
Programa **ATENEA**

www.eafit.edu.co/atenea



ATENEA



Procesos
Capacitaciones CRM Ventas



UNIVERSIDAD
EAFIT[®]

Vigilada Mineducación

Contenido del curso

¿Qué vamos a ver?

- Metodología de capacitaciones
- Contextualización del programa
- Contextualización del proyecto
- Glosario: nuevos términos del sistema
- Introducción al sistema
- **Procesos: actividades, principales cambios y beneficios**
 - Gestión comercial - Personas
 - Gestión comercial - Corporativo
 - Seguimiento comercial
- Roles definidos para el proceso
- Documentación de los procesos
- Evaluación del curso

Metodología de capacitaciones

¿Cómo vamos a trabajar?

- 1 Contextualización del Programa Atenea
- 2 Capacitación en los procesos definidos
- 3 Introducción a la herramienta, esquema de soporte y manuales UPK
- 4 Exploración de funcionalidades por medio de ejercicios prácticos

Acuerdos metodológicos:

- Puntualidad
- Evitar distracciones (celular, correo, conversaciones)
- Realizar las preguntas en el momento oportuno
- Actitud abierta para comprender los cambios que implican la implementación del sistema

Auto-capacitación

Eres el responsable de estudiar el material entregado



Manuales y memorias de las capacitaciones

Ruta:

www.eafit.edu.co/atenea/documentacion



Documentación de los procesos

Ruta:

www.eafit.edu.co/atenea/documentacion



Explorar la herramienta

Ruta:

<https://goo.gl/tnuiNY>

¡De tu compromiso depende el éxito de este proyecto!



Contextualización del programa

¿Qué es Atenea?

Atenea es un programa compuesto por tres proyectos que tienen como objetivo habilitar el crecimiento de la Universidad a través de la implementación de tres sistemas que soporten los procesos administrativos del ciclo de vida del estudiante.

La implementación de estos sistemas busca integrar la información que actualmente se encuentra alojada en varias plataformas y mejorar la calidad de los procesos que impactan al estudiante.



Contextualización del programa

Sistemas que se van a implementar

PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTION



ORACLE®

PEOPLESOFT

- Es un sistema que contiene diferentes módulos que soportan los principales procesos del ciclo de vida del estudiante, tales como: matrículas, finanzas del alumnado, registro de notas y asistencia, entre otros.
- Este sistema es utilizado por universidades como Harvard, Stanford, Oxford, Cambridge, Princeton entre otras.

CRM CLOUD



ORACLE®

CRM CLOUD

- El nuevo CRM busca soportar los procesos de comunicaciones, captación de prospectos, contacto con los egresados, entre otros. En este proyecto se implementarán tres sistemas:
- Mercadeo
 - Comercial
 - Servicios

DARWINED



DarwinEd

- Es un sistema que apoya el proceso de programación académica a través de simulaciones que buscan optimizar la asignación de recursos disponibles de aulas y docentes.
- Este sistema ha sido implementado en algunas de las principales universidades de Latinoamérica.

Contextualización del proyecto

¿Cuáles son los sistemas que hacen parte del CRM?

ELOQUA

CRM Mercadeo

- Gestionar base de datos de contactos y realizar segmentaciones
- Gestionar campañas de divulgación
- Gestionar campañas de promoción de programas
- Gestionar campañas de eventos
- Captación de prospectos en los diferentes canales y medios, a través de formularios

SALES CLOUD

CRM Comercial

- Gestionar base de datos de empresas y sus contactos
- Gestionar los prospectos provenientes del CRM Mercadeo
- Gestionar negocios con el mercado corporativo
- Gestionar la labor comercial a través de indicadores y reportes

RIGHT NOW

CRM Servicios

- Atender solicitudes y proporcionar información a través de diferentes canales
- Gestionar PQRS estableciendo flujos de atención y respuesta
- Indicadores de atención y reportes

Glosario

Nuevos términos del sistema

TÉRMINO SALES CLOUD	DEFINICIÓN	TÉRMINO ACTUAL
Sales Cloud	Herramienta que permite realizar gestión comercial a personas y empresas por medio de actividades como llamadas, citas, entre otros.	Oracle on demand
Oportunidad potencial	Son oportunidades de negocio que se crean automáticamente en el sistema, una vez el contacto manifiesta interés en algún programa o curso de la Universidad a través de los diferentes canales promocionales.	Prospecto
Call report	Es una aplicación móvil que permite gestionar los reportes de actividades, en cualquier momento y lugar.	No aplica
Territorio	Representa la estructura comercial de la organización. Contempla atributos, como geografía, canales de venta, productos, etc	No aplica
Entrenador de ventas	Funcionalidad que proporciona recomendaciones sobre actividades a realizar en las Oportunidades, según la etapa de ventas	No aplica

