



Universidad
Carlos III de Madrid

Departamento de informática

PROYECTO FIN DE CARRERA

SAP - CRM

Solución rápida del ciclo de ventas

Autor: Daniel Ruiz Mulas

Tutor: María Jesús Poza

Leganés, 23 de octubre del 2015

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Título: SAP - CRM - Solución rápida del ciclo de ventas

Autor: Daniel Ruiz Mulas

Director: María Jesús Poza

EL TRIBUNAL

Presidente: _____

Vocal:

Secretario:

Realizado el acto de defensa y lectura del Proyecto Fin de Carrera el día 21 de Octubre de 2015 en Leganés, en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Carlos III de Madrid, acuerda otorgarle la CALIFICACIÓN de

VOCAL

SECRETARIO

PRESIDENTE

Agradecimientos

Me gustaría agradecer a toda mi familia que me apoyaron en mi educación y nunca me pusieron impedimentos para cumplir mis sueños, siempre intentaron sacar lo mejor de mí y que siempre han insistido en terminación de todo lo que empezado.

En especial a mi abuela Gan, ya que me realizo un regalo para que llevara una vez finalizada la carrera y ahora seré digno de llevarlo, espero que éste orgullosa de mí allí donde estés.

Además quiero agradecerse a mi tutora María Jesús Poza y a la Universidad Carlos III por las facilidades dadas en todos estos años.

Resumen

Este proyecto aborda el diseño e implantación de un software de gestión que permitirá a las empresas controlar las relaciones con sus clientes. El diseño está enfocado para empresas de tipo comercial que poseen un sistema SAP ERP¹. El software nos permitirá hacer un seguimiento de las actividades realizadas en un cliente y además identificar las nuevas oportunidades de negocio con el mismo.

Las empresas de IT han creado unos sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes (CRM²). Que suelen basarse en tres áreas:

- Ventas
- Marketing
- Servicio al cliente

Varias empresas han desarrollado herramientas de gestión tipo CRM. Entre ellas Microsoft, SugarCRM, Salesforce y SAP. Este proyecto escoge la solución realizada por la compañía alemana SAP³, pues es la que mejor se integra con el software ERP de la misma compañía.

La filosofía de implantación que se ha realizado en este proyecto es la solución rápida (RDS⁴), consiste en la instalación de paquetes funcionales que se ajustan a los requerimientos del cliente. Estos paquetes están basados en la guía de instalación adecuada (SAP Best Practices) que tendrán un alcance de la funcionalidad CRM.

La implantación se apoya en una metodología simple que incluye aceleradores, minimiza el riesgo y asegura la calidad, la facilidad de uso y el funcionamiento esperado. El paquete tiene un tiempo establecido de implantación en el que se instalará una funcionalidad con un alcance cerrado a precio fijo.

Palabras claves: SAP, CRM, RDS, Gestión de Clientes, Ciclo Ventas, low cost.

¹ Enterprise resource planning

² Customer relationship management

³ Systems, Applications & Products in Data Processing

⁴ Rapid Deployment Solutions

Abstract

This project will take care about the design and implementation of management software, that it will help to the companies to control the relationships with their customers. The design focus on commercial companies with a system SAP ERP⁵. The software will allow to do a follow up on activities done on a customer and it will help to identify new business opportunities with the customer too.

IT companies have set up management systems to support customer relationship management (CRM). Which are usually based on three areas:

- Sales
- Marketing
- Customer service

Some companies have developed this software of management type CRM. Like Microsoft, SugarCRM, Salesforce y SAP. On this project the solution chosen is the one done by German company SAP⁶, due is the one that has best integration with the software ERP of the same company.

The philosophy of the implementation on this project is the rapid solution (RDS⁷), this one consist on implementing components depending on the packages of functionality to match customer requirements. These packages are based on the best practices with the scope of CRM functionality most needed.

The implementation is based on a simple methodology that includes accelerators, it minimizes risk and ensures the quality, ease of use and expected performance. Package implementation is done on a set time with a limited scope and with a closed price.

Keywords: SAP, CRM, RDS, Customer Management, Sales cycle, low cost.

⁵ Enterprise resource planning

⁶ Systems, Applications & Products in Data Processing

⁷ Rapid Deployment Solutions

Índice general

| | | |
|----------|--|----|
| 1. | Introducción y objetivos..... | 11 |
| 1.1. | Introducción | 11 |
| 1.2. | Objetivos | 12 |
| 1.3. | Fases del desarrollo..... | 13 |
| 1.4. | Medios empleados | 14 |
| 2. | Situación actual | 15 |
| 2.1. | Otras opciones | 16 |
| 2.1.1. | Microsoft Dynamics..... | 17 |
| 2.1.2. | Sugar CRM | 18 |
| 2.1.3. | Salesforce | 19 |
| 2.2. | ¿Por qué SAP CRM?..... | 21 |
| 3. | Gestión del proyecto | 23 |
| 3.1. | Fase de evaluación | 24 |
| 3.1.1. | A nivel de Instalación | 24 |
| 3.1.2. | A nivel de Alcance | 24 |
| 3.1.2.1. | Escenario de actividades | 24 |
| 3.1.2.2. | Escenario de oportunidades..... | 25 |
| 3.1.2.3. | Escenario Integración con gestión de pedidos y ofertas ERP | 26 |
| 3.2. | Fase de implantación | 27 |
| 4. | Toma de requerimientos..... | 29 |
| 4.1. | Casos de uso..... | 30 |
| 4.2. | Requisitos de usuario | 34 |
| 4.3. | Requisitos SAP CRM RDS..... | 40 |
| 5. | Gestión del cambio..... | 72 |
| 5.1. | Gestión de actividades | 73 |
| 5.1.1. | Objetivo | 73 |
| 5.1.2. | Condiciones previas..... | 73 |
| 5.1.3. | Tabla resumida del proceso | 76 |
| 5.1.4. | Etapas del proceso | 77 |
| 5.1.4.1. | Creación de una llamada entrante y visita de seguimiento | 77 |
| 5.1.4.2. | Preparación de una visita..... | 79 |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|------------|---|-----|
| 5.1.4.3. | Actualización del reporte de actividades..... | 80 |
| 5.1.4.4. | Creación de la tarea de seguimiento para la visita al cliente..... | 80 |
| 5.1.4.5. | Finalización de una tarea..... | 81 |
| 5.1.4.6. | Envío de un correo electrónico a un cliente..... | 82 |
| 5.1.4.7. | Adición de detalles de la visita/Modificación de una visita..... | 83 |
| 5.1.4.8. | Creación de una llamada saliente al cliente y oportunidad de seguimiento | 84 |
| 5.2. | Gestión de oportunidades e integración con ERP..... | 86 |
| 5.2.1. | Objetivo..... | 86 |
| 5.2.2. | Condiciones previas..... | 86 |
| 5.2.3. | Tabla resumida del proceso..... | 89 |
| 5.2.4. | Etapas del proceso..... | 90 |
| 5.2.4.1. | Creación de oportunidades..... | 90 |
| 5.2.4.1.1. | Creación manual de una oportunidad..... | 90 |
| 5.2.4.1.2. | Creación de una oportunidad basada en una actividad..... | 92 |
| 5.2.4.2. | Actualización de oportunidades..... | 93 |
| 5.2.4.2.1. | Fase de ventas 1: Identificar una oportunidad..... | 93 |
| 5.2.4.2.2. | Fase de ventas 2: Cualificación de la oportunidad..... | 95 |
| 5.2.4.2.3. | Fase de ventas 3: Oferta..... | 98 |
| 5.2.4.2.4. | Fase de ventas 4: Decisión..... | 100 |
| 5.2.4.2.5. | Fase de ventas 5: Cierre..... | 100 |
| 5.2.4.2.6. | Creación de un pedido de cliente..... | 102 |
| 5.3. | Instalación del RDS CRM..... | 103 |
| 5.3.1. | Preparación..... | 104 |
| 5.3.2. | Activación..... | 110 |
| 6. | Presupuesto..... | 121 |
| 6.1. | Coste de Material..... | 121 |
| 6.2. | Coste de honorarios..... | 122 |
| 6.3. | Coste Total..... | 124 |
| 7. | Conclusiones..... | 126 |
| 8. | Bibliografía..... | 127 |

Índice de figuras

| | |
|--|-----|
| Ilustración 1 - Ventas 2011 a 2014 | 15 |
| Ilustración 2 - Ejemplo Microft dynamics | 17 |
| Ilustración 3 - Ejemplo sugar CRM | 18 |
| Ilustración 4 - Ejemplo salesforce | 19 |
| Ilustración 5 - Ejemplo SAP CRM | 21 |
| Ilustración 6 - Resumen fases del proyecto | 23 |
| Ilustración 7 - Equipo involucrado en el proyecto | 28 |
| Ilustración 8 - CU01 - Acceso..... | 30 |
| Ilustración 9 - CU02 - Creación actividad | 31 |
| Ilustración 10 - CU03 - Creación actividad v2 | 31 |
| Ilustración 11 - CU04 - Modificación actividad | 32 |
| Ilustración 12 - CU05 - Creación de oportunidad..... | 32 |
| Ilustración 13 - CU06 - Modificación de oportunidad..... | 33 |
| Ilustración 14 - SHMM 1..... | 105 |
| Ilustración 15 - SHMM 2..... | 105 |
| Ilustración 16 - Configuración IE | 106 |
| Ilustración 17 - Workaround programa RSSNROT1 | 107 |
| Ilustración 18 - SCC4..... | 107 |
| Ilustración 19 - SCPR20..... | 108 |
| Ilustración 20 - RZ11 - 1..... | 108 |
| Ilustración 21 - RZ11 - 1..... | 109 |
| Ilustración 22 - RZ10..... | 109 |
| Ilustración 23 - Unicode | 110 |
| Ilustración 24 - Opciones dynpro | 110 |
| Ilustración 25 - Soluciones del RDS | 112 |
| Ilustración 26 - Solución estándar y específica | 113 |
| Ilustración 27 - Personalización..... | 113 |
| Ilustración 28 - Log error | 114 |
| Ilustración 29 - Activación | 114 |
| Ilustración 30 - Confirmación | 114 |
| Ilustración 31 - Orden de transporte | 115 |
| Ilustración 32 - Tareas manuales | 115 |
| Ilustración 33 - Tarea manual ejemplo | 116 |
| Ilustración 34 - Ayuda SAP | 116 |
| Ilustración 35 - Confirmación | 116 |
| Ilustración 36 - Mensaje informativo..... | 117 |
| Ilustración 37 - Tarea manual tx..... | 117 |
| Ilustración 38 - Mensaje informativo | 117 |
| Ilustración 39 - Activación bussines function..... | 118 |
| Ilustración 40 - Chequeo de activación..... | 119 |
| Ilustración 41 - Job ddc..... | 119 |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | |
|--|-----|
| Ilustración 42 - Spool job ddic..... | 119 |
| Ilustración 43 - Chequeo finalizado..... | 120 |
| Ilustración 44 - Presupuesto | 125 |

Índice de tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1 - Esfuerzo del proyecto..... | 27 |
| Tabla 2 - Planificación..... | 27 |
| Tabla 3- Ejemplo : UR - Cxx..... | 34 |
| Tabla 4 - UR - C01 | 34 |
| Tabla 5 - UR - C02 | 35 |
| Tabla 6 - UR - C03 | 35 |
| Tabla 7 - UR - C04 | 35 |
| Tabla 8 - UR - C05 | 35 |
| Tabla 9 - UR - C06 | 36 |
| Tabla 10 - UR - C07 | 36 |
| Tabla 11 - UR - C08 | 36 |
| Tabla 12 - UR - C09 | 36 |
| Tabla 13 - UR - C10 | 37 |
| Tabla 14 - UR - C11 | 37 |
| Tabla 15 - UR - C12 | 37 |
| Tabla 16 - UR - C13 | 37 |
| Tabla 17 - UR - C14 | 38 |
| Tabla 18 - UR - C15 | 38 |
| Tabla 19 - UR - C16 | 38 |
| Tabla 20 - UR - C17 | 38 |
| Tabla 21 - UR - C18 | 39 |
| Tabla 22 - UR - C19 | 39 |
| Tabla 23 - UR - C20 | 39 |
| Tabla 24 - UR - C21 | 39 |
| Tabla 25 - UR - C22 | 39 |
| Tabla 26 - Req. SAP - General..... | 45 |
| Tabla 27 - Req. SAP - Middleware (Integración de ERP) | 52 |
| Tabla 28 - Req. SAP - Cuentas | 61 |
| Tabla 29 - Req. SAP - Actividades | 64 |
| Tabla 30 - Req. SAP - Oportunidades | 68 |
| Tabla 31 - Req. SAP - Pedidos y ofertas ERP..... | 70 |
| Tabla 32 - Req. SAP - Importación de datos | 71 |
| Tabla 33 - Actividades - Datos org..... | 73 |
| Tabla 34 - Actividades - Empleado ventas..... | 74 |
| Tabla 35 - Actividades - Pág. inicial | 74 |
| Tabla 36 - Actividades - Logeo..... | 75 |
| Tabla 37 - Actividades Resumen | 76 |
| Tabla 38 - Actividades - Creación | 78 |
| Tabla 39 - Actividades - Fecha creación | 79 |
| Tabla 40 - Actividades - Notas..... | 80 |
| Tabla 41 - Actividades - Campaña | 81 |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 42 - Actividades - Visita | 84 |
| Tabla 43 - Actividades - Modificación visita | 84 |
| Tabla 44 - Oportunidades - Org..... | 86 |
| Tabla 45 - Oportunidades - Usuario ventas..... | 87 |
| Tabla 46 - Oportunidades - Pág. inicio | 87 |
| Tabla 47 - Oportunidades resumen | 89 |
| Tabla 48 - Oportunidades - Creación | 91 |
| Tabla 49 - Oportunidades - Fecha cierre..... | 91 |
| Tabla 50 - Oportunidades - Búsqueda responsable..... | 92 |
| Tabla 51 - Oportunidades - Fecha cierre..... | 93 |
| Tabla 52 - Oportunidades - Interesado | 94 |
| Tabla 53 - Oportunidades - Fase identificación..... | 94 |
| Tabla 54 - Oportunidades - Detalles..... | 95 |
| Tabla 55 - Oportunidades - Fase calificación..... | 95 |
| Tabla 56 - Oportunidades - Presentación..... | 96 |
| Tabla 57 - Oportunidades - Producto..... | 96 |
| Tabla 58 - Oportunidades - Volumen | 97 |
| Tabla 59 - Oportunidades - Contacto..... | 97 |
| Tabla 60 - Oportunidades - Jefe de ventas..... | 97 |
| Tabla 61 - Oportunidades - Hitos | 97 |
| Tabla 62 - Oportunidades - Competidor | 98 |
| Tabla 63 - Oportunidades - Fase oferta..... | 99 |
| Tabla 64 - Oportunidades - Probabilidad | 100 |
| Tabla 65 - Oportunidades - Fase cierre | 101 |
| Tabla 66 - Oportunidades - Estado final..... | 101 |
| Tabla 67- Resumen de procesos | 103 |
| Tabla 68 - Descripción de procesos..... | 104 |
| Tabla 69 - Notas basis..... | 105 |
| Tabla 70 - Integración ERP..... | 118 |
| Tabla 72 - Ordenadores..... | 121 |
| Tabla 73 - Ordenadores depreciación | 121 |
| Tabla 74 - Coste/mes..... | 122 |
| Tabla 75 - Planificación rol vs horas | 123 |
| Tabla 76 - Coste personal | 123 |

1. Introducción y objetivos

1.1.Introducción

Este proyecto tiene como objetivo cubrir la mayor necesidad de las empresas hoy en día, aumentar las ventas.

Como ejemplo utilizaremos una compañía de sistemas de climatización que debido a la crisis ha bajado sus ventas. Cuyos gerentes creen que necesitan una herramienta para sus empleados y que ayude a atraer clientes.

¿El mayor problema? Debido a la crisis la compañía ha decidido realizar ajustes y el departamento de IT se ha visto afectado, ya que no se puede realizar una gran inversión.

La solución que nos da el mercado son los software llamados CRM, que nos permitirá mejorar la relación con nuestros clientes y tendremos más información para poder atraerlos.

Entre las soluciones de CRM nuestra empresa se ha decido por SAP ya que se integra con nuestro SAP ERP y además tiene una solución cerrada y de bajo coste.

En el trabajo se pretende informar de que funcionalidades vamos a aportar para que los empleados comerciales tengan las herramientas adecuadas para aumentar las ventas y cómo se han implantado.

El proyecto incluye una serie de recomendaciones para realizar una correcta instalación y mejoras que se han realizado en el RDS SAP, al igual que el diseño realizado para instalar el paquete de actividades y de oportunidades.

1.2.Objetivos

El objetivo fundamental del proyecto es el desarrollo e implantación de un sistema para gestionar el ciclo de ventas con la finalidad de generar más y mejores oportunidades de ventas a partir de la herramienta CRM de SAP.

Además se persiguen los siguientes objetivos:

- Integración con el sistema SAP ERP
- Costes mínimos de inversión

Para que el proyecto tenga sentido y se implante con éxito, es tan importante o más el feedback de los usuarios que lo utilizarán. Si no se llevase a cabo una correcta gestión del cambio se podría tener CRM que satisfaga las necesidades de la empresa pero que los usuarios no fueran capaces de entender el nuevo sistema, con lo que la inversión realizada no se recuperaría. Debido a la gran importancia del cambio se citan algunos objetivos:

- Herramienta de fácil de utilización y adecuada para el usuario.
- Cursos de formación y asistencia en su inicio.
- Reducir el tiempo y esfuerzo a la hora de crear nuevas oportunidades de ventas.

1.3.Fases del desarrollo

Capítulo 1:

En este capítulo se describe una breve introducción al proyecto y sus objetivos. Además de las fases de desarrollo de las que va a constar la memoria y los medios que se han utilizado para documentar el proyecto.

Capítulo 2:

El segundo capítulo empieza por la situación actual de la empresa, ¿por qué se necesita un cambio? y ¿qué se necesita? Posteriormente, se explica brevemente los diferentes tipos de CRM que existen en el mercado. Para finalizar esta parte se han explicado el por qué se ha escogido el modelo SAP CRM RDS.

Capítulo 3:

Incluye un resumen de las fases de evaluación y de implantación. En la primera fase se comenta la evaluación previa que se ha realizado para saber que instalación se realizará y que alcance se va a realizar a partir de los módulos escogidos. En la fase de implantación se explica el tiempo que se consumirá como el equipo necesario para realizar el proyecto.

Capítulo 4:

Toma requisitos realizada a partir de los casos de uso y requisitos de usuario. Además se añade la toma de requisitos que SAP sugiere antes de la instalación.

Capítulo 5:

En este capítulo se incluye como funcionara el sistema SAP CRM, además se incluye como se realizo la instalación RDS.

Capítulo 6:

El sexto capítulo se centra en el presupuesto del proyecto.

Capítulo 7:

Se incluyen las conclusiones finales del proyecto.

Capítulo 8:

En el último capítulo se incluye una bibliografía donde se pueden encontrar las fuentes de información que me han ayudado en la realización del proyecto final de carrera.

1.4. Medios empleados

Para la realización del presente proyecto ha sido necesario un estudio en profundidad de la herramienta facilitada por SAP para que su instalación fuera la correcta y una resolución adecuada a las diferentes incidencias que han ido surgiendo.

Se ha buscado mucha información dentro de la ayuda del propio SAP CRM RDS y en páginas especializadas de internet, además de los manuales de mejores prácticas de SAP.

Además de comunicaciones con empresas del sector para saber coste de licencias y de servidores

2. Situación actual

Desde que empezó la crisis en la 2011 la compañía ha notado que las ventas han disminuido notablemente, aunque en las cifras de 2013 eran esperanzadoras y parecía que por fin el subsector de la climatización empezaba la recuperación, los resultados de 2014 no han sido los esperados.

En el sector las ventas del pasado ejercicio cayeron un -20% respecto a las conseguidas en 2013. Esto significa que en cuatro años se ha reducido la cifra de negocio a la mitad. Las ventas en unidades también se han teñido de rojo y ha presentado un decrecimiento del -16,8%. En 2014 se vendieron 390.000 unidades que lejos quedan de las 469.000 vendidas en 2013.

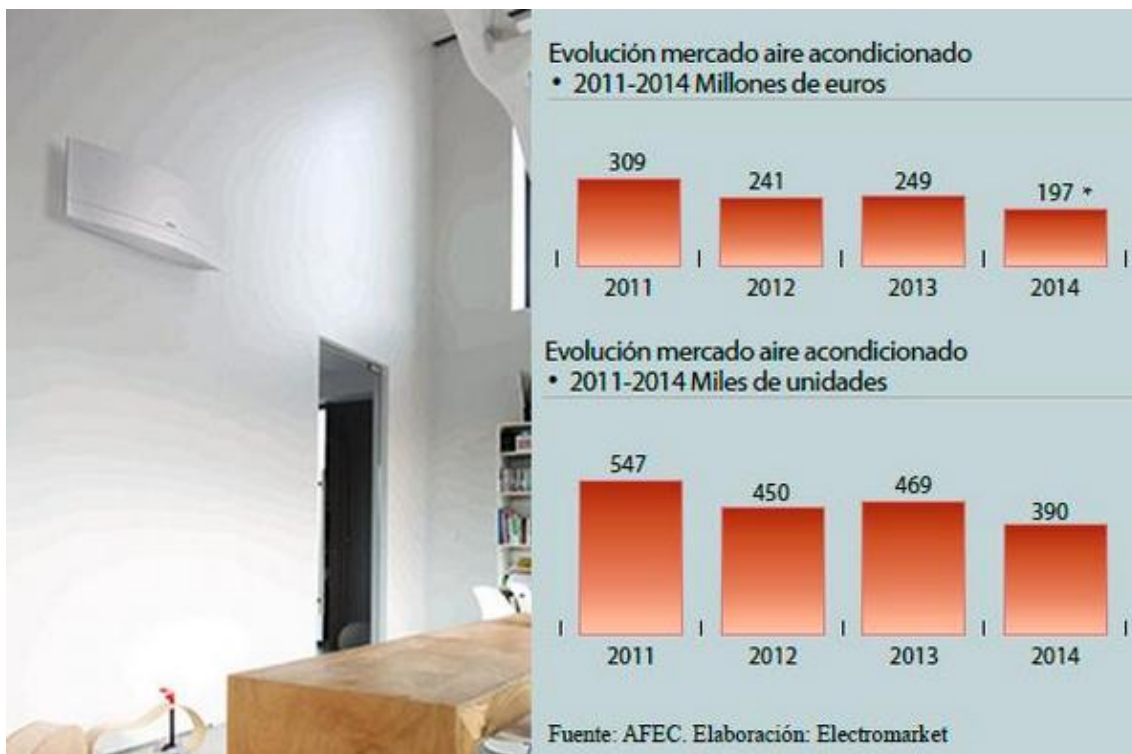


Ilustración 1 - Ventas 2011 a 2014

Los precios de los equipos también han sufrido caídas, pero mucho más moderadas. Los equipos de ventana redujeron su precio medio en un -8% situándose éste en los 953 euros. La misma reducción de precio que tuvieron los multi Split dejando su precio medio en los 1.456 euros.

Desde la dirección de la empresa se ha tomado la decisión de mejorar las ventas en el 2015, para ello quiere realizar las siguientes acciones:

- Fidelizar al cliente
- Tener un control de visitas de nuestros comerciales.
- Identificar las oportunidades, quien las genera y seguir su ciclo hasta el pedido.

Con estas acciones se quiere reducir los gastos de las compañías, haciendo que los agentes comerciales utilicen el tiempo de la forma más eficaz posible. Poder premiar

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

cuando se identifica una oportunidad y se cierra el pedido, y sobre todo coordinar las visitas, correos electrónicos que se realizan a nuestros clientes.

Con este fin la dirección de la empresa ha creado un proyecto de IT que quieren poner en marcha lo más brevemente posible. En este proyecto se tendrá que implantar una solución CRM que se adapte a nuestro ERP para la creación de ofertas, y que contemple las funcionalidades requeridas.

