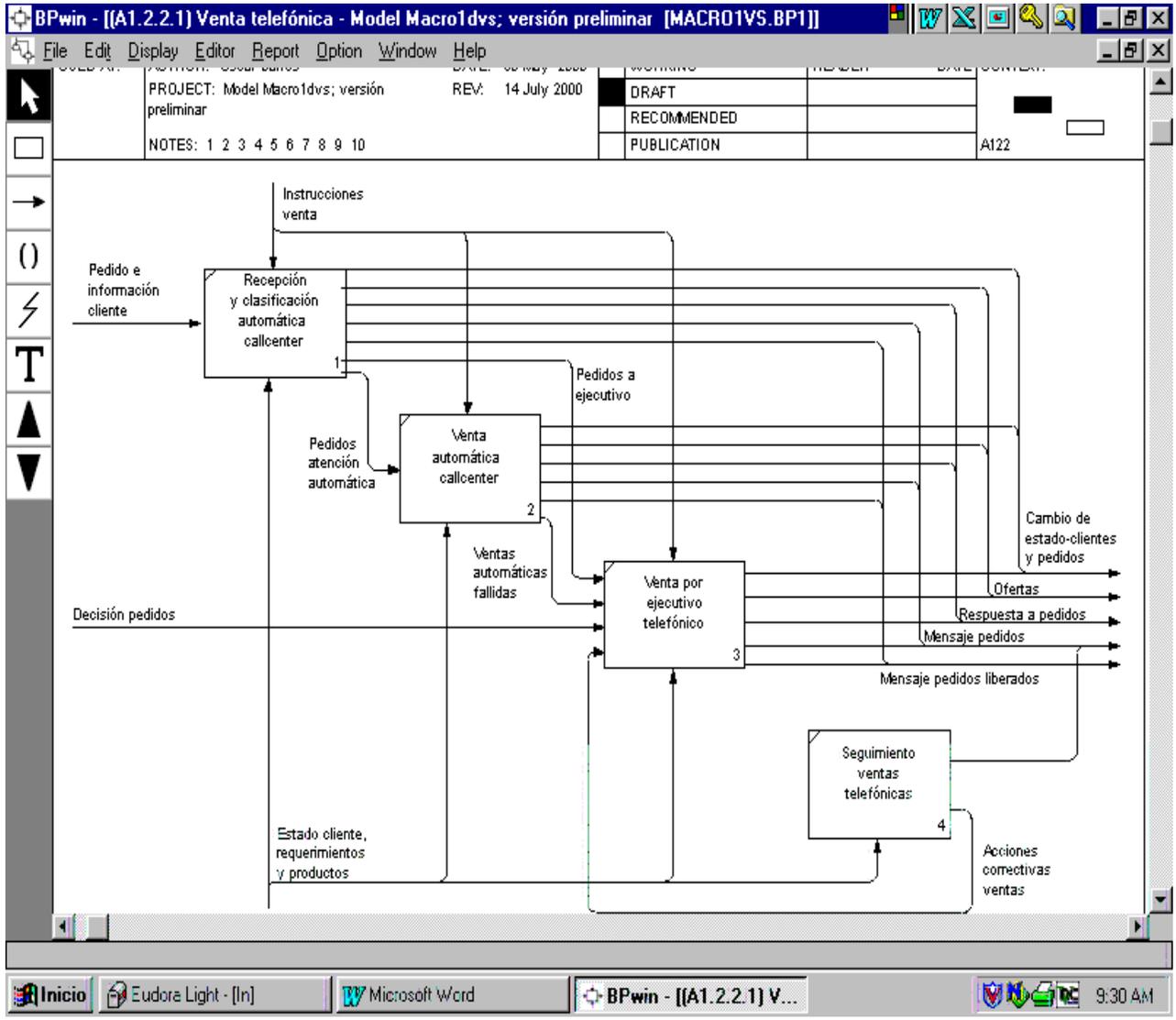


Figura 11. Atención telefónica

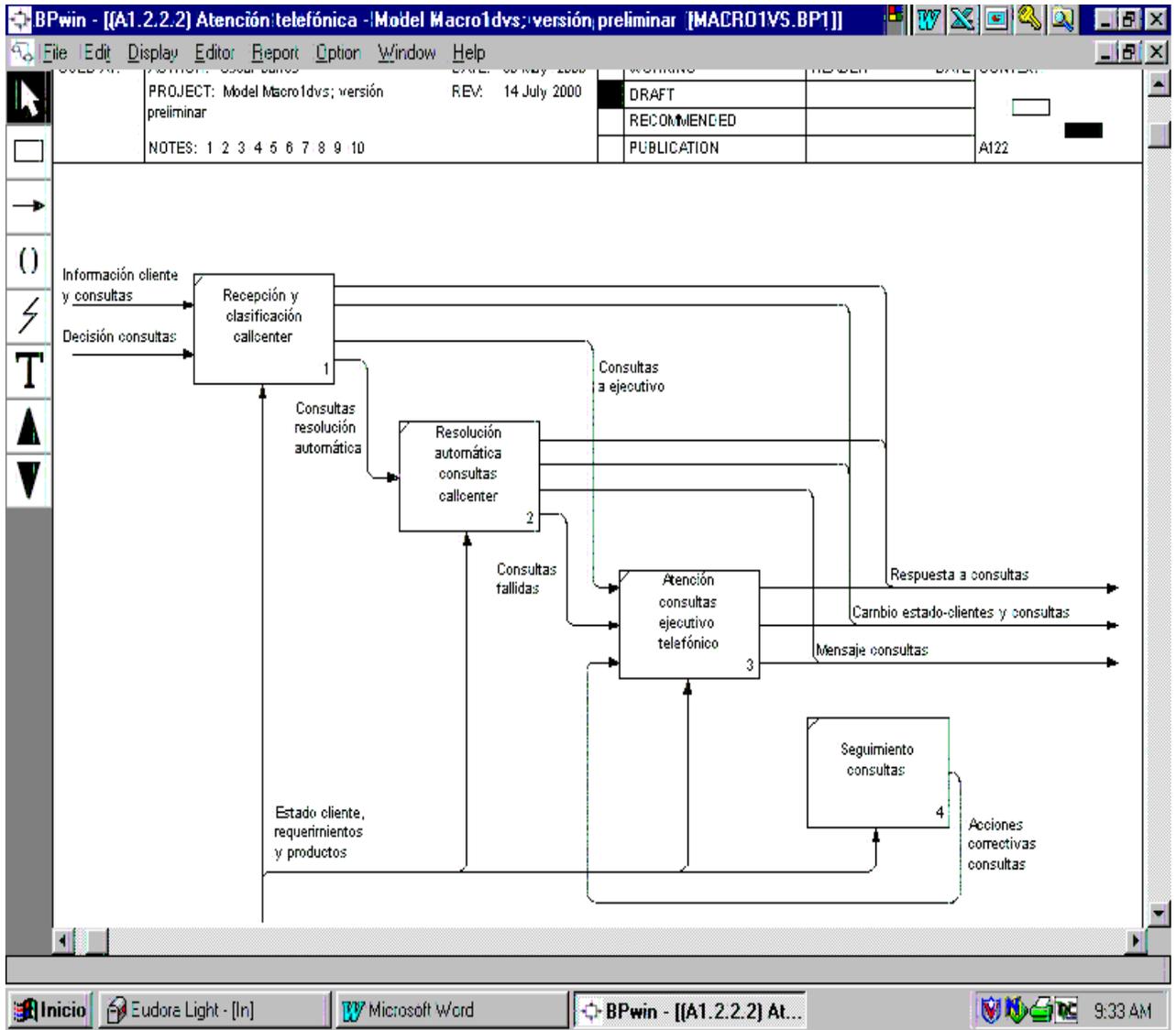


Figura 12. Atención telefónica

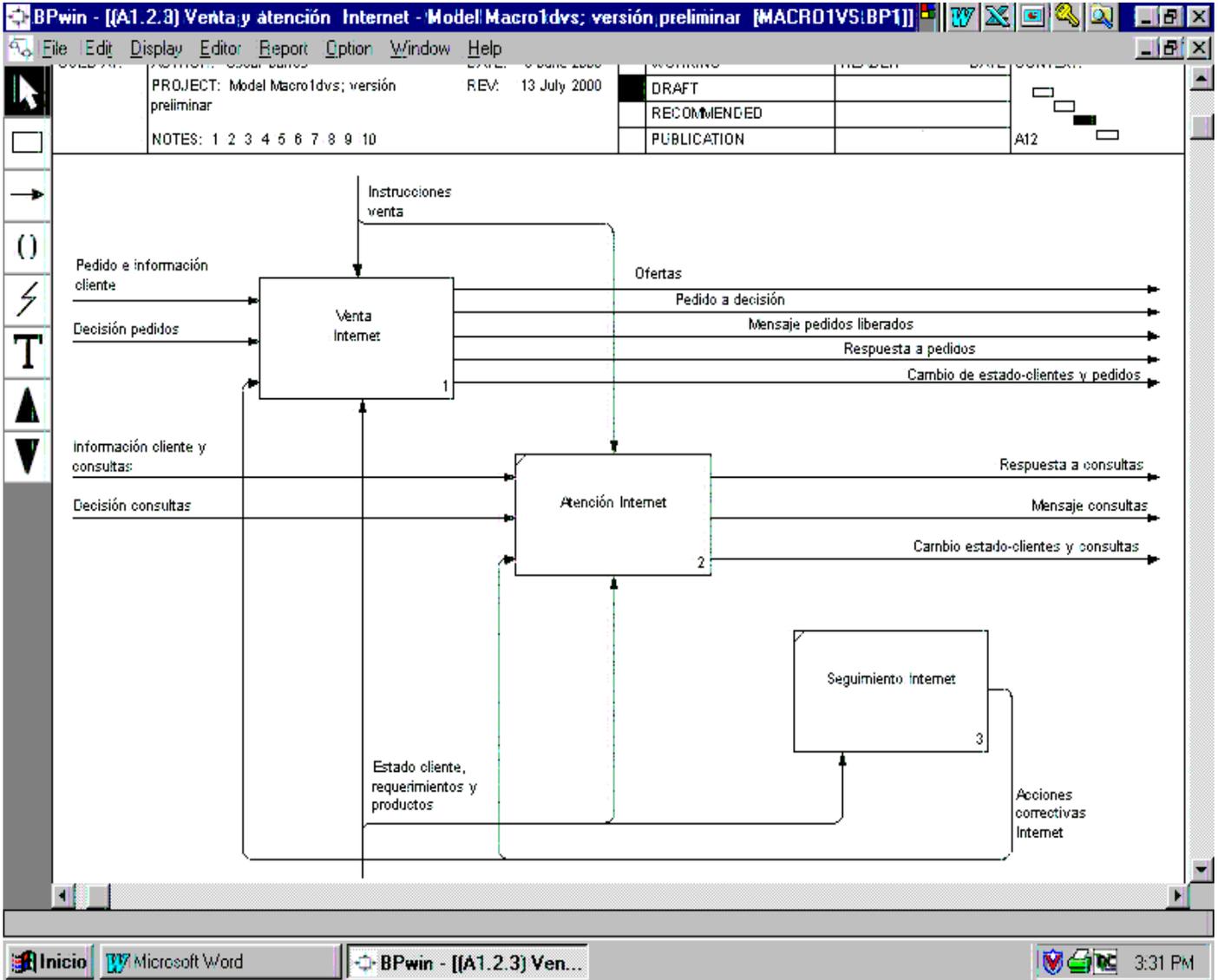


Figura 13. Venta y atención Internet

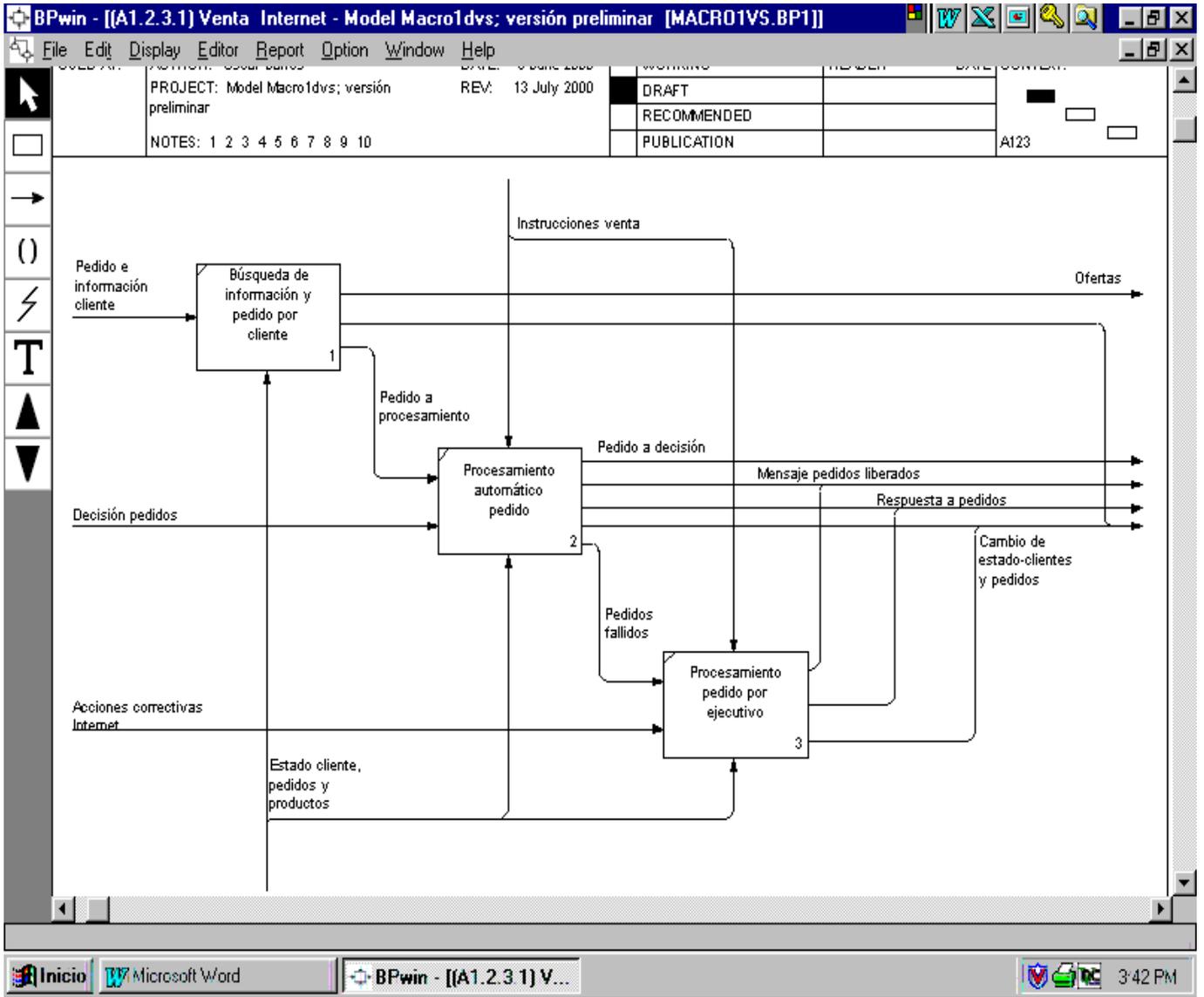


Figura 14. Venta Internet

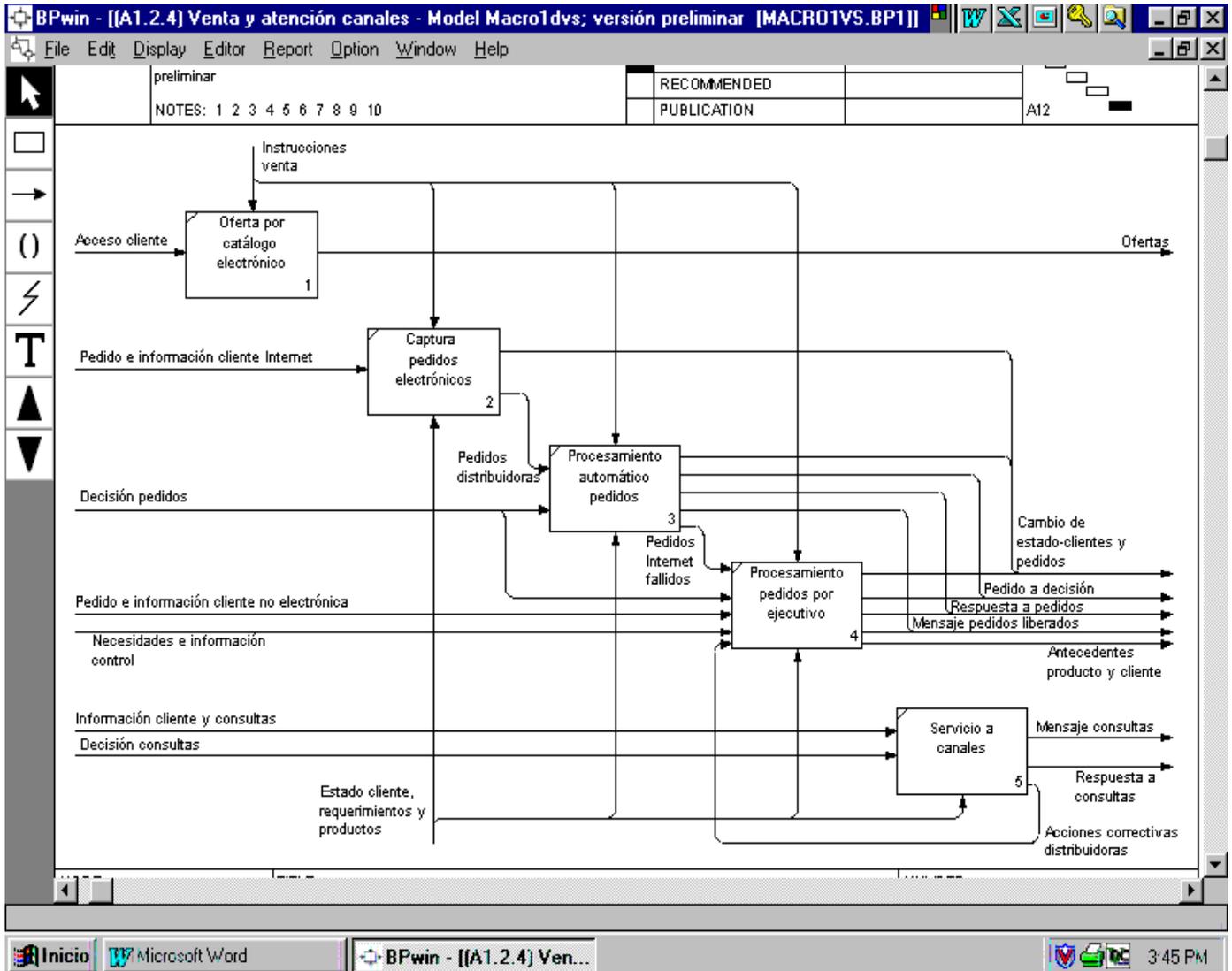


Figura 15. Venta y atención canales

Siguiendo, ahora, la partición de la actividad *Decidir satisfacción requerimientos* de la Figura 3, encontramos en la Figura 16, las siguientes actividades:

- i) *Clasificación automática requerimientos* la cual establece, mediante una rutina computacional, si el requerimiento del cliente se puede evaluar en forma automática o si requiere la intervención de un analista.
- ii) *Decisión automática requerimientos*, donde se aplica un algoritmo computacional que evalúa, como se muestra en las Figuras 17 y 18, al cliente en sí –por ejemplo, si es cliente habitual y volumen de compras– su situación de crédito y la disponibilidad del producto –tanto en cuanto a su existencia como factibilidad técnica de proveerlo y/o instalarlo.
- iii) *Decisión por analista de requerimientos*, que hace lo mismo que (ii), pero en situaciones donde falla el algoritmo computacional o no es posible desarrollar uno.

En la partición recién explicada se aprecia, también, un claro énfasis normativo con mejores prácticas en cuanto a decisión automática por medio de modelos y algoritmos.

Volviendo al nivel  $A_0$  de la Figura 2, veremos, ahora, la descomposición de *Administración relación con proveedores*, que se muestra en la Figura 19. Esta contiene las siguientes actividades:

- i) *Especificar productos*, donde, para los nuevos productos, se establecen las características técnicas que deben satisfacer los proveedores y que deben controlarse al ingresar los productos a las bodegas de la empresa.