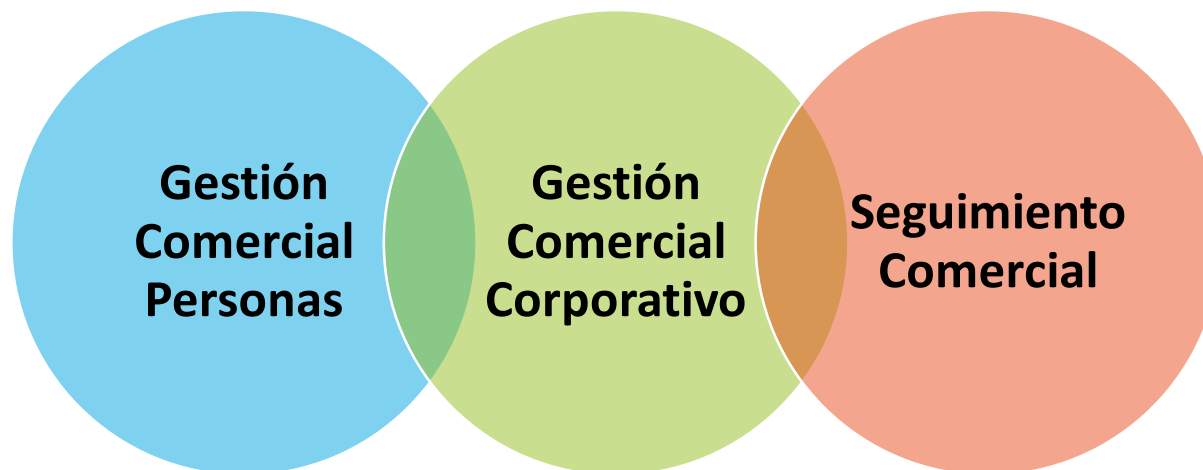
Introducción al sistema

Conoce Sales Cloud



Sales Cloud es una herramienta que permite realizar gestión comercial a personas y empresas por medio de actividades como llamadas, citas, entre otros.

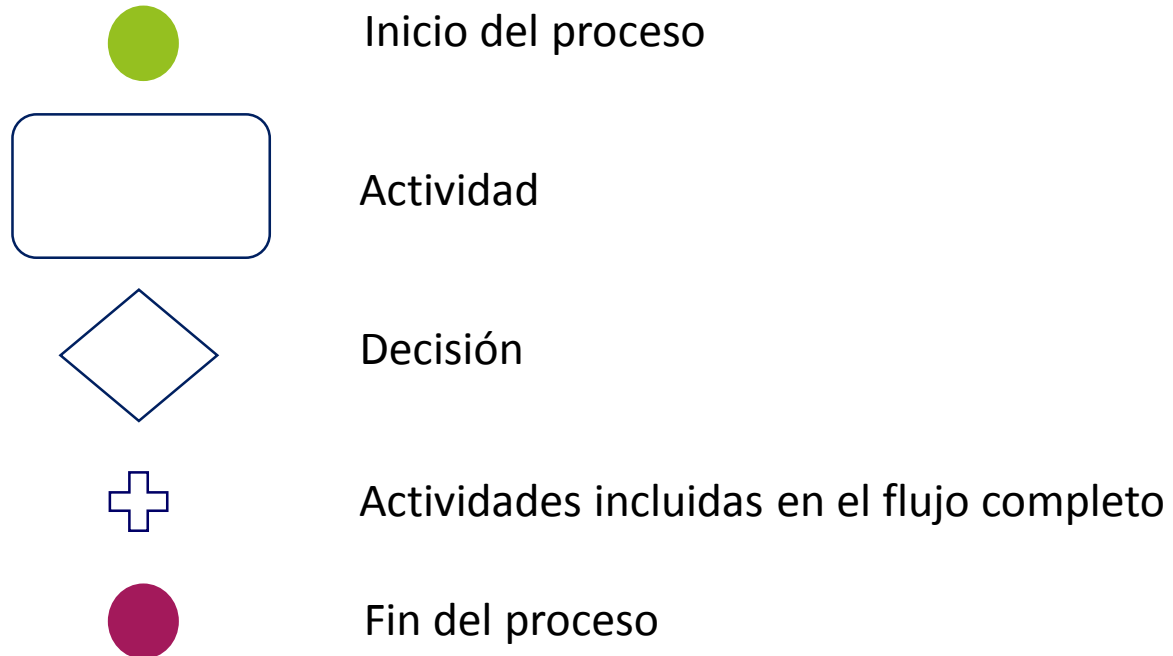
Con la implementación del CRM de Ventas – Sales Cloud, se definieron 3 procesos que apoyan las actividades comerciales en la Universidad EAFIT:



Flujos de procesos

Convenciones

Por motivos metodológicos mostraremos los flujos de proceso resumidos. Estas son las convenciones gráficas que van a ser utilizadas:



¿En qué consiste el proceso de Gestión comercial – Personas?



Acompañar a las personas que manifestaron interés en algún programa o curso por medio de actividades comerciales que logren vincularlas a la oferta académica de la Universidad.

Proceso de Gestión comercial – Personas

¿Qué se necesita para ejecutar este proceso?

Oferta de programas

Estructura comercial

Metas de ventas

Política comercial

Información del mercado

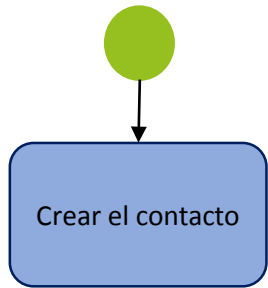
Información de contactos y sus programas de interés

Estados del proceso de inscripción y matrícula de los contactos

Estrategia de ventas

Proceso de Gestión comercial – Personas

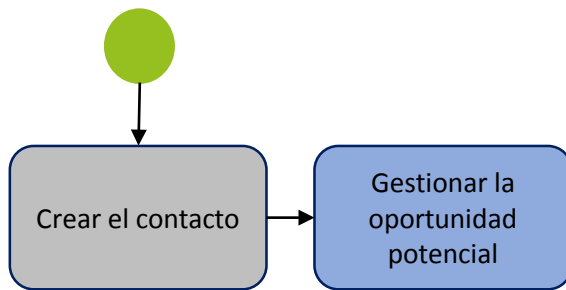
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial – Personas