Se han estudiado varias posibles soluciones, pero se ha optado por SAP CRM RDS debido a los requerimientos que se piden desde dirección y desde el departamento de ventas.

2.1.Otras opciones

Existen diferentes opciones entre los CRM del mercado, que se estudiaron a la hora de buscar una posible solución. la pregunta a la hora de elegir fue ¿Qué desea de su sistema CRM ?

Los siguientes criterios fueron los que se siguieron para comparar las diferentes soluciones de CRM:

- Se adapte a las soluciones que negocio requiere (Visitas & oportunidades), que permita adaptaciones y posibles mejoras por si en el futuro se quiere seguir invirtiendo en ello.
- Comprobar la facilidad de puesta en marcha de la solución. Se tendrá en cuenta la pertinencia del proyecto respecto a los recursos de la empresa y a las competencias informáticas.
- La herramienta seleccionada debe ser eficiente en lo que respecta a su capacidad de integración. Como pieza fundamental de los procesos de la empresa, la solución debe adaptarse al sistema existente.

Existen numerosas soluciones, a continuación enumeraremos las más importantes y analizaremos en la solución Salesforce que es una de las más potentes del mercado.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

2.1.1. Microsoft Dynamics

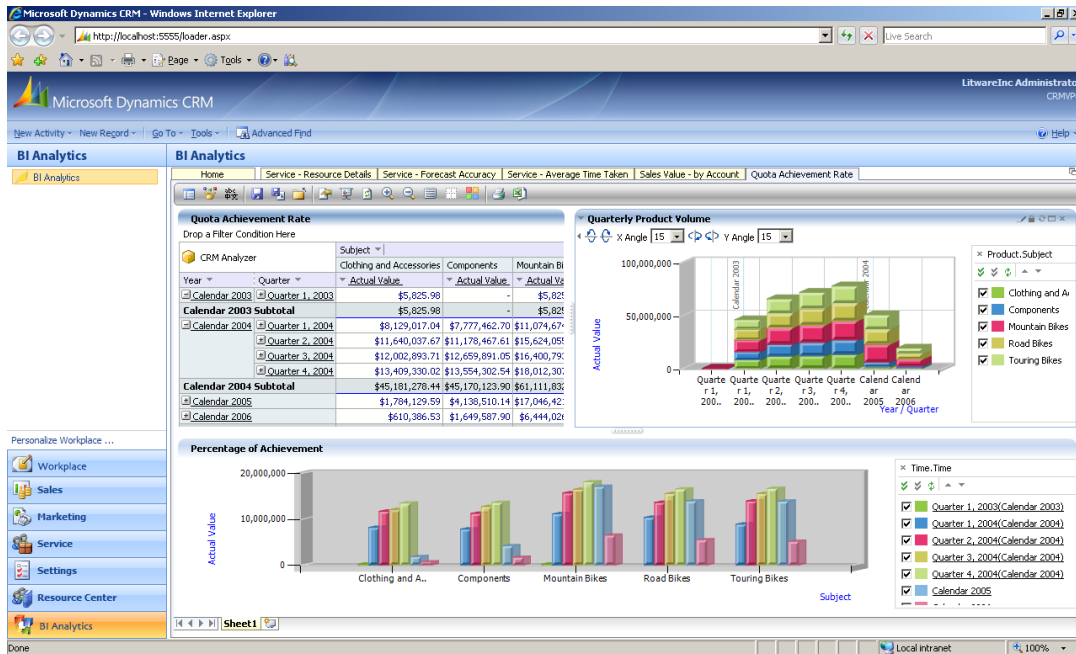


Ilustración 2 - Ejemplo Microsoft Dynamics

Solución de Microsoft dentro de su paquete de CRM de su suite Dynamics. Entre sus soluciones destacan la automatización de tareas de marketing, soporte al cliente y del monitoreo de medios sociales. Orientada a una solución cloud.

Está orientada a ayudar a los trabajadores de call centers que deben trabajar con grandes volúmenes de preguntas mientras mantienen sus interacciones con clientes de manera cordial y personalizada. Es capaz de integrar múltiples vistas de sistemas CRM y de otras fuentes.

Además hay que tener en cuenta que Microsoft ya tiene resuelta la integración de Office 365 con Dynamics CRM. Esto hace que los equipos de ventas se relacionen más fácilmente con sus clientes.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

2.1.2. Sugar CRM

The screenshot displays the Sugar CRM web application interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Sales', 'Marketing', 'Support', 'Activities', 'Collaboration', 'Tools', and 'Reports'. The main content area is divided into several sections:

- My Top Open Opportunities:** A table listing opportunities with columns for Opportunity Name, Amount, and Expected Close Date.
- My Pipeline:** A funnel chart showing the sales process stages: Qualification (\$75K), Prospecting (\$135K), Perception Analysis (\$25K), Negotiation/Review (\$25K), and Needs Analysis (\$100K).
- My Calls:** A table listing calls with columns for Close, Subject, Duration, Start Date, and Accept?.
- My Meetings:** A table listing meetings with columns for Close, Subject, Duration, Start Date, and Accept?.
- My Accounts:** A table listing accounts with columns for Account Name, Phone, and Date Entered.

Ilustración 3 - Ejemplo sugar CRM

Sugar CRM pone énfasis en las necesidades de los usuarios individuales, y no en los administradores que buscan una vista amplia de la actividad de la compañía.

El diseño de “primero el usuario” incluye algunas características, como el flujo de actividades colaborativas. El paquete también está construyendo lo que llama “inteligencia contextual” sobre los objetos dentro del sistema de CRM. De esta manera, si el usuario está examinando el registro del cliente de una compañía en particular, el sistema podría ofrecerle también noticias acerca de las compras recientes que el cliente ha realizado. Será posible también integrar a SugarCRM datos de sistemas ERPs y redes sociales.

SugarCRM también sigue poniendo énfasis en el hecho que los clientes pueden usar su software en servidores propios o en la nube.

2.1.3. Salesforce

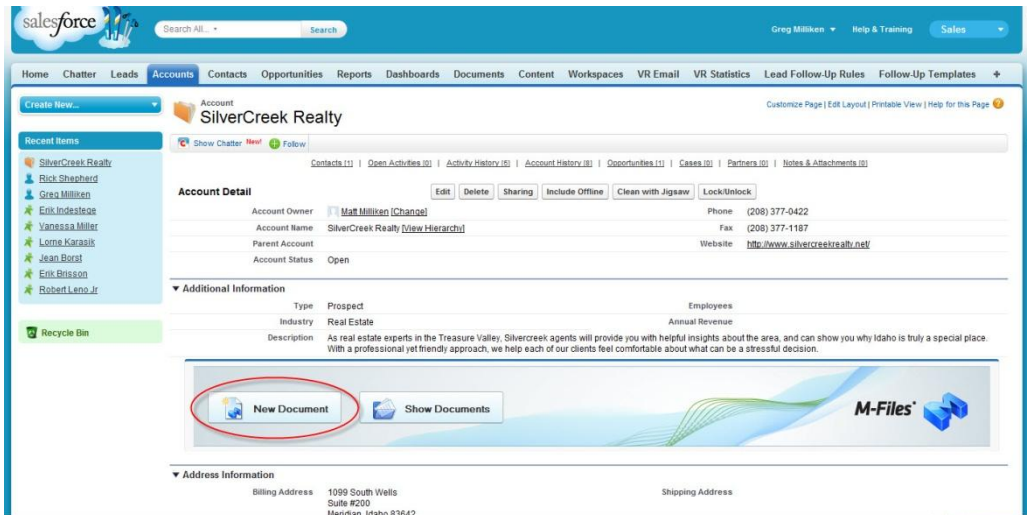


Ilustración 4 - Ejemplo salesforce

Salesforce fue fundada en 1999 por el ex ejecutivo de Oracle Marc Benioff, que fue pionero en el concepto de la entrega de aplicaciones empresariales a través de un sitio Web simple.

Salesforce tiene su sede en San Francisco, California. Más de 1,1 millones de abonados en 63.200 empresas en todo el mundo dependen de Salesforce para gestionar sus relaciones con los clientes. El software de la compañía es utilizado por las empresas de todos los tamaños, en todas las industrias, en todo el mundo. Desde su fundación, Salesforce ha logrado un notable reconocimiento con clientes, socios, inversores y medios de comunicación.

Salesforce ofrece una amplia gama de servicios de CRM y aplicaciones empresariales que permiten a los clientes y suscriptores registrar, almacenar, y actuar sobre los datos de su negocio de forma automática, así como ayudar a las empresas a gestionar las cuentas de los clientes, el seguimiento potencial de las ventas, la evaluación de campañas de marketing y proporcionar servicios de post venta.

Los productos de CRM de Salesforce y su modelo software en la nube proporcionan muchos beneficios a las empresas, que requieren sólo unos gastos de inversión moderados y ofrece un modelo elástico que se puede ampliar según las necesidades de cambio de la compañía.

Los servicios de CRM de Salesforce se centran principalmente en la automatización de la fuerza de ventas y del marketing, en la atención al cliente y la automatización de los procesos de venta y de soporte al cliente. La automatización de las ventas permite a los

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

empleados ser más productivos mediante la automatización de múltiples tareas manuales y muy repetitivas. También proporciona datos al equipo de ventas sobre sus clientes actuales y los potenciales, y ayudar a las empresas a establecer un sistema y un proceso de registro, seguimiento e intercambio de información.

En los últimos años, la automatización de las ventas en la nube de salesforce se ha alejado de las herramientas tradicionales on-premise. La automatización de la fuerza de ventas es fácil de aprender y de usar, es asequible de forma global en su modo on-demand, evita a las empresas el tener que realizar una gran inversión inicial y también las libera de la complejidad del software basado en un servidor propietario. El concepto del "Cloud Computing", o software basado en la nube, es una parte integral de la solución CRM de Salesforce.com.

Ofrece a los usuarios la capacidad de manejar de forma ajustada a sus necesidades el proceso de ventas y los gastos derivados de las actividades de marketing. Este software es integral y optimiza el espectro completo de las actividades de venta incluyendo la gestión de las iniciativas de marketing, acuerdos o contratos, gestión del territorio de ventas y administración de canales de venta.

Otras características de la solución de Salesforce son gestión de oportunidades y ventas, gestión de contactos y cuentas, administración de actividades, análisis de datos y previsión de ventas. También incluye un módulo de previsión de ventas personalizable, gestión de calidad de datos, personalización sencilla, funcionalidad de integración con otras aplicaciones y ayuda a gestionar flujos de trabajo.

La plataforma de Cloud Computing Force permite a las empresas construir y desarrollar aplicaciones de negocio en un único entorno usando un modelo de datos, un modelo de colaboración y una interfaz de usuario.

Además cuenta con el AppExchange que es un mercado único en el que se añaden las soluciones de CRM y otras aplicaciones de SaaS (Software as a Service), hace que sea fácil para las empresas encontrar, probar y seleccionar la solución adecuada para su negocio entre cientos de aplicaciones.

2.2.¿Por qué SAP CRM?

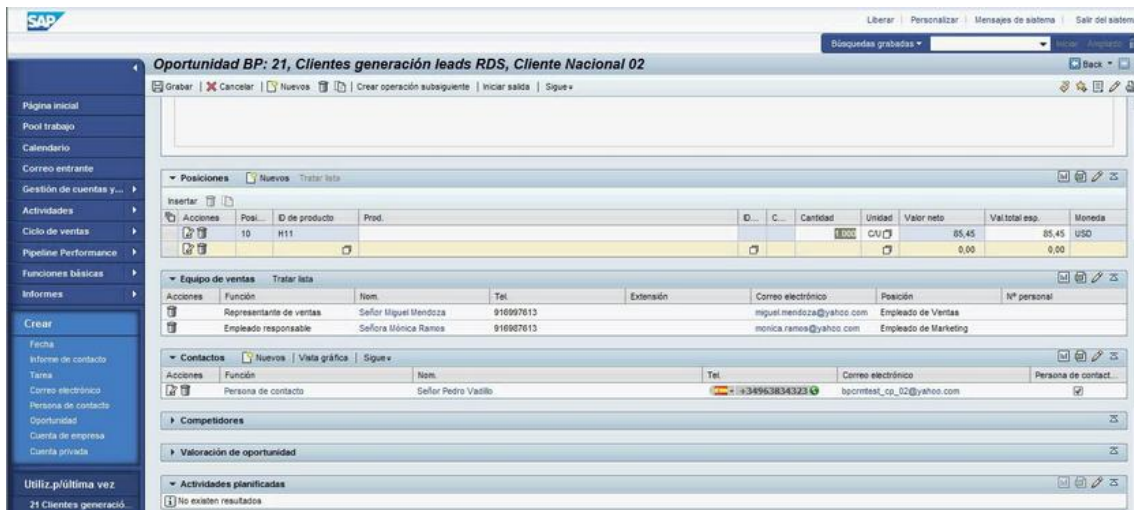


Ilustración 5 - Ejemplo SAP CRM

Finalmente, tenemos la opción de SAP CRM es la solución de aplicaciones orientada a las necesidades de los clientes que ofrece SAP. Al igual que las otras soluciones, este paquete proporciona una visión de inicio a fin de los clientes. Además, puede integrarse con otras soluciones de la familia SAP como su ERP, BW, etc.

En la actualidad SAP ha mejorado en uno de sus puntos más flojo el rendimiento de sus sistemas, con HANA, la plataforma de base de datos de SAP, ha mejorado notablemente.

El modelo presentado por la compañía se ajusta al estándar de RDS CRM SAP requiriendo pocas modificaciones, ya que tenemos recogidos el modelo de visitas y de oportunidades, además de poder instalarlo, brevemente, con un coste reducido.

Al ser SAP un sistema tan homogéneo, si en algún momento es necesario cambiar de proveedor no causará un gran problema como podría serlo salesforce al ser ampliamente modificable y al existir tantos módulos no estandarizados. Además que podrá utilizar consultores de la parte ERP en posibles modificaciones del CRM.

La política de empresa sobre los datos de clientes es mantener la información en servidores propios de la compañía, para evitar así una posible fuga de datos.

Para terminar esta comparación de suites CRM, es importante recalcar que más allá del software elegido, lo más importante (al igual que lo que sucede cuando uno elige una plataforma de ERP) es que la empresa esté comprometida con un cambio en sus procesos. Además, es importante que la directiva empresarial sea la encargada de liderar esta transformación.

Como resumen, se ha escogido SAP CRM RDS por los siguientes puntos:

- Integración con ERP SAP

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

- Tiempo y coste prefijados
- Homogéneo, modulado y sostenible.
- Servidores propios

3. Gestión del proyecto

El proyecto se divide en dos fases de realización: una primera fase de evaluación donde se define el escenario concreto que se va a implantar en función de las necesidades de la empresa y la fase de implantación donde se construirá el sistema incluyendo la formación y el soporte al go-live.

Cada fase tiene definida unas sub-fases.

Fase de Evaluación:

- Evaluación
- Requisitos
- Acuerdo

Fase de Implantación:

- Start
- Deploy
- Run
- Go-live y soporte

Estas sub-fases tienen diferentes hitos tanto para la empresa consultora como para el departamento de IT & compañía. En el siguiente diagrama se muestran los hitos de cada una de estas sub-fases

En el siguiente gráfico se resumen estas fases.



Ilustración 6 - Resumen fases del proyecto

3.1. Fase de evaluación

En la fase de evaluación se deberá definir el alcance concreto de la solución a implantar dentro de las alternativas disponibles:

3.1.1. A nivel de Instalación

Existen dos alternativas de instalación:

- Alternativa 1: Entorno de Desarrollo (DEV) y Entorno de Producción (PRO)
- Alternativa 2: Entorno de Desarrollo (DEV), Entorno de Calidad (QA) y Entorno de producción.

En nuestro caso práctico debido al coste y al tiempo en el que se quiere realizar la instalación optaremos por la alternativa 1.

Como se quiere conectar el sistema CRM RDS a SAP ERP, éste último deberá ser un sistema Unicode para la reproducción de datos entre ambos sistemas. La versión deberá ser la 6.0. El sistema actual cumple el requerimiento.

3.1.2. A nivel de Alcance

La modularidad de CRM permite que la construcción se adapte a las necesidades del cliente concreto, el cual deberá seleccionar de entre los grupos de funcionalidad siguientes, los que su empresa necesita ajustando así el coste de implantación.

Debido a los requisitos se desarrollarán los siguientes escenarios:

- Escenario de actividades.
- Escenario de oportunidades.
- Escenario de integración con gestión de pedidos y ofertas ERP

A continuación se detalla el alcance de cada uno de estos escenarios.

3.1.2.1. Escenario de actividades

El escenario gestión de actividades respalda el proceso de ventas y servicio en todas las fases, y proporciona información acerca de todas las actividades realizadas para prestar servicios al cliente.

Resumen del alcance

- Funcionalidad estándar gestión de actividades de SAP CRM.

- Hasta 3 tipos distintos de actividades para los medios de comunicación email, interacción y visita
- Un tipo de actividad para tarea
- Hasta 4 categorías de actividades
- Hasta 5 tipos de textos donde incluir notas
- Un perfil de estatus
- Un perfil de motivos y resultados
- Determinación automática del empleado responsable en base al cliente de la actividad
- Tres esquemas de interlocutor comercial para tareas y actividades (con y sin integración con la agenda comercial)
- Determinación de datos organizativos en base a la asignación del empleado responsable a la estructura organizativa
- Un perfil de acción con acciones para creación de documentos subsiguientes, impresión de documentos y envío de correo electrónicos

3.1.2.2. Escenario de oportunidades

El documento oportunidad es la base a partir de la cual se mide la proyección de ventas en SAP CRM. Este documento recoge el ciclo de ventas necesario para la ejecución de un proceso de ventas que puede dividirse en las fases de análisis de la oportunidad, preparación de la oferta, negociación y cierre.

Resumen del alcance

- Desarrollo de un tipo de documento para la oportunidad
- Creación manual de oportunidad a partir una actividad y de cero.
- Gestión de textos y adjuntos
- Esquema de interlocutor y determinación de datos organizativos
- Un ciclo de ventas y fases de ventas (cinco pasos). Modificaciones de acciones dentro de cada fase están fuera del alcance.
- Un perfil de status con varios valores de status estándar
- Un perfil de códigos con motivos estándar
- Un perfil de acción con acciones

- Un cuestionario ejemplo con cinco preguntas
- Un ejemplo de alertas para oportunidades

3.1.2.3. Escenario Integración con gestión de pedidos y ofertas ERP

Desde SAP CRM se pueden crear/modificar/visualizar documentos de ventas (pedidos y ofertas) de SAP ECC.

SAP CRM permite generar estos documentos a partir de la oportunidad como documentos subsiguientes.

Requisitos iniciales

- La aplicación SAP CRM estará conectada contra un SAP ECC 6.0 EHP4 o superior
- En el SAP ECC estarán parametrizados un tipo de documento oferta y pedido de ventas
- Ya se habrán realizado la integración de interlocutores de SAP CRM con los deudores de SAP ECC

Resumen del alcance

- Uso de productos bajados desde SAP ERP
- Acceso desde el Web UI a una orden de ERP y a una oferta de ERP
- Creación de oferta ERP como documento subsiguiente de una oportunidad
- Un ejemplo de propuesta de productos y filtros para órdenes antiguas
- Transaction Launcher: ejemplo de integración de las operaciones anteriores
- Rol de negocio de gestor de ventas y empleado de ventas
- Ajuste de Business Rol a campos estándar, bloques de asignación, barras de navegación y work centers ofrecidos por el estándar.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

3.2.Fase de implantación

En la fase de implantación se llevará a cabo la instalación con el alcance definido y a partir de los requisitos realizados en la fase de evaluación.

El proyecto se ha estimado en un total de 50 jornadas, divididas en:

| Esfuerzo | Jornadas |
|-------------------------------|----------|
| Instalación de sistemas DE,PR | 10 |
| Toma de requisitos | 4 |
| GAP | 2 |
| Configuración | 20 |
| Test integración | 4 |
| Formación | 5 |
| Soporte | 5 |

Tabla 1 - Esfuerzo del proyecto

La planificación es de 8 semanas desde la instalación de los sistemas hasta el soporte que se del después del arranque.

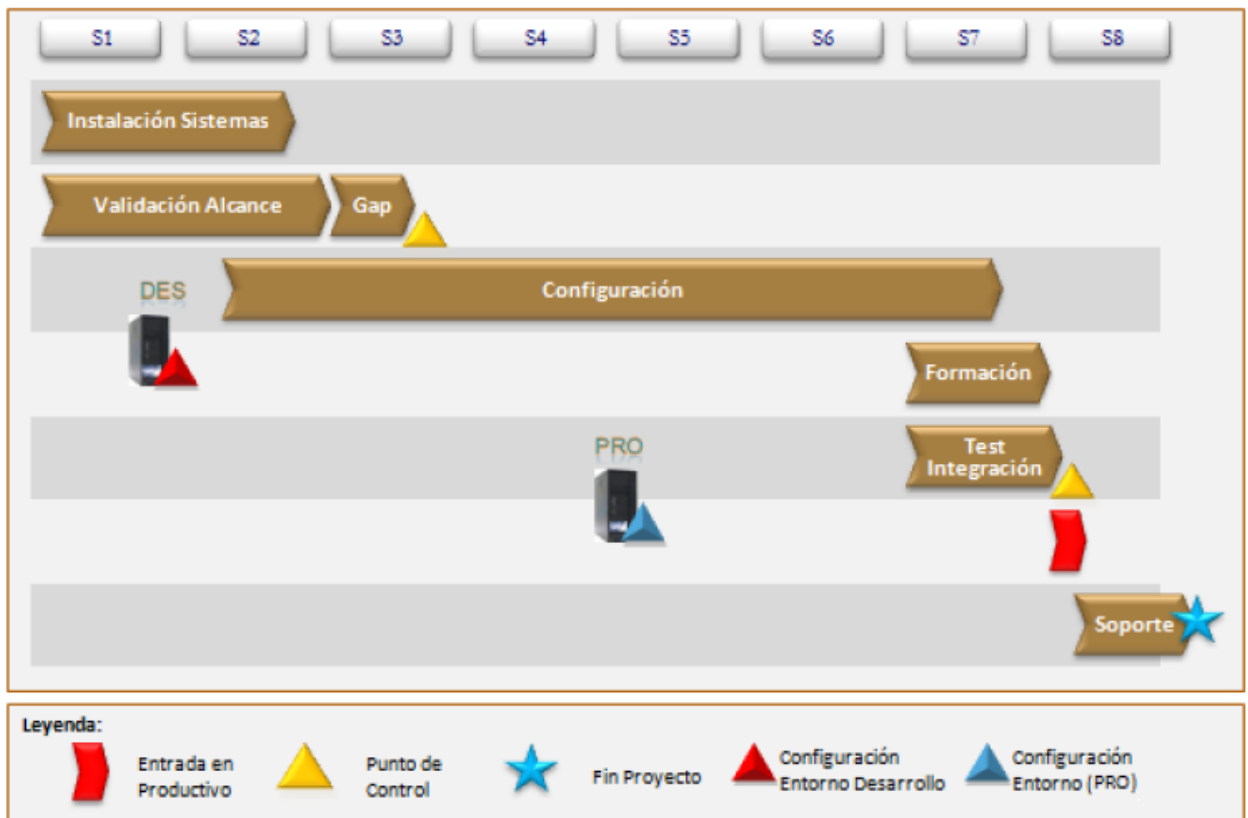


Tabla 2 - Planificación

El equipo de trabajo tendrá que se ha definido y se ha definido la estructura, será el siguiente:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

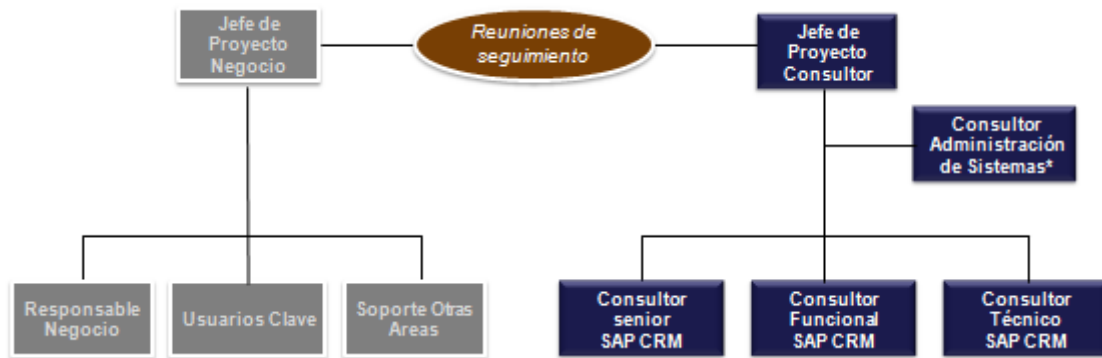


Ilustración 7 - Equipo involucrado en el proyecto

La instalación y configuración de los sistemas de desarrollo y producción se realizarán a través de una empresa externa, ya que es una acción puntual y desde el departamento de IT no cuentan con alguien con esta experiencia.