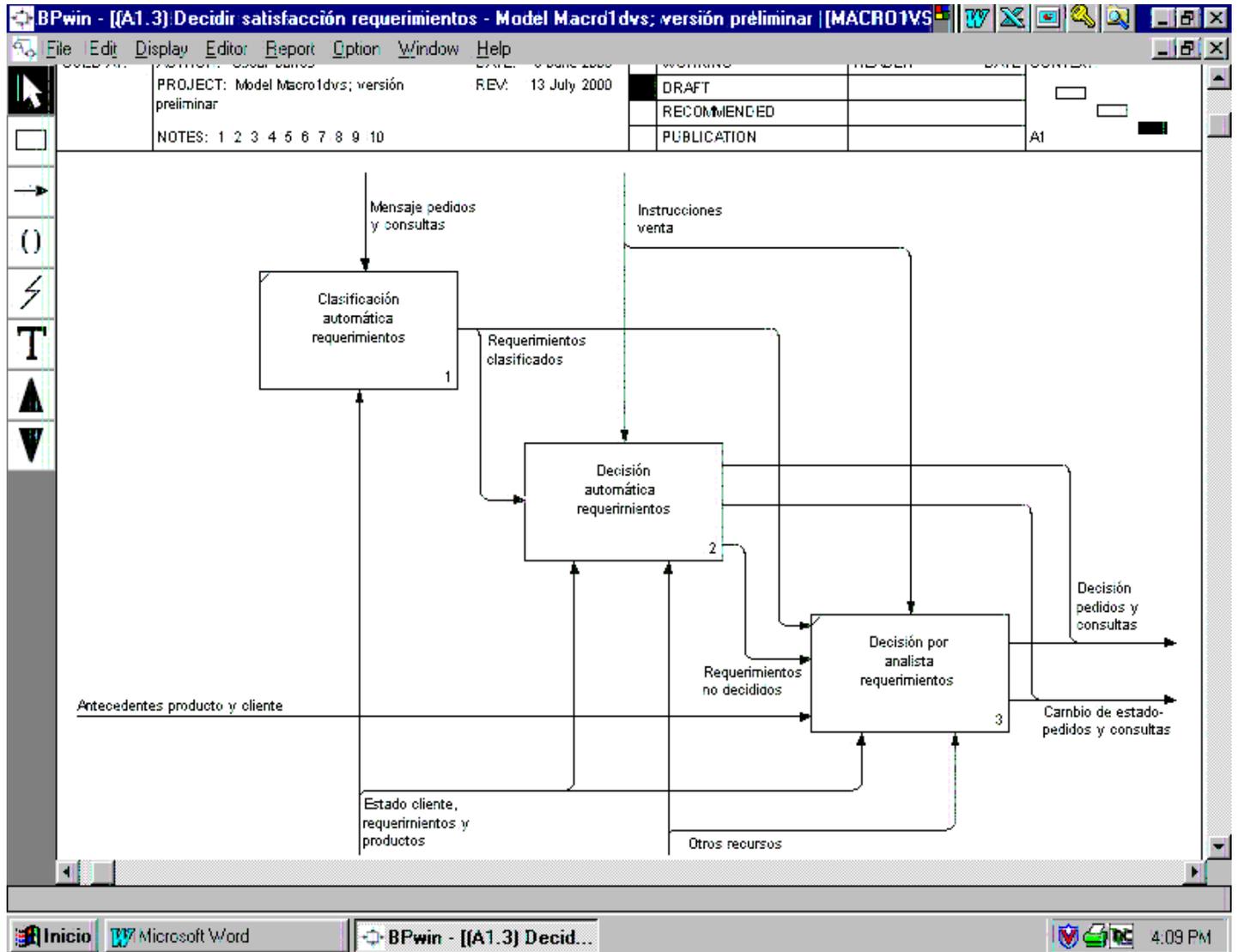


Figura 16. Decidir satisfacción requerimientos

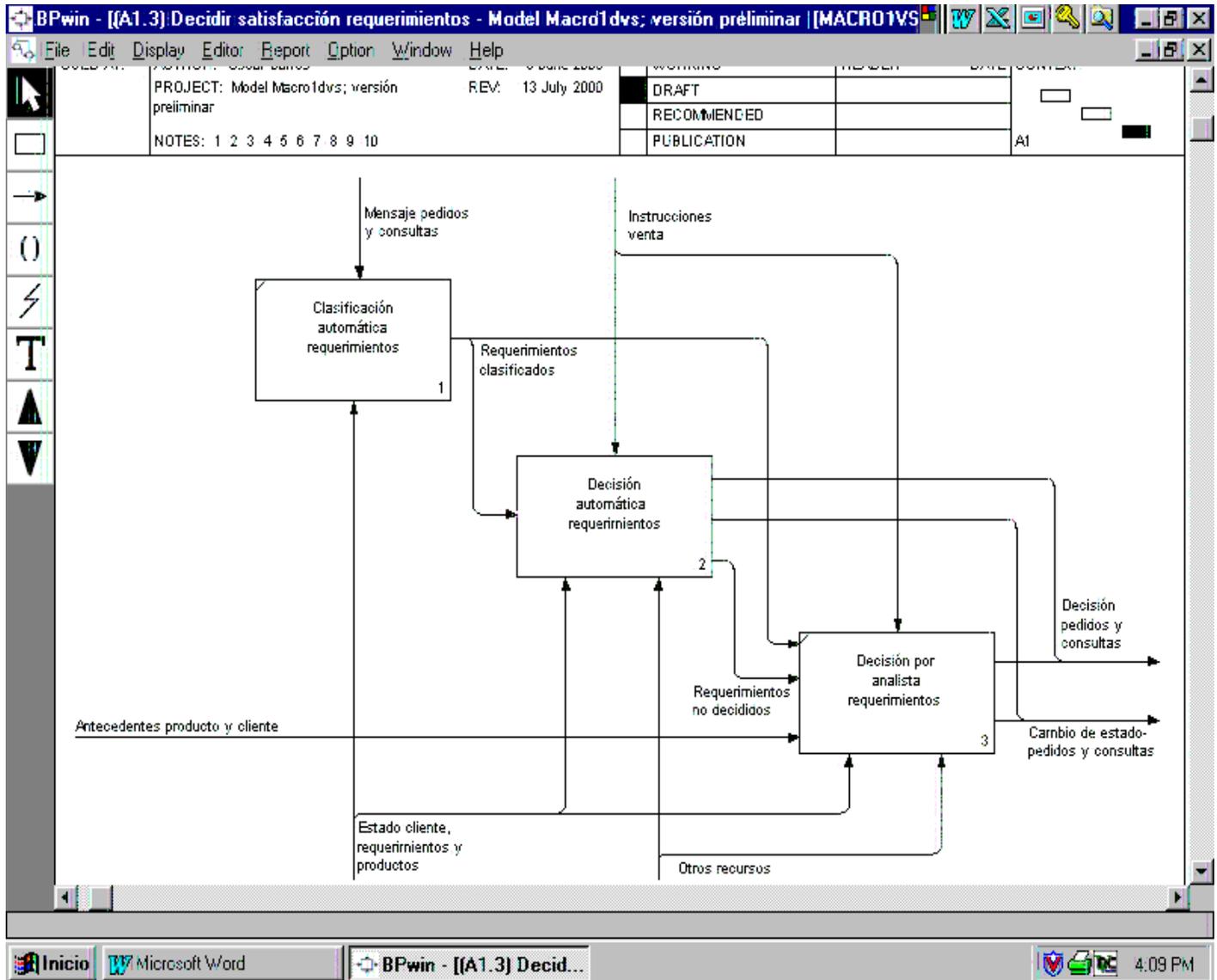


Figura 17. Decisión automática requerimientos

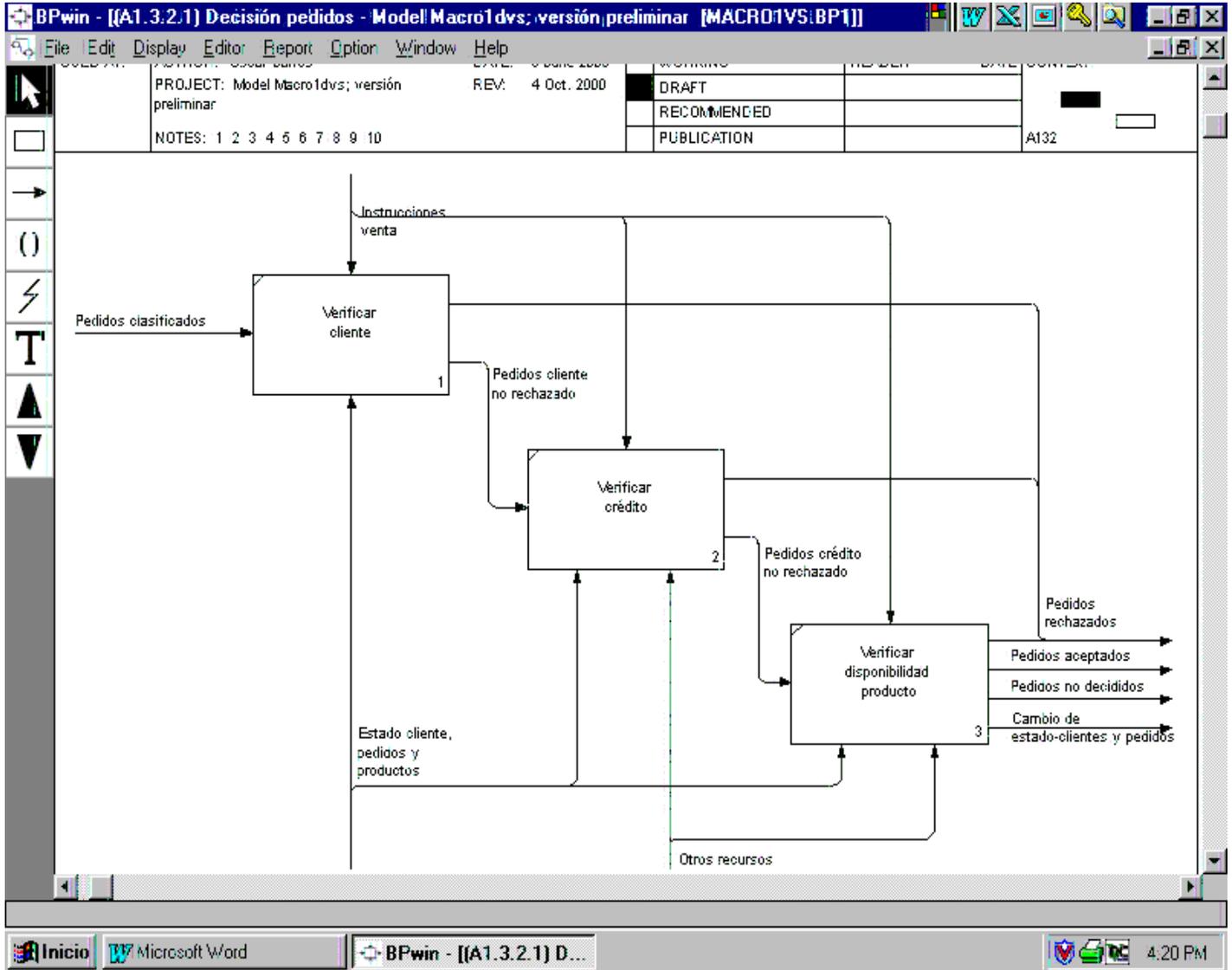


Figura 18. Decisión pedidos

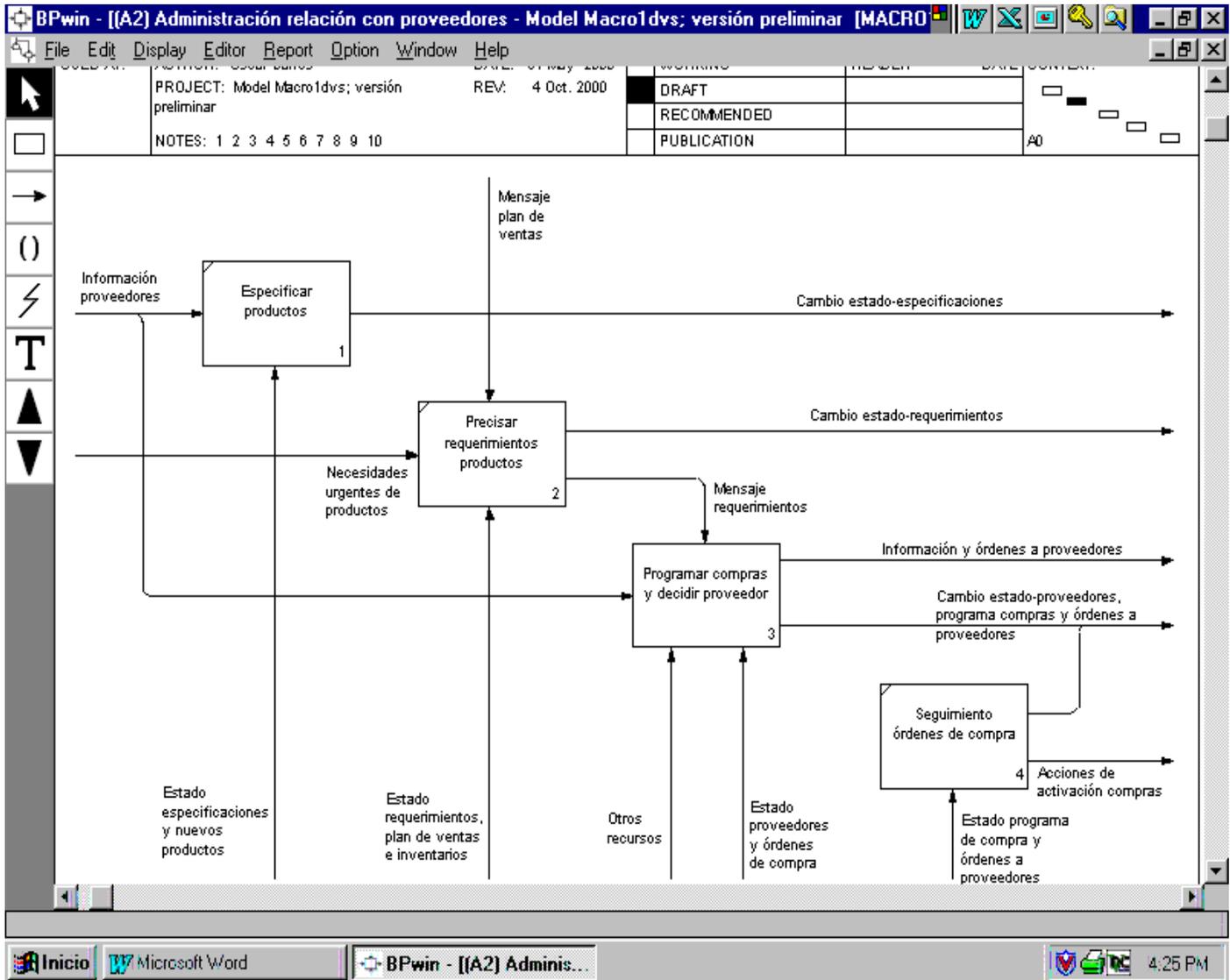


Figura 19. Administración relación con proveedores

- ii) *Precisar requerimientos productos*, que establece las cantidades necesarias de productos a obtener para los períodos futuros –entre un mes y un año–, tomando en cuenta el plan de ventas, el nivel de stock y la situación de los requerimientos previamente establecidos –por ejemplo, compras en proceso.
  
- iii) *Programar compras y decidir proveedor*, la cual, a base de los requerimientos establecidos en (ii), decide la modalidad de adquisición –entre alternativas como cotizar compra a compra, convenios anuales, licitación, sitios Internet de compra, etc.– el proveedor y un programa de entrega.
  
- iv) *Seguimiento órdenes de compra*, donde se asegura que los convenios, órdenes y programas de (iii) se llevan a la práctica.

La actividad *Explorar oferta y seleccionar posibles proveedores* se puede, a su vez, subdividir en dos niveles más, como se muestra en las Figuras 20 a 22, en los cuales se detallan las tareas necesarias para dar a conocer los requerimientos de la empresa, encontrar diversas fuentes de abastecimiento, negociar con los proveedores y decidir a quién, cómo y cuándo comprar.

Estas actividades incluyen, asimismo, una serie de prácticas modernas, tales como análisis cuantitativo de requerimientos y compra a través de canales no tradicionales; por ejemplo Internet.