Flujo de procesos

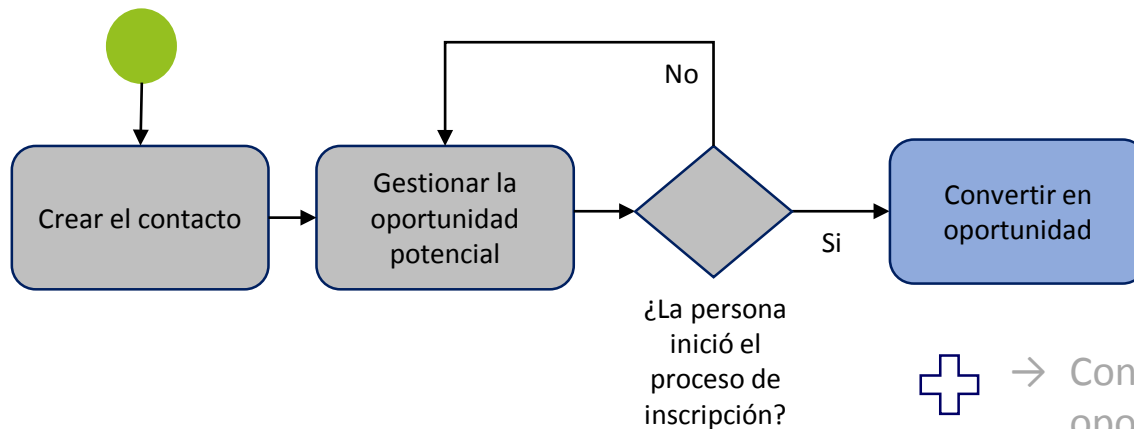


- Crear oportunidades potenciales
- Asignar oportunidad potencial al territorio
- Recibir notificación
- Analizar información
- Crear actividades
- Ejecutar actividades
- Documentar actividades asociadas
- Analizar si el contacto cumple con el perfil o los requisitos
- Dar de baja oportunidad potencial
- Calificar la oportunidad potencial
- Cambiar el campo de gestión inicial a no interesado
- Cambiar el campo de gestión inicial a: en proceso, interesado
- Analizar si se deben ejecutar nuevas actividades
- Crear actividades
- Ejecutar actividades
- Documentar / actualizar información

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial – Personas

Flujo de procesos

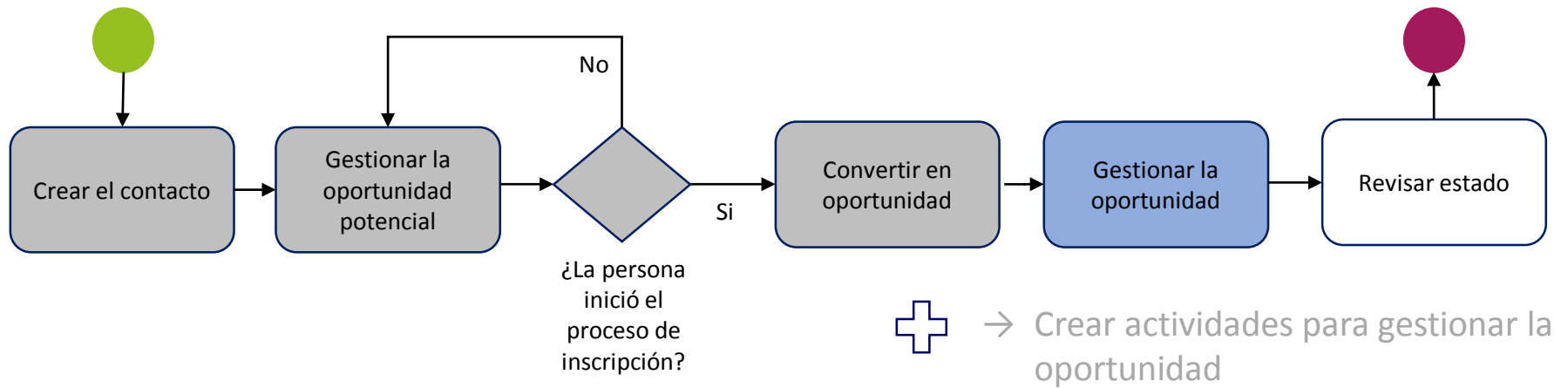


- Convertir la oportunidad potencial a oportunidad
- Asignar oportunidad al asesor
- Revisar el estado de la oportunidad y el entrenador de ventas

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial – Personas

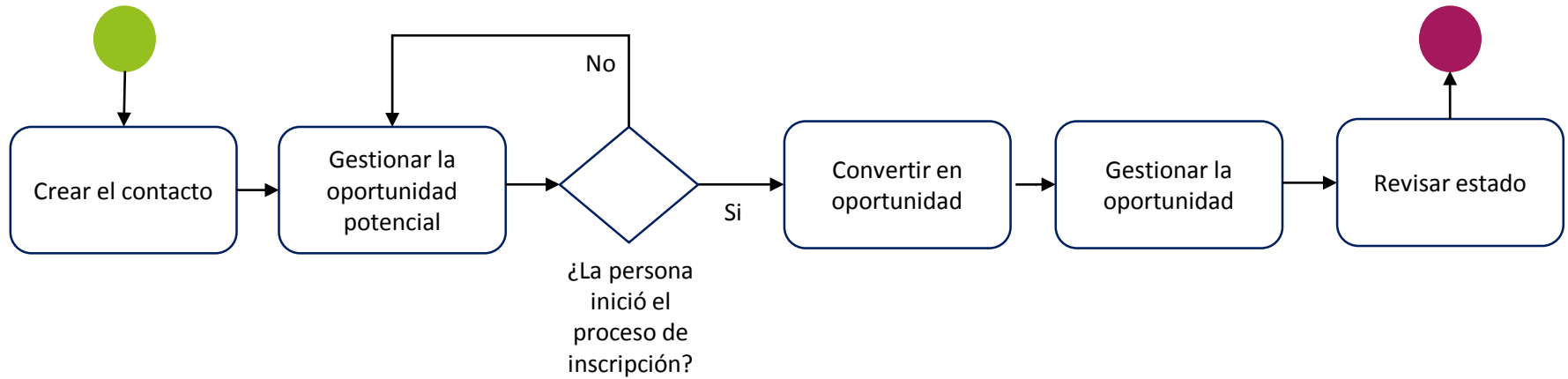
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial – Personas

Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial – Personas

¿Qué resulta de este proceso?