4. Toma de requerimientos

Esta fase representa el comienzo de cada ciclo. Es la parte más importante del proceso ya que todo lo que se obtenga en esta fase será la base para la construcción del sistema.

En esta fase, la parte de negocio se reunirá con la parte de IT para descubrir el problema que el sistema debe resolver. Esto por lo regular se hace en una junta llamada de arranque, donde se especificar lo siguientes:

- Objetivo del sistema, y fechas tentativas del inicio y fin del proyecto
- Presentación del Equipo de Trabajo.
- Presentación o definición de los interesados (involucrados en la definición de los requerimientos y líder funcional, que es quien hace la autorización de los documentos en nombre de todo el equipo del cliente)
- Fechas tentativas próximas reuniones.

Después de varias reuniones de definición de requerimientos, se define el alcance que tendrá el proyecto.

A continuación se define este alcance a partir de los casos de uso y los requisitos de usuario definidos. También se adjunta la toma de requisitos previa que SAP recomienda hacer.

4.1.Casos de uso

Un caso de uso es una descripción de los pasos o las actividades que deberán realizarse para llevar a cabo algún proceso. Los personajes o entidades que participarán en un caso de uso se denominan actores.

Se han definido los siguientes actores:

- Comercial
- Supervisor Comercial

La diferencia entre los comerciales y los supervisores será los documentos que pueden visualizar y modificar. Los comerciales solo podrán ver sus propios documentos mientras que los supervisores podrán ver todas las visitas y oportunidades.

Ambos actores tendrán acceso al sistema vía web.

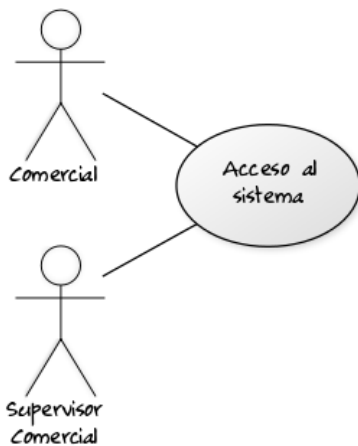


Ilustración 8 - CU01 - Acceso

Respecto las posibles actividades que se pueden crear en el sistema, el primer caso de uso que se define es si el propio cliente nos llama.

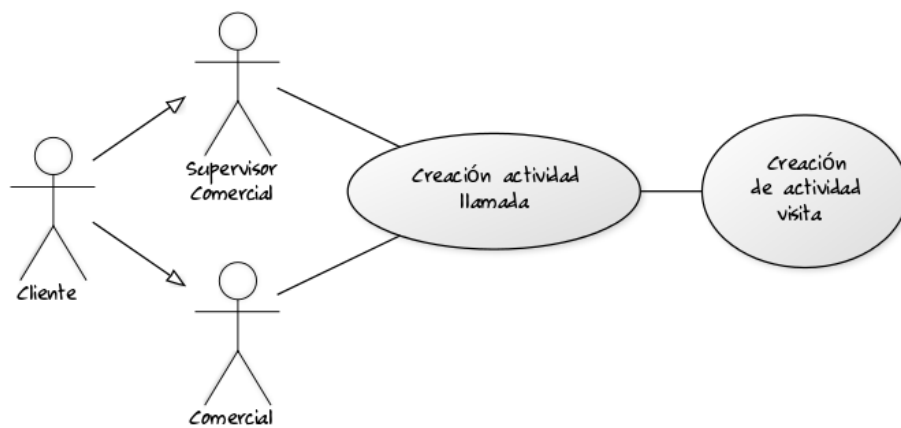


Ilustración 9 - CU02 - Creación actividad

Otra posible actividad es cuando un nuevo producto se comercializa, cuando existe alguna promoción especial, si se envía un correo o si somos nosotros quién llama al propio cliente.

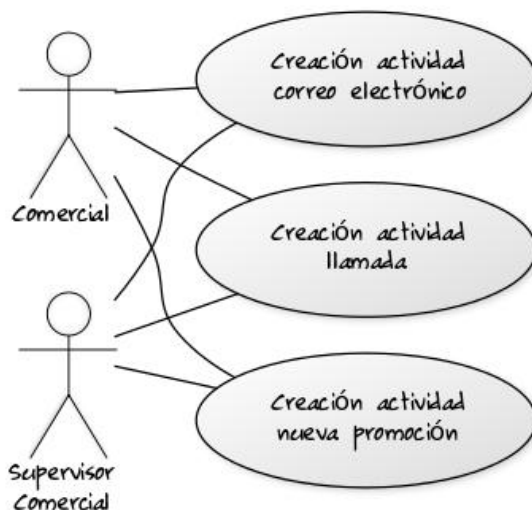


Ilustración 10 - CU03 - Creación actividad v2

Respecto las posibles acciones que los usuarios pueden realizar en el sistema a partir de una actividad.

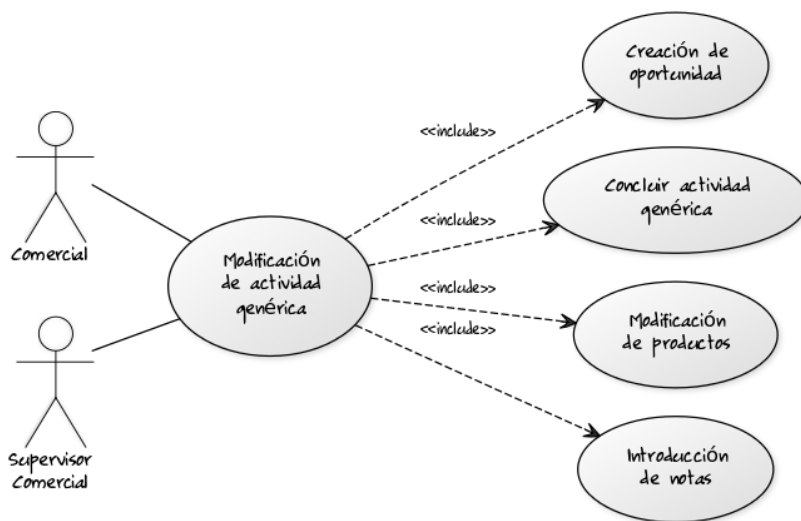


Ilustración 11 - CU04 - Modificación actividad

Los usuarios podrán crear las oportunidades de dos formas

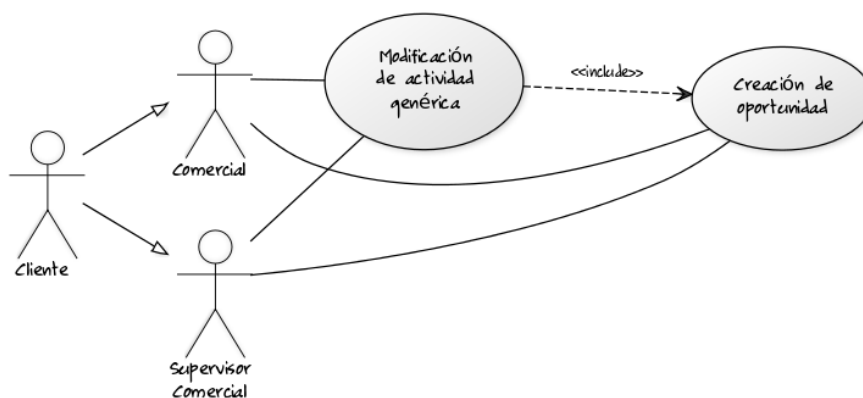


Ilustración 12 - CU05 - Creación de oportunidad

Respecto las posibles acciones que los usuarios pueden realizar en el sistema a partir de una oportunidad.

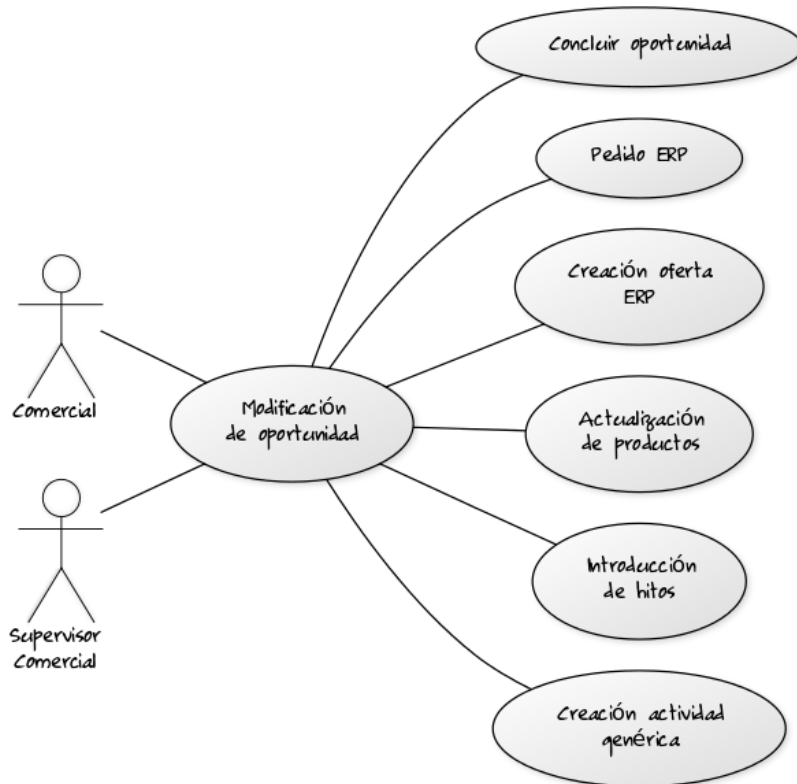


Ilustración 13 - CU06 - Modificación de oportunidad

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

4.2.Requisitos de usuario

El propósito de esta sección es proveer los requisitos necesarios para poder cumplir con los objetivos previstos.

La toma de requisitos fue realizada en las dos primeras semanas del proyecto en la fase definición de alcance. Además hubo dos jornadas para los GAPS. Esta tarea fue realizada por el jefe de proyecto consultor y el consultor senior CRM junto a las áreas de negocio.

Se debe destacar que por cada requisito se realizara un cuadro, donde se deben identificar elementos que se describen a continuación:

- Título: Breve descriptivo del requisito.
- Necesidad: Esencial / Deseable / Opcional
- Prioridad : Alta / Media / Baja
- Fuente: Quién impone el requisito. Posible valores: Cliente / SAP
- Verificabilidad: Alta / Media / Baja
- Usuarios: Usuarios que necesitan este requisito. Posibles valores: Ninguno / Comercial / Supervisor Comercial
- Descripción: En este elemento habrá un pequeño resumen de lo que se trata de buscar en el requisito.

| UR-Cxx | | | |
|-----------------|---------------------|-----------|--|
| Título | título | Necesidad | Esencial / Deseable / Opcional |
| Prioridad | Alta / Media / Baja | Fuente | Cliente / SAP |
| Verificabilidad | Alta / Media / Baja | Usuarios | Ninguno Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | descripción | | |

Tabla 3- Ejemplo : UR - Cxx

A continuación se muestran los requisitos realizados tomados en el proyecto.

| UR-C01 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Acceso al sistema | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Alta | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Para acceder a la aplicación completa el usuario deberá loguearse con sus siguientes datos de registro: - Usuario - Contraseña | | |

Tabla 4 - UR - C01

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| UR-C02 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de llamada | Necesidad | Desable |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar una llamada que nos realiza un cliente en el sistema | | |

Tabla 5 - UR - C02

| UR-C03 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de una visita | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar una visita que se va a realizar o que ya se ha realizado a un cliente desde cero. | | |

Tabla 6 - UR - C03

| UR-C04 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de una actividad a partir de otro documento. | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar una actividad (llamada, mail, visita) a partir de otra actividad o una oportunidad. | | |

Tabla 7 - UR - C04

| UR-C05 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de un correo | Necesidad | Deseable |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar un mail que enviamos a un cliente. | | |

Tabla 8 - UR - C05

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| UR-C06 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Búsqueda de propias actividades | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Búsqueda de todas las actividades donde el usuario es el usuario responsable. | | |

Tabla 9 - UR - C06

| UR-C07 | | | |
|-----------------|---|-----------|----------------------|
| Título | Búsqueda de actividades | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Supervisor Comercial |
| Descripción | Búsqueda de todas las actividades sin depender quien es el usuario responsable. | | |

Tabla 10 - UR - C07

| UR-C08 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Introducción de notas | Necesidad | Baja |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Se debe de poder introducir diferentes notas informativas, o observaciones que se realicen sobre el cliente en las actividades y oportunidades | | |

Tabla 11 - UR - C08

| UR-C09 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Modificación de actividades | Necesidad | Media |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Se debe de poder modificar las actividades en todos los campos modificables que lo permitan | | |

Tabla 12 - UR - C09

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| UR-C10 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de una oportunidad | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Alta | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar una nueva oportunidad desde cero. | | |

Tabla 13 - UR - C10

| UR-C11 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de una oportunidad a partir de una actividad | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar una oportunidad que se va a realizar a partir de una actividad (llamada,mail,visita) | | |

Tabla 14 - UR - C11

| UR-C12 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de una oferta ERP a partir de una oportunidad | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar una oferta en el sistema ERP a partir de una oportunidad en CRM | | |

Tabla 15 - UR - C12

| UR-C13 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de un pedido ERP a partir de una oportunidad | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar un pedido en el sistema ERP a partir de una oportunidad en CRM | | |

Tabla 16 - UR - C13

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| UR-C14 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de un pedido ERP a partir de una oportunidad | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar un pedido en el sistema ERP a partir de una oportunidad en CRM | | |

Tabla 17 - UR - C14

| UR-C15 | | | |
|-----------------|--|-----------|-----------------------------------|
| Título | Creación de un pedido ERP a partir de una oportunidad | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Registrar un pedido en el sistema ERP a partir de una oportunidad en CRM | | |

Tabla 18 - UR - C15

| UR-C16 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Búsqueda de propias oportunidades | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Búsqueda de todas las oportunidades donde el usuario es el usuario responsable. | | |

Tabla 19 - UR - C16

| UR-C17 | | | |
|-----------------|---|-----------|----------------------|
| Título | Búsqueda de oportunidades | Necesidad | Esencial |
| Prioridad | Media | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Supervisor Comercial |
| Descripción | Búsqueda de todas las oportunidades sin depender quien es el usuario responsable. | | |

Tabla 20 - UR - C17

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| UR-C18 | | | |
|-----------------|---|-----------|-----------------------------------|
| Título | Modificación de oportunidades | Necesidad | Media |
| Prioridad | Alta | Fuente | Cliente |
| Verificabilidad | Media | Usuarios | Comercial Supervisor Comercial |
| Descripción | Se debe de poder modificar las oportunidades en todos los campos modificables que lo permitan | | |

Tabla 21 - UR - C18

| UR-C19 | | | |
|-----------------|--|-----------|---------|
| Título | Replicacion de clientes | Necesidad | Alta |
| Prioridad | Alta | Fuente | SAP |
| Verificabilidad | Alta | Usuarios | Ninguno |
| Descripción | Se debe de replicar los clientes desde el sistema ERP al sistema CRM | | |

Tabla 22 - UR - C19

| UR-C20 | | | |
|-----------------|---|-----------|---------|
| Título | Conexión al servidor de correo | Necesidad | Alta |
| Prioridad | Alta | Fuente | SAP |
| Verificabilidad | Alta | Usuarios | Ninguno |
| Descripción | Se debe de conectar al servidor de correo para que se puedan enviar correos en la actividades tipo mail | | |

Tabla 23 - UR - C20

| UR-C21 | | | |
|-----------------|--|-----------|---------|
| Título | Oferta ERP | Necesidad | Alta |
| Prioridad | Alta | Fuente | SAP |
| Verificabilidad | Alta | Usuarios | Ninguno |
| Descripción | Debe estar correctamente configurada un tipo de oferta ERP que será la que se cree desde la oportunidad. | | |

Tabla 24 - UR - C21

| UR-C22 | | | |
|-----------------|--|-----------|---------|
| Título | Pedido ERP | Necesidad | Alta |
| Prioridad | Alta | Fuente | SAP |
| Verificabilidad | Alta | Usuarios | Ninguno |
| Descripción | Debe estar correctamente configurada un tipo de pedido ERP que será la que se cree desde la oportunidad. | | |

Tabla 25 - UR - C22

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

4.3.Requisitos SAP CRM RDS

En la etapa de toma de requisitos se ha realizado también el análisis que facilita SAP en sus best practices de RDS (Documento RDS_CRM_CRM703V6_Scope_Q_ES_XX) esta información se orientada a un enfoque técnico. Se divide en los siguientes puntos:

- General
- Middleware
- Gestión contacto cuentas
- Gestión actividades
- Oportunidades
- Ofertas y pedidos ERP
- Importación de datos

Cada punto consta de diferentes preguntas que el consultor senior crm contestara y que le servirá de guía a la hora de realizar la configuración del sistema.

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM | Opciones del cliente seleccionadas |
|------------|--|--|------------------------------------|
| 1.0 | Solución SAP CRM existente | | |
| 1.0.1 | ¿Ya dispone de una solución SAP CRM? | No, solo se trabaja con excels. | |
| 1.0.2 | En caso afirmativo, nombre los procesos de CRM activos. | N/A | |
| 1.0.3 | La solución existente en detalle: Nombre los tipos de transacciones a. Tipos de transacciones empresariales usadas b. Posiciones de transacciones empresariales usadas c. Procedimientos de control de copiado usados | N/A | |
| 1.0.4 | La solución existente en detalle: Nombre los procedimientos de determinación de socios a. Funciones de interlocutor usadas b. Secuencias de acceso usadas | N/A | |
| 1.0.5 | La solución existente en detalle: Explique el modelo de organización a. Unidades organizativas usadas | N/A | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|--|---------------------------------|---|
| 1.0.6 | La solución existente en detalle: Determinación de modelo organizativo a. Reglas usadas para la determinación del modelo de organización | N/A | |
| 1.0.7 | La solución existente en detalle: Perfil de acciones a. Acciones usadas para el tipo de transacción b. Condiciones usadas para las acciones definidas | N/A | |
| 1.0.8 | Nombre los procesos de CRM planificados y adicionales que se deben implementar como parte del proyecto de rápida implantación. | N/A | |
| 1.1 | Infraestructura del sistema | | |
| 1.1 | <p>Como parte del alcance del servicio de precio fijo, la solución de rápida implantación SAP CRM se configura en una infraestructura de 2 niveles que está integrada por un entorno de desarrollo y un entorno productivo. No se prevé un sistema de garantía de calidad separado como parte de la rápida implantación de SAP CRM.</p> <p>Como no se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, toda modificación en la infraestructura requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>Especifique si se necesita una infraestructura de nivel 3.</p> | 2 | Solo se desea los dos niveles, el sistema de desarrollo se deberá conectar con el sistema de calidad de ERP |
| 1.2 | Conexiones | | |
| 1.2.1 | <p>Como parte del paquete de base, el sistema CRM se conecta con el sistema SAP ERP.</p> <p>Si la solución de rápida implantación de CRM se debe integrar con SAP ERP, especifique el destino RFC que se usará.</p> | Si se ha de conectar con el ERP | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|--|-----------------------------------|--------------------------------------|
| 1.2.3 | <p>Para la replicación de los datos, es importante entender si el sistema SAP ERP al cual debemos conectarnos es un sistema Unicode. Esto determinará si los datos se transmiten de un sistema a otro como XML o si se transmiten en forma directa. Si el sistema ERP no es Unicode se recomienda que los datos se transmitan como XML.</p> <p>Indique si el sistema SAP ERP es Unicode.</p> | Consulte la nota SAP 686898 | Se trata de un sistema unicode |
| 1.2.4 | Especifique el nombre del sistema lógico del cliente CRM. | | CRT101SYST - CRP101SYST |
| 1.2.5 | Si la solución de rápida implantación de CRM se debe integrar con SAP ERP, especifique el nombre del sistema lógico del cliente ERP. | | DE2101SYST - PR2101SYST |
| 1.2.6 | Una gran parte de las actividades del servicio de implementación de la solución de rápida implantación de CRM se realizan fuera del sitio / de forma remota. Para permitir el acceso remoto al equipo de SAP, proporcione los números de los sistemas CRM y ERP. | N/A | Será instalado por el equipo interno |
| 1.2.7 | Una gran parte de las actividades del servicio de implementación de la solución de rápida implantación de CRM se realizan fuera del sitio / de forma remota. Para permitir el acceso remoto al equipo de SAP, confirme que se haya abierto el acceso remoto al sistema CRM para SAP GUI y HTTP o un escritorio remoto (para el acceso al sistema WebClient de CRM). | N/A | Será instalado por el equipo interno |
| 1.2.8 | Si CRM RDS se integrará con SAP ERP, ¿piensa acceder a SAP ERP a través de un escritorio remoto para sus operaciones diarias? ¿Se ha abierto la conexión? | Si, las conexiones se han abierto | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|---|--|--------------------------------------|
| 1.2.9 | Para acceder a SAP ERP, ¿piensa usar SAP GUI y HTTP? | GUI como hasta ahora y a partir del CRM con http | |
| 1.2.10 | Si CRM se integrará con SAP ERP, confirme que se haya abierto el acceso remoto al sistema ERP para SAP GUI y HTTP. Proporcione la URL de SAP ERP. | N/A | |
| 1.2.11 | ¿Piensa acceder al entorno de WebClient de CRM a través de un escritorio remoto para las operaciones diarias? ¿Se ha abierto la conexión? | N/A | |
| 1.3 | Usuarios | | |
| 1.3.1 | Como parte del alcance de base, el sistema CRM se conecta con el sistema SAP ERP. Se requiere un usuario para la reproducción del middleware. Si CRM se integrará con SAP ERP, proporcione un usuario en el sistema ERP para la reproducción del middleware, según la documentación de Best Practices. (No se aplica a la implantación CRM independiente para la solución de rápida implantación SAP CRM) | USCRMSYS | |
| 1.3.2 | El equipo de SAP realiza las actividades para el servicio de implementación de rápida implantación de CRM RDS tanto dentro como fuera del sitio. Para permitir el acceso del equipo de SAP, confirme que se hayan creado los usuarios para todos los empleados de SAP con autorización correcta en el sistema de desarrollo CRM. Especifique los usuarios y las contraseñas. | N/A | Será instalado por el equipo interno |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|---|-----|---|
| 1.3.3 | El equipo de SAP realiza las actividades para el servicio de implementación de rápida implantación de CRM RDS tanto dentro como fuera del sitio. Para permitir el acceso del equipo de SAP, confirme que los usuarios para todos los empleados de SAP posean la autorización correcta en el sistema de desarrollo ERP. | N/A | Será instalado por el equipo interno |
| 1.3.4 | Si se implementan las ventas de CRM, especifique los dos usuarios que se asignarán a los roles de jefe de ventas y empleado del departamento de ventas. | | Jefe de ventas: JV0001 Empleado del departamento de ventas: VE0001 |
| 1.3.5 | Si se implementa el Servicio de alcance de CRM, especifique los dos usuarios que se asignarán a los roles de Gestor del IC y Agente del IC. | N/A | Gestor del IC: Agente del IC: |
| 1.3.6 | Si se implementa marketing de alcance de CRM, especifique los dos usuarios que se asignarán a los roles de jefe de marketing y empleado de marketing. | N/A | Jefe de marketing: Empleado de marketing: |
| 1.4 | Logotipo del cliente | | |
| 1.4.1 | Para utilizar un logotipo específico de cliente en el WebClient de CRM, es necesario proporcionar un logotipo de empresa, que se usará para reemplazar el logotipo predeterminado de SAP en la parte superior derecha. Proporcione un logotipo del empresa en el formato de archivo png o gif con un tamaño de píxeles de 48 de ancho y 24 de alto. Envíelo por correo electrónico al jefe de proyecto de SAP. | N/A | Será instalado por el equipo interno |
| 1.5 | Atajos | | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|---|---------------------|--|
| 1.5.1 | <p>Como parte de la solución de rápida implantación de SAP CRM, se pueden implementar accesos rápidos (teclas de funciones) para acceder rápidamente a las transacciones que se utilizan con frecuencia. En caso de ser necesario, se establece/configura un acceso rápido para que el cliente use como referencia.</p> <p>Indique si se deben implementar accesos rápidos. De ser así, indique qué función o transacción se debe establecer como ejemplo.</p> <p>¿Para qué función/transacción adicional se requieren accesos rápidos?</p> | No se usaran atajos | |
|-------|---|---------------------|--|