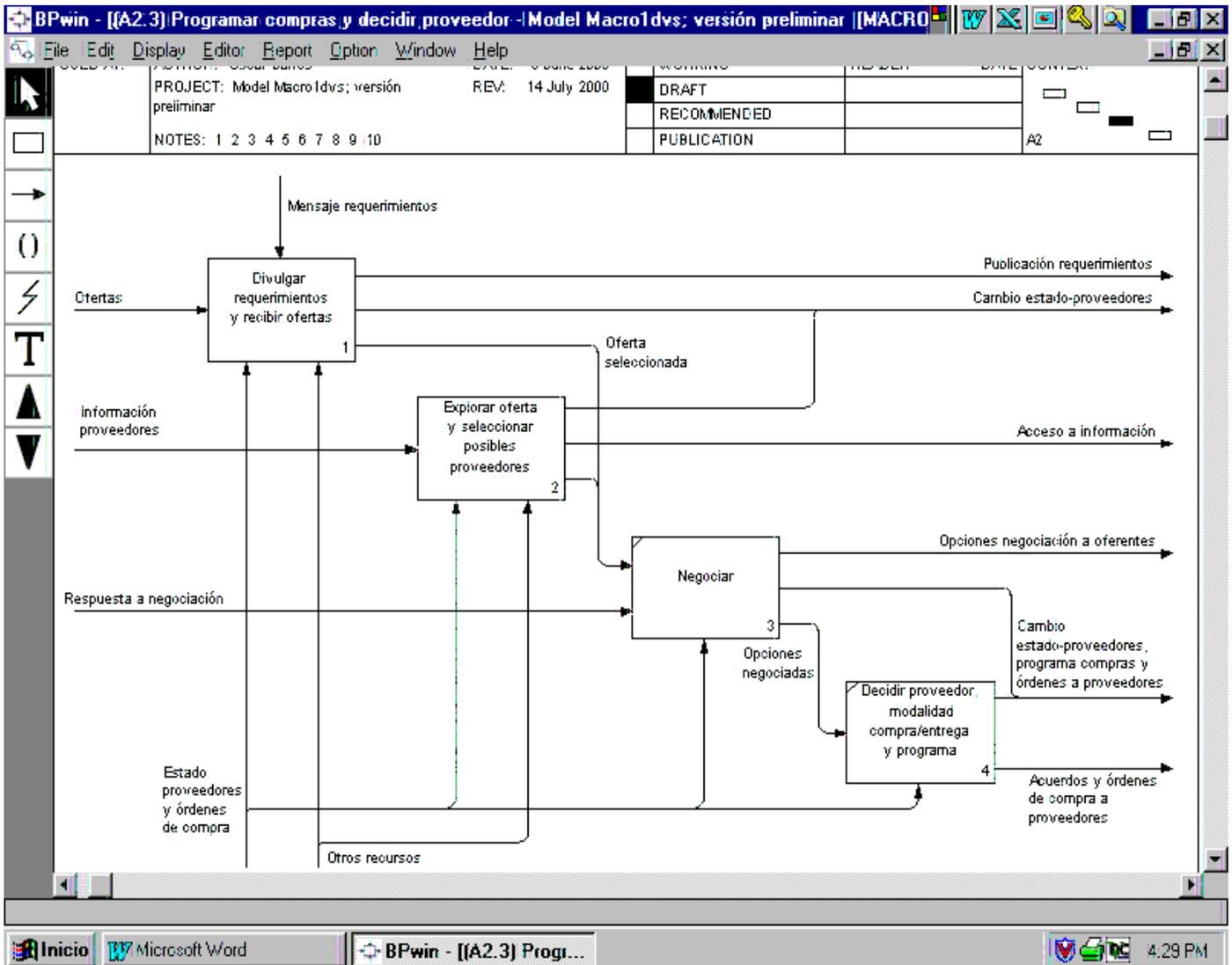


Figura 20. Programar compras y decidir proveedor

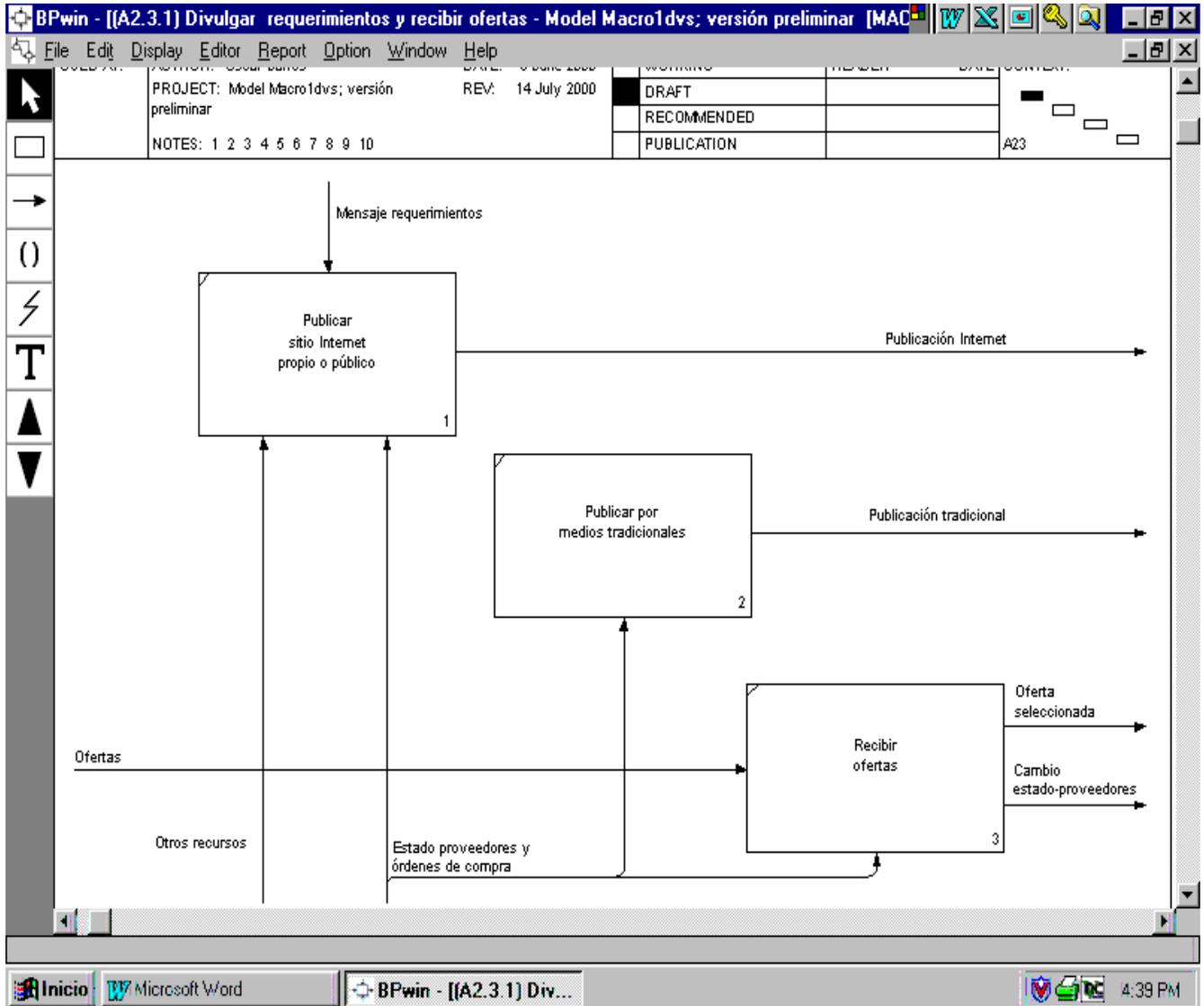


Figura 21. Divulgar requerimientos y recibir ofertas

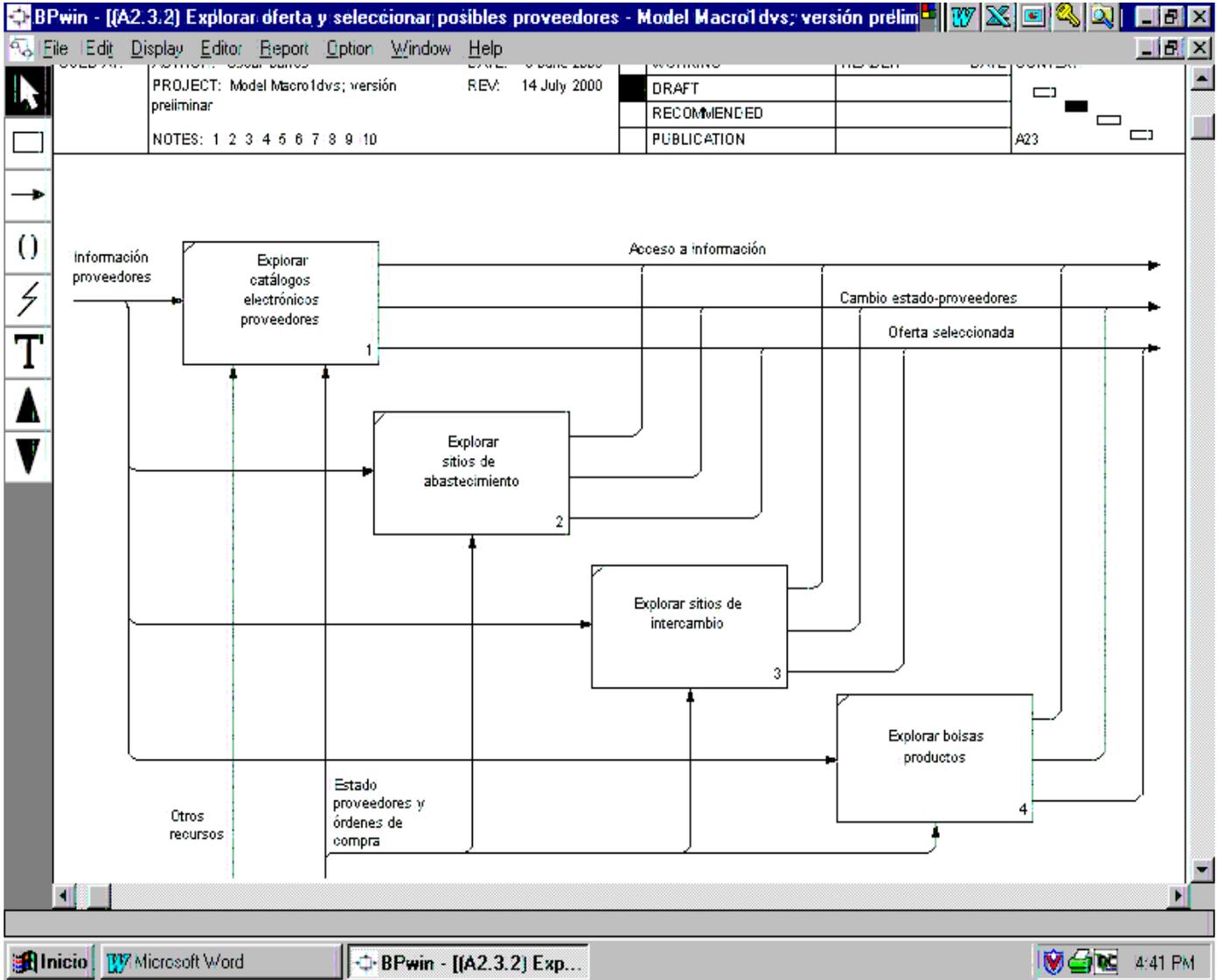


Figura 22. Explorar oferta y seleccionar posibles proveedores

Otra actividad del nivel A<sub>0</sub> (Figura 2) que detallamos es *Gestión distribución y entrega*, la cual –como se muestra en la Figura 23– se descompone en:

- i) *Implementación nuevos productos*, que introduce los nuevos productos en las bases de datos de *Mantenimiento estado* en cuanto a sus características relevantes para la logística y se preocupa de dar las instrucciones para su adecuado manejo en su distribución.
- ii) *Planificar distribución*, donde se establece cómo fluirán los productos entre bodegas y a clientes, se dan las instrucciones para los movimientos respectivos y resuelve cualquier situación relativa a la distribución, como se muestra en la Figura 24.
- iii) *Programar y controlar entrega productos*, la cual establece el momento y los medios para el movimiento de productos y controla que esto ocurra de acuerdo a lo previsto.