Estados de las Oportunidades potenciales
(cerradas, rechazadas, convertidas)

Estados de las Oportunidades (cerrada
ganada, cerrada perdida)

Informes de ventas

¿En qué consiste el proceso de Gestión comercial - Corporativo?



Gestionar empresas por medio de la ejecución de actividades comerciales que permitan llevar la oferta académica de la Universidad al mercado, satisfaciendo sus necesidades y construyendo relaciones duraderas.

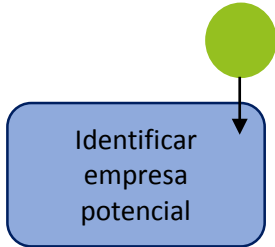
Proceso de Gestión comercial – Corporativo

¿Qué se necesita para ejecutar este proceso?

- Oferta de programas
- Estructura comercial
- Metas de ventas
- Política comercial
- Información del mercado
- Nuevas empresas
- Nuevos colegios
- Estrategia de ventas
- Plan de ventas

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos

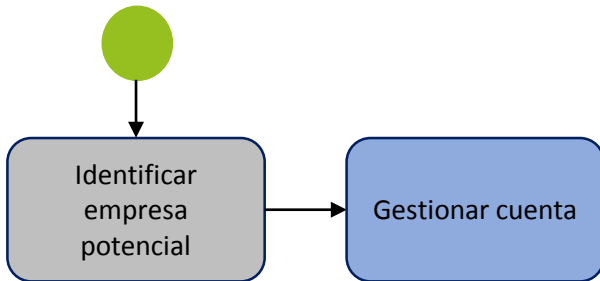


- Asignar asesor comercial a la empresa
- Verificar si la empresa existe en la base de datos de cuentas
- Revisar y/o actualizar información de la cuenta

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos

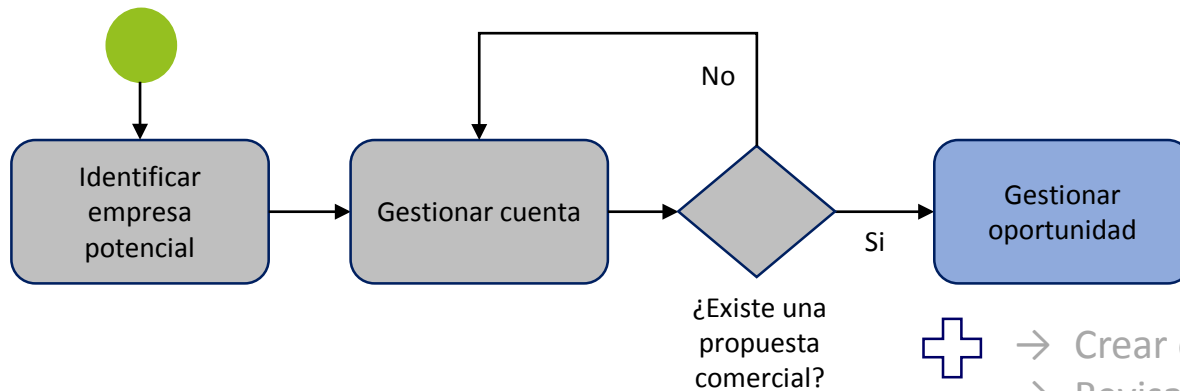


- Crear cuenta
- Crear actividad en la cuenta
- Ejecutar actividades de la cuenta
- Registrar el resultado de la actividad de la cuenta
- Analizar el resultado de las actividades de la cuenta
- Avisar la pertinencia de ejecutar nuevas actividades

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos

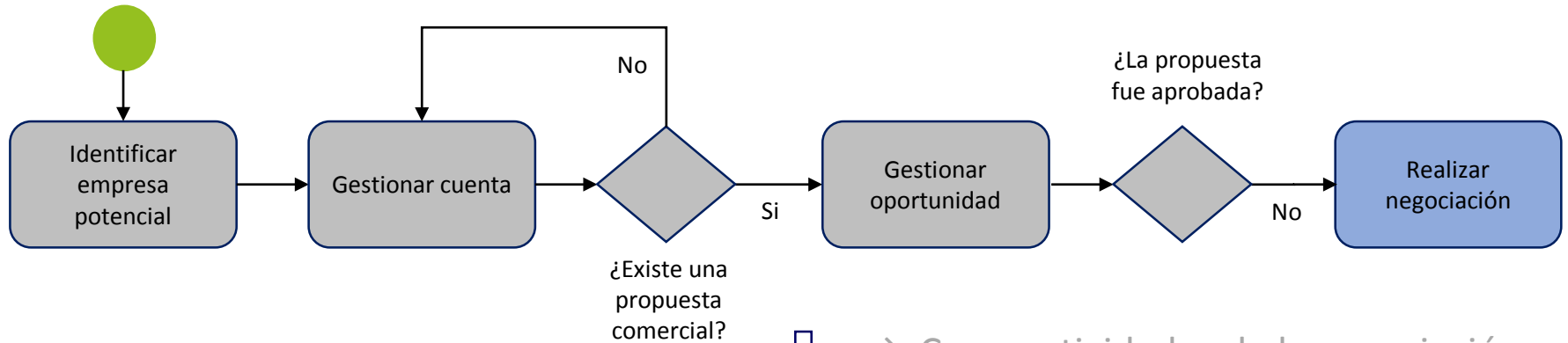


- Crear oportunidad
- Revisar el entrenador de ventas
- Crear actividades de la oportunidad
- Ejecutar actividades de la oportunidad
- Registrar el resultado de las actividades de la oportunidad
- Validar con la empresa el interés sobre la propuesta
- Incluir la oportunidad en el pronóstico
- Cambiar el estado de la oportunidad a negociación