Tabla 26 - Req. SAP - General

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM | Opciones del cliente seleccionadas |
|------------|--|--|------------------------------------|
| 2.1 | Configuración de la comunicación | | |
| 2.1.1 | Como parte del alcance de base, el sistema CRM se conecta con el sistema SAP ERP. Para conectar los destinos RFC de dos sistemas, tienen que conocerse los nombres lógicos de los sistemas. | Consulte 1.2.1 y 1.2.4 | Consulte 1.2.1 y 1.2.4 |
| 2.1.2 | Como parte del alcance de base, el sistema CRM se conecta con el sistema SAP ERP. Se debe usar un usuario para la replicación del middleware. | Consulte 1.4.1 | Consulte 1.4.1 |
| 2.2 | Estructuras organizativas | | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|--|--|--|
| 2.2.1 | <p>Como parte del alcance de base, se puede crear el modelo de organización de CRM mediante su descarga desde el modelo de organización respectivo en SAP ERP o mediante su creación manual en CRM.</p> <p>A fin de determinar si el modelo de organización de CRM se puede cargar, se tienen que responder las siguientes preguntas:</p> <p>¿Existen asignaciones de organizaciones de ventas superpuestas en el sistema ERP?</p> <p>¿Deben llevarse a cabo las ventas en CRM mediante la organización de ventas propia (a diferencia de las organizaciones de ventas de SAP)?</p> <p>¿Cómo piensa actualizar un modelo de organización CRM global?</p> | <p>Existe una asignación actual en el sistema ERP, se utilizara la misma jerarquía de ventas en CRM.</p> <p>La actualización será manual a partir de la primera importación.</p> | |
| 2.3 | Cliente y producto de intercambio de datos | | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|---|--|--|
| 2.3.1 | <p>Como parte del alcance, los clientes, tanto los solicitantes como los destinatarios, se pueden descargar desde SAP ERP. Una vez cargados los datos, están sujetos a mecanismos de reproducción entre los sistemas. Las cuentas (clientes) siempre se originarán desde ERP y no de CRM. Los datos maestros de la cuenta se pueden crear y actualizar en el sistema ERP solamente.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, los grupos de cuentas para los solicitantes y destinatarios que se integrarán se pueden nominar. Cualquier otra modificación requerirá una orden o solicitud de modificación.</p> <p>¿Deben distribuirse los interlocutores comerciales/clientes entre CRM y ERP? En caso afirmativo, indique los grupos de cuentas que se distribuirán para los solicitantes y destinatarios.</p> <p>¿Hay otros grupos de cuentas que se integrarán entre los dos sistemas?</p> | <p>Enumere los grupos de cuentas 0001 <i>Sold-to party</i>, 0002 <i>Ship-to party</i></p> <p>No se replicaran las personas de contacto ni empleados, solo cuentas desde ERP al CRM</p> | <p>Account group sold-to party: 0001 Account group ship-to party: 0002</p> |
| 2.3.2 | <p>Como parte del alcance de base, las personas de contacto se pueden descargar desde SAP ERP.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar si las personas de contacto se pueden descargar desde ERP, esto se puede especificar. Cualquier otra modificación requerirá una orden o solicitud de modificación.</p> <p>¿Las personas de contacto se deben cargar desde ERP?</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>No se realizará ninguna descarga de personas de contacto. La carga será manual por parte de los usuarios.</p> | <p>¿Las personas de contacto se cargarán desde ERP?</p> |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|--|---|---|
| 2.3.3 | Como parte de la pre configuración, se implementa la localización para la clasificación de impuestos del interlocutor comercial. | Consulte 3.2.6 | Consulte 3.2.6 |
| 2.3.4 | Como parte del paquete de base, los datos se descargan de ERP a CRM para business objects tales como clientes y personas de contacto. En general, se establece un filtro cuando se cargan los interlocutores comerciales en forma inicial. Los filtros posibles incluyen: BRSC, KUNNR, SORTL, LOEVM, PARNR, SPART, VKORG, VTWEG indique los filtros necesarios para la descarga de interlocutores comerciales. | La forma exacta en que los interlocutores comerciales deben cargarse y cuáles son los filtros que se establecerán depende de la situación y el caso de uso del cliente. | |
| 2.3.5 | Como parte del paquete de base, los productos estándares se pueden descargar desde SAP ERP. | Consulte 3.9.1 | Consulte 3.9.1 |
| 2.3.6 | Como parte de la pre configuración, se implementa la localización para la clasificación de impuestos del producto. | Consulte 3.9.4 | Consulte 3.9.4 |
| 2.3.7 | Como parte del paquete de base, los datos se descargan de ERP a CRM para business objects tales como productos. En general, se establece un filtro cuando los productos se cargan en forma inicial. Los filtros posibles incluyen: MATNR, MATKL, MTART, LVOMA... Indique los filtros necesarios para la descarga del producto. | La forma exacta en que los productos deben cargarse y cuáles son los filtros que se establecerán depende de la situación y el caso de uso del cliente. | Todos los productos que existen en el ERP serán descargados en el sistema CRM |
| 2.3.8 | Las cuentas (clientes) siempre se originarán desde ERP y no de CRM. Los datos maestros de la cuenta se pueden crear y actualizar en el sistema ERP solamente. Se crea una cuenta con el mismo número en los dos sistemas. El sistema ERP asume el rol de "sistema principal". ¿Se requieren modificaciones? | No habrá modificación de las cuentas en CRM. | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|--------|--|--------------------------------|--|
| 2.3.9 | <p>Los contactos pueden crearse y actualizarse en los sistemas CRM y ERP. Se ha creado una persona de contacto con diferentes números en los dos sistemas.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | No se requiere modificaciones. | |
| 2.3.10 | <p>Los empleados se pueden crear y actualizar en CRM solamente. Los datos de los empleados no se transfieren al sistema ERP.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | No se requiere modificaciones. | |
| 2.3.11 | <p>Los competidores se pueden crear y actualizar en CRM solamente. Los datos de los competidores no se transfieren al sistema ERP.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | No se requiere modificaciones. | |
| 2.3.12 | <p>Los clientes potenciales se pueden crear y actualizar en CRM solamente.</p> <p>Como parte del alcance de base, un cliente potencial creado en CRM se transfiere al sistema ERP al convertir al cliente potencial en solicitante en el sistema CRM.</p> <p>Para añadir valores de campo adicionales para los datos del área de ventas, se utiliza un modelo predefinido.</p> <p>Si se requieren más modificaciones (p. ej., campos personalizados en la cabecera o en los datos de área de ventas). Estos datos deben actualizarse en ERP después de la transferencia, o se requerirá una orden o solicitud de modificación.</p> | No se requiere modificaciones. | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|---|--|--|
| 2.3.13 | <p>Los productos siempre se originarán desde ERP y no desde CRM. Si los datos maestros del producto se actualizan en el sistema CRM, la sincronización que se produce de regreso a ERP tiene que activarse en forma manual. Se crea un producto con el mismo número en los dos sistemas. El sistema ERP asume el rol de "sistema principal".</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | No se requiere modificaciones. | |
| 2.3.14 | <p>Si usa campos definidos del cliente: Enumere los nombres de los campos necesarios que se tienen que reproducir en CRM. El intercambio de los campos del cliente no es parte del alcance del paquete de la solución y provocará esfuerzos adicionales.</p> | En esta implantación solo se instala el estándar de clientes. No habrá campos adicionales. | |
| 2.4 | Detalles técnicos | | |
| | ¿Cuál es la convención para fijar nombres para la declaración de sistemas lógicos en esta empresa? | ID Lógico - mandante - SYST Ejemplo : CRT101SYST | |
| | <p>Como parte de la solución de rápida implantación, la reproducción de datos maestros se incluye únicamente para un cliente.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | No se requiere modificaciones. | |
| | ¿Cuáles son los números de cliente y de (instancia de) sistema de la instancia ERP por conectar? | DE2 - 101 PR2 - 101 | |
| | <p>¿Ya dispone de un destino RFC trabajando en dirección a su sistema ERP? <i>Si la respuesta es "Sí", siga con el paso XX</i></p> | Se tiene que configurar el destino RFC del sistema ERP | |
| | ¿Qué monedas utiliza? | EUR | |
| | ¿Cuál es el formato de numeración de su sistema/región? | (1.234.567,89 y DD.MM.AAAA) | |
| | ¿Cuál es el destino RFC del sistema ERP? | RFC_DE2101SYST RFC_PR2101SYST | |
| | ¿Cómo se llama el sistema ERP lógico? (transacción: SCC4) | DE2101SYST PR2101SYST | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|---|--|--|
| ¿Cuáles son las convenciones para fijar nombres para el destino RFC y la clave de acceso de RFC? | RFC_ + Sistema lógico Clave de sistemas | |
| ¿Cuáles son las convenciones para fijar nombres para el sistema lógico y la clave de acceso en CRM? | RFC_ + Sistema lógico Clave de sistemas | |
| Modificación de la clave de acceso del usuario de RFC en destinaciones RFC: ¿Cuáles son las convenciones para fijar nombres para la clave de acceso del usuario RFC? | US + SISTEMA (ECC/CRM) + SYS | |
| Definición de destinos RFC para llamadas de método: ¿Cuáles son las convenciones para fijar nombres para el destino y la clave de acceso RFC? | Se recogerá del maestro | |
| ¿Cuáles son los grupos de cuentas ERP relevantes y los rangos de números de las cuentas? | Grupo de cuentas 001 y 002. El rango definidos 000001 a 999999 | |
| ¿Opera con o sin consumidores? | Sin consumidores | |
| ¿El rango de números requerido para el interlocutor comercial de CRM es libre en su ERP? | N/A | |
| Sincronización de configuración de campo para interlocutores comerciales (SAP ERP): ¿Qué cuentas o interlocutor comercial son relevantes para la asignación con CRM? | Sold to - Cuentas grupo 001 Ship to - Cuentas grupo 002 | |
| Selección de clientes de para reproducción (opcional) (SAP CRM): ¿Qué cuentas o interlocutores comerciales son relevantes para la asignación con CRM? | N/A | |
| Reproducción de jerarquía de clientes (opcional): ¿Posee o necesita una jerarquía de clientes? | No se posee. | |
| Verificación de grupos de categoría de posición (SAP ERP): ¿Qué grupos de categoría de posición son relevantes para sus materiales en CRM? | Todos | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|--|--|-------------------------------|--|
| | Selección de materiales para la reproducción (SAP CRM) | Todos | |
| | ¿Cuál es su rango de números para operaciones de ventas? | 4000000 a 4999999 | |
| | Verificación de la asignación de la sociedad a una organización de ventas (SAP ERP): ¿Qué sociedad se asigna a su organización de ventas? | Solo existe una sociedad 1000 | |
| | Configuración del sector: ¿Desea utilizar sectores a nivel de cabecera en operaciones comerciales en CRM Enterprise? | No es necesario | |

Tabla 27 - Req. SAP - Middleware (Integración de ERP)

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM | Opciones del cliente seleccionadas |
|------------|--|---|------------------------------------|
| 3.1 | Modelo de organización | | |
| 3.1.1 | <p>Como parte del paquete de base, se crea un modelo de organización con una organización de marketing en el sistema CRM. El modelo de organización consta de unidades organizativas, posiciones y empleados. Como parte de la creación de empleados, a continuación, el registro de empleados se relaciona con un registro de usuarios. En CRM, las unidades organizativas poseen funciones y atributos asignados a ellas que determinan qué unidad organizativa es una organización de marketing.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede elegir entre algunas opciones para una unidad organizativa en una región, el modelo de organización se crea según los requisitos del cliente.</p> | <p>Se utilizara el modelo de SAP Best Practices Empresa (unidad organizativa) <i>Organización de comercial</i> (unidad organizativa) Jefe de ventas (cargo) Vendedor (cargo)</p> | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|--|---|--|
| 3.1.2 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico a la agrupación de interlocutores comerciales. La agrupación de interlocutores comerciales y, en consecuencia, el rango numérico se pueden seleccionar durante la creación del interlocutor comercial (unidad organizativa) en CRM.</p> <p>Como no se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, toda modificación en la configuración de la agrupación para los tipos de transacciones de actividades de CRM requerirá una orden/solicitud de modificación. Asegúrese de que el rango numérico no se superponga con el rango numérico que se usa para los interlocutores comerciales de ERP.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>Agrupación: Y4: interlocutores comerciales de la organización Se asigna al rango numérico interno Y4 (0004000000-0004999999)</p> | |
| 3.2 | Cuentas y empleados | | |
| 3.2.1 | <p>Como parte del alcance de base, los clientes se pueden descargar desde ERP o se pueden crear en CRM. El alcance para el cliente se limita a los roles y campos de solicitantes y destinatarios y sus relaciones ¿Las clientes se cargarán desde ERP?</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Roles de IC: CRM000, CRM002</p> | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-------|---|---|
| 3.2.2 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico a la agrupación de interlocutores comerciales. La agrupación de interlocutores comerciales y, en consecuencia, el rango numérico se pueden seleccionar durante la creación del interlocutor comercial (solicitante, destinatario) en CRM. Si los clientes se descargan desde ERP, se toma por defecto la agrupación como parte de la descarga. En general, los dos registros del cliente (en ERP y CRM) poseen el mismo número, de manera que el rango numérico externo de CRM tiene que coincidir con el rango numérico interno para el cliente del sistema ERP.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, el rango numérico se puede cambiar, en caso de ser necesario, a un rango definido por el cliente. Asegúrese de que el rango numérico no se superponga con el rango numérico que se usa para los interlocutores comerciales de ERP.</p> <p>Indique si se va a cambiar el rango numérico.</p> | <p>Agrupación: Y5: cliente de CRM Se asigna al rango numérico externo Y5 (0007000000-0007999999)</p> <p>Agrupación: Y2 - solicitantes de CRM Se asigna al rango numérico externo Y2 (0000100000-0000199999)</p> |
|-------|---|---|

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|--|---|--|
| 3.2.3 | <p>Como parte de la pre configuración, los empleados se crean y se actualizan en CRM solamente. Los datos de los empleados no se transfieren al sistema ERP. El alcance para las personas de contacto se limita al rol y a los campos estándares del empleado.</p> <p>Como no se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, toda modificación en la configuración para los empleados requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Rol de IC: BUP003</p> | |
| 3.2.4 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico a la agrupación de interlocutores comerciales. La agrupación de interlocutores comerciales y, en consecuencia, el rango numérico se pueden seleccionar durante la creación del interlocutor comercial (empleado) en CRM.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, el rango numérico se puede cambiar, en caso de ser necesario, a un rango definido por el cliente. Asegúrese de que el rango numérico no se superponga con el rango numérico que se usa para los interlocutores comerciales o empleados de ERP.</p> <p>Indique si se va a cambiar el rango numérico.</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Agrupación: Y7: empleados de CRM Se asigna al rango numérico externo Y7 (0000010000-0000099999)</p> | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|--|--|--|
| 3.2.5 | <p>Como parte del alcance de base, un empleado se puede asignar a cuentas a través de una relación "<i>Is employee responsible for</i>". Durante el procesamiento transaccional, esta relación se utiliza como parte de la determinación de interlocutores.</p> <p>Como no se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, toda modificación en la manera en que los empleados se relacionan con las cuentas requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Categoría de relación: Empleado responsable (BUR011)</p> | |
| 3.2.6 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa la localización para la clasificación de impuestos del interlocutor comercial. Los tipos y grupos de impuestos de CRM se definen, asignan y tienen que alinearse con la clasificación de impuestos del cliente en ERP.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, los tipos y grupos de impuestos del cliente para un país se pueden especificar según las clasificaciones de impuestos de ERP.</p> <p>Cualquier otra modificación en la configuración de impuestos para los impuestos de los interlocutores comerciales requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>Nombre las clasificaciones de impuestos que se usan para los interlocutores comerciales en ERP.</p> <p>Nombre los tipos de impuestos que se usarán para los interlocutores comerciales en CRM.</p> <p>Nombre los grupos de impuestos que se usarán para los interlocutores comerciales</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Clasificación de impuestos de ERP: 0 Libre de impuestos, 1 Sujeto a impuestos Clase de impuesto: UTXJ válido para IC Grupos de impuestos: FULL, NONE</p> | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|--|---|--|
| | en CRM. | | |
| 3.3 | Personas de contacto | | |
| 3.3.1 | <p>Como parte del alcance de base, las personas de contacto se pueden descargar desde ERP. Una vez que se descarguen, las personas de contacto pueden actualizarse en los sistemas CRM y ERP. El alcance para las personas de contacto se limita a los campos y el rol estándares de la persona de contacto además de la relación de la persona de contacto.</p> <p>¿Las personas de contacto se cargarán desde ERP?</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Rol de IC: BUP001</p> | |
| 3.3.2 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico a la agrupación de interlocutores comerciales. La agrupación de interlocutores comerciales y, en consecuencia, el rango numérico se pueden seleccionar durante la creación del interlocutor comercial (persona de contacto) en CRM. Si las personas de contacto se descargan desde ERP, se toma por defecto la agrupación como parte de la descarga. En general, los registros de las dos personas de contacto (en ERP y CRM) poseen diferentes números internos.</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Agrupación: Y6: <i>consumidor CRM</i> <i>Se asigna al rango numérico interno Y6 (0000600000-0000699999)</i></p> | |
| 3.4 | Clientes potenciales y competidores | | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|-------|---|---|---------------|
| 3.4.1 | <p>Como parte del alcance de base, se pueden crear y actualizar clientes potenciales en CRM solamente. Como parte del alcance de base, un cliente potencial creado en CRM se transfiere al sistema ERP al convertir al cliente potencial en solicitante en el sistema CRM.</p> <p>Para añadir valores de campo adicionales para los datos del área de ventas, se utiliza un modelo predefinido.</p> <p>Si se requieren más modificaciones (p. ej., campos personalizados en la cabecera o en los datos de área de ventas). Estos datos deben actualizarse en ERP después de la transferencia, o se requerirá una orden o solicitud de modificación.</p> | Consulte 12.1 | Consulte 12.1 |
| 3.4.2 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico a la agrupación de interlocutores comerciales. La agrupación de interlocutores comerciales y, en consecuencia, el rango numérico se pueden seleccionar durante la creación del interlocutor comercial (cliente potencial) en CRM.</p> | <p>No se requiere ninguna modificación.</p> <p><i>Agrupación: Y5: cliente de CRM</i></p> <p><i>Se asigna al rango numérico interno Y5 (0007000000-0007999999)</i></p> | |
| 3.4.3 | <p>Como parte del alcance de base, un cliente potencial creado en CRM se transfiere al sistema ERP al convertir al cliente potencial en solicitante en el sistema CRM.</p> <p>Para añadir valores de campo adicionales para los datos del área de ventas, se utiliza un modelo predefinido.</p> <p>Si se requieren más modificaciones (p. ej., campos personalizados en la cabecera, o bien datos del área de ventas), los datos deben actualizarse en ERP después de la transferencia o se requerirá una orden o solicitud de modificación.</p> | No existe ningún campo adicional que se quiera introducir | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------|---|--|-----------------|
| 3.4.4 | <p>Como parte del alcance de base, se pueden crear y actualizar competidores en CRM solamente. Los datos de los competidores no se transfieren al sistema ERP. Para la implantación de CRM independiente, los clientes potenciales se pueden crear a través del programa de importación de datos de CRM RDS proporcionado (solamente los campos estándares de SAP).</p> | Consulte 12.1.1 | Consulte 12.1.1 |
| 3.4.5 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico a la agrupación de interlocutores comerciales. La agrupación de interlocutores comerciales y, en consecuencia, el rango numérico se pueden seleccionar durante la creación del interlocutor comercial (competidor) en CRM.</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Agrupación: Y8: competidor de CRM Se asigna al rango numérico externo Y8 (0009000000-0009999999)</p> | |
| 3.5 | Account Hierarchies | | |
| 3.5.1 | <p>Como parte del alcance de base, las jerarquías de clientes se pueden descargar desde ERP. El alcance para la jerarquía de clientes se limita a un tipo de jerarquía (ERP determina el precio de una "A" que se asigna a un tipo de jerarquía de CRM "01" si se descarga de ERP).</p> <p>Como no se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, toda modificación en la configuración para la jerarquía de interlocutores comerciales descargados requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | No se requiere ninguna modificación. | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | | |
|------------------------------------|---|--|--|
| 3.5.2 | <p>Como parte del alcance de base, las jerarquías de clientes se pueden crear en CRM para la implantación CRM independiente. Las jerarquías de cuentas no se pueden cargar a través del programa de carga de datos de rápida implantación de CRM para la implantación CRM independiente.</p> <p>Para permitir la creación de la jerarquía de cuentas, indique cómo se estructura su jerarquía de cuentas. ¿Estas cuentas poseen una agrupación o jerarquía natural?</p> | N/A | |
| 3.6 Organigrama de proyecto | | | |
| 3.6.1 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa la funcionalidad del organigrama de proyecto. Se pueden utilizar diversas relaciones de interlocutores estándar y grupos característicos para clasificar las relaciones entre las partes y destacar a las personas que participan en la toma de decisiones de compra.</p> | <p>No se requiere ninguna modificación. Se utilizará el estándar. Relaciones de interlocutores: 000001 is superior of, 000002 Is Employee of, 000003 Has Influence on, 000004 Reports to, 000005 Is Friendly with</p> <p>Grupos característicos a características: 0 Generally Valid Group 1 Influence on purch. decision 2 Urgency of Need 3 Opinion of Us 7 No Contact ! 8 No Information ! 1 Dependency: Influence 4 Degree of Influence 2 Dependency: Reporting Line 5 Reporting Line 3 Dependency: Intensity 6 Intensity of Relationship</p> <p>Ratings --> Characteristics: 1 High, 2 Medium, 3 Minimal, 4 No Influence --> 1 Influence on purch. decision 5 Mandatory, 6 Significant, 7 Minimal, 8 None --> 2 Urgency of Need 9 Enthusiastic, 10 Positive, 11 Neutral, 12 Negative, 13 Hostile --> 3 Opinion of Us 14 Strong, 15 Medium, 16 Minimal --> 4 Degree of Influence 17 Direct, 18 Indirect</p> | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|--|--|---|
| | | --> 5 Reporting Line 19 Strong, 20 Medium, 21 Minimal --> 6 Intensity of Relationship |
|--|--|---|