Aquí también se introducen mejores prácticas, como optimizar la logística por medio de modelos o heurísticas formales.

La última actividad del nivel A<sub>0</sub> que detallamos es *Distribución y entrega producto*, la cual muestra el flujo físico de productos y se subdivide, como se indica en la Figura 24, en:

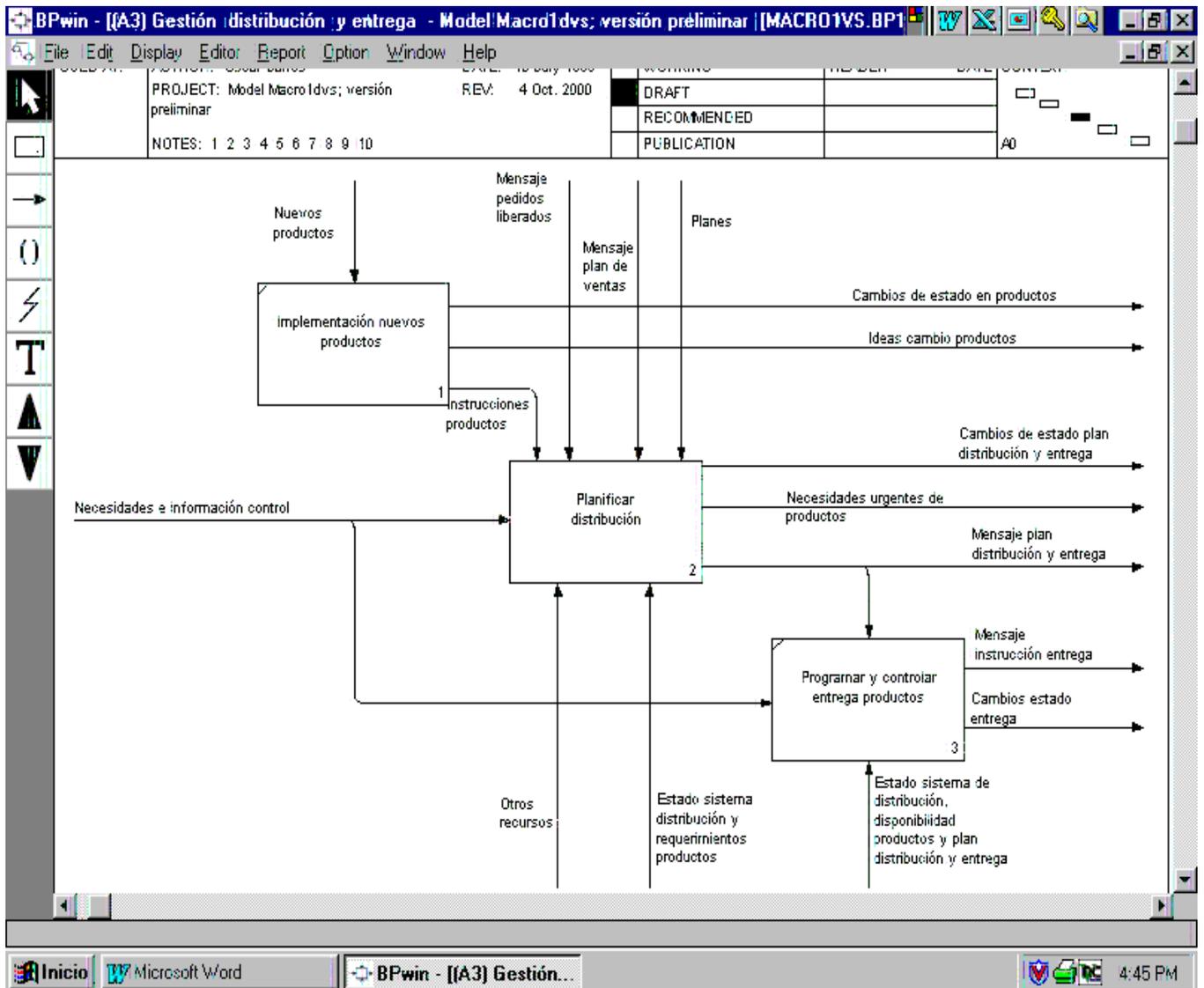


Figura 23. Gestión distribución y entrega

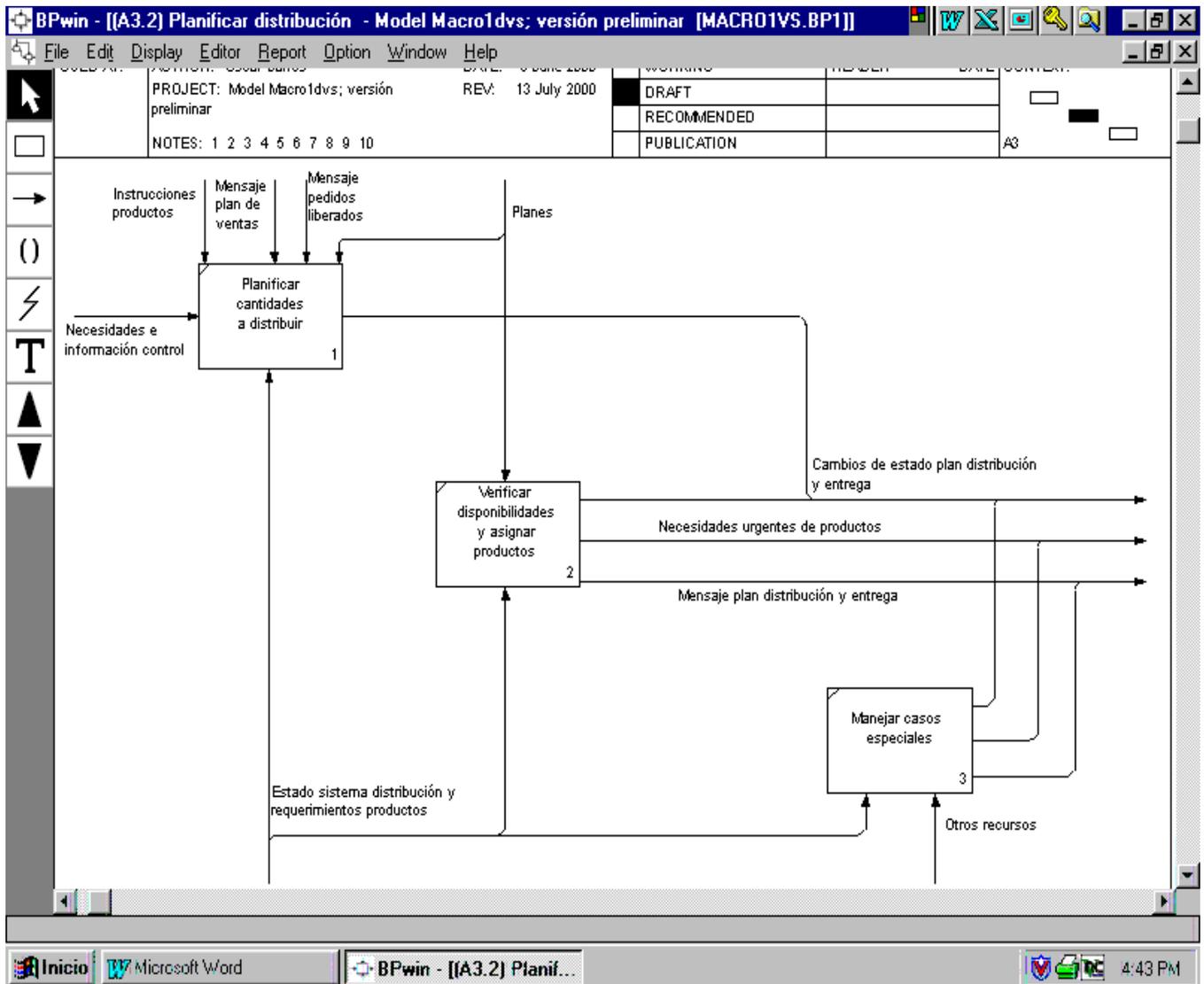


Figura 24. Planificar distribución

- i) *Almacenamiento y distribución bodegas centrales*, que incluye la recepción de productos que llegan de los proveedores, su acumulación en las bodegas centrales y la distribución, desde aquí, a los puntos de ventas, otras bodegas y clientes.
- ii) *Almacenamiento y entrega punto de venta*, donde se manejan inventarios intermedios orientados a satisfacer las necesidades de puntos de ventas y también de clientes.
- iii) *Almacenamiento en estantería local y entrega*, que corresponde a los productos que se despliegan en estanterías y se entregan al cliente cuando éste concurre a comprar.
- iv) *Entrega instalada*, el cual incluye la situación en que un producto se vende con el servicio agregado de instalación en la ubicación del cliente; por ejemplo, líneas telefónicas y teléfonos.