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos

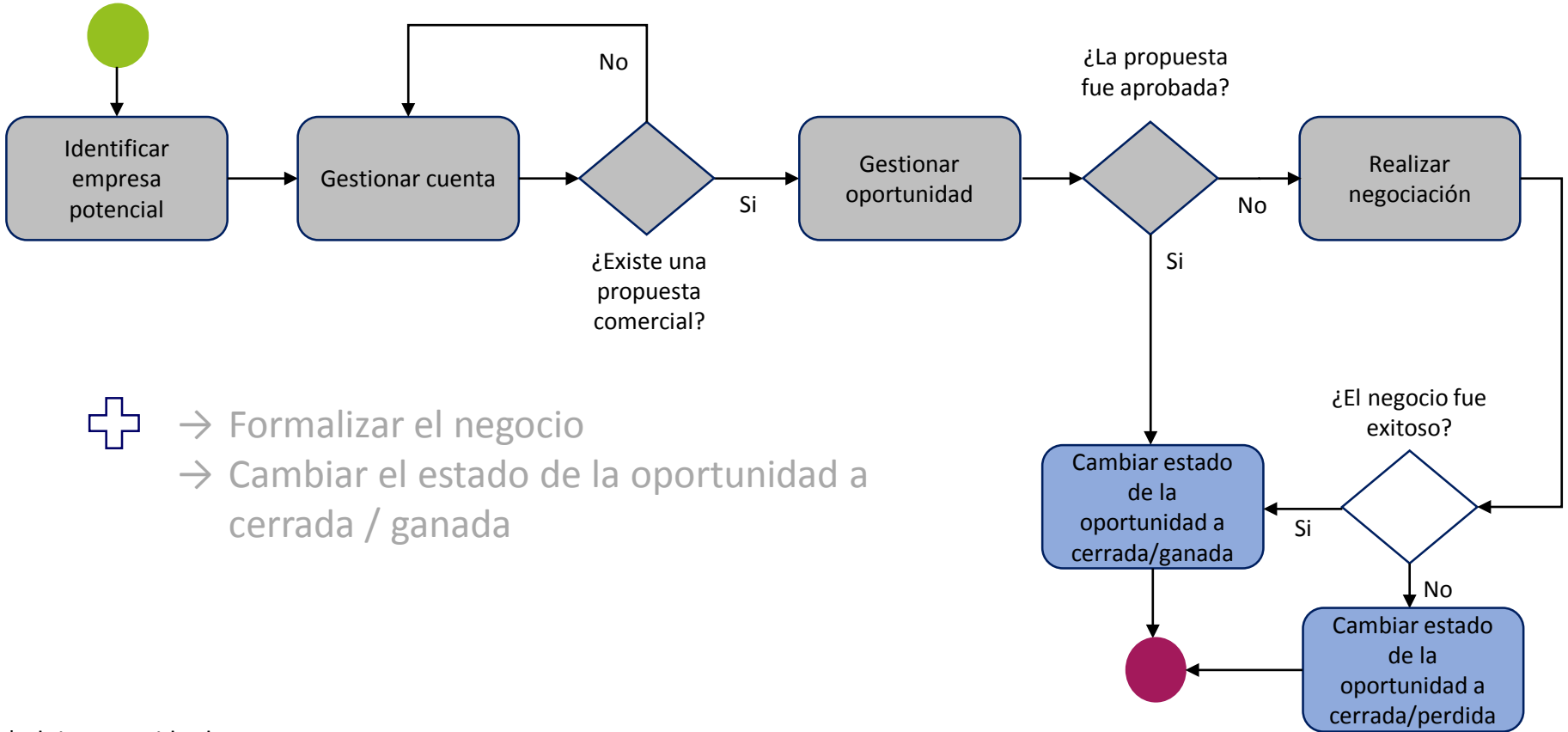


- Crear actividades de la negociación
- Ejecutar actividades de la negociación
- Registrar el resultado de las actividades de negociación
- Validar con la empresa el interés sobre la propuesta ajustada
- Incluir la oportunidad en el pronóstico