Tabla 28 - Req. SAP - Cuentas

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM |
|------|--|--|
| 4.1 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico al tipo de transacción para Actividades.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, el rango numérico se puede cambiar, en caso de ser necesario, a un rango definido por el cliente. Asegúrese de que el rango numérico no se superponga con el rango numérico que se usa para las transacciones de ERP.</p> <p>Indique si se va a cambiar el rango numérico.</p> | Objeto de rango numérico: CRM_ACTIVI Rango de números interno: 01 (0000000001-0100000000) |
| 4.2 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico al tipo de transacción para Tareas.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, el rango numérico se puede cambiar, en caso de ser necesario, a un rango definido por el cliente. Asegúrese de que el rango numérico no se superponga con el rango numérico que se usa para las transacciones de ERP.</p> <p>Indique si se va a cambiar el rango numérico.</p> | Objeto de rango numérico: CRM_ACTIVI Rango de números interno: 01 (0000000001-0100000000) |
| 4.3 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementan tres tipos de transacciones para las actividades.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede cambiar la descripción de la configuración proporcionada previamente.</p> <p>Cualquier otra modificación requerirá una orden o solicitud de modificación. Lo mismo se aplica si se necesitan tipos de transacciones adicionales.</p> <p>¿Desea cambiar la descripción de los tipos de transacciones? De ser así, especifique cuáles deben ser.</p> <p>¿Se requieren otros cambios?</p> | Y007 BP Llamada, Y010 Correo electrónico, Y020 Visita |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-----|---|--|
| 4.4 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un tipo de transacción para las tareas.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede cambiar la descripción de la configuración proporcionada previamente.</p> <p>Cualquier otra modificación requerirá una orden o solicitud de modificación. Lo mismo se aplica si se necesitan tipos de transacciones adicionales.</p> <p>¿Desea cambiar la descripción del tipo de transacción? De ser así, especifique cuáles deben ser.</p> <p>¿Se requieren otros cambios?</p> | Y030 BP <i>Tarea</i> |
| 4.5 | <p>Como parte de la pre configuración, se asignan categorías a los tipos de transacciones para las actividades.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se pueden crear y asignar los nuevos valores de categorías a los tipos de transacciones de actividad existentes.</p> <p>¿Se necesitan nuevos valores de categorías de actividad? En caso afirmativo, especifique cuáles deben ser y cuáles se deben asignar a qué tipo de transacción de actividades.</p> | Y007 --> 203 (Varios) Y010 --> 401 (E-Mail) Y020 --> YVT (BP Visita) |
| 4.6 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna una categoría al tipo de transacción para tareas.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se pueden crear y asignar los nuevos valores de categoría a los tipos de transacciones de tarea existentes.</p> <p>¿Se necesita un nuevo valor de categoría de actividades? En caso afirmativo, especifique cuál debe ser el valor y confirme si es una asignación en el tipo de transacción de tareas existente.</p> | Y030 --> 101 (Tarea) |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-----|---|--|
| 4.7 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementan tres procedimientos de determinación de textos para las actividades. Los procedimientos se asignan a los tipos de transacciones de actividades y contienen diversos tipos de texto.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede definir un procedimiento de determinación de textos por tipo de transacción. En cada uno de los procedimientos, se pueden definir hasta 5 tipos de texto.</p> <p>¿Qué procedimientos de determinación de textos se implementarán y asignarán a qué tipos de transacciones?</p> <p>¿Qué tipos de texto se implementarán en qué procedimiento y en qué secuencia?</p> | <p>Y007 --> ACT0001 Y005 + Y010 --> ACT003 Y020 --> ACT0004</p> <p>procedimiento ACT0001 con tipos de texto: A002 Notas, A003 Preparación, A004 Informes, A005 Información del cliente, A006 Adicional</p> <p>procedimiento ACT0003 con tipos de texto: A002 Notas</p> <p>procedimiento ACT0004 con tipos de texto: A007 Agenda, A008 Log, A002 Notas</p> |
| 4.8 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un procedimiento de determinación de textos para las tareas. El procedimiento se asigna al tipo de transacción de tareas y contiene varios tipos de texto.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede crear un nuevo procedimiento de determinación de textos por tipo de transacción. En los procedimientos, se pueden definir hasta 5 tipos de texto.</p> <p>¿Qué procedimientos de determinación de textos se implementarán y asignarán al tipo de transacción?</p> <p>¿Qué tipos de texto se implementarán en qué procedimiento y en qué secuencia?</p> | <p>Y030 --> ACT0002</p> <p>procedimiento ACT0002 con tipos de texto: A001 Descripción, A002 Notas</p> |
| 4.9 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementan dos procedimientos de determinación de interlocutores para las actividades. Los procedimientos se asignan a los tipos de transacciones de actividades y contienen funciones de interlocutores. La determinación de interlocutores en la actividad se realiza en función de las secuencias de acceso predefinidas dentro de los procedimientos.</p> <p>Como no se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, toda modificación en la configuración de la determinación de interlocutores para los tipos de transacciones de actividades de CRM requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>Y007 + Y010 --> Y0000004 Y020 --> Y0000002</p> <p>det. interlocutor Y0000004: 00000009 Empleado de la Actividad (CRM), 00000012 Representate de ventas(CRM), 00000014 Empleado Resp.(CRM), 00000015 Persona de contacto (CRM),</p> <p>Proced. det. interlocutor Y0000002: 00000009 Empleado de la actividad (CRM) 00000012 Representate de ventas (CRM) 00000014 Empleado Resp.(CRM) 00000015 Persona de contacto (CRM)</p> |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|------|---|---|
| 4.10 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un procedimiento de determinación de interlocutores para las tareas. El procedimiento se asigna a los tipos de transacción de tareas y contiene funciones de interlocutores. La determinación de interlocutores en la tarea se realiza en función de las secuencias de acceso predefinidas dentro del procedimiento.</p> | <p>Y030 --> Y0000003</p> <p>Proced. det. interlocutor Y0000003 00000009 Empleado de la actividad (CRM), 00000014 Empleado responsable (CRM), 00000015 Persona de contacto (CRM)</p> |
| 4.11 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un perfil de estado para las actividades. El perfil se asigna a los tipos de transacción de actividades y contiene varios valores de estado.</p> | <p>Y005 + Y007 + Y010 + Y020 + Y030 --> CRMACTIV</p> <p>perfil CRMACTIV con valores de status: Abierto - Abierto, BARE - En proceso, ERLD - Completado, CANC - Cancelado</p> |
| 4.12 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un perfil de estado para las tareas. El perfil se asigna al tipo de transacción de tareas y contiene varios valores de estado. ¿Se requieren modificaciones?</p> | <p>Y030 --> CRMACTIV</p> <p>Perfil de estatus CRMACTIV con valores de estatus: Abierto - Abierto, BARE - En proceso, ERLD - Completado, CANC - Cancelado</p> |
| 4.13 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un procedimiento de determinación de datos de la organización para las actividades. El procedimiento se asigna a los tipos de transacción de actividades. La determinación de datos de la organización en la transacción de actividades se realiza en función del país y la región del interlocutor principal. Este es el caso para todos los tipos de actividades excepto Y030 (BP Tarea) ¿Se requieren modificaciones?</p> <p>Tenga en cuenta que ningún dato de la organización se determina para el tipo de actividad Tarea.</p> | <p>Y007 + Y010 + Y020 --> Y00000000001</p> <p>Perf. datos organizativos: Y00000000001 BP Sales Org. Data Profile - Country/Reg Regla det. modelo organización: 10000166</p> <p>Descripción de la regla: la regla de determinación proporciona la unidad organizativa responsable del interlocutor principal en el documento de ventas. Los atributos 'REGION 'y' COUNTRY 'se evalúan con el país y la división del interlocutor principal (por ej., solicitante) del documento correspondiente.</p> <p>Luego, la regla de determinación proporciona las unidades organizativas del modelo de organización responsable del interlocutor principal según los atributos (región, país). En el perfil de datos de la organización, por ejemplo, para determinar la unidad organizativa responsable que usa el atributo del solicitante (región, país).</p> |

Tabla 29 - Req. SAP - Actividades

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM |
|------|----------|--|
|------|----------|--|

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-----|---|--|
| 5.1 | <p>Como parte de la pre configuración, se asigna un rango numérico al tipo de transacción para oportunidades</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, el rango numérico se puede cambiar, en caso de ser necesario, a un rango definido por el cliente. Asegúrese de que el rango numérico no se superponga con el rango numérico que se usa para las transacciones de ERP.</p> <p>Indique si se va a cambiar el rango numérico.</p> | <p>Objeto de rango numérico: CRM_OPPORT</p> <p>Rango de números interno: 01 (0000000001-0004999999)</p> |
| 5.2 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un tipo de transacción para las oportunidades.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede cambiar la descripción de la configuración proporcionada previamente.</p> <p>Cualquier otra modificación requerirá una orden o solicitud de modificación. Lo mismo se aplica si se necesitan tipos de transacciones adicionales.</p> <p>¿Desea cambiar la descripción del tipo de transacción? De ser así, especifique cuál debe ser.</p> <p>¿Se requieren otros cambios?</p> | <p>Y002 BP Oportunidad</p> |
| 5.3 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un procedimiento de determinación de textos para las oportunidades. El procedimiento se asigna al tipo de transacción de oportunidades y contiene los diversos tipos de texto.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede crear un nuevo procedimiento de determinación de textos por tipo de transacción. En los procedimientos, se pueden definir hasta 5 tipos de texto.</p> <p>¿Qué procedimientos de determinación de textos se implementarán y asignarán al tipo de transacción?</p> <p>¿Qué tipos de texto se implementarán en qué procedimiento y en qué secuencia?</p> | <p>Y002 --> OPSM0001</p> <p>procedimiento OPSM0001 con tipos de texto: O001 Objetivos del cliente, O003 Notas para el centro de compras, O002 Nuestros objetivos, A002 Notas</p> |
| 5.4 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un procedimiento de determinación de interlocutores para las oportunidades. El procedimiento se asigna al tipo de transacción de oportunidades y contiene funciones de interlocutores. La determinación de interlocutores en la oportunidad se realiza en base a las secuencias de acceso predefinidas dentro del procedimiento.</p> | <p>Y002 --> Y0000010</p> <p>Procedimiento de determinación de interlocutores Y0000010 00000010 Jefe de ventas (CRM), 00000012 Vendedor (CRM), 00000014 Empleado responsable (CRM), 00000015 Persona de contacto (CRM), 00000021 Zona ventas(CRM), 00000045 Contacto(CRM)</p> |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-----|--|---|
| 5.5 | Como parte de la pre configuración, se implementa un perfil de estado para las oportunidades. El perfil se asigna al tipo de transacción de oportunidades y contiene varios valores de estado. | <p>Y002 --> CRMOPPOR</p> <p>perfil CRMOPPOR con valores de status: Abierto - Abierto, BARE - En proceso, WINN - Ganado, Perdido - Perdido , CSTP - Parado por el cliente, SSTP - Parado por nosotros, SHFT - Movido</p> |
| 5.6 | Como parte de la pre configuración, se implementa un procedimiento de determinación de datos de la organización para las oportunidades. El procedimiento se asigna al tipo de transacción de oportunidades. La determinación de datos organizativos en la oportunidad se realiza en función del país y la región del interlocutor principal. | <p>Y002 --> Y00000000001</p> <p>Perf. datos organizativos: Y00000000001</p> <p>Perfil de datos organizativos BP Sales - país/región</p> <p>Regla determinación modelo organización: 10000166</p> <p>Descripción de la regla: la regla de determinación proporciona la unidad organizativa responsable del interlocutor principal en el documento de ventas. Los atributos 'REGION' y 'COUNTRY' se evalúan con el país y la división del interlocutor principal (por ej., solicitante) del documento correspondiente.</p> <p>Luego, la regla de determinación proporciona las unidades organizativas del modelo de organización responsable del interlocutor principal según los atributos (región, país).</p> <p>En el perfil de datos de la organización, por ejemplo, para determinar la unidad organizativa responsable que usa el atributo del solicitante (región, país).</p> |
| 5.7 | Como parte de la pre configuración, se implementa un perfil de asunto y se asigna a los tipos de transacciones de oportunidades. Contiene las diversas claves de motivo de estado que se han agrupado en los perfiles de grupos de códigos, grupos de códigos y catálogos. ¿Se requieren modificaciones? | <p>Y002 --> E003 --> OPT000004</p> <p>Y002 --> E004 --> OPT000003</p> <p>Y002 --> E007 --> OPT000005</p> <p>Y002 --> E008 --> OPT000006</p> <p>Y002 --> E009 --> OPT000007</p> <p>Grupo de códigos</p> <p>Catálogo</p> <p>Perfil de grupo de códigos</p> <p>Perfil de asunto OPT000004</p> |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-----|---|--|
| 5.8 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa una muestra de un cuestionario de oportunidades.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se puede definir un nuevo cuestionario con varias preguntas (hasta cinco) y sus respectivas respuestas.</p> <p>Especifique si se necesita un cuestionario para oportunidades. ¿Qué preguntas se deben asignar al cuestionario? Nombre hasta cinco preguntas y sus posibles valores de respuesta.</p> | <p>Encuesta de lead: BP_Oportunidad_EN Plan del proyecto</p> <p>P1: ¿Entiende los requisitos y los resultados esperados?</p> <p>P2: ¿Su solución/venta coincide con los requisitos?</p> <p>P3: ¿El proyecto posee una prioridad alta para el cliente?</p> <p>P4: ¿Posee un proposición de valor sólida orientada al cliente?</p> <p>P5: ¿Posee los conocimientos y recursos necesarios?</p> <p>P6: ¿Entiende por completo los criterios de decisión del cliente?</p> <p>P7: ¿Hay fondos suficientes para financiar el proyecto?</p> <p>P8: ¿Sabe suficiente de los competidores?</p> |
| 5.9 | <p>Como parte de la pre configuración, se implementa un ciclo de ventas. El ciclo de ventas se asigna al tipo de transacción de oportunidades y contiene diversas fases de ventas.</p> <p>Como se trata de una posición en la cual el cliente puede seleccionar opciones, se pueden definir fases de ventas (un máximo de cinco). Cualquier otra modificación, incluida la definición de tareas dentro de cada una de las fases de ventas, requerirá una orden/solicitud de modificación.</p> <p>especifique un máximo de cinco fases de ventas necesarias para el ciclo de ventas.</p> | <p>Ciclo de ventas: Y01 BP Oportunidad</p> <p>Etapas de análisis: 1 Calificación, 2 Oferta, 3 Decisión</p> <p>Y1 Identificar Oportunidad (calificación) 10%, Y2 Calificación (calificación) 20%, Y3 Oferta (oferta) 50%, Y4 Decisión (decisión) 80%, Y5 Cierre(decisión) 100%</p> |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|------|---|---|
| 5.10 | Como parte de la pre configuración, se implementa la funcionalidad del organigrama de proyecto. Se pueden utilizar diversas relaciones de interlocutores estándar y grupos característicos para clasificar las relaciones entre las partes y destacar a las personas que participan en la toma de decisiones de compra. | <p>Relaciones de interlocutores comerciales: 000001 is superior of, 000002 Is Employee of, 000003 Has Influence on, 000004 Reports to, 000005 Is Friendly with</p> <p>Characteristic Groups to Characteristics: 0 Generally Valid Group 1 Influence on purch. decision 2 Urgency of Need 3 Opinion of Us 7 No Contact ! 8 No Information ! 1 Dependency: Influence 4 Degree of Influence 2 Dependency: Reporting Line 5 Reporting Line 3 Dependency: Intensity 6 Intensity of Relationship</p> <p>Ratings --> Characteristics: 1 High, 2 Medium, 3 Minimal, 4 No Influence --> 1 Influence on purch. decision 5 Mandatory, 6 Significant, 7 Minimal, 8 None --> 2 Urgency of Need 9 Enthusiastic, 10 Positive, 11 Neutral, 12 Negative, 13 Hostile --> 3 Opinion of Us 14 Strong, 15 Medium, 16 Minimal --> 4 Degree of Influence 17 Direct, 18 Indirect --> 5 Reporting Line 19 Strong, 20 Medium, 21 Minimal --> 6 Intensity of Relationship</p> |
| 5.11 | Como parte de la pre configuración para los pedidos y ofertas de ERP integrados, se implementa un tipo de condición para "Precio" como parte del procedimiento de determinación de precios estándar. | Esquema de cálculo: Y00001 Clase de condición: PR00 |

Tabla 30 - Req. SAP - Oportunidades

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM |
|------------|---|--|
| 6.1 | General | |
| 6.1.1 | <p>Como parte del alcance de VENTAS, se puede implementar la gestión integrada de ofertas y pedidos de ERP. El prerequisite para esta funcionalidad es que CRM se integre con ERP y que la versión de ERP sea SAP ECC 6.0 EHP 6.</p> <p>¿SAP ERP está disponible y se integra con CRM?</p> <p>¿El nivel de la versión del sistema ERP es SAP ECC 6.0 EHP 6?</p> | El sistema de ERP se encuentra en la versión adecuada, hay que realizar la conexión. |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|------------|--|--|
| 6.1.2 | Como parte del alcance de base, el sistema CRM se conecta con el sistema SAP ERP. Para conectar los sistemas lógicos de dos sistemas, se tienen que conocer los usuarios y destinos RFC. | Consulte 1.2.1 y 1.2.8 |
| 6.1.3 | Como parte del alcance de VENTAS, es posible activar una ventana emergente para las ofertas o pedidos de ERP si múltiples interlocutores comerciales del mismo tipo (por ejemplo, solicitantes) se detectan para el interlocutor comercial. Tenga en cuenta que este parámetro está vinculado con la configuración para 6.1.4 Los tipos de ofertas y pedidos seleccionados para la ventana emergente de interlocutores también se usan para la ventana emergente de referencia abierta si se selecciona el indicador. ¿Se requieren modificaciones? | El indicador <i>Interlocutor</i> en la definición de perfil de transacciones de ventas de ERP para la conexión RFC entre ERP y CRM se establece en "X" e incluye los tipos de transacciones AG y TA. No se usará ninguna opción para nominar las funciones de interlocutores en la ventana emergente. |
| 6.1.4 | Como parte del alcance de VENTAS, es posible activar una ventana emergente para las ofertas y los pedidos de ERP si existe un documento de referencia abierta (es decir, una oferta, un contrato) para el interlocutor comercial. Sin embargo, tenga en cuenta que la ventana emergente no aparecerá si el documento ha sido creado desde otro documento como una transacción de seguimiento (p. ej., si la oferta de ERP se crea desde una oportunidad de CRM). | El indicador <i>documento abierto</i> en la definición de perfil de transacciones de ventas de ERP para la conexión RFC entre ERP y CRM se establece en "X" e incluye los tipos de transacciones AG y TA. |
| 6.2 | Oferta de ERP | |
| 6.2.1 | Como parte del alcance de VENTAS, se puede implementar la gestión de ofertas y pedidos de ERP integrados para un tipo de oferta de ERP. El tipo de oferta de ERP especificado en 6.2.1 se usará para esta función. | AG |
| 6.2.2 | Como parte del alcance de VENTAS, las ofertas de ERP se pueden crear a partir de oportunidades de CRM. El tipo de oferta de ERP especificado en 6.2.1 se usará para esta función. | Y002 --> AG |
| 6.2.3 | Como parte del alcance de VENTAS, las ofertas de ERP se pueden crear a partir de ofertas de ERP. El tipo de pedido de ERP especificado en 6.2.1 se usará para esta función. | AG --> AG |
| 6.2.4 | ¿Se utiliza algún procedimiento de determinación de precios no estándar en la oferta de ERP nominada anteriormente? | N/A |
| 6.3 | Pedido de ERP | |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-------|---|-----------|
| 6.3.1 | Como parte del alcance de VENTAS, se puede implementar la gestión de ofertas y pedidos de ERP integrados para un tipo de pedido de cliente de ERP. | TA |
| 6.3.2 | Como parte del alcance de VENTAS, los pedidos de cliente de ERP se pueden crear a partir de ofertas de ERP. El tipo de pedido de ERP especificado en 6.3.1 se usará para esta función. | AG --> TA |
| 6.3.3 | Como parte del alcance de VENTAS, los pedidos de cliente de ERP se pueden crear a partir de pedidos de cliente de ERP. El tipo de pedido de ERP especificado en 6.3.1 se usará para esta función. | TA --> TA |
| 6.3.4 | ¿Se utiliza algún procedimiento de determinación de precios no estándar en el pedido de ERP nominado anteriormente? | N/A |

Tabla 31 - Req. SAP - Pedidos y ofertas ERP

| Ref. | Pregunta | Configuración predeterminada de la Solución de rápida implantación SAP CRM |
|-------------|--|--|
| 12.1 | Cuentas y empleados | |
| 12.1.1 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, las cuentas (solamente los campos estándares) se pueden cargar con el programa LSMW proporcionado. Indique los tipos de cuentas como los clientes (solicitantes, destinatarios), consumidores, competidores y clientes potenciales. ¿Qué objetos de interlocutores comerciales tienen que cargarse junto con los objetos que se incluyen en el alcance? ¿Se necesitan cambios en el programa? | Roles de interlocutores comerciales estándares: 000000 BP General CRM000 Sold-to party CRM002 Ship-to party BUP002 Prospect CRM005 Competitor Las listas de campo se pueden encontrar en el paquete de documentación |
| 12.1.2 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, los empleados se pueden cargar con el programa LSMW proporcionado. No obstante, los detalles de identificación para el empleado, junto con el nombre de usuario, no se pueden cargar y tienen que actualizarse manualmente. | N/A |
| 12.1.3 | ¿Cuántas cuentas tienen que cargarse para los diferentes roles de interlocutor comercial? | 1542 |
| 12.2 | Contactos | |
| 12.2.1 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, las personas de contacto (solamente los campos estándares) se pueden cargar con el programa LSMW proporcionado. | Roles de interlocutores comerciales estándares: BUP001 Persona de contacto Las listas de campo se pueden encontrar en el paquete de documentación |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| | | |
|-------------|--|--|
| 12.2.2 | ¿Cuántas personas de contacto tienen que cargarse para los diferentes roles de interlocutor comercial? | 221 |
| 12.3 | Relaciones | |
| 12.3.1 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, las relaciones entre los interlocutores comerciales (solamente los campos estándares) se pueden cargar también con el programa LSMW proporcionado. Indique los tipos de relaciones tal como la relación de personas de contacto, la relación de destinatarios. ¿Se necesitan cambios en el programa? | Relaciones de interlocutores comerciales estándares: BUR001 Persona de contacto Rel.ship CRMH02 Ship-To Party Relationship Las listas de campo se pueden encontrar en el paquete de documentación |
| 12.3.1 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, las relaciones de los empleados no se pueden cargar con el programa LSMW proporcionado. ¿Se necesitan cambios en el programa? | N/A |
| 12.3.2 | ¿Cuántas relaciones tienen que cargarse para las diferentes categorías de relaciones? | 458 |
| 12.4 | Productos | |
| 12.4.1 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, los productos (productos estándares) se pueden cargar con el programa LSMW proporcionado. ¿Qué tipo de productos tienen que incluirse en los programas de carga de datos junto con los objetos que se incluyen en el alcance? | Se admiten: productos y servicios de materiales estándares Las listas de campo se pueden encontrar en el paquete de documentación |
| 12.4.2 | ¿Cuántos productos estándares de cada tipo tienen que importarse? | 2128 |
| 12.4.3 | Como parte del alcance de la importación de datos para la implantación de CRM independiente, los productos configurables no se pueden cargar con el programa LSMW proporcionado. Productos configurables que pueden contener diferentes permutaciones y combinaciones de partes para el mismo material. | N/A |

Tabla 32 - Req. SAP - Importación de datos

5. Gestión del cambio

Los escenarios a instalar se han dividido en dos módulos:

- Gestión de actividades.
- Gestión de oportunidades e integración con ERP

Además en el tercer punto se hará un resumen de la guía de instalación y configuración de la solución.

5.1. Gestión de actividades

5.1.1. Objetivo

En este documento describe un escenario de Gestión de actividades CRM donde se crean tareas y actividades.

El documento proporciona una visión detallada de cómo las actividades respaldan el proceso de ventas, las opciones disponibles y las funciones que pueden usarse durante este proceso.