La actividad *Mantenimiento estado* no la detallamos, debido a que ésta incluye las bases de datos que contienen la información que alimenta a las actividades del proceso, la cual se muestra y detalla en las fechas que ingresan por debajo de los rectángulos que las representan. Esto permite, en una fase posterior de diseño de los apoyos computacionales al proceso, definir tales bases de datos como se explica en la referencia [1]. Hay si, también, un elemento normativo en esta actividad, cual es la integración en un solo conjunto bien diseñado, de todas las bases de datos que requiere el proceso.

Además de los planteamientos normativos establecidos para cada una de las grandes actividades del proceso, existen pautas que promueven la integración entre éstas y asegurar que el conjunto funciones armónicamente. Entre otras, podemos destacar:

- a) El plan de ventas y los pedidos liberados generados en *Administración relación con el cliente*, que permite que *Administración relación con el cliente* y *Gestión distribución entrega* realizan sus tareas con un alto grado de coordinación con la primera, en el sentido de asegurar que los productos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes se obtienen oportunamente y en las mejores condiciones posibles y que la logística se realiza también en función de tales necesidades. Esta idea se implementa a través de compartir la información del plan de ventas y pedidos entre las actividades involucradas a través de *Mantenimiento estado* y también por medio de mensajes materializados por medio de una Intranet o un workflow [3].
- b) La posibilidad de optimización de la gestión de proveedores en *Administración relación con proveedores*, debido al conocimiento del plan de ventas, lo cual permite negociar anticipadamente condiciones de precio y entrega que minimicen los costos; por ejemplo, por economías de escala en la compra global y entrega de los productos en forma gradual según necesidad, tendiente al *just in time*, o, alternativamente, convenios de administración de nuestro stock por parte de los proveedores.
- c) La posibilidad de optimización de la logística en *Gestión distribución y entrega*, por el hecho de tener información fidedigna acerca de los pedidos y

ventas futuras, lo cual permite planificar y programar movimientos en base a modelos formales.

- d) La posibilidad de hacer un seguimiento de los pedidos de los clientes para asegurar el cumplimiento de las entregas, debido a que se tiene registrada su situación en *Mantenimiento estado*, lo cual puede ser complementado por medio de mensajes activados a través de una Intranet o un workflow, que agilizan el procedimiento de los pedidos y garantizan su satisfacción.
- e) La información compartida a través de *Mantenimiento estado*, que permite que todas las actividades estén al tanto de la situación de los clientes, requerimientos, pedidos y recursos que necesitan conocer para realizar sus tareas.

### **3. USO DEL PATRÓN MACRO1VDS**

Este patrón puede aplicarse en las situaciones típicas que tienen las características especificadas en el punto 2.1. La aplicación se hace por medio de un procedimiento de especialización, el cual se explica en detalle en la referencia [1]. La especialización de Macro1vds a un caso particular puede ser para representar una situación actual o para generar un rediseño. En el primer caso, simplemente se verifica en la realidad la existencia de cada una de las actividades y flujos que incluye el modelo y se editan las entradas del diccionario para reflejar las prácticas de trabajo que se utilizan actualmente en la empresa. Dado el carácter normativo del patrón, lo habitual es encontrar que muchas de las actividades y flujos que propugna el mismo no ocurren en la realidad y, por lo tanto, son eliminadas del

modelo. Por ejemplo, en la mayoría de las situaciones que uno encuentra en la práctica, no hay modelamiento formal del comportamiento de los clientes ni modelamiento de las ventas para realizar pronósticos; tampoco se encuentran prácticas automatizadas de atención y decisión de pedidos de clientes; y no se hace una planificación formal de la distribución. Esto implica que todas las actividades y flujos del patrón que tienen que ver con estos aspectos deben eliminarse o editarse para reflejar la realidad, tanto en los modelos gráficos como en el diccionario.

Cuando el patrón se utiliza para generar un rediseño propuesto para un proceso que caiga dentro del dominio de Macro1vsd, se puede partir desde un modelo de la situación actual, como el reseñado en el párrafo anterior, o directamente del patrón. En el primer caso, las ideas de rediseño ya están presentes en el estudio de la situación actual, ya que la comparación entre el patrón y lo que ocurre en la realidad ha generado una brecha entre lo que el modelo propugna “debiera ser” y lo que “realmente existe”. Por lo tanto, el rediseño debe centrarse en cerrar la brecha hasta donde sea técnica y económicamente factible. La factibilidad técnica depende de que la empresa tenga los medios tecnológicos y de conocimiento que permitan llevar a la práctica las ideas de rediseño. La factibilidad económica tiene que ver con los costos y beneficios que se generarían si se implementara el rediseño. Por ejemplo, si se propone, como un aspecto del rediseño, implementar una base de datos analítica para realizar datamining y poder desarrollar modelos de comportamiento de los clientes que lleven a una mejor segmentación de los mismos y, por lo tanto, a campañas de Marketing dirigidas y de mayor rendimiento, el

problema técnico reside en la disponibilidad de datos, servidores, software adecuado y de personal que permita implementar las bases de datos y el datamining. De existir estos medios tenemos factibilidad técnica. Sino, se puede descartar el rediseño inmediatamente, por considerar fuera de las posibilidades de la empresa acceder a tales medios, o pasar a la factibilidad económica, considerando todos los costos necesarios para adquirir tales medios. El análisis económico debe considerar todos los costos necesarios, tanto de inversión como de operación rutinaria, para poder implementar el rediseño y los beneficios que se generarían al llevarlo a la práctica. Por ejemplo, el uso de datamining puede implicar la contratación permanente de un especialista que cree las bases de datos y opere el software apropiado, lo cual implica un costo operativo permanente. Este y otros costos que deben establecerse, deben ser balanceados por los beneficios provenientes de los mejores resultados que se obtendrían de las campañas de Marketing, en términos de ahorro de recursos por mejor focalización y mayores ingresos por mayores ventas.

Al tener costos y beneficios estimados, se puede aplicar una técnica estándar de evaluación económica –por ejemplo, cálculo de una TIR sobre un período adecuado– para determinar la conveniencia de llevar a la práctica el rediseño.

Lo anteriormente reseñado para un aspecto particular del rediseño, debe realizarse para el conjunto de los cambios que se proponen a partir del patrón.

El caso en que no existe un modelo de la situación actual es muy parecido a lo recientemente descrito. La única diferencia es que las propuestas de rediseño, en

vez de originarse en una brecha explícita entre lo que norma el patrón y lo actual, se basan en una selección de los aspectos del patrón relevantes para el caso bajo estudio y que obviamente no existen actualmente.

La especialización, propuesta de rediseño a partir de ésta y la evaluación de ésta para decidir si llevarlo a la práctica, son parte de una metodología integral de rediseño de procesos que se describe en la referencia [1].

## REFERENCIAS

1. Barros, O. **Rediseño de Procesos de Negocios Mediante el Uso de Patrones**, Editorial Dolmen, 2000.
2. Barros, O. La Necesidad de una Ingeniería E-business, Documento de Trabajo, Serie Gestión, N°15, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, Septiembre 2000.
3. Barros, O. **Tecnologías de la Información y su Uso en Gestión**, McGraw Hill, 1998.

# **ANEXO 1**

Activity Name: Administración relación con el cliente

Activity Definition: Conjunto de actividades encargado de recibir requerimientos -solicitudes, órdenes, pedidos, etc. y/o consultas -por ejemplo, acerca de productos ofrecidos, estado de pedidos, -órdenes, cotizaciones, etc.- de los clientes; evaluar e iniciar la satisfacción de los requerimientos y consultas, incluyendo la entrega de información al cliente acerca de cómo y cuándo se entregarán los productos. Incluye, además, actividades de análisis y evaluación del mercado y de la satisfacción de requerimientos por parte de la empresa, para iniciar acciones correctivas cuando sea necesario; participa, también en la implementación de nuevos productos. Cuenta con "Información estado", que incluye todos los antecedentes necesarios para realizar las actividades anteriores.

Activity Name: Administración relación con proveedores

Activity Definition: Comprende todas las actividades que determinan necesidades de productos necesarios para satisfacer los requerimientos de los clientes a ser satisfechas por proveedores externos; evalúa su satisfacción y realiza las acciones requeridas para asegurar que ellos están disponibles en el momento en que se necesitan. Cuenta con "Información estado" para realizar su labor.

Activity Name: Almacenamiento y entrega estantería local

Activity Definition: Productos que se mantienen en la estantería de un local de atención al público y que se entregan en el momento de compra.

Activity Name: Almacenamiento y entrega punto de venta

Activity Definition: Actividad que finaliza el proceso con la entrega física de lo requerido, de acuerdo a instrucciones de "Planificar distribución".

Activity Name: Almacenamiento y distribución bodegas centrales

Activity Definition: Actividades físicas de manejo de los productos de acuerdo a plan e instrucciones de distribución y entrega.

Activity Name: Analizar comportamiento ventas, clientes y prospectos

Activity Definition: Aplicar diversos métodos analíticos para explicar el comportamiento de las ventas de los productos y de los clientes, para tener elementos de juicio cuantitativos al diseñar campañas de marketing y planificar las ventas

Activity Name: Aseguramiento de servicio

Activity Definition: Controla que la atención de necesidades de información y reclamos se verifique de acuerdo a estándares de calidad predefinidos, para lo cual monitorea las consultas pendientes, asegurando que se resuelvan adecuadamente. Cuenta en información de estado de las consultas. Toma acciones correctivas cuando las resoluciones de éstas sean insatisfactorias. Mide desempeño del personal encargado de la atención utilizando la información de consultas y toma acciones que tiendan a corregir comportamiento.

Activity Name: Atención Internet

Activity Definition: Sitio web que permite que los clientes puedan ingresar consultas -pedidos de información y reclamos- en forma directa.

Activity Name: Atención consultas ejecutiva telefónica

Activity Definition: Procesamiento de consultas llegadas por el callcenter que son derivados directamente por falla de la resolución automática a un ejecutivo de venta.

Activity Name: Atención consultas pedidos realizados

Activity Definition: Resolución de consultas respecto a la situación de un pedido en proceso; cuenta con la información acerca del estado de los requerimientos en proceso -incluida la historia de consultas y reclamos realizadas por el cliente. A través de "Mensaje consultas" puede apurar la decisión acerca de un pedido en caso de atraso y, por medio de "Cambio estado-cliente y consultas", registra la consulta para conocimiento de las actividades de distribución y entrega.

Activity Name: Atención consultas-reclamos

Activity Definition: Resolución de reclamos -que pueden incluir atrasos, urgencias, devoluciones, fallas, etc.- para lo cual interactúa computacionalmente -por medio de "Mensaje consultas" con "Decidir satisfacción de requerimientos" para dar una respuesta expedita. Cuenta con información de estado que le permite procesar un reclamo con la historia del cliente -pedidos, y reclamos- a la vista. El propósito es superar cualquier problema que tenga el cliente para que quede satisfecho, de acuerdo a las políticas y capturar toda la información que se pueda respecto a lo que piensa el cliente de la empresa, para así tomar medidas correctivas, particularmente en la venta presencial. Los problemas detectados quedan registrados a través de "Cambio estado-cliente y consultas", y la información, disponible, para las actividades que deben corregir el problema tomen acción.

Activity Name: Atención presencial

Activity Definition: Atención de consultas -información y reclamos- caso a caso; puede ser en terreno, en un local o en oficinas de la empresa. Siendo este un punto de contacto con el cliente, se aprovecha para recopilar información -encuestas, requerimientos no satisfechos, etc.- para tomar medidas correctivas.

Activity Name: Atención telefónica

Activity Definition: Recepción de pedidos de información o reclamos por medio de llamados de los clientes.

Activity Name: Búsqueda de información y pedido por cliente

Activity Definition: Autoservicio por medio de un sitio web en el cual el cliente explora la oferta de productos de la empresa y, eventualmente, coloca una orden.

Activity Name: Captura pedidos electrónicos

Activity Definition: Ingreso de pedido por medio de sitio web orientado a distribuidores.

Activity Name: Clasificación automática requerimientos

Activity Definition: Actividad computarizada que recibe todos los requerimientos -pedidos y consultas- de los clientes y los clasifica de acuerdo a su tipo para proceder a una decisión acerca de su aceptación por la actividad que corresponda.

Activity Name: Decidir proveedor, modalidad compra/entrega y programa

Activity Definition: Evaluar las ofertas de los diversos proveedores válidos, los detalles de la compra, incluyendo modalidad compra/entrega, y decidir quién y cómo abastecerá a la empresa.