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos

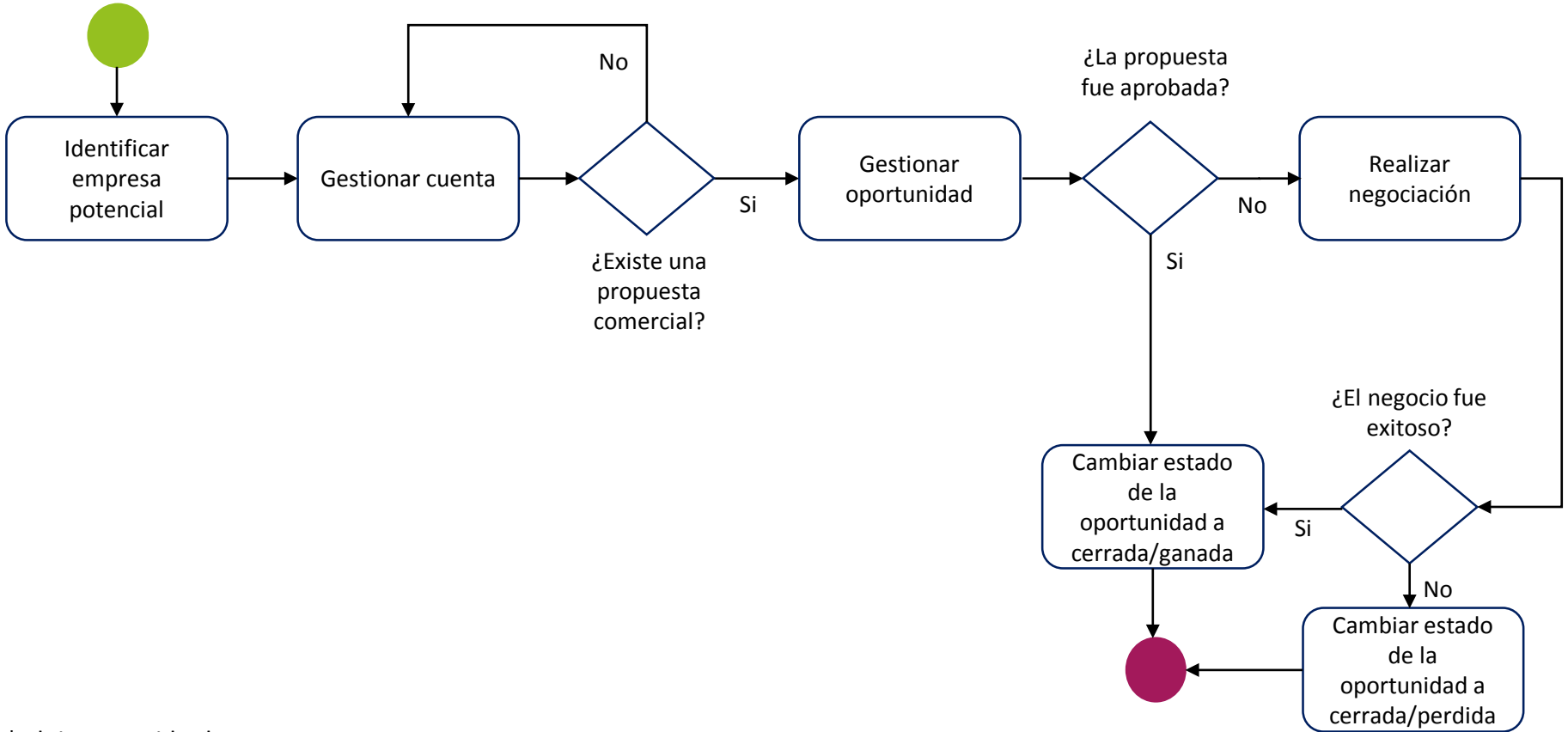


+ → Formalizar el negocio
 → Cambiar el estado de la oportunidad a cerrada / ganada

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

¿Qué resulta de este proceso?

Documentación del negocio (Contrato, factura, orden de servicio, pólizas, etc.)

Solicitud para ejecutar el curso o programa

Pronóstico de ventas

Informes de ventas

Estados de las Oportunidades (cerrada ganada, cerrada perdida)

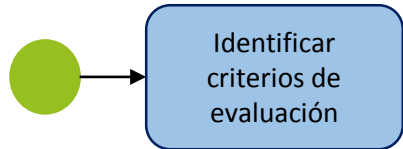
¿En qué consiste el proceso de Seguimiento comercial?



Analizar información de las actividades comerciales realizadas con los diferentes públicos a través de informes para la toma oportuna de decisiones y retroalimentación al equipo comercial.

Proceso de Seguimiento Comercial

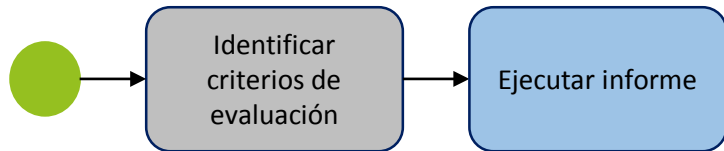
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

Flujo de procesos

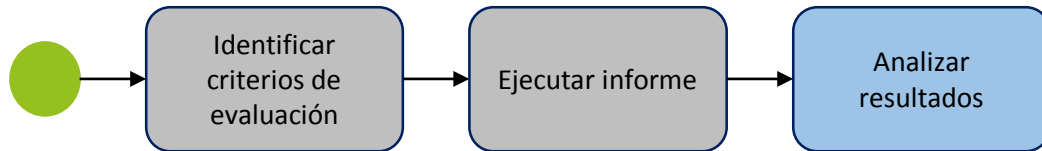


- +
- Realizar requerimiento de construcción o ajuste de informe
- Verificar el estado del requerimiento
- Consultar informe

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

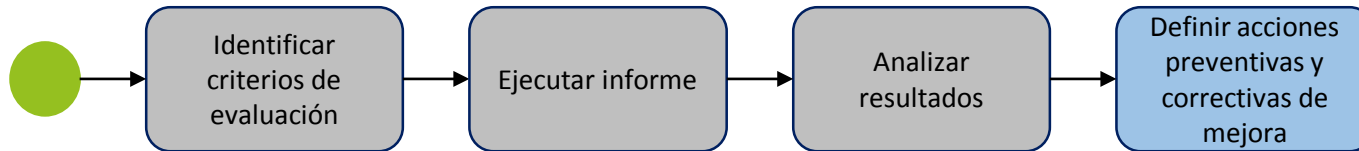
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

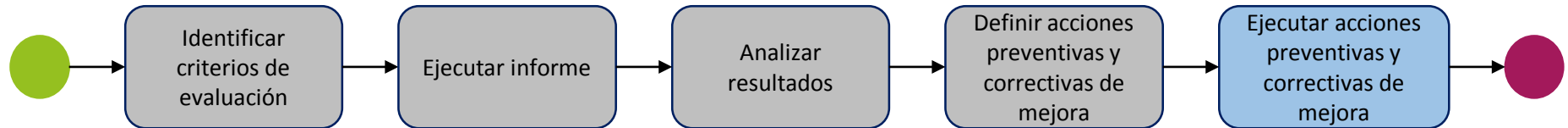
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

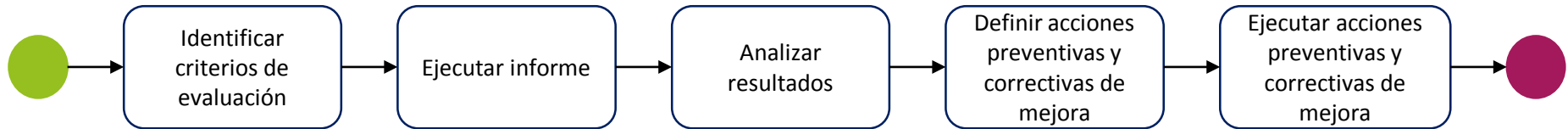
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

¿Qué resulta de este proceso?