Este documento resume varias actividades en una secuencia lógica. Generalmente, la realización de una actividad es la condición previa para la actividad siguiente. Según la configuración del proyecto, existirán algunas diferencias respecto de la descripción de este documento

5.1.2. Condiciones previas

Datos maestros y datos organizativos

En el sistema CRM, se han creado y/o replicado datos maestros y organizativos esenciales durante la fase de implementación, como los datos que reflejan la estructura organizativa de la empresa y los datos maestros que se ajustan a su enfoque operativo (por ejemplo, datos maestros para materiales y clientes)

| Datos maestros/org. | Valor | Detalles de datos maestros/org. | Comentarios |
|---------------------------------------|---|---------------------------------|---|
| <CUENTA> | 100000 | | |
| <FECHA> | <formato: dd.mm.aaaa hh:mm – La fecha debe tener sentido en contexto> | | |
| <PRODUCTO> | H11, H12 | | |
| <CONTACTO> | Miguel Reyero | | <Según la selección realizada al comienzo; consulte el área de participantes> |
| <TIEMPO> | <Defina las horas de trabajo del rep. de ventas> | | |
| <JEFE DE VENTAS> | 10000 | | |
| <EMPLEADO DEL DEPARTAMENTO DE VENTAS> | 10010 | | |

Tabla 33 - Actividades - Datos org.

Roles

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Los siguientes roles ya deben haber sido creados para probar este escenario mediante la IU de WebClient de SAP CRM. Los roles de esta documentación de proceso empresarial se deben asignar a los usuarios del sistema que prueben este escenario.

Acceda a la IU de WebClient de CRM con los siguientes usuarios:

| Rol de usuario | ID del rol de usuario | Usuario del sistema | Empleado | Clave de acceso |
|-------------------------------------|-----------------------|---------------------|----------------|-----------------|
| Empleado del departamento de ventas | YBP_SLS_EMP | SALES_EMPL | Miguel Mendoza | welcome |

Tabla 34 - Actividades - Empleado ventas

Etapas preliminares - Acceso a la IU de WebClient de CRM

La finalidad de esta actividad es describir cómo el empleado del departamento de ventas accede por primera vez a la IU de WebClient de SAP CRM. Existen dos opciones: acceder desde SAP GUI o a través de una URL.

Se ha asignado el rol de WebClient de SAP CRM adecuado para el empleado del departamento de ventas al usuario del empleado del departamento de ventas (SALES_EMPL) en el sistema CRM.

Procedimiento

Cierre todas las ventanas abiertas del navegador.
Acceda a la IU de WebClient de SAP CRM:

Opción 1: Acceso desde SAP GUI a través de la transacción:

En el campo de entrada para las transacciones, registre la transacción CRM_UI y presione Enter.

Opción 2: Acceso desde SAP GUI a través de la aplicación BSP:

Acceda al sistema CRM con el usuario del Empleado del departamento de ventas de BP. En el menú SAP, seleccione Favoritos. En el menú contextual, seleccione Insertar otros objetos.

Seleccione el tipo de URL: Aplicación BSP.

Indique los siguientes datos:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario |
|-----------------|-------------------------------|
| Applicac BSP. | CRM_UI_START |
| Descripción | IU de WebClient de CRM |
| Página inicio | default.htm |

Tabla 35 - Actividades - Pág. inicial

Seleccione Continuar.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Seleccione IU de WebClient de CRM en Favoritos.

En la ventana de diálogo SAP Web Application Server, indique los datos siguientes y seleccione OK:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario |
|-------------------|-------------------------------|
| Nombre de usuario | SALES_EMPL |
| Clave de acceso | welcome |

Tabla 36 - Actividades - Logeo

Opción 3: Acceso a través de una URL

También se puede acceder a la IU de WebClient de CRM a través de un localizador uniforme de recursos (URL). La URL de la IU de WebClient de CRM tiene la estructura siguiente (configuración de valores prefijados):

http://<Nombre de host>.<Nombre de dominio>.<Extensión>:<Número de puerto>/sap/crm_logon?sap-client=<client number>

Por ejemplo: http://uxcirsz.wdf.sap.corp:50028/sap/crm_logon?sap-client=100

Nombre de host, Nombre de dominio y Extensión se pueden derivar del servidor de mensajería del sistema CRM subyacente.

El puerto se puede determinar de la siguiente manera

Llame la transacción SMICM.

Seleccione Goto > Services.

En la lista Active Services, seleccione el puerto del servicio HTTP.

Resultado

Ha accedido a la interface de usuario de WebClient de SAP CRM como empleado del departamento de ventas de BP con el usuario SALES_EMPL.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

5.1.3. Tabla resumida del proceso

| Etapa del proceso | Condición empresarial | Rol de usuario | Resultados esperados |
|--|---|-------------------------------------|--|
| Creación de una llamada entrante y visita de seguimiento | Se ha recibido una llamada entrante. | Empleado del departamento de ventas | Se ha grabado una llamada entrante; cita del cliente programada. |
| Preparación/Modificación de una visita | Se ha programado una visita. | Empleado del departamento de ventas | Se ha preparado una visita, se han definido tareas. |
| Mantener el report de actividades para citas | Actualizar la visita y el report de actividades adjunto | Empleado del departamento de ventas | Tarea de preparación |
| Actualizar la tarea de seguimiento para realizar la visita | Se realizó la visita. | Empleado del departamento de ventas | Actualización de la información sobre la visita; creación de tarea de seguimiento. |
| Completar tarea | Trabajo de seguimiento completo para realizar la visita | Empleado del departamento de ventas | Tarea abierta verificada y completa |
| Enviar correo electrónico al cliente | Presentación del producto completa | Empleado del departamento de ventas | Correo electrónico con anexo enviado al cliente |
| Creación de una llamada saliente y oportunidad de seguimiento | Llamada al cliente y oportunidad de seguimiento creada | Empleado del departamento de ventas | Se ha creado la oportunidad. |

Tabla 37 - Actividades Resumen

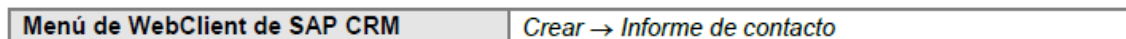
5.1.4. Etapas del proceso

5.1.4.1. Creación de una llamada entrante y visita de seguimiento

El empleado del departamento de ventas recibe una llamada telefónica entrante de un cliente, que está interesado en un producto.

Procedimiento

1. Acceda a WebClient de CRM como empleado del departamento de ventas.
- 2 Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación:



3. Seleccione Informe de contacto desde Seleccionar clase de operación - la ventana emergente.
4. Efectúe las entradas siguientes:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|------------------------|-------------------------------|--|
| Datos generales | | |
| Descripción | Llamada según la campaña | |
| Población | <...> | Cualquier ubicación |
| Fecha de inicio | <FECHA> | Verifique la fecha. |
| De/A hora | <TIEMPO> | El tiempo se determina automáticamente y se programa con la hora actual. Cambie el intervalo según sus necesidades. |
| Categoría | Llamada telefónica | |
| Sentido | Entrante | |
| Importancia | Muy superior | |
| Status activo | Concluido | |
| Referencias | | |
| Cuenta | <CUENTA> | Indique la cuenta con la Ayuda para entradas. El contacto se determina automáticamente. De lo contrario, seleccione <i>Enter</i> . |

| | | |
|--|--|---|
| Persona de contacto | <CONTACTO> | El sistema muestra una lista si existe más de una relación de contacto para la cuenta indicada. Seleccione un contacto. |
| Empleado responsable | | El usuario determina esta función de interlocutor. |
| Datos organizativos (Organización de ventas) | BP_SO_CENTER | Si fuera necesario seleccione la organización de ventas BP_SO_CENTER desde la selección emergente de los datos organizativos |
| Atributos de los datos organizativos | Canal 10 de distribución, sector 10 | Si fuera necesario, seleccione los atributos de datos organizativos: combinación del canal 10 de distribución/división 10 desde la próxima ventana popup. |
| Notas | | |
| | El cliente se encuentra interesado en el producto. Se programa una visita del cliente. | Introduzca una breve nota que le indique que debe proporcionar toda la información interna necesaria. |

Tabla 38 - Actividades - Creación

4. Seleccione Verifique las siguientes entradas en el bloque de asignación Participantes

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|----------------------|-------------------------------|---|
| Empleado Responsable | | Esta función de interlocutor se determina a partir de la relación con la cuenta o el usuario. Se puede cambiar el interlocutor. |

5. Seleccione Grabar.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

6. Cree una visita de seguimiento para la actividad grabada. Seleccione Sigue > Oper. Subs. y Fecha: Visita BP con prod.

7. Todos los datos del interlocutor y la descripción se copian en la nueva actividad. Efectúe las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|------------------------|-------------------------------|---|
| Datos generales | | |
| Descripción | Visita según la campaña | |
| Población | <...> | Cualquier ubicación |
| Fecha/hora de inicio | <FECHA> <HORA> | Verifique la fecha y la hora. Se determinan automáticamente y se programan con la hora actual. Cambie si fuera necesario. |
| Fecha/hora de fin | < FECHA> <HORA>+ 10 Min | Verifique la fecha y la hora. Se determinan automáticamente. Cambie si fuera necesario. |

Tabla 39 - Actividades - Fecha creación

8. Seleccione Grabar y Back.

Resultado

La llamada entrante del cliente se grabó en el sistema. Éste es el inicio del proceso de ventas. Se programa una cita del cliente

5.1.4.2. Preparación de una visita

El empleado de ventas prepara la visita al cliente y actualiza la cita

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación:

| | |
|-------------------------------------|--|
| Menú de WebClient de SAP CRM | <i>Gestión de cuentas → Búsqueda: Clientes</i> |
|-------------------------------------|--|

2. Indique el ID o nombre de la cuenta como criterio de búsqueda

3. Haga clic en el hipervínculo de la cuenta en la lista de resultados

4. Abra el bloque de asignación 'Historial actividades de contacto' dentro de la página del resumen de cuenta.

5. Busque su visita planeada en la lista de resultados del historial de interacción. Por ejemplo use la funcionalidad de filtro que está disponible a través de la cabecera de la

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

columna. Haga clic en Visita según la campaña. Se muestra la página del resumen de la cita.

6. Seleccione Tratar en el bloque de asignación Detalles de cita y efectúe las siguientes entradas:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|---|-------------------------------|---------------------------|
| Notas | | |
| Agenda: 1. Introducción 2. Presentación de la empresa 3. Presentación del producto | | Escriba una agenda breve. |

Tabla 40 - Actividades - Notas

7. Seleccione Grabar.

5.1.4.3. Actualización del reporte de actividades

El empleado del departamento de ventas visita al cliente. Actualiza el modelo del reporte de actividades que se usa a modo de informe de la visita.

Procedimiento

1. Seleccione la cita 'Visita según la campaña' desde el paso anterior.
2. Abra el bloque de asignación Reporte de actividades. Si no se visualiza el bloque de asignación, use la personalización para incluir este bloque en su pantalla.
3. Seleccione Tratar para el modelo de reporte de actividades de BP. Los campos y productos disponibles dependen del reporte de actividades definido
4. Inserte los productos relevantes en la lista o elimine los productos que no se utilicen para el modelo.
5. Seleccione Back.
6. Seleccione Grabar.

Resultado

Se actualizó el reporte de actividades.

5.1.4.4. Creación de la tarea de seguimiento para la visita al cliente

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

El empleado del departamento de ventas crea una tarea para recordar que debe preparar una presentación del producto

Procedimiento

1. Vuelva a la cita 'Visita según la campaña' mediante la ruta de navegación (haga clic en la flecha pequeña a la derecha del pulsador Back).
2. Cree una tarea de seguimiento para la actividad grabada. Seleccione Sigue > Oper. Subs.> Tarea: Tarea BP.
3. Efectúe las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|------------------------|-----------------------------------|---|
| Datos generales | | |
| Descripción | Cree la presentación del producto | |
| Fecha de vencimiento | <FECHA> | Indique un período de algunos días. |
| Fecha de inicio | <FECHA> | Verifique la fecha. |
| Importancia | Muy superior | |
| Referencias | | |
| Empleado Responsable | <EMPL. DEP. VENTAS> | Esta función de interlocutor se copia del documento anterior. Si otro empleado es el responsable de la tarea, debe indicar su nombre. |
| Notas | | |
| | Según se trate con el cliente | |

Tabla 41 - Actividades - Campaña

4. Seleccione Grabar y Back.

Puede definir más tareas de seguimiento necesarias para la visita.

Resultado

Se creó la tarea de seguimiento.

5.1.4.5. Finalización de una tarea.

Una vez que el empleado del departamento de ventas ha terminado la presentación del producto, la anexa como referencia posterior y completa la tarea.

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación:

2. En el área Mis tareas abiertas, haga clic en la tarea con la descripción Crear la presentación del producto.
3. En el bloque de asignación Anexo, seleccione Anexo.
4. Seleccione Nuevo Anexo y seleccione el archivo que desea anexar.
5. Busque el archivo del cual desea anexar y agregue un nombre para el archivo.
6. Seleccione Añadir.
7. Seleccione Sigue > Fijar en concluido.
8. Seleccione Grabar.

Resultado

Se completó la tarea de seguimiento.

5.1.4.6. Envío de un correo electrónico a un cliente

El empleado del departamento de ventas envía la presentación del producto al cliente

Requisitos previos

Para enviar y recibir correos electrónicos se requiere una conexión a un servidor de email. Ese servidor debe estar conectado con el sistema SAP CRM.

Una dirección de correo electrónico válida es necesario mantener en el registro maestro del empleado de ventas.

Procedimiento

1. Seleccione la tarea ‘Cree la presentación del producto’ desde el paso anterior.
2. Seleccione Sigue > Enviar corr. Elec.
3. Se muestra la pantalla del correo electrónico. La cuenta e información de contacto, así también como la actividad de referencia relacionada están predeterminadas.
4. Adapte el asunto del mensaje del correo electrónico e introduzca el texto.
5. Seleccione Sigue > Anexos y seleccione un anexo mediante el pulsador Browser. Una vez seleccionado haga clic en el pulsador ‘Añadir’.
6. Seleccione Enviar.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

7. Una vez que se envió el correo electrónico, se muestra la página del resumen de tareas. En el bloque de asignación Historial de operación puede ver una referencia al correo electrónico. El correo electrónico también está asignado al registro del cliente y se puede ver mediante el bloque de asignación Historial de operación.

Resultado

Se envió un correo electrónico al cliente, la actividad se grabó en el sistema de SAP CRM.

5.1.4.7. Adición de detalles de la visita/Modificación de una visita

El empleado del departamento de ventas documenta la información sobre la visita y crea una tarea de seguimiento para aclarar algunos detalles con el sector de gestión de productos.

1. Vuelva: Visita según la campaña mediante la ruta de navegación (haga clic en la flecha a la derecha del pulsador Back).
2. Seleccione Sigue > Operac. Subs. > Informe de contacto: Informe de contacto.
3. Efectúe las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|------------------------|-------------------------------|--|
| Datos generales | | |
| Descripción | Informe de visita | |
| Location | | Cualquier ubicación |
| Fecha de inicio | <FECHA> | Verifique la fecha. |
| De/A hora | <TIEMPO> | El tiempo se determina automáticamente y se programa con la hora actual. |
| Categoría | Visita a cliente | |
| Importance | Muy superior | |
| Status activo | Concluido | |
| Referencias | | |
| Cuenta | <CUENTA> | Se copia de la actividad anterior |
| Persona de Contacto | <CONTACTO> | Se copia de la actividad anterior |

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|----------------------|---|---|
| Empleado Responsable | | El usuario determina esta función de interlocutor. |
| Notas | | |
| | La visita del cliente se ha desarrollado correctamente. El cliente desea obtener información adicional sobre el producto. | Introduzca una breve nota que le indique que debe proporcionar toda la información interna necesaria. |

Tabla 42 - Actividades - Visita

4. Seleccione Grabar y Back para volver a: Visita según la campaña.
5. Cree una tarea de seguimiento. Seleccione Sigue > Oper. Subs > Tarea: Tarea BP.
6. Efectúe las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|------------------------|---|-------------------------------------|
| Datos generales | | |
| Descripción | Información sobre la gestión de productos | |
| Fecha de vencimiento | <FECHA> | Indique un período de algunos días. |
| Fecha de inicio | <FECHA> | Verifique la fecha. |
| Importancia | Superior | |
| Notas | | |
| Texto | Llamar al sector de gestión de productos | Escriba una nota breve. |

Tabla 43 - Actividades - Modificación visita

7. Seleccione Grabar y Back.

Resultado

Se creó una tarea para aclarar los temas abiertos relacionados con la gestión de productos

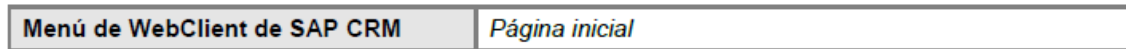
5.1.4.8. Creación de una llamada saliente al cliente y oportunidad de seguimiento

El empleado del departamento de ventas llama al cliente para proporcionarle la información necesaria para la toma de decisiones.

Procedimiento

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

1. Acceda a la IU de WebClient de CRM como empleado del departamento de ventas.
2. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación:



3. En el área Mis tareas abiertas, haga clic en la tarea con la descripción: Información sobre la gestión de productos.
4. Seleccione Sigue > Fijar en concluido.
5. Seleccione Grabar.
6. Para volver a la actividad de referencia Visita según la campaña, seleccione el enlace Visita según la campaña en el bloque de asignación Historial de operación.
7. Cree una actividad de seguimiento para la llamada saliente. Seleccione Sigue > Oper. Subs. > Informe de contacto: Informe de contacto.
8. Efectúe las entradas siguientes:
 9. Seleccione Grabar y Back.
 10. Cree una oportunidad de seguimiento. Seleccione Sigue > Follow-Up > Oportunidad: Oportunidad BP.
 11. Opcional (solamente si indicó un producto en el reporte de actividades): indique una cantidad para el producto en la ventana de diálogo.
 12. Seleccione un <CONTACTO> y haga clic en Selecc.
 13. Indique una fecha en Fecha cierre.
 14. Seleccione Grabar.

Resultado

Se ha creado una oportunidad para el cliente. Para procesar la oportunidad, siga el proceso comercial para Gestión de oportunidades.

5.2. Gestión de oportunidades e integración con ERP

5.2.1. Objetivo

En este escenario, se describen todas las actividades correspondientes a la creación de una oportunidad dentro del proceso de ventas. La oportunidad funciona como término genérico para toda la información relacionada con un proyecto de ventas prolongado. El principal grupo objetivo para este escenario consta de empleados del departamento de ventas, asistentes de ventas, representantes de ventas y jefes de ventas.

5.2.2. Condiciones previas

En el sistema CRM, se han creado y/o replicado datos maestros y organizativos esenciales durante la fase de implementación, como los datos que reflejan la estructura organizativa de la empresa y los datos maestros que se ajustan a su enfoque operativo (por ejemplo, datos maestros para materiales y clientes).

Utilice sus propios datos maestros (o los datos del escenario Baseline Package que se enumeran a continuación si ha instalado un SAP Best Practices Baseline Package) para seguir las etapas del modelo de proceso empresarial:

| Datos maestros/org. | Valor | Detalles de datos maestros/org. | Comentarios |
|-----------------------|---|---------------------------------|--|
| <CLIENTE POTENCIAL> | 100000 | | |
| <COMPETIDOR> | 9000000 (Nombre = APRA) | | |
| <FECHA> | <formato: dd.mm.aaaa - La fecha debe tener sentido en contexto> | | |
| <PAGADOR> | 100000 | | |
| <PRODUCTO> | H11 | | |
| <PERSONA DE CONTACTO> | Miguel Reyero | | Según la selección realizada al comienzo; véase la etiqueta <i>Partner</i> . |
| <JEFE DE VENTAS> | 10000 | | |
| <EMPL. DEP. VENTAS> | 10010 | | |

Tabla 44 - Oportunidades - Org.

Roles

Los siguientes roles ya deben haber sido creados para probar este escenario mediante la IU de WebClient de SAP CRM.

Los roles de esta documentación de proceso empresarial se deben asignar a los usuarios del sistema que prueben este escenario.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Acceda a la IU de WebClient de CRM con los siguientes usuarios:

| Rol de usuario | ID del rol de usuario | Usuario del sistema | Empleado | Clave de acceso |
|---|-----------------------|---------------------|----------------|-----------------|
| Empleado del departamento de ventas de BP | YBP_SLS_EMPL | SALES_EMPL | Miguel Mendoza | welcome |

Tabla 45 - Oportunidades - Usuario ventas

Etapas preliminares - Acceso a la IU de WebClient de CRM

La finalidad de esta actividad es describir cómo el empleado del departamento de ventas accede por primera vez a la IU de WebClient de SAP CRM. Existen dos opciones: acceder desde SAP GUI o a través de una URL.

Condiciones previas

Se ha asignado el rol de WebClient de SAP CRM adecuado para el empleado del departamento de ventas al usuario del empleado del departamento de ventas (SALES_EMPL) en el sistema CRM.

Procedimiento

Cierre todas las ventanas abiertas del navegador.

Acceda a la IU de WebClient de SAP CRM:

Opción 1: Acceso desde SAP GUI a través de la transacción:

En el campo de entrada para las transacciones, registre la transacción CRM_UI y presione Enter.

Opción 2: Acceso desde SAP GUI a través de la aplicación BSP:

Acceda al sistema CRM con el usuario del Empleado del departamento de ventas de BP.

En el menú SAP, seleccione Favoritos. En el menú contextual, seleccione Insertar otros objetos.

Seleccione el tipo de URL: Aplicación BSP.

Indique los siguientes datos:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario |
|-----------------|-------------------------------|
| Applicac BSP. | CRM_UI_START |
| Descripción | IU de WebClient de CRM |
| Página inicio | default.htm |

Tabla 46 - Oportunidades - Pág. inicio

Seleccione Continuar.

Seleccione IU de WebClient de CRM en Favoritos.

En la ventana de diálogo SAP Web Application Server, indique los datos siguientes y seleccione OK:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario |
|-------------------|-------------------------------|
| Nombre de usuario | SALES_EMPL |
| Clave de acceso | welcome |

Opción 3: Acceso a través de una URL

También se puede acceder a la IU de WebClient de CRM a través de un localizador uniforme de recursos (URL). La URL de la IU de WebClient de CRM tiene la estructura siguiente (configuración de valores prefijados):

`http://<Nombre de host>.<Nombre de dominio>.<Extensión>:<Número de puerto>/sap/crm_logon?sap-client=<client number>`

Por ejemplo: `http://uxcirsz.wdf.sap.corp:50028/sap/crm_logon?sap-client=100`

Nombre de host, Nombre de dominio y Extensión se pueden derivar del servidor de mensajería del sistema CRM subyacente.

El puerto se puede determinar de la siguiente manera

Llame la transacción SMICM.

Seleccione Goto > Services.

En la lista Active Services, seleccione el puerto del servicio HTTP.

Resultado

Ha accedido a la interface de usuario de WebClient de SAP CRM como empleado del departamento de ventas de BP con el usuario SALES_EMPL.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

5.2.3. Tabla resumida del proceso

| Etapa del proceso | Condición empresarial | Rol de usuario | Resultados esperados |
|---|---|-------------------------------------|---|
| Creación manual de una oportunidad | | Empleado del departamento de ventas | Se ha creado la oportunidad |
| Creación de una oportunidad basada en una actividad | Se ha completado la actividad | Empleado del departamento de ventas | Se ha creado la oportunidad a partir de una actividad |
| Creación de una oportunidad mediante un workflow desde Gestión de lead | Transacción subsiguiente a partir de un lead | Empleado del departamento de ventas | Se ha creado la oportunidad mediante un workflow como resultado de la gestión de lead |
| Identify Opportunity | Se han recopilado datos | Empleado del departamento de ventas | Se ha efectuado un tratamiento posterior de la oportunidad |
| Cualificación de la oportunidad | Se han recopilado datos adicionales | Empleado del departamento de ventas | Se ha cualificado la oportunidad |
| Oferta. | Se han recopilado datos adicionales | Empleado del departamento de ventas | Se ha creado la oferta |
| Decisión | Se ha recibido feedback o un acuerdo verbal | Empleado del departamento de ventas | Se ha ganado la oportunidad |
| Cierre | Se han acordado las condiciones y se han analizado los resultados | Empleado del departamento de ventas | Se ha cerrado la oportunidad y han finalizado las actividades |
| Pedido de Cliente | Se ha creado la oferta y el cliente la ha aceptado | Empleado del departamento de ventas | Se ha creado el pedido de cliente |

Tabla 47 - Oportunidades resumen

5.2.4. Etapas del proceso

5.2.4.1. Creación de oportunidades

Este proceso describe tres puntos de partida diferentes para la creación de una oportunidad:

- Creación manual de una oportunidad.
- Creación de una oportunidad basada en una actividad.