Activity Name: Decidir satisfacción requerimientos

Activity Definition: Evalúa al cliente, estableciendo su validez y solvencia; establece la posibilidad de satisfacer el requerimiento (pedido o consulta) y una estimación del plazo de satisfacción; e informa de sus decisiones. Cuenta con información "Estado cliente, requerimientos y productos" que contiene todos los antecedentes necesarios para sus decisiones.

Activity Name: Decisión automática requerimientos

Activity Definition: Procesa los requerimientos -pedidos y consultas- que han sido clasificados para decisión automática en cuanto a su aceptación.

Activity Name: Decisión consultas

Activity Definition: Programa computacional que analiza las consultas -pedidos información y reclamos- de los clientes y toma una decisión acerca de cómo satisfacerlas.

Activity Name: Decisión pedidos

Activity Definition: Programa computacional que evalúa los pedidos de productos de los clientes y toma una decisión respecto a su satisfacción.

Activity Name: Decisión por analista requerimientos

Activity Definition: Procesa pedidos que no pueden resolverse automáticamente o aquellos que fracasaron en su decisión automática.

Activity Name: Definir acciones marketing

Activity Definition: Establecer qué acciones específicas deben realizarse para apoyar la venta de los productos, incluyendo campañas de publicidad, promociones, campañas de venta, etc. Incluye, entre otros, la definición de los precios de los productos; buscar canales y maneras innovativas de venta -por ejemplo, marketing directo y servicios de valor agregado en el manejo de la logística de los clientes-; desarrollar estrategias de venta orientadas a ofertas personalizadas a pequeños segmentos de clientes, llegando, incluso, al marketing uno a uno; y el diseño de campañas de telemarketing dirigidas a bases de proyectos previamente preparadas.

Activity Name: Desarrollar modelos comportamiento clientes

Activity Definition: Establecer el comportamiento de compra de los clientes y las variables que lo explican por medio de técnicas del tipo datamining; por ejemplo: segmentación de clientes en diferentes categorías por riesgo, tipo de producto que prefieren, ingreso, etc. para establecer las posibilidades de ventas cruzadas de productos, campañas de ofertas dirigidas, etc.; uso de redes neuronales para desarrollar un modelo que prediga el riesgo de no pago de un cliente al cual se le da crédito, basado en variables como su comportamiento histórico, ingreso o volumen de ventas, deuda, etc.; confección de árboles de decisión que definen categorías de clientes con comportamientos característicos. Todas estas técnicas generan modelos a partir de las bases de datos históricas de clientes e intentan precisar el comportamiento de ellos al más fino nivel de resolución posible, con el fin de desarrollar un marketing personalizado que, incluso, puede llegar a ser uno a uno.

Activity Name: Desarrollar modelos de pronóstico

Activity Definition: Por medio de la aplicación de técnicas estadísticas apropiadas -regresión, modelos de atenuación exponencial, modelos de series de tiempo, modelos econométricos, etc.- se procesan los datos de ventas para desarrollar modelos de pronóstico de ventas que consideren las variables relevantes -tiempo, publicidad, acciones de la competencia, comportamiento de la economía, precio, etc.- para el horizonte que se desea predecir y que tengan un error de predicción aceptable

Activity Name: Distribución y entrega producto

Activity Definition: Actividades físicas que manejan el producto y lo transfieren al cliente. Cuenta con "Información estado" para su realización.

Activity Name: Distribución y venta de stock

Activity Definition: Patrón general que establece las actividades presentes y sus relaciones en el dominio que considera empresas que compran productos para mantenerlos en stock y venderlos directamente o a través de otros canales. Considera casos en que el producto tiene entrega y pago diferido y también una posible instalación. Asimismo considera servicios al cliente en relación a las ventas.

Activity Name: Divulgar requerimientos y recibir ofertas

Activity Definition: Informar al mercado de las necesidades de productos de la empresa y recepcionar las ofertas que los potenciales proveedores realizan.

Activity Name: Entrega instalado

Activity Definition: Manejo de situaciones en que el producto debe ser instalado en el lugar que indique el cliente como parte de la venta del mismo.

Activity Name: Especificar productos

Activity Definition: Establecer las características y criterios técnicos que debe satisfacer un producto para ser comprado y aceptado por la empresa.

Activity Name: Explorar bolsas productos

Activity Definition: Buscar en sitios verticales dedicados a una línea de productos en particular -por ejemplo, acero- donde oferentes y demandantes publican y negocian en forma libre.

Activity Name: Explorar catálogos electrónicos proveedores

Activity Definition: Buscar en sitios web de proveedores, donde se detalla la oferta de éstos y cotizar en forma electrónica.

Activity Name: Explorar oferta y seleccionar posibles proveedores

Activity Definition: Buscar y analizar diversas fuentes de oferta de los productos que la empresa requiere y seleccionar los proveedores que pueden, en principio, satisfacer los requerimientos.

Activity Name: Explorar sitios de abastecimiento

Activity Definition: Buscar en sitio web de una asociación de empresas a la cual pertenece la demandante, donde se publican las necesidades conjuntas y se aceptan ofertas para satisfacción conjunta.

Activity Name: Explorar sitios de intercambio

Activity Definition: Analizar la oferta publicada en sitios web de terceros donde oferentes y demandantes realizan intercambio en forma libre.

Activity Name: Gestión distribución y entrega

Activity Definition: Incluye todas las actividades que aseguran que los productos requeridos por un cliente se entregan con la oportunidad y calidad necesaria o comprometida, para lo cual administra todos los recursos logísticos disponibles para tal efecto. Trabaja de manera anticipativa previendo futuras necesidades, estableciendo compatibilidad con recursos disponibles y tomando las acciones necesarias ante la falta de éstos. Cuenta con "Información estado" que incluye todos los antecedentes necesarios para realizar su tarea. Instruye a "Distribución y entrega producto" acerca de cómo actuar en la satisfacción de los requerimientos de los clientes.

Activity Name: Implementación nuevos productos

Activity Definition: De acuerdo a los "Nuevos productos y servicios" determinados en el proceso correspondiente, procede a tomar las decisiones que corresponda y a dar instrucciones a "Planificación y control de producción" para que pueda producir la nueva oferta.

Activity Name: Introducción nuevos productos

Activity Definition: Incluye la prueba en terreno de los nuevos productos, la realización de estudios de mercado acerca de ellos y la documentación de las características comerciales de los nuevos productos y las políticas y normas que regirán su venta.

Activity Name: Manejar casos especiales

Activity Definition: Gestionar situaciones particulares de distribución de productos; por ejemplo, por medio de courier u otro servicio externalizado.

Activity Name: Mantenimiento estado

Activity Definition: Es una base de datos y un conjunto de aplicaciones computacionales que mantienen al día el estado en que se encuentran todas las entidades relevantes en el proceso: clientes y sus requerimientos, productos, recursos productivos, insumos, etc; a partir de esta información genera antecedentes requeridos por las otras actividades para realizar su trabajo, incluyendo procesamientos elaborados de información como proyecciones de tendencias.

Activity Name: Marketing y análisis mercado

Activity Definition: Realiza las acciones de divulgación y promoción de los productos actuales o los nuevos en introducción y crea las condiciones y da las instrucciones para que sus requerimientos puedan ser procesados. Analiza el desempeño comercial de los productos y de las variables que lo afectan y toma medidas para optimizar las ventas.

Activity Name: Negociar

Activity Definition: La negociación por los productos que la empresa necesita adquirir incluye todas las opciones válidas; entre otras, compra tradicional con orden de compra en papel o electrónica, pedido a pedido; convenio anual o período similar con programa de entrega según necesidad, posiblemente "just in time", con pagos predeterminados o según consumo; externalización del manejo de nuestro inventario de productos y reposición automática por parte del proveedor; etc.

Activity Name: Oferta por catálogo electrónico

Activity Definition: Sitio web de la empresa que detalla la oferta de productos especialmente orientados a los canales de venta que los distribuyen. Esta oferta puede ser proactiva en cuanto a darle a conocer en forma personalizada productos que pueden ser de interés para un distribuidor.

Activity Name: Planificar cantidades a distribuir

Activity Definition: Establecer qué movimientos de productos deben realizarse entre bodegas y hacia los clientes, de acuerdo a los pedidos liberados, la disponibilidad de productos -actual y proyectados- en bodegas y los planes de venta a futuro.

Activity Name: Planificar distribución

Activity Definition: A base de requerimientos actuales y proyectados de productos o servicios y del estado del proceso productivo, genera planes e instrucciones que establecen cómo se utilizarán los recursos en la satisfacción de los requerimientos. Determina necesidades de insumos y otros recursos no previstos previamente por "Administración relación con proveedores" y genera las "Necesidades de entrega".

Activity Name: Planificar ventas

Activity Definition: Establece las ventas que se espera realizar en el futuro, considerando el impacto de las diversas acciones de marketing definidas y utilizando los modelos de pronóstico de ventas desarrollados por "Analizar comportamiento, ventas, clientes y prospectos".

Activity Name: Precisar requerimientos productos

Activity Definition: Establecer las cantidades específicas que se necesitarán de cada uno de los productos que vende la empresa en un cierto horizonte de tiempo -semana a semana o mes a mes, por ejemplo- de acuerdo con los planes de ventas y existencias disponibles

Activity Name: Preparar bases datos prospectos

Activity Definition: Generar bases de prospectos depuradas y segmentadas para alimentar campañas de ventas por telemarketing u otro, a partir de bases de datos adquiridas del mercado. La depuración y segmentación se basa en variables tales como ingreso o volumen de ventas, clasificación socioeconómica en el caso de personas, tipo de empresa, clasificación de riesgo, etc.

Activity Name: Preparar datos de ventas y clientes

Activity Definition: A partir de datos de ventas históricos, posiblemente almacenados en un datawarehouse, organizados por diferentes conceptos -cliente, período, producto, etc.- procede a verificar su integridad, consistencia, completitud y, en general, a depurarlos para asegurar que los análisis a realizarse con ellos cuenten con una base de información de calidad adecuada

Activity Name: Procesamiento automático pedido

Activity Definition: Ingreso automático del pedido por medio del sitio web, verificación de su completitud y calidad de información y traspaso a actividad que decide si satisfacerlo o no o a un ejecutivo de ventas si presenta algún problema no superable en forma automática.

Activity Name: Procesamiento automático pedidos

Activity Definition: Verificación de validez y calidad pedidos y envío a decisión sobre si procesarlo o no.

Activity Name: Procesamiento pedido por ejecutivo

Activity Definition: Atención de pedidos ingresados por Internet que no pudieron ser procesados en forma automática

Activity Name: Procesamiento pedidos por ejecutivo

Activity Definition: Procesamiento de pedidos de distribuidores que llegan en forma tradicional -teléfono o papel- o que llegaron por sitio web, pero no pudieron procesarse en forma automática.

Activity Name: Programar compras y decidir proveedor

Activity Definition: Establece en detalle cómo se satisfarán los requerimientos de productos, precisando cantidades a comprar y modalidades de entrega -programada en el tiempo o "just in time", por ejemplo- y los proveedores que los abastecerán.

Activity Name: Programar y controlar entrega productos

Activity Definition: De acuerdo a las instrucciones de "Planificación distribución", procede a establecer la oportunidad en que entregarán los productos a los clientes basado en la disponibilidad de medios de transporte. Verifica que la entrega se realice.

Activity Name: Publicar por medios tradicionales

Activity Definition: Publicar los requerimientos de productos que tiene la empresa a través de medios como comunicaciones escritas a proveedores, avisos en la prensa, licitaciones, etc.

Activity Name: Publicar sitio Internet propio o público

Activity Definition: Detallar los requerimientos que la empresa tiene por diversos productos en un sitio web de terceros -de intercambio- que reúne a oferentes y demandantes o incluirlos en un sitio propio diseñado para estos efectos.

Activity Name: Recepción y clasificación callcenter

Activity Definition: Procesamiento automático de consultas de clientes para determinar modalidad de satisfacción

Activity Name: Recepción y clasificación automática callcenter

Activity Definition: Procesamiento automático de los pedidos por productos de los clientes y clasificación de éstos en aquellos en que la venta puede ser resuelta sin intervención humana y los que necesitan apoyo de un ejecutivo.

Activity Name: Recibir ofertas

Activity Definition: Recopilar diversas ofertas presentadas por proveedores y seleccionar las relevantes

Activity Name: Resolución automática consultas callcenter

Activity Definition: Satisfacción automática de consultas de los clientes a través del callcenter.

Activity Name: Seguimiento órdenes de compra

Activity Definition: Verificación y actualización para que las órdenes de compra por productos y/o los compromisos de entrega de proveedores se cumplan.

Activity Name: Seguimiento Internet

Activity Definition: Verificación de que la venta y atención por Internet se realicen de acuerdo a estándares predefinidos de calidad de servicio y ejecución de actividades correctivas para solucionar problemas.

Activity Name: Seguimiento consultas

Activity Definition: Verificación de que el procesamiento de consultas se realice de acuerdo a estándares preestablecidos de calidad de servicio y ejecución de actividades correctivas para corregir problemas.

Activity Name: Seguimiento servicio presencial

Activity Definition: Verificación de que los pedidos realizados por los clientes se procesen de acuerdo a estándares predefinidos de servicio -por ejemplo, tiempo de procesamiento de un pedido- y tomas de acciones correctivas sobre las actividades de ventas y decisión requerimientos para asegurar la calidad del servicio. Cuenta con apoyo computacional que le permite conocer, por excepción, los pedidos que se han atrasado o que tienen algún tipo de problema.

Activity Name: Seguimiento ventas telefónicas

Activity Definition: Verificación de que las ventas que están siendo procesadas por medio de atención telefónica se verifiquen de acuerdo a estándares de calidad de servicio predefinidos, incluyendo la realización de acciones correctivas para superar problemas en el procesamiento de los pedidos. Cuenta con información acerca del estado de los pedidos.

Activity Name: Servicio a canales

Activity Definition: Procesamiento consultas y otras necesidades de los canales y verificaciones de que la venta sea realizada de acuerdo a estándares preestablecidos de calidad de servicio.