Acciones y estrategias comerciales

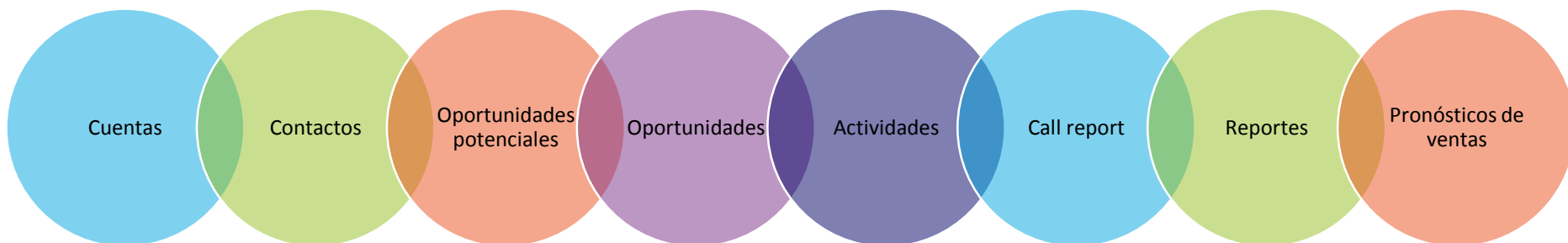
Funcionalidades del sistema

Conoce Sales Cloud

Sales Cloud es una herramienta que permite realizar gestión comercial a personas y empresas por medio de actividades como llamadas, citas, entre otros. Para personas, esta herramienta está integrada con Eloqua y trae automáticamente los prospectos que mostraron interés en algún programa o curso de la Universidad y los crea como oportunidades potenciales. También está integrado con los sistemas de matrículas para la creación de Oportunidades.

Para empresas, la información de cuentas y oportunidades debe ser creadas y gestionadas por el asesor comercial.

Cuenta con 7 funcionalidades principales, las cuáles son:



¿Qué es un rol y que roles se definieron para Sales Cloud?

Un rol es una configuración que se realiza en el sistema para dar acceso a funcionalidades específicas.

Con base en los procesos definidos y las necesidades de las diferentes áreas, se definieron 3 roles para soportar los procesos que habilita la herramienta, estos son:



Sales administrator



Sales manager



Sales representative

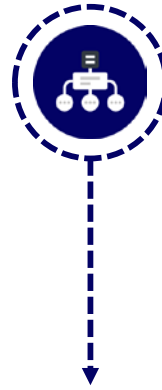
Descripción de roles |

Sales administrator



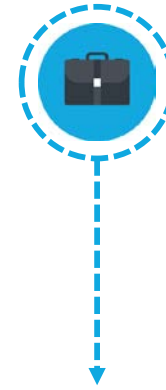
Administra el aplicativo. Gestiona territorios, cuotas, catálogo de productos, importa y exporta archivos. Gestiona contactos, cuentas, oportunidades potenciales, oportunidades y actividades de todas las áreas.

Sales manager



Encargado de administrar los asesores comerciales del área, responde por los ingresos dentro de un territorio, maneja el pipeline, administra pronósticos y ayudar a cerrar negocios. Gestiona contactos, cuentas, oportunidades potenciales, oportunidades y actividades de los programas del área.

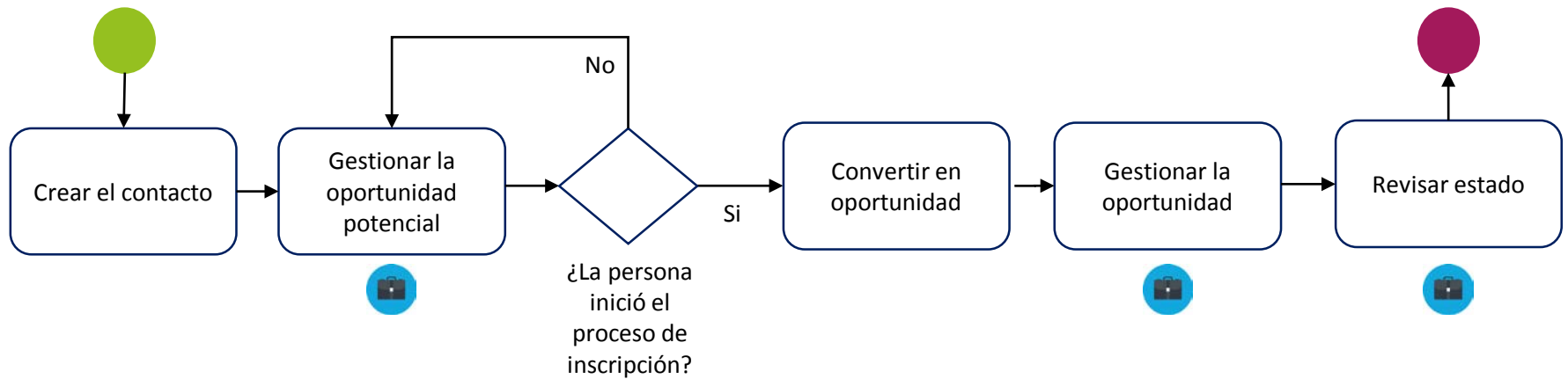
Sales representative



Representan al área para vender sus productos, mantiene relaciones con personas y empresas, crea pipeline, gestiona prospectos y oportunidades, realiza pronósticos de ventas. Gestiona contactos o cuentas, oportunidades potenciales, actividades, oportunidades de los programas asignados.