Una vez que se crea una oportunidad mediante uno de estos pasos, ya no habrá ningún tipo de diferenciación en el documento en relación con el origen de la oportunidad. La estructura del documento seguirá las fases del ciclo de ventas

- Identificación Oportunidad
- Cualificación
- Oferta.
- Decisión
- Cierre
- Pedido de Cliente

Debe haber completado todas las etapas de la instalación de SAP Best Practices para Gestión de oportunidades de CRM como condición previa

5.2.4.1.1. Creación manual de una oportunidad

Utilice este proceso para actualizar una oportunidad sin ningún documento anterior.

Procedimiento

1. Acceda a WebClient de CRM como empleado del departamento de ventas (SALES_EMPL / welcome).
2. Para acceder a la transacción, seleccione la siguiente opción de navegación:

| | |
|----------------------------|--|
| Barra de navegación | <i>Ciclo de ventas → Crear oportunidad</i> |
|----------------------------|--|

3. En el área de trabajo Oportunidad BP: nuevos, actualice las entradas siguientes:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-----------------------------------|---|--------------------------|
| Descripción | | Oportunidad para el producto <PRODUCTO> | Describe la oportunidad. |
| Interesado | Número de interlocutor comercial. | <CLIENTE POTENCIAL> | P. ej., 100000 |

Tabla 48 - Oportunidades - Creación

4. Seleccione Enter.

5. Si fuera necesario seleccione Organización de ventas BP_SO_CENTER como una Organización de ventas desde la próxima selección de la ventana emergente.

6. Si fuera necesario, seleccione la combinación del canal 10 de distribución y de la división 10 desde la próxima selección emergente.

7. Seleccione una de las personas de contacto propuestas, las cuales surgen de los datos maestros actualizados de los interlocutores comerciales y, luego, seleccione Seleccionar.

8. El campo Empleado responsable se completa inicialmente con el interlocutor comercial asignado a su usuario.

9. Efectúe la entrada siguiente

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|---|--|---|
| Fecha de cierre | Fecha estimada de cierre para el ciclo de ventas. | <FECHA> Por ejemplo, fecha de inicio + 3 meses | La fecha de cierre debe ser posterior a la fecha de inicio. |

Tabla 49 - Oportunidades - Fecha cierre

10. Seleccione Enter.

11. Indique un ID de producto (p.ej., H11) y la cantidad correspondiente en el bloque de asignación 'Posiciones'.

12. Abra el bloque de asignación 'Contactos'.

13. Seleccione 'Sigue' Insertar del organigrama de proyecto

14. Seleccione el organigrama de proyecto apropiado desde la próxima selección emergente si hubiese varias opciones.

15. El sistema copia contactos dentro de las diferentes funciones y relaciones entre cada uno de ellos y hace un listado de ellos en el bloque de asignación. Seleccione el botón de acción 'Vista Gráfica' desde la barra de navegación del bloque de asignación.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

16. El sistema muestra las relaciones entre las diferentes personas de contacto en su respectivo rol de diagrama de gráfico.
17. Si fuera necesario, puede agregar contactos adicionales en varios roles y relaciones entre cada uno de ellos con el organigrama de proyecto.
18. Seleccione 'Atrás' y vuelva a la pantalla de selección de imagen de resumen de oportunidad.
19. Seleccione Grabar.

Resultado

Se ha creado una oportunidad manualmente. Después de grabar, podrá ver el número único de su transacción en el campo ID ubicado junto a la descripción

5.2.4.1.2. Creación de una oportunidad basada en una actividad

Use este procedimiento para crear una oportunidad de una actividad completa, por ejemplo, Visita acordada con el cliente potencial

Procedimiento1. Para acceder a la transacción, seleccione la siguiente opción de navegación:

| | |
|----------------------------|--|
| Barra de navegación | <i>Actividades → Búsqueda: Actividades</i> |
|----------------------------|--|

2. Seleccione los siguientes criterios de búsqueda:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|--------------------|-------------|-------------------------------|------------|
| ID del responsable | | <EMPL. DEP. VENTAS> | |

Tabla 50 - Oportunidades - Búsqueda responsable

3. Seleccione Buscar.
4. Seleccione la actividad para la cual desea crear una transacción subsiguiente (oportunidad). Para ello, haga clic en la descripción.
5. En la barra de herramientas del área de trabajo, seleccione Sigue > Operaciones subs..
6. Seleccione el tipo de transacción Oportunidad BP.
7. Si ha seleccionado Visita BP con productos., debe elegir los productos relevantes para la oportunidad. Si su actividad no tiene productos, continúe con el paso 8.
8. Seleccione una de las personas de contacto propuestas, las cuales surgen de los datos maestros actualizados de los interlocutores comerciales y, luego, seleccione Seleccionar..

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

9. Efectúe las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|---|--|---|
| Fecha cierre | Fecha estimada de cierre para el ciclo de ventas. | <FECHA> Por ejemplo, fecha de inicio + 3 meses | La fecha de cierre debe ser posterior a la fecha de inicio. |

Tabla 51 - Oportunidades - Fecha cierre

10. Seleccione Grabar.

Resultado

Se ha creado una oportunidad a partir de una actividad anterior. Después de grabar, podrá ver el número unívoco de su transacción en el campo ID ubicado junto a la descripción.

5.2.4.2. Actualización de oportunidades

El ciclo de ventas para un producto o servicio se divide en varias fases de ventas y comienza con el reconocimiento de una oportunidad de ventas. Esto puede surgir incidentalmente, por ejemplo, si un empleado del departamento de ventas se entera de un proyecto de inversión importante durante una conversación.

El proceso finaliza con el pedido del cliente o el rechazo por parte de éste. En el transcurso, se llevan a cabo varios contactos comerciales, como el suministro de material de información, visitas del cliente, presentaciones del producto, ofertas y negociaciones contractuales.

Las oportunidades pasan por todas las fases de un ciclo de ventas. El sistema propone contactos comerciales específicos, que se pueden activar según las diferentes fases de ventas. El ciclo de venta, con las fases de ventas correspondientes, ayudará a su empresa a seguir un proceso de ventas estandarizado.

5.2.4.2.1. Fase de ventas 1: Identificar una oportunidad

Utilice este procedimiento para actualizar la oportunidad con los datos recogidos durante la fase de ventas 1, por ejemplo, la recopilación de información general relacionada con el cliente potencial y la preparación de una visita

Condiciones previas

Se ha creado una oportunidad.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Ha accedido a la IU de WebClient de CRM con el usuario de sistema correspondiente al empleado del departamento de ventas.

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación

| | |
|----------------------------|--|
| Barra de navegación | <i>Ciclo de ventas</i> → Búsqueda: Oportunidades |
|----------------------------|--|

2. En el área de trabajo Buscar: Oportunidades, seleccione los siguientes criterios de búsqueda y efectúe la entrada siguiente para buscar una oportunidad existente:

| Criterios de búsqueda | Operador | Valores | Comentario |
|-----------------------|----------|---------------------|--|
| ID de interesados | is | <CLIENTE POTENCIAL> | También puede utilizar la Ayuda para entradas. |

Tabla 52 - Oportunidades - Interesado

3. Seleccione Buscar.

4. Para seleccionar una oportunidad de la lista de resultados, haga clic en la descripción.

5. Seleccione Tratar para actualizar las entradas siguientes en el bloque de asignación Detalles de oportunidad:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|--|
| Fase de ventas | Fase actual de la oportunidad | Identificación | <i>Probabilidad de éxito cambia a 10%.</i> |
| Status | | En tratamiento | |
| Origen | | <Seleccione un origen> | |
| Prioridad | | <Seleccione una prioridad> | |

Tabla 53 - Oportunidades - Fase identificación

6. Seleccione Sigue > Asistente de ventas. Según la fase de la oportunidad, el asistente de ventas sugiere ciertas acciones que se deben tener en cuenta durante esta fase. Aquí encontrará las acciones sugeridas para la fase actual.

7. Para crear una actividad automáticamente, es necesario activar la acción correspondiente. Por ejemplo, seleccione la acción Reunir información del cliente y elija Activar.

8. Seleccione Back.

9. Seleccione Grabar.

10. El sistema crea automáticamente actividades a partir de esa acción. Podrá ver esas actividades en el bloque de asignación Actividades planificadas.

11. Haga clic en la descripción de la actividad deseada para cambiar a la actividad Reunir información del cliente, por ejemplo.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

12. Seleccione Tratar en el bloque de asignación Detalles de tarea y actualice los valores siguientes:

| Nombre de campo | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|----------------------|-------------------------------|---|
| Datos generales | | |
| Empleado | | Utilice este campo para delegar la actividad a otros colegas. |
| Fecha de inicio | <FECHA> | |
| Fecha de vencimiento | <FECHA> | Fecha antes de la cual se debe haber completado la actividad. |
| Status activo | En tratamiento | |
| Notas | | Aquí puede anotar los resultados de sus actividades. |

Tabla 54 - Oportunidades - Detalles

13. Seleccione Grabar y Back.

5.2.4.2.2. Fase de ventas 2: Cualificación de la oportunidad

Utilice este procedimiento para actualizar la oportunidad con los datos obtenidos durante la fase de ventas 2, como el análisis de necesidades, el proceso de toma de decisiones del cliente potencial y el equipo de ventas definido.

Condiciones previas

Se ha creado una oportunidad.

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación; o bien, si ya se encuentra en la actividad de actualización para las oportunidades, continúe con el paso 3.

| | |
|----------------------------|--|
| Barra de navegación | <i>Ciclo de ventas</i> → Búsqueda: Oportunidades |
|----------------------------|--|

2. Busque la oportunidad actualizada en la actividad anterior.

3. Seleccione 'Modificar' en el bloque de asignación Detalles de oportunidad y actualice la entrada siguiente:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|--|
| Fase de ventas | | Calificación | <i>Probabilidad de éxito</i> cambia a 20%. |

Tabla 55 - Oportunidades - Fase calificación

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

4. Seleccione Sigue > Asistente ventas. Según la fase de la oportunidad, el asistente de ventas sugiere ciertas acciones que se deben tener en cuenta durante esta fase. Aquí encontrará las acciones sugeridas para la fase actual.
5. Para crear una actividad automáticamente, es necesario que la acción correspondiente esté activada. Para ello, seleccione la acción y elija activar.
6. Seleccione Back.
7. Seleccione Grabar.
8. El sistema crea una actividad automáticamente para cada acción activada. Podrá verlas en el bloque de asignación Actividades planificadas.
9. Al tener una idea más clara de la oportunidad, podrá fijar algunos hitos. Para ello, seleccione el bloque de asignación Hitos y haga clic en Tratar lista para actualizar las fechas correspondientes a la entrada siguiente.

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|-----------------------|
| Presentación | | <FECHA> | Fecha de presentación |

Tabla 56 - Oportunidades - Presentación

10. Seleccione Enter.
11. Después de haber finalizado las actividades, podrá actualizar los productos para la oportunidad.
12. Si desea actualizar los productos para la oportunidad, abra el bloque de asignación Posiciones y haga clic en Tratar lista para actualizar las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|----------------------|-------------|-------------------------------|--|
| ID de producto | | <PRODUCTO> | |
| Cantidad | | 1000 | |
| Valor total previsto | | | El volumen total previsto se completa automáticamente. |

Tabla 57 - Oportunidades - Producto

13. Seleccione Enter.
14. En el bloque de asignación Detalles oportunidad, seleccione Tratar para actualizar las entradas siguientes:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------------------|-------------|---|------------|
| Volumen de negocio previsto | | Indique la cantidad, que generalmente comprende cerca de un 90% del valor total previsto. | |

Tabla 58 - Oportunidades - Volumen

15. Seleccione Grabar.

16. Abra el bloque de asignación Contactos y seleccione Nuevo para actualizar las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|------------|
| Función | | Responsable de la decisión | |
| Contact | | <PERSONA DE CONTACTO> | |

Tabla 59 - Oportunidades - Contacto

17. Seleccione Back.

18. Seleccione Tratar lista en el bloque de asignación Equipo de ventas y actualice las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|------------|
| Función | | Jefe de ventas | |
| Nombre | | <EMPLEADO> | |

Tabla 60 - Oportunidades - Jefe de ventas

19. Abra el bloque de asignación Hitos y seleccione Tratar lista para actualizar las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|----------------------------------|-------------|-------------------------------|------------|
| Primer análisis requerimientos | | <FECHA> <HASTA FECHA> | |
| Tomar/desetimar decisión | | <FECHA> | |
| Desarrollar propuesta soluciones | | <FECHA> <HASTA FECHA> | |
| Oferta. | | <FECHA> | |
| Decisión del cliente | | <FECHA> | |

Tabla 61 - Oportunidades - Hitos

20. Seleccione Enter.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

21. Durante una visita de ventas, es posible que haya obtenido datos relacionados con los competidores implicados en esta oportunidad. Seleccione el bloque de asignación Competidores > Nuevo para actualizar las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|----------------------------|-------------------------------|------------|
| Función | | Competencia | |
| Competitor | Número de competidor de BP | <COMPETIDOR> | |

Tabla 62 - Oportunidades - Competidor

22. Seleccione Back.

23. Evalúe la oportunidad mediante una encuesta para decidir si es recomendable proseguir o no proseguir. Seleccione el bloque de asignación Valoración oportunidad y haga clic en el cuestionario ID para abrir la encuesta.

24. Actualice las respuestas en las preguntas realizadas mediante el menú desplegable.

25. Seleccione Grabar.

26. Seleccione Back.

27. Según la encuesta actualizada, el campo Oportunidad calculada ubicado en el bloque de asignación Detalles Oportunidad se completará automáticamente.

28. Seleccione Grabar.

Resultado

Se ha efectuado un tratamiento posterior de la oportunidad. Se han generado nuevas actividades en la fase de ventas 2 y se las ha distribuido a los responsables. Ha definido hitos para la oportunidad y ha actualizado los datos de los competidores, el equipo de ventas y los contactos.

5.2.4.2.3. Fase de ventas 3: Oferta

Utilice este procedimiento para modificar la oportunidad con los datos obtenidos durante la fase de ventas 3, por ejemplo, mediante la ampliación de la oportunidad con el desarrollo de una propuesta de solución.

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación; o bien, si ya se encuentra en la actividad de actualización para las oportunidades, continúe con el paso 3.

| | |
|---------------------|---|
| Barra de navegación | Ciclo de ventas → Búsqueda: Oportunidades |
|---------------------|---|

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

2. Busque la oportunidad actualizada en la actividad anterior.
3. Seleccione Edit en el bloque de asignación Detalles de oportunidad y actualice la entrada siguiente:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|-------------------------------------|
| Fase de ventas | | Oferta. | Probabilidad de éxito cambia a 50%. |

Tabla 63 - Oportunidades - Fase oferta

4. Seleccione Grabar.
 5. Seleccione Sigue > Asistente ventas. Según la fase de la oportunidad, el asistente de ventas sugiere ciertas acciones que se deben tener en cuenta durante esta fase. Aquí encontrará las acciones sugeridas para la fase actual.
 6. Para crear una actividad automáticamente, es necesario que la acción correspondiente esté activada. Para ello, seleccione la acción y elija Activar. Active al menos la acción Crear Oferta.
 7. Seleccione Back.
 8. Seleccione Grabar.
 9. Después de finalizar estas tareas, podrá crear una oferta para el cliente potencial. Asegúrese de que no haya un semáforo en rojo que detalle datos faltantes para la oportunidad.
 10. En la pantalla Oportunidad BP, seleccione la función Crear operación subsiguiente en la barra de herramientas del área de trabajo. Para crear una oferta, el sistema necesita grabar la oportunidad actual.
 11. Se le ofrecen varios tipos de transacciones para crear una transacción subsiguiente. Seleccione Denominación de categoría 'Oferta ERP' / Denominación de la clase de operación 'Oferta' (Es posible que tenga que desplazarse hacia abajo para encontrar esta entrada).
 12. Es posible que se le ofrezcan los productos de la oportunidad que se solicitaron o se trataron anteriormente. Seleccione los productos que desea copiar. El sistema crea automáticamente una posición para la oferta.
 13. Es posible que se le ofrezcan varios interlocutores comerciales que se actualizan como pagadores o destinatarios de mercaderías para el interlocutor comercial de la oportunidad. Seleccione un pagador y un destinatario de mercadería.
 14. Indique una fecha en Inicio de validez.
 15. Seleccione Grabar.
 16. Seleccione Back.
- Generalmente, la oferta pasa por una fase de cambios iterativos, como modificaciones de precio o cambios en la cantidad de los artículos.

Resultado

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Se ha efectuado un tratamiento posterior de la oportunidad. Se han generado nuevas actividades en la fase de ventas 3 y se las ha distribuido a los responsables. Además, ha creado una oferta en función de los datos de la oportunidad.

5.2.4.2.4. Fase de ventas 4: Decisión

Utilice este procedimiento para modificar la oportunidad con los datos recogidos durante la fase de ventas 4, por ejemplo, la ampliación de la oportunidad con el feedback de las fases anteriores. También puede trabajar en un acuerdo verbal para cerrar el trato.

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación; o bien, si ya se encuentra en la actividad de actualización para las oportunidades, continúe con el paso 3.

| | |
|----------------------------|---|
| Barra de navegación | <i>Ciclo de ventas</i> → Búsqueda: Oportunidades |
|----------------------------|---|

2. Busque la oportunidad actualizada en la actividad anterior.

3. Seleccione Edit en el bloque de asignación Detalles de oportunidad y actualice la entrada siguiente:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|--|
| Fase de ventas | | Decisión | <i>Probabilidad de éxito cambia a 80%.</i> |

Tabla 64 - Oportunidades - Probabilidad

4. Seleccione Grabar.

5. Seleccione Sigue > Asistente de ventas. Según la fase de la oportunidad, el asistente de ventas sugiere ciertas acciones que se deben tener en cuenta durante esta fase. Aquí encontrará las acciones sugeridas para la fase actual. Active las acciones adecuadas. Para ello, resalte la acción correspondiente y seleccione Activar.

6. Active al menos la acción Lograr compromiso verbal. Para ello, resalte esta acción y seleccione Activar.

7. Seleccione Back.

8. Seleccione Grabar.

Resultado

Se ha efectuado un tratamiento posterior de la oportunidad. Se han generado nuevas actividades en la fase de ventas 4 y se las ha distribuido a los responsables.

5.2.4.2.5. Fase de ventas 5: Cierre

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Utilice este procedimiento para cerrar la oportunidad con los datos recogidos en la fase de ventas 5. En esta fase, negociará las condiciones para el pedido del cliente y analizará los motivos que pueden ser la clave del éxito o del fracaso

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación; o bien, si ya se encuentra en la actividad de actualización para las oportunidades, continúe con el paso 3.

| | |
|----------------------------|--|
| Barra de navegación | <i>Ciclo de ventas</i> → Búsqueda: Oportunidades |
|----------------------------|--|

2. Busque la oportunidad actualizada en la actividad anterior.

3. Seleccione Edit en el bloque de asignación Detalles de oportunidad y actualice la entrada siguiente:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|---|
| Fase de ventas | | Cierre | <i>Probabilidad de éxito cambia a 100%.</i> |

Tabla 65 - Oportunidades - Fase cierre

4. Seleccione Grabar.

5. Seleccione Sigue > Asistente de ventas. Según la fase de la oportunidad, el asistente de ventas sugiere ciertas acciones que se deben tener en cuenta durante esta fase. Aquí encontrará las acciones sugeridas para la fase actual.

6. Para crear una actividad automáticamente, es necesario que la acción correspondiente esté activada. Para ello, seleccione la acción y elija Activar.

7. Seleccione Back.

8. Después de finalizar la actividad Analizar los motivos del éxito/fracaso, edite el bloque de asignación Detalles de oportunidad y ajuste el status.

9. Seleccione Tratar en el bloque de asignación Detalles de oportunidad y efectúe las entradas siguientes:

| Nombre de campo | Descripción | Acciones y valores de usuario | Comentario |
|-----------------|-------------|-------------------------------|--|
| Status | | Ganado o perdido | <i>Ganado: Probabilidad de éxito permanece en 100%. Perdido: Probabilidad de éxito cambia a 0%</i> |

Tabla 66 - Oportunidades - Estado final

10. Seleccione Grabar.

Resultado

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

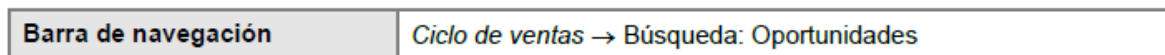
Se ha cerrado la oportunidad. Ha realizado las actividades necesarias para la última fase de ventas y ha cambiado el status. Según el status seleccionado, el sistema proporciona diferentes motivos para especificar con mayor detalle el status elegido.

5.2.4.2.6. Creación de un pedido de cliente

Se puede transferir la oferta de ERP creada en la fase de ventas 3 a un pedido de cliente de ERP.

Procedimiento

1. Para acceder a la actividad, seleccione la siguiente opción de navegación; o bien, si ya se encuentra en la actividad de actualización para las oportunidades, continúe con el paso 3.



2. Busque la oportunidad actualizada en la actividad anterior.
3. Navegue hasta la oferta desde el bloque de asignación Historial de operaciones.
4. Si es necesario, agregue información adicional a la oferta.
5. Después de finalizar estas tareas, podrá realizar un pedido para el cliente potencial. Asegúrese de que no haya un semáforo en rojo relativo a datos faltantes para la oferta. En la pantalla Oferta, seleccione la función Crear doc. subsiguiente en la barra de herramientas del área de trabajo. Para crear un pedido de cliente, el sistema necesita grabar la oferta actual.
6. Se le ofrecen varios tipos de transacciones para crear una transacción subsiguiente. Seleccione Denominación de categoría 'Pedido de cliente ER' / Denominación de la clase de operación 'Pedido estándar (Es posible que tenga que desplazarse hacia abajo para encontrar esta entrada).
7. Indique un valor para el campo Referencia externa.
8. Seleccione Grabar.
9. Seleccione Back.

Resultado

Se ha efectuado un tratamiento posterior de la oferta. Ha creado un pedido de cliente en ERP a partir de los datos de la oferta.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

5.3.Instalación del RDS CRM

Antes de instalar la solución ofrecida por SAP con los módulos que queremos se necesita preparar los sistemas correctamente. Primero se aplicará en el entorno de desarrollo si todo fuera correcto se aplicara los mismos pasos en el entorno de productivo.