Activity Name: Venta Internet

Activity Definition: Actividades de venta que son automatizadas por medio de un sitio al cual pueden acceder los clientes para consultar y efectuar sus pedidos

Activity Name: Venta automática callcenter

Activity Definition: Venta realizada a través de llamadas telefónicas de los clientes o de oferta proactiva que se procesa en forma automatizada

Activity Name: Venta en centro atención clientes

Activity Definition: Venta en una instalación de la empresa que permite recibir a los clientes y capturar sus pedidos. La entrega puede ser inmediata, para lo cual se cuenta con una bodega, o diferida si la entrega la realiza la empresa. Cuenta con apoyo computacional que le permite verificar disponibilidad del producto y acceder por medio de "Mensaje pedidos" a una decisión rápida acerca del pedido del cliente.

Activity Name: Venta en locales

Activity Definition: Venta al detalle en puntos especialmente habilitados con productos almacenados en estantería para entrega inmediata. Cuenta con apoyo computacional para procesar el pedido.

Activity Name: Venta en terreno

Activity Definition: Venta en las instalaciones de la empresa cliente, lo cual implica una entrega diferida del producto. Incluye la posibilidad de negociar con el cliente opciones de venta con valor agregado, como entregas programadas de acuerdo a un convenio de abastecimiento; reposición automática del inventario del cliente; manejo de la logística de abastecimiento del cliente; etc. Cuenta con apoyo computacional para el procedimiento de los pedidos -por ejemplo, equipos portátiles con la información "Estado cliente, requerimiento y productos"- y el ingreso de información respecto a modalidades de entrega. En el caso de productos complejos, puede incluir la participación de equipos de vendedores y técnicos especialistas en el producto y logística, para darle un servicio más personalizado al cliente.

Activity Name: Venta por ejecutivo telefónico

Activity Definition: Procesamiento de un pedido derivado del callcenter por medio de un ejecutivo de ventas que atiende telefónicamente al cliente

Activity Name: Venta presencial

Activity Definition: Venta de productos cara a cara. Puede ser en terreno, en un local o en oficinas de la empresa.

Activity Name: Venta telefónica

Activity Definition: Actividades de venta realizadas por medio de llamadas de o a los clientes

Activity Name: Venta y atención Internet

Activity Definition: Venta de productos y atención de consultas por medio de un sitio Internet

Activity Name: Venta y atención al cliente

Activity Definition: Son las actividades que reciben al cliente y capturan sus requerimientos y le responden adecuadamente. Incluye la venta proactiva en el caso de que sea relevante. Incluye opciones de venta y atención cara a cara y otras más automatizadas, como telefónica e Internet, que permiten -en un enfoque proactivo- un acceso más directo y personalizado hacia los clientes. Cuenta con "Estado clientes, requerimientos y productos" para realizar su trabajo.

Activity Name: Venta y atención canales

Activity Definition: Maneja la relación con los distribuidores de los productos, la cual puede ser realizada de diversas maneras, desde las más tradicionales en las cuales se le vende en forma presencial en terreno o en las instalaciones de la empresa, o por medio de pedidos telefónicos o fax, hasta opciones modernas del tipo B2B, donde hay un enlace por Internet entre la empresa y sus distribuidores, lo cual permite opciones como monitorear el inventario de ellos y reponerlo automáticamente en un enfoque "just in time" o aceptar pedidos electrónicos, como, asimismo, autoconsulta del estado de los pedidos.

Activity Name: Venta y atención presencial

Activity Definition: Venta de productos y atención de consultas -información y reclamos- cara a cara.

Activity Name: Venta y atención telefónica

Activity Definition: Venta de productos y atención de consultas -información y reclamos- por teléfono, ya sea en forma automática (call center) o por una ejecutiva. La venta puede ser proactiva al estilo de telemarketing.

Activity Name: Verificar cliente

Activity Definition: Establecer que el cliente sea válido en relación a los requisitos generales -por ejemplo, socioeconómicos en el caso de personas- que exige la empresa.

Activity Name: Verificar crédito

Activity Definition: Comprobar que el riesgo crediticio del cliente esté de acuerdo a las políticas de la empresa.

Activity Name: Verificar disponibilidad producto

Activity Definition: Comprobar que los inventarios disponibles y no comprometido de los productos solicitados por el cliente sean suficientes para satisfacer su pedido o determinar cuando existirá la disponibilidad.

Activity Name: Verificar disponibilidades y asignar productos

Activity Definition: Para las entregas específicas a clientes, determina disponibilidades al acercarse el momento de entrega y asigna productos en caso de que falten, reprogramando la entrega de los diferidos.

Arrow Name: Acceso a información

Arrow Definition: Búsqueda en diversas fuentes de los productos que la empresa requiere.

Arrow Name: Acceso cliente

Arrow Definition: Distribuidor que ingresa a sitio web.

Arrow Name: Acciones aseguramiento servicio al cliente

Arrow Definition: Actuación sobre las actividades de atención de consultas para asegurar que los clientes obtienen la información solicitada y la satisfacción de sus reclamos.

Arrow Name: Acciones correctivas

Arrow Definition: Actuación sobre los vendedores para superar problemas en el procesamiento de los pedidos

Arrow Name: Acciones correctivas Internet

Arrow Definition: Actuación que trata de superar problemas producidos en el manejo de pedidos y consultas por Internet, incluyendo la posibilidad de interacción con el cliente por medio de email.

Arrow Name: Acciones correctivas consultas

Arrow Definition: Actuación sobre los ejecutivos telefónicos para corregir problemas en el procesamiento de consultas.

Arrow Name: Acciones correctivas distribuidoras

Arrow Definition: Actuaciones que tienden a corregir problemas en el procesamiento de pedidos de distribuidoras.

Arrow Name: Acciones correctivas ventas

Arrow Definition: Actuación sobre los ejecutivos telefónicos para corregir problemas en el procesamiento de los pedidos.

Arrow Name: Acciones de activación compras

Arrow Definition: Medidas que se toman al verificarse atrasos o dificultades en la entrega de los productos por parte de proveedores.

Arrow Name: Acuerdos y órdenes de compra a proveedores

Arrow Definition: Formalización de las condiciones en las cuales un proveedor abastecerá a la empresa y documentos que materializan la compra.

Arrow Name: Antecedentes producto y cliente

Arrow Definition: Información particular acerca del producto y/o el cliente, la cual no puede ser ingresada vía cambio estado a "Mantención estado", como documentos originales, antecedentes legales, etc.

Arrow Name: Cambio de estado- pedidos y consultas

Arrow Definition: Es el flujo de información que establece la decisión acerca de un pedido o consulta y los detalles de su satisfacción.

Arrow Name: Cambio de estado-campañas

Arrow Definition: Detalle de las acciones de marketing que se han establecido, incluyendo campañas de publicidad, promociones, campañas de telemarketing, etc.

Arrow Name: Cambio de estado-clientes y pedidos

Arrow Definition: Actualización de los datos de los clientes y de los pedidos de productos que éstos han realizado.

Arrow Name: Cambio de estado-datos ventas

Arrow Definition: Acciones de depuración y reestructuración de las bases de datos o almacenes de datos (datawarehouse) de ventas por producto y cliente.

Arrow Name: Cambio de estado-productos

Arrow Definition: Especificación y documentación de las características de los nuevos productos, junto con el detalle de las políticas y las normas que rigen su venta.

Arrow Name: Cambio de estado-prospectos

Arrow Definition: Nuevos prospectos o limpieza y/o segmentación de bases de prospectos existentes.

Arrow Name: Cambio de estado-prospectos y ventas

Arrow Definition: Actualización de la información de ventas y prospectos en cuanto a su calidad y organización, y de los modelos de comportamiento y pronóstico.

Arrow Name: Cambio de estado-proyecciones

Arrow Definition: Detalle de las proyecciones de ventas realizadas con los modelos correspondientes, debidamente mejoradas con otros análisis al planificar las ventas.

Arrow Name: Cambio estado-clientes y consultas

Arrow Definition: Actualización de los datos de un cliente, incluyendo la posibilidad de encuestarlo, y de las consultas -pedidos de información y reclamos- que realiza.

Arrow Name: Cambio estado-especificaciones

Arrow Definition: Cambios en las características de los productos que se compran.

Arrow Name: Cambio estado-proveedores

Arrow Definition: Actualización de los antecedentes de los proveedores y de las ofertas que ellos realizan.

Arrow Name: Cambio estado-proveedores, programa compras y órdenes a proveedores

Arrow Definition: Actualización de los antecedentes de los proveedores, ofertas, cantidades programadas para entrega y órdenes emitidas a ellos.

Arrow Name: Cambio estado-requerimientos

Arrow Definition: Cambios en las cantidades de productos que se necesitan en el futuro.

Arrow Name: Cambios de estado

Arrow Definition: Es la información necesaria para mantener al día -en la base de datos de "Mantenimiento estado"- la situación de todas las entidades relevantes -producto, cliente, pedido, etc.- en el proceso, la cual se precisa en flujos más detallados que se generan en las particiones de las actividades de 1er nivel.

Arrow Name: Cambios de estado en productos

Arrow Definition: Información acerca de nuevos productos que se generarán o que se declaran obsoletos.

Arrow Name: Cambios de estado plan distribución y entrega

Arrow Definition: Actualización de cómo se distribuirán los productos entre las diferentes bodegas y a los clientes.

Arrow Name: Cambios de estado-clientes, pedidos y consultas

Arrow Definition: Información que actualiza en la base de datos los clientes, sus pedidos y consultas, incluyendo la satisfacción de estos últimos.

Arrow Name: Cambios de estado-productos entregados

Arrow Definition: Actualización de las entregas de productos realizados a clientes.

Arrow Name: Cambios de estado-productos y utilización sistema distribución

Arrow Definition: Actualización de las entregas realizadas a clientes, los movimientos entre bodegas, distribuidores y la utilización de los medios de transporte.

Arrow Name: Cambios de estado-productos, prospectos, campañas y proyecciones

Arrow Definition: Actualización en "Mantenimiento estado" respecto a cambios en los productos que se venden y sus especificaciones de venta, en la proyección de ventas en el futuro de ellos, en los prospectos a los cuales se pueden ofrecer los mismos y en las campañas de marketing diseñadas para facilitar las ventas.

Arrow Name: Cambios estado entrega

Arrow Definition: Movimientos de productos entregados al cliente.

Arrow Name: Campañas al mercado

Arrow Definition: Acciones dirigidas al mercado para facilitar la venta de productos, como publicidad, promociones, etc.

Arrow Name: Consultas a ejecutivo

Arrow Definition: Consultas que no pueden satisfacerse automáticamente y que son derivadas a un ejecutivo de ventas.

Arrow Name: Consultas clasificadas

Arrow Definition: Consultas que, de acuerdo a una clasificación previa, deben ser decididas en forma automática.

Arrow Name: Consultas fallidas

Arrow Definition: Consultas de procesamiento automática que no pudieron ser resueltas

Arrow Name: Consultas no decididas

Arrow Definition: Consultas que fallaron al intentar ser decididas en forma automática.

Arrow Name: Consultas resolución automática

Arrow Definition: Consultas que pueden satisfacerse en forma automática.

Arrow Name: Datos análisis

Arrow Definition: Datos acerca de ventas históricas por producto y por cliente más datos acumulados de prospectos

Arrow Name: Datos análisis depurados

Arrow Definition: Los mismos "Datos análisis ventas y clientes" debidamente verificados en cuanto a su completitud y calidad -exactitud, por ejemplo- e integrados y organizados en bases de datos que faciliten su análisis -por ejemplo, en estructuras multidimensionales o cubos- o en almacenes de datos (datawarehouses).

Arrow Name: Datos análisis prospectos

Arrow Definition: Bases de datos adquiridas externamente con características demográficas, geográficas y sicográficas de potenciales clientes.

Arrow Name: Datos análisis ventas y clientes

Arrow Definition: Perfiles de clientes -por ejemplo, información demográfica, geográfica y sicográfica-, historias de crédito, actividad de compras de clientes; ventas históricas por producto, cliente, zona geográfica, etc.

Arrow Name: Datos prospectos preparados

Arrow Definition: Datos demográficos, sicográficos y geográficos relativos a potenciales clientes, debidamente depurados -para asegurar completitud y calidad- y segmentados -eliminando categorías irrelevantes para la empresa- para efecto de preparar campañas de ventas proactivas.

Arrow Name: Decisión consultas

Arrow Definition: Resolución respecto a cómo una consulta -requerimiento de información o reclamo- será satisfecha.

Arrow Name: Decisión pedidos

Arrow Definition: Información que señala la manera en que un determinado pedido será satisfecho o rechazo del mismo.

Arrow Name: Decisión pedidos y consultas

Arrow Definition: Información que señala la manera en que un determinado pedido o consulta será satisfecho.

Arrow Name: Disponibilidad productos y programa e instrucciones entrega

Arrow Definition: Situación en que se encuentran los inventarios en bodega y el plan que establece movimientos y entrega de productos.

Arrow Name: Estado órdenes de compra

Arrow Definition: Situación en que se encuentran las órdenes de compra emitidas a proveedores.

Arrow Name: Estado cliente y consultas

Arrow Definition: Situación en que se encuentran los clientes y las consultas que han realizado.

Arrow Name: Estado cliente, pedidos y productos

Arrow Definition: "rut cliente" + nombre o razón social + estado cliente + ubicación + estado requerimiento (pedido o consulta); en que: estado cliente= /\*situación del cliente en la empresa en cuanto a su importancia -por ejemplo, nivel de ventas-, su situación de pago y endeudamiento y solvencia\*/; estado requerimiento = /\* situación de los pedidos y consultas que el cliente tiene pendientes con la empresa, junto con una proyección de la finalización de cada uno de ellos\*/.