Proceso de Gestión comercial – Personas

Flujo de procesos



Sales manager

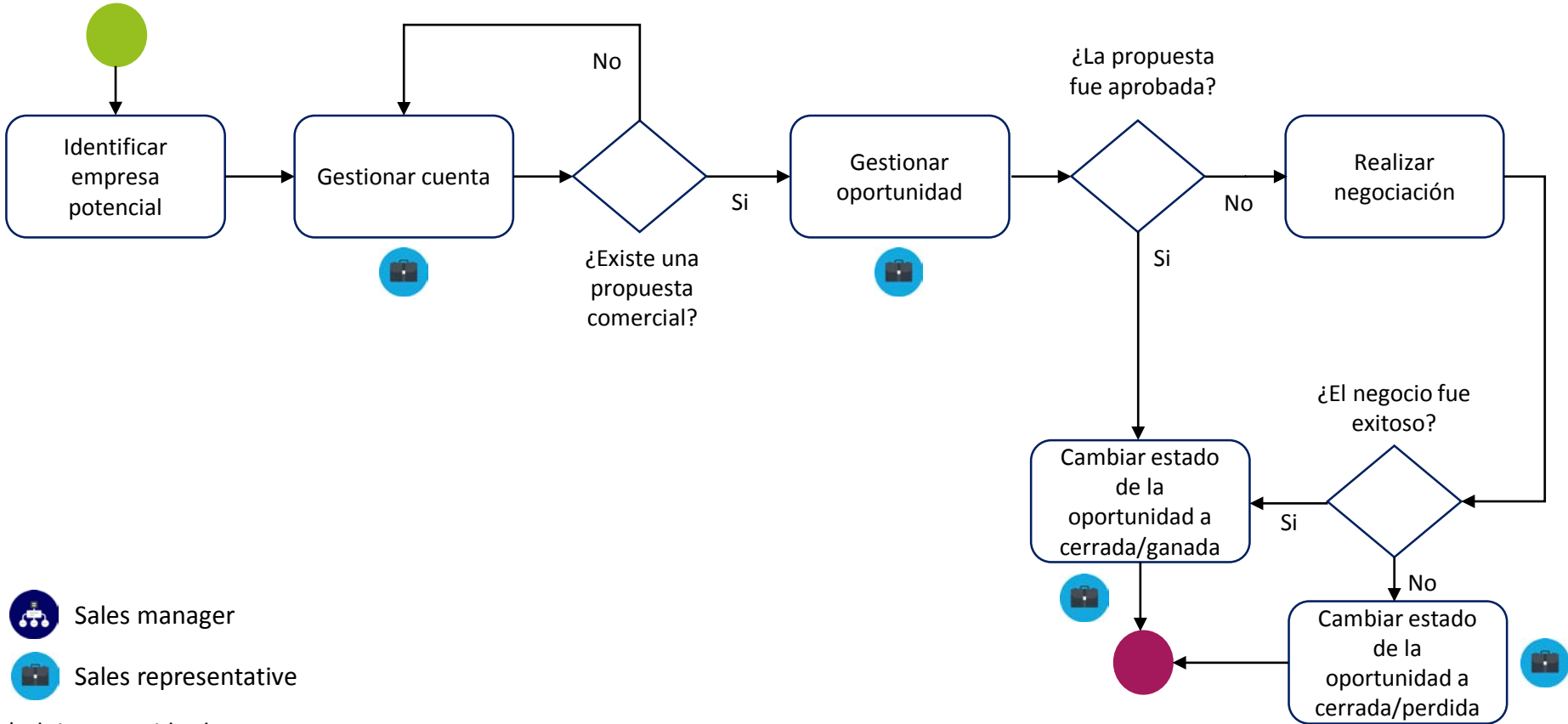




Sales representative

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Gestión comercial - Corporativo

Flujo de procesos

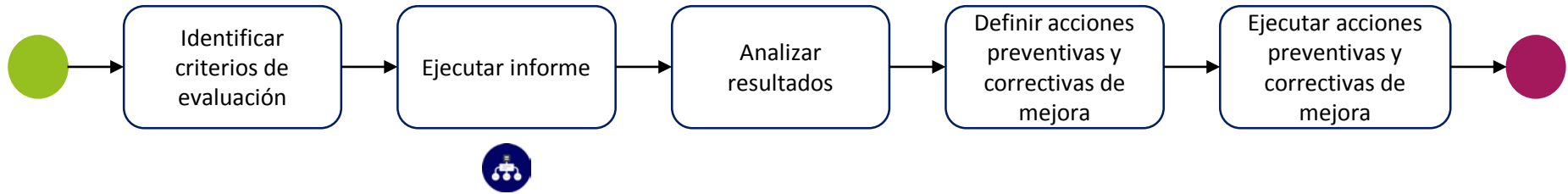


-  Sales manager
-  Sales representative

* Flujo resumido de procesos

Proceso de Seguimiento Comercial

Flujo de procesos



Sales manager



Sales representative

* Flujo resumido de procesos

Manuales y material de apoyo

Puedes encontrar más información en:



Ubicación de los manuales y documentación del proceso
www.eafit.edu.co/atenea/documentacion

Te invitamos a explorar la herramienta. El equipo de soporte estará disponible para resolver todas tus dudas:



Línea SAUL
Extensión 9433

Encuesta satisfacción del curso



Ingresa a la URL:

<https://goo.gl/a7kwFV>



Responde honestamente las preguntas de la encuesta



Los resultados serán insumo para seguir mejorando en futuras capacitaciones

Programa **ATENEA**

www.eafit.edu.co/atenea