Arrow Name: Estado cliente, requerimientos y productos

Arrow Definition: "rut cliente" + nombre o razón social + estado cliente + ubicación + estado requerimiento (pedido o consulta); en que: estado cliente= /\*situación del cliente en la empresa en cuanto a su importancia -por ejemplo, nivel de ventas-, su situación de pago y endeudamiento y solvencia\*/ estado requerimiento = /\* situación de los pedidos y consultas que el cliente tiene pendientes con la empresa, junto con una proyección de la finalización de cada uno de ellos\*/. Incluye, además, la situación de los productos en cuanto a sus especificaciones técnicas y comerciales, y disponibilidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Arrow Name: Estado especificaciones

Arrow Definition: Situación actualizada de las especificaciones de los productos que se compran.

Arrow Name: Estado plan ventas e información nuevos productos y modelos

Arrow Definition: Comparación entre las ventas planificadas y las reales; especificaciones técnicas y comerciales de los nuevos productos e información de estudios de mercado realizados con respecto a ellos; detalle de los modelos de comportamiento y pronóstico desarrollados, incluyendo la información que permite correrlos y actualizarlos -por ejemplo, parámetros y datos para su actualización.

Arrow Name: Estado requerimientos y plan de ventas

Arrow Definition: Detalle de las cantidades determinadas necesarias para el futuro -período a período- y del plan de ventas en el cual se basan.

Arrow Name: Estado sistema de distribución, disponibilidad productos y plan distribución y entrega

Arrow Definition: Situación actualizada de los inventarios en las bodegas, de las instrucciones de distribución y entrega de los productos, de la ejecución de la entrega y de la disponibilidad de los medios de transporte.

Arrow Name: Estado sistema distribución y plan distribución

Arrow Definition: Situación en que se encuentran los medios de transporte, los inventarios de las bodegas y el plan de distribución a ejecutar.

Arrow Name: Estado sistema distribución y requerimientos productos

Arrow Definition: Situación actualizada en que se encuentran los inventarios en las bodegas, los medios de distribución, el plan que rige el movimiento de productos y los requerimientos actuales y proyectados (pedidos y plan de ventas) de los clientes.

Arrow Name: Estudios de mercado y otros

Arrow Definition: Información comprada o encargada que lleva a conocer más acerca del mercado de los productos de la empresa -particularmente de los nuevos-, la cual permite ayudar en la estructuración de los datos de ventas y en el desarrollo de pronósticos de ventas.

Arrow Name: Ideas cambio productos

Arrow Definition: Información a otros procesos acerca de la conveniencia de efectuar cambios en los productos, que requieran diseño, estudios de mercado, evaluaciones y otros.

Arrow Name: Información a otros procesos

Arrow Definition: Antecedentes que se entregan a otros procesos que gatillan su actuación, como: información para facturar

Arrow Name: Información al mercado

Arrow Definition: Cualquier acción orientada a generar necesidades por los productos de la empresa o a solicitar información necesaria para apoyar el marketing de ellos.

Arrow Name: Información campañas

Arrow Definition: Comunicación de las diversas acciones de marketing que se realizarán para incentivar las ventas.

Arrow Name: Información cliente y consultas

Arrow Definition: Cualquier antecedente entregado por el cliente respecto al mismo, sus requerimientos y consultas que realiza.

Arrow Name: Información de otros procesos

Arrow Definition: Antecedentes provenientes de otros procesos, necesarios para que este proceso pueda operar; por ejemplo, situación de cuenta corriente del cliente, antecedentes de su situación financiera general, etc.

Arrow Name: Información estado

Arrow Definition: Situación de todas las entidades relevantes en el proceso.

Arrow Name: Información mercado

Arrow Definition: Cualquier antecedente proveniente del exterior de la empresa que permita conocer la situación y demanda de los clientes, incluyendo aquellos solicitados, como estudios de mercado, encuestas a clientes y bases de datos de proyectos.

Arrow Name: Información mercado prospectos

Arrow Definition: Bases de datos con características demográficas y otras de potenciales clientes que se adquieren en el mercado.

Arrow Name: Información para análisis y marketing

Arrow Definition: Información interna histórica que describe detalladamente el comportamiento de los clientes y las ventas y bases de datos de prospectos adquiridas externamente.

Arrow Name: Información proveedores

Arrow Definition: Antecedentes de los proveedores que permiten conocer en detalle la oferta por productos de éstos, además de la respuesta específica a los requerimientos que la empresa les hace.

Arrow Name: Información y órdenes a proveedores

Arrow Definition: Medio por el cual se les señala a los proveedores los requerimientos de la empresa.

Arrow Name: Instrucciones productos

Arrow Definition: Indicaciones respecto al tratamiento que deben recibir los nuevos productos en su distribución.

Arrow Name: Instrucciones venta

Arrow Definition: Instrucciones a "Ventas y atención al cliente" respecto a campañas de promoción y ventas -por ejemplo, ventas cruzadas, telemarketing a una base de clientes seleccionada, ofertas personalizadas a pequeños segmentos de clientes, etc.; modalidades de venta de los productos -por ejemplo, convenios de venta a clientes a largo plazo con entregas programadas-; condiciones de venta de los productos -precios, descuentos, condiciones de crédito, política de devoluciones, etc.-; y cualquier otro antecedente que oriente las ventas. Parte de esta información queda registrada en "Mantenimiento de Estado", como estado de los productos; por ejemplo, especificaciones técnicas y comerciales.

Arrow Name: Mensaje consultas

Arrow Definition: Comunicación que señala que hay un pedido de información o un reclamo de un cliente que debe ser satisfecho.

Arrow Name: Mensaje instrucción entrega

Arrow Definition: Comunicación que indica que existe una instrucción detallada que se debe cumplir acerca de la entrega de los productos, la cual es informada a través de "Mantenimiento estado".

Arrow Name: Mensaje nuevos productos

Arrow Definition: Comunicación que señala que existen nuevos productos, cuya especificación detallada se encuentra en "Mantenimiento estado", para los cuales hay que establecer campañas de marketing

Arrow Name: Mensaje pedidos

Arrow Definition: Comunicación respecto a un pedido específico de productos por parte de un cliente que debe ser resuelto.

Arrow Name: Mensaje pedidos liberados

Arrow Definition: Comunicación que le señala a "Gestión distribución y entrega producto" los pedidos de clientes que están aprobados para despacho, información que se encuentra detallada en "Mantenimiento de estado". Además le indica a "Distribución y entrega del producto" los productos que deben ser entregados directamente al cliente en el punto de venta.

Arrow Name: Mensaje pedidos y consultas

Arrow Definition: Comunicación acerca de un requerimiento específico por parte de un cliente, que debe ser resuelto.

Arrow Name: Mensaje plan de ventas

Arrow Definition: Comunicación que le indica a "Administración relación con proveedores" y a "Gestión distribución y entrega producto" las expectativas de venta, las que son informadas en detalle a través de "Mantenimiento Estado".

Arrow Name: Mensaje plan distribución y entrega

Arrow Definition: Comunicación que le indica a "Distribución y entrega producto" que en "Mantenimiento estado" existe un nuevo plan detallado de distribución y entrega que debe ser ejecutado.

Arrow Name: Mensaje requerimientos

Arrow Definition: Comunicación que le indica a las actividades que deciden la compra y el proveedor la existencia de ciertos requerimientos que deben ser satisfechos los cuales se entregan en detalle a través de "Mantenimiento estado".

Arrow Name: Modelos comportamiento clientes

Arrow Definition: Modelos que permiten, entre otras cosas, segmentar los clientes para ofertas dirigidas de productos; determinar las variables que explican el comportamiento de los clientes y tomar acciones para venderles más, retenerlos o aumentar su satisfacción; predecir el riesgo de crédito de los clientes; etc.

Arrow Name: Modelos pronóstico de ventas

Arrow Definition: Modelos analíticos -principalmente de tipo estadístico- que permiten predecir las ventas futuras de los productos, considerando -en el mejor de los casos- el efecto de variables como precio, publicidad, crecimiento de la economía, etc.

Arrow Name: Necesidades e información control

Arrow Definition: Información que permite entregar, por excepción, antecedentes sobre situaciones que requieren reconsideración -plan de entrega y especificaciones, por ejemplo- y de cumplimiento de requerimientos de clientes.

Arrow Name: Necesidades urgentes de productos

Arrow Definition: Información acerca de productos que se necesitan y que no están disponibles como resultado de la actividad normal de "Administración relación con proveedores".

Arrow Name: Nuevos productos

Arrow Definition: Información acerca de los nuevos productos que la empresa introducirá al mercado.

Arrow Name: Oferta seleccionada

Arrow Definition: Proveedores, productos y modalidades de entrega que se consideran apropiados, en principio, para la empresa.

Arrow Name: Ofertas

Arrow Definition: Información a clientes para venta proactiva.

Arrow Name: Opciones negociación a oferentes

Arrow Definition: Alternativas de abastecimiento de los productos que la empresa requiere que se ofrecen a los proveedores de ellos.

Arrow Name: Opciones negociadas

Arrow Definition: Oferta y condiciones de abastecimiento ya negociadas con proveedores preseleccionados.

Arrow Name: Otros recursos

Arrow Definition: Elementos físicos -equipos, infraestructura, etc-, humanos o de otro tipo necesarios para poder operar.

Arrow Name: Pedido a decisión

Arrow Definition: Pedido ingresado por medio de sitio web, el cual es derivado a una actividad que decide si puede ser procesado o no.

Arrow Name: Pedido a procesamiento

Arrow Definition: Pedido ingresado por el sitio web que se deriva a una actividad computarizada que lo procesa.

Arrow Name: Pedido e información cliente

Arrow Definition: Es un pedido por uno o más productos que distribuye la empresa junto con todos los antecedentes que caracterizan al demandante.

Arrow Name: Pedido e información cliente Internet

Arrow Definition: Es un pedido por uno o más productos que distribuye la empresa junto con todos los antecedentes que caracterizan al demandante.

Arrow Name: Pedido e información cliente no electrónica

Arrow Definition: Pedido e información cliente que llega de manera tradicional -telefónica o papel.

Arrow Name: Pedido e información cliente y consultas

Arrow Definition: Es un pedido por uno o más productos que distribuye la empresa y/o consultas acerca de éstos, junto con todos los antecedentes que caracterizan al demandante.

Arrow Name: Pedidos Internet fallidos

Arrow Definition: Pedidos electrónicos que no pudieron procesarse en forma automática.

Arrow Name: Pedidos a ejecutivo

Arrow Definition: Pedidos de productos por parte de clientes, clasificados por call center, que requieren la información de un ejecutivo de ventas.

Arrow Name: Pedidos aceptados

Arrow Definition: Pedidos de clientes que satisfacen todos los criterios de aceptación automática para su satisfacción.

Arrow Name: Pedidos atención automática

Arrow Definition: Pedidos de productos de clientes, clasificados por call center, que pueden ser procesados en forma totalmente automática.

Arrow Name: Pedidos clasificados

Arrow Definition: Pedidos que, de acuerdo a una clasificación previa, pueden ser decididos en forma automática.

Arrow Name: Pedidos cliente no rechazado

Arrow Definition: Pedidos aceptados en principio a base de los antecedentes generales del cliente.

Arrow Name: Pedidos distribuidoras

Arrow Definition: Pedidos de distribuidoras asignados a procesamiento automático

Arrow Name: Pedidos fallidos

Arrow Definition: Pedidos ingresados por el sitio web que no pudieron ser procesados en forma automática que se derivan a un ejecutivo de ventas.

Arrow Name: Pedidos rechazados

Arrow Definition: Pedidos que no cumplen con algunos de los requisitos o criterios de aceptación automática.

Arrow Name: Planes

Arrow Definition: Planes estratégicos y de corto plazo de la empresa que orientan el comportamiento de este proceso.

Arrow Name: Producto instalado

Arrow Definition: Producto que es instalado en el lugar que el cliente indica, como parte de la venta.

Arrow Name: Productos a estantería

Arrow Definition: Productos que se mueven desde bodega local a estantería.

Arrow Name: Productos a punto de venta

Arrow Definition: Productos que fluyen desde bodegas centrales a bodegas de punto de venta.

Arrow Name: Productos al cliente

Arrow Definition: Productos que se le entregan al cliente y que significan la satisfacción de un requerimiento.

Arrow Name: Productos del proveedor

Arrow Definition: Productos que la empresa adquiere para su venta o distribución

Arrow Name: Productos devueltos a proveedor

Arrow Definition: Productos defectuosos que no cumplen especificaciones de compra que son rechazados y devueltos al proveedor.

Arrow Name: Productos devueltos por clientes

Arrow Definition: Productos que el cliente rechaza por entrega inadecuada o problemas de calidad

Arrow Name: Publicación Internet

Arrow Definition: Información de los requerimientos ingresados a un sitio web propio o público.

Arrow Name: Publicación requerimientos

Arrow Definition: Publicación en diversos medios de las necesidades de productos de la empresa.

Arrow Name: Requerimientos clasificados

Arrow Definition: Requerimientos -pedidos y consultas- que se clasifican aquellos que pueden ser decididos automáticamente y aquellos que requieren la intervención de un analista.

Arrow Name: Requerimientos información mercado

Arrow Definition: Peticiones o encargos de estudios de mercado, encuestas a clientes y, en general, cualquier información que permita apoyar el lanzamiento de nuevos productos o el diseño de acciones de marketing para los ya existentes.

Arrow Name: Requerimientos no decididos

Arrow Definition: Requerimientos -pedidos y consultas- que fallan al intentar ser decididos automáticamente.

Arrow Name: Respuesta a consultas

Arrow Definition: Contestación a un pedido de información o satisfacción de un reclamo hecho por un cliente.

Arrow Name: Respuesta a negociación

Arrow Definition: Contestación a propuestas específicas hechas a proveedores respecto a las condiciones en que se abastecerá a la empresa.

Arrow Name: Respuesta a pedidos

Arrow Definition: Contestación acerca de si un pedido específico de productos de un cliente se procesará o no, junto con las condiciones de la venta.

Arrow Name: Respuesta a pedidos y consultas

Arrow Definition: Contestación formal a cualquier pedido por productos o información que requiera un cliente.

Arrow Name: Ventas automáticas fallidas

Arrow Definition: Pedidos de productos de clientes que se intentaron procesar en forma automática, por que fallaron por alguna razón, los cuales son transferidos a un ejecutivo de ventas.