Los siguientes pasos los ejecutaran el equipo de las siguientes personas:

- Consultor administración de Sistemas
- Consultor senior SAP CRM
- Consultor técnico SAP CRM

Para la instalación de la solución se parte de 4 procesos definidos en la toma de requisitos. Cada uno de estos procesos tiene unos procesos previos que se enumeran en la siguiente tabla:

| Descripción del proceso/posición de alcance | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Gestión de cuentas y contactos | C00 | B01 | C71 | C72 | C04 | B09 | C40 | C01 | C03 | C10 | B08 | C20 | C07 | C15 | C33 | C23 | C36 | |
| Gestión de actividades | C00 | B01 | C71 | C72 | C04 | B09 | C40 | C01 | C03 | C10 | B08 | C20 | C07 | C15 | C33 | C23 | C31 | |
| Gestión de oportunidades | C00 | B01 | C71 | C72 | C04 | B09 | C40 | C01 | C03 | C10 | B08 | C20 | C07 | C15 | C33 | C23 | C31 | C32 |
| Gestión integrada de ofertas y pedidos ERP | C00 | B01 | C71 | C72 | C04 | B09 | C40 | C01 | C03 | C10 | B08 | C20 | C07 | C15 | C33 | C23 | C2A | C34 |

Tabla 67- Resumen de procesos

Los procesos son los siguientes:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Proceso | Descripción |
|---------|---|
| B01 | Generación de CRM |
| B08 | Funciones para diversos temas de CRM |
| B09 | Reproducción del Customizing de CRM |
| C00 | Instalación de SAP Best Practices |
| C01 | Modelo de organización CRM |
| C03 | Reproducción de datos maestros de CRM |
| C04 | IU de WebClient de CRM - Opciones básicas |
| C07 | IU de WebClient de CRM para Ventas |
| C10 | Datos maestros centrales de CRM |
| C15 | Modelo de organización CRM para Ventas |
| C20 | Tipos de transacciones CRM – Opciones básicas |
| C23 | Ventas básicas CRM |
| C2A | Propuestas de producto CRM |
| C31 | Gestión de actividades CRM |
| C32 | Gestión de oportunidades CRM |
| C33 | Empleados del departamento de ventas de CRM (integración ERP) |
| C34 | Gestión integrada de ofertas y pedidos ERP CRM |
| C36 | Gestión de cuentas y contactos CRM |
| C40 | Modelo de organización ERP |
| C71 | Conectividad de CRM |
| C72 | Conectividad de ERP |

Tabla 68 - Descripción de procesos

El proceso de instalación y configuración se divide en los siguientes pasos:

- Preparación: Se chequearan los requisitos de software, las notas SAP necesarias y las autorizaciones de los usuarios.
- Activación: Está activación será automática a partir de la guía de SAP Best practices.
- Test: Los casos de test se basan en la descripción de los procesos empresariales definidos.

5.3.1. Preparación

Primero se adaptara el sistema para que pueda implantarse las soluciones, para ello se ha tenido que realizar los siguientes pasos.

Habrà que tener las siguientes notas completamente implementadas.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| SAP Note # | Description | Component |
|------------|--|------------|
| 1698296 | SAP Best Practices for CRM 7.02 (http://service.sap.com/sap/support/notes/1698296) | SV-RDS-CRM |
| 1680981 | SAP Best Practices for CRM rapid-deployment solution V4.702 (http://service.sap.com/sap/support/notes/1680981) | SV-RDS-CRM |

Tabla 69 - Notas básico

Acceder a la nota SAP número 1698296 y chequear que todas las notas que se nombran están implementadas en el sistema. Habrá que revisarlas en detalle ya que alguna de estas notas no tienen versión, y aunque el sistema nos muestre que se encuentran implementadas no será así.

Activación del usuario RFC para la conexión con el sistema ERP. Habrá que chequear que este usuario tiene las autorizaciones adecuadas. La nota numero 338537 tiene más información de cómo realizarlo.

Activación de la parte web del CRM, se realiza a través de la transacción SICF, todo el árbol deberá de activarse. En la nota 1115493 hay más información al respecto.

La memoria de la parte ABAP deberá de modificarse para adaptarse a la parte web. La modificaciones se realizarán a través de la RZ10. La nota 1281896 detalle estos parámetros. Esta modificación necesita reinicio de máquina para que tenga efecto.

Además en la nota anterior se menciona la introducción en la transacción SHMM de las siguientes áreas: CL_BSP_WD_SHM_AREA y CL_CRM_GENIL_MODEL_SHM_AREA . Para la versión WEBCUIF 731 tienen que meterse manualmente.

| Area | Instances | Versions | ... | ... | ... | ... | ... | Occup. [B] | Allocated ... | Read | Update | Write |
|-------------------------------|-----------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------------|---------------|------|--------|-------|
| CL_WCF_ICON_MNGT_AREA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1.137.040 | 1.179.648 | 0 | 0 | 0 |
| CL_SRT_NSP_RT_SHM_AREA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7.232 | 16.384 | 0 | 0 | 0 |
| CLUR_INT7_MESSAGE_AREA | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 149.152 | 196.608 | 0 | 0 | 0 |
| CL_ESH_CA_SHARED_OBJECTS_AREA | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 11.008 | 16.384 | 0 | 0 | 0 |
| CL_SANA_SHM_AREA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 62.848 | 65.536 | 0 | 0 | 0 |
| CL_ICF_SHM_AREA | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 3.823.440 | 3.866.624 | 0 | 0 | 0 |

Ilustración 14 - SHMM 1

Shared Objects: Area Management

Area Name:

Buttons: Display, Change, Create

Ilustración 15 - SHMM 2

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Además como se indica en la nota 1244321 en las opciones avanzadas de internet explorer (navegador que se utilizará siempre para la utilización del WEB UI) habrá que desmarcar "Show friendly HTTP error messages".

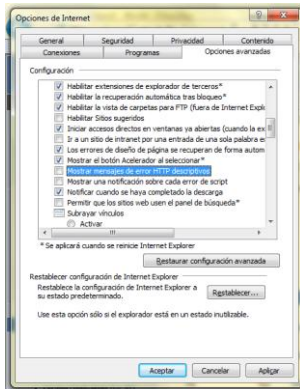


Ilustración 16 - Configuración IE

Además en la nota anterior, se adjunta el documento CRM_Web_Client_Auth_Problems que nos ayudara a solucionar posibles problemas con las autorizaciones.

En este punto se tu que implementar la siguiente SAP note 1784280 - Syntax error in program "CL_GNR_BROWSER_VIS=====CP ya que el sistema estaba dando un error. Esta nota tiene pasos manuales a realizar.

Se modificarán las autorizaciones de dos usuarios:

- El usuario RFC (USCRMSYS)
- El usuario de ejecución el fondo (WF-BACTH)

Estos usuarios deben de tener casi todos los permisos pero no SAP_ALL y además ser usuarios de sistemas se siguen las indicaciones de las siguientes notas para realizar estas modificaciones notas 338537 y 1251255.

Además se ha de modificar los permisos del rol asociado al usuario ERMS (E-Mail Response Management System Administrator), Nota 1706486.

Como hay que modificar el rango de operaciones que se pueden realizar a la vez, habrá que aplicar las correcciones número 1695810 & 1695598. Para que se pueda modificar a partir de la SNUM. Habrá que crear varias tablas, estructuras, textos...manualmente.

El siguiente paso no se permitió:

Rename the GUI status 0100 for the report RSSNR0T1:

1) Call transaction SE41.

2) Enter the program RSSNR0T1.

Select "Status List" and choose "Change".

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

3) Choose "Edit".

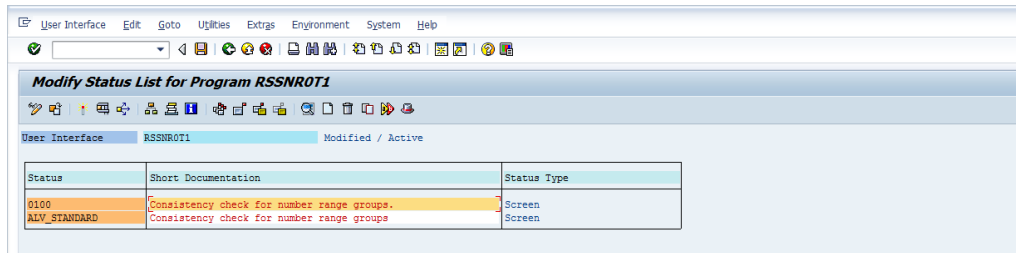
-> Modification Operations

-> Switch off assistant

Go back.

4) Choose "Rename Status" to change it from 0100 to ALV_STANDARD.

Así que como workaround se copio el status existente y se le dio el nombre solicitado:



| Status | Short Documentation | Status Type |
|--------------|--|-------------|
| 0100 | Consistency check for number range groups. | Screen |
| ALV_STANDARD | Consistency check for number range groups | Screen |

Ilustración 17 - Workaround programa RSSNR01

Si se revisan las notas implementadas de configuración veremos que su estado se queda en verde.

Además para la utilización de la transacción SGEN se necesita implementar la nota 1301301, ya se necesitara configurar el add-on para utilizar el RDS.

Será necesario revisar la configuración del mandante del sistema, para que se puedan crear ordenes de transporte, este proceso se realizara en la transacción SCC4 se necesitará dejar la siguiente configuración.

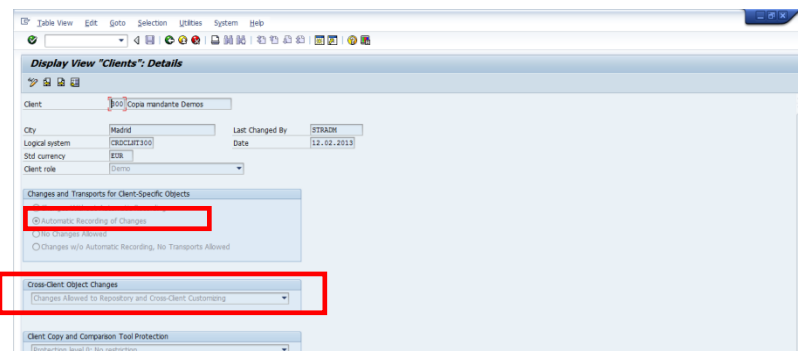


Ilustración 18 - SCC4

Se modificara la activación de los bussiness configuration links en la transacción SCPR20. Habrá que acceder a Utilities/system setting y dejar la siguiente configuración.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

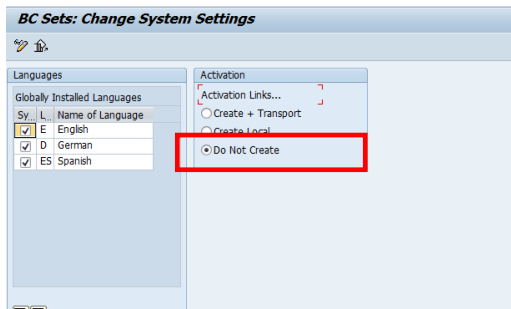


Ilustración 19 - SCPR20

Se modifican los siguientes valores en la transacción RZ11

Maximum Work Process Run Time -> parámetro rdisp/max_wprun_time a 3600.

sapgui/user_scripting -> TRUE

Para que tenga efecto hay que volverse a logarse en el sistema. Si es necesario hacer un reinicio se pierde la modificación. Una vez se haya finalizado el RDS hay que volver el parámetro al valor por defecto.

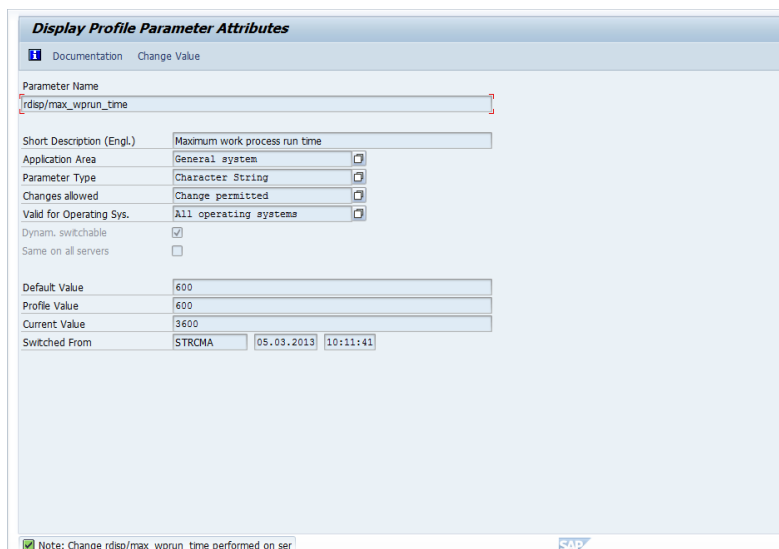


Ilustración 20 - RZ11 - 1

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

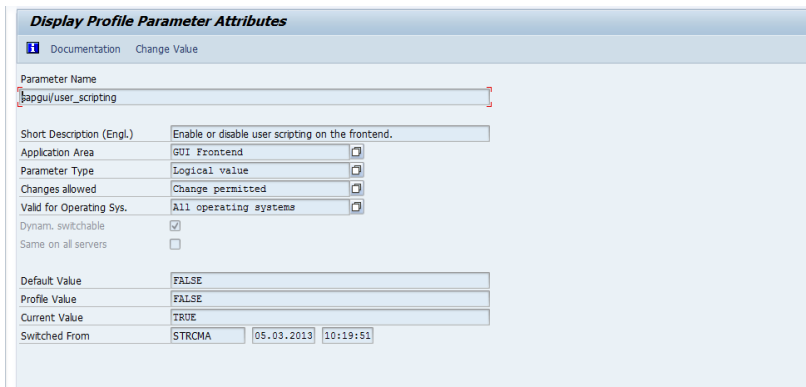


Ilustración 21 - RZ11 - 1

Se modifican los siguientes valores en la transacción RZ10

Timeout para servicios http y https modificando el parámetro `icm/server_port*` a los valores a `TIMEOUT=600, PROCTIMEOUT=600`

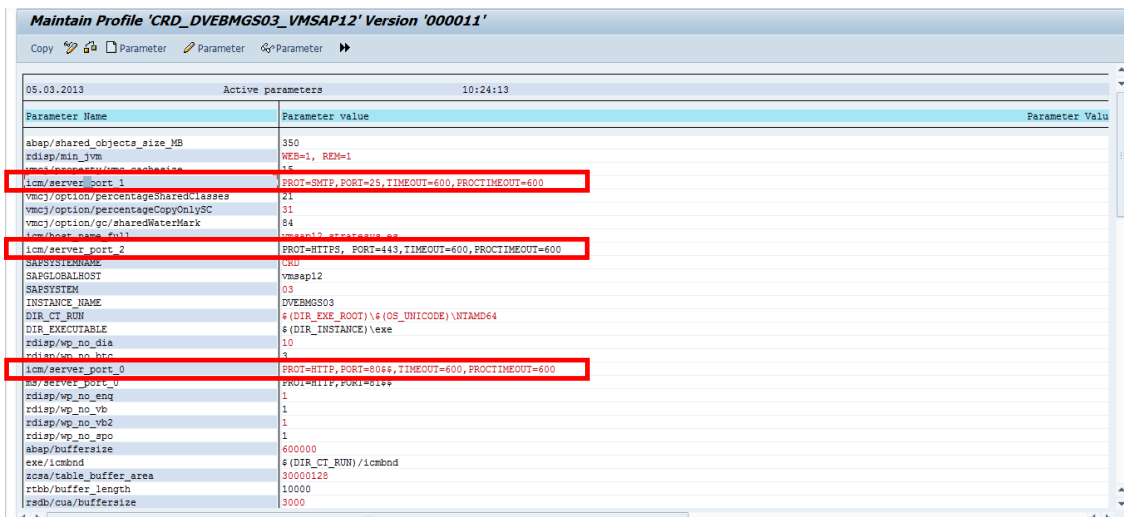


Ilustración 22 - RZ10

Además es necesario modificar las propiedades del sistema para que se recoja el formato Unicode.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

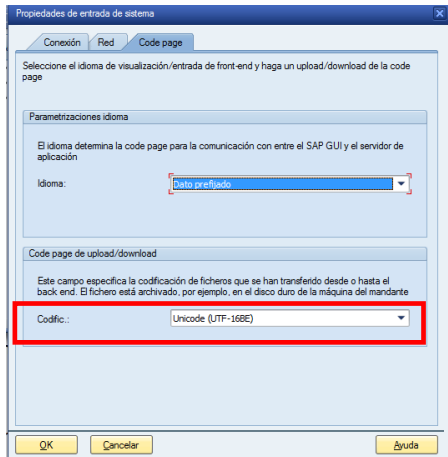


Ilustración 23 - Unicode

Habrá que permitir que el sistema pueda realizar scripts en el GUI.

Se deberá desactivar el dialogo de información para que se chequee las dimensiones de las dynpro. Además si en las opciones aparece la carpeta SAP Internal es necesario hacer las tareas que se indican.

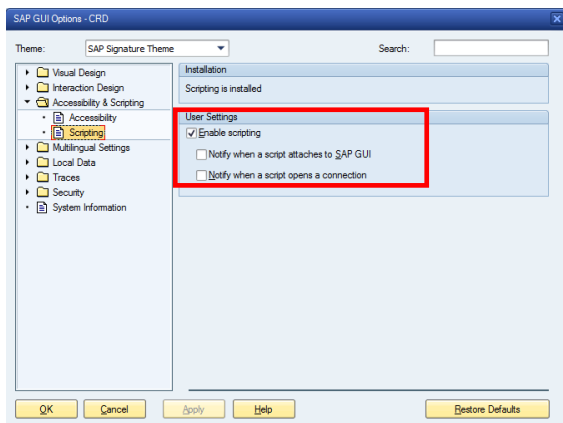


Ilustración 24 - Opciones dynpro

Si al acceder a la aplicación del Solution Builder se muestra un mensaje que indica que el Hotfix no está, es necesario implementar las siguientes notas

- 1738132
- 1785104
- 1777370: Será implantada por el consultor administración de sistemas, ya que deberá realizar varias comprobaciones-

En este punto el sistema ya estará listo para empezar a implementar las soluciones elegidas. Esta implementación siguiendo los siguientes pasos:

5.3.2. Activación

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Se deberá instalar la documentación facilitada por SAP a partir de (<http://service.sap.com/bp-implcontent>). Además se introducirá la transacción /SMB/BBI en los favoritos ya que accederemos al solution Builder a partir de ella.

Se importara Solution Scope File para lo que se deberá bajar el fichero y extraer el contenido en local.



SOL_RDS_CRM_CRM702V4_ERP_BP_CRM702V3.zip

Para la importación se seguirán los siguientes pasos.

1. En la transacción del solution builder y desde la pantalla de edición, en el botón de menú se elegirá *Solution* → *Import*.
2. En la ventana emergente seleccionar fichero tipo XML y continuaremos.
3. En la siguiente ventana se seleccionará la ruta de nuestro fichero XML, la ruta para subirlo será la configurada anteriormente.
4. Se seleccionará esta solución como favorita para que siempre que entremos en el solution builder la muestre por defecto.

SAP recomienda asignar la dirección de instalación a la solución, se realiza para evitar futuras confusiones entre la solución y los datos instalado. Para realizar esta modificación habrá que realizar los siguientes pasos.

1. Es necesario modificar los parámetros de usuario en la siguiente ruta.
Solution Builder – Solution Editor screen, choose Goto → *User Settings*
2. En la pestaña de solution specific - Datos de instalación, habrá que seleccionar el directorio donde se guardaron los archivos anteriores. (La pestaña "Permitir activación con datos externos" deberá de estar marcado)

Para subir los datos de instalación que los tenemos en local hay que realizar los siguientes pasos previos en la pestaña "General" dentro de las opciones del usuario.

1. Desmarcar la opción de chequear la consistencia con las definiciones eCATT en la fase de carga de datos de instalación
2. Desmarcar la opción "Activación con BC set API"

Para hacer la carga:

1. Desde el menú se elegirá la opción de carga de datos de instalación
2. Extraer su contenido en la carpeta que se haya definido.



INST_FILES_ES_BP_CRM702V3.zip

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Habrás que activar dentro de la transacción SICF el siguiente servicio:
SAP/BC/BSP/SMB

Una vez realizado, se podrá definir alcance de la solución dentro del solution builder. Se accede a Solución -> Crear/solución de cliente.

En este paso se seleccionará las soluciones a instalar, en nuestro caso:

- Account and contact management
- Activity management
- Opportunity management
- Integrated order and quotation management

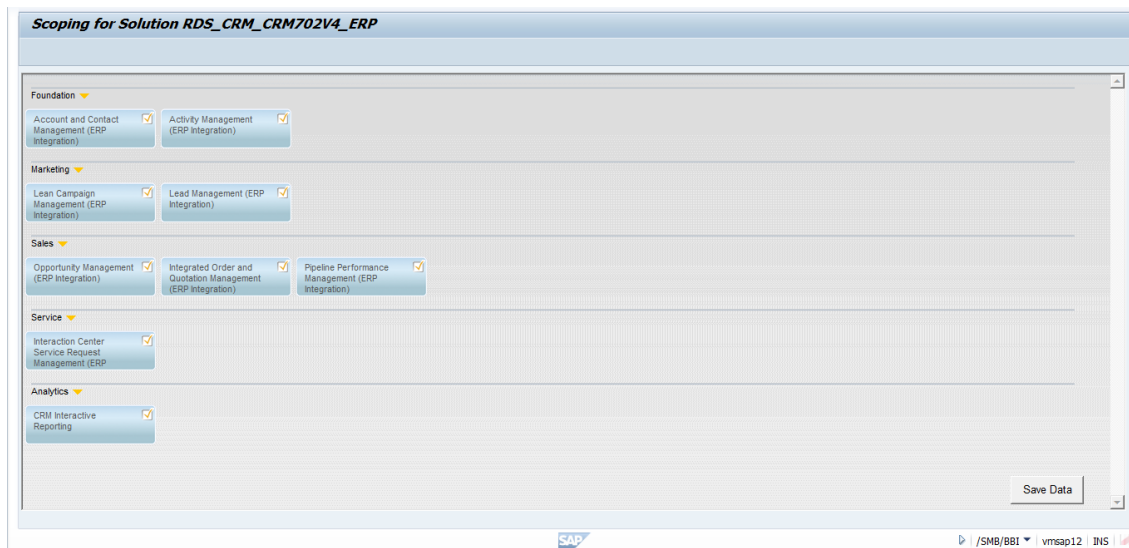


Ilustración 25 - Soluciones del RDS

Se salva y daremos un nombre a la solución a implantar, como se puede ver si se hubiera querido un alcance diferente al ofrecido por el estándar se realizaría en la parte específica del cliente.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

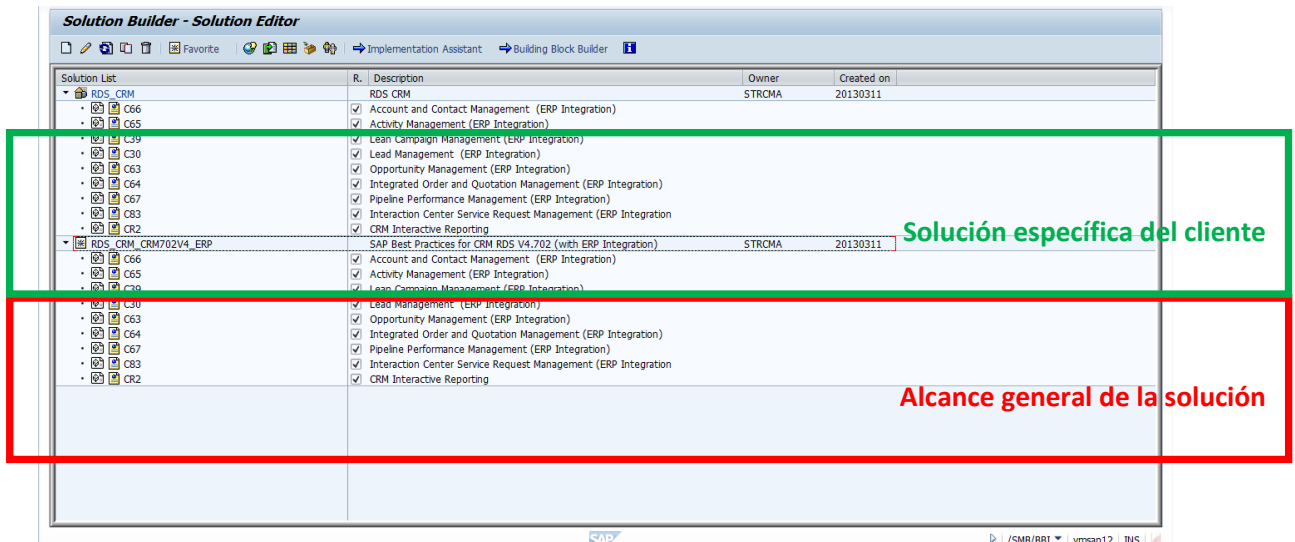


Ilustración 26 - Solución estándar y específica

Si el alcance fuera diferente al estándar las modificaciones se harían en "Personalize the Solution".

En este apartado, aparecen actividades de configuración y de las actividades sobre las que se pueden hacer las personalizaciones del cliente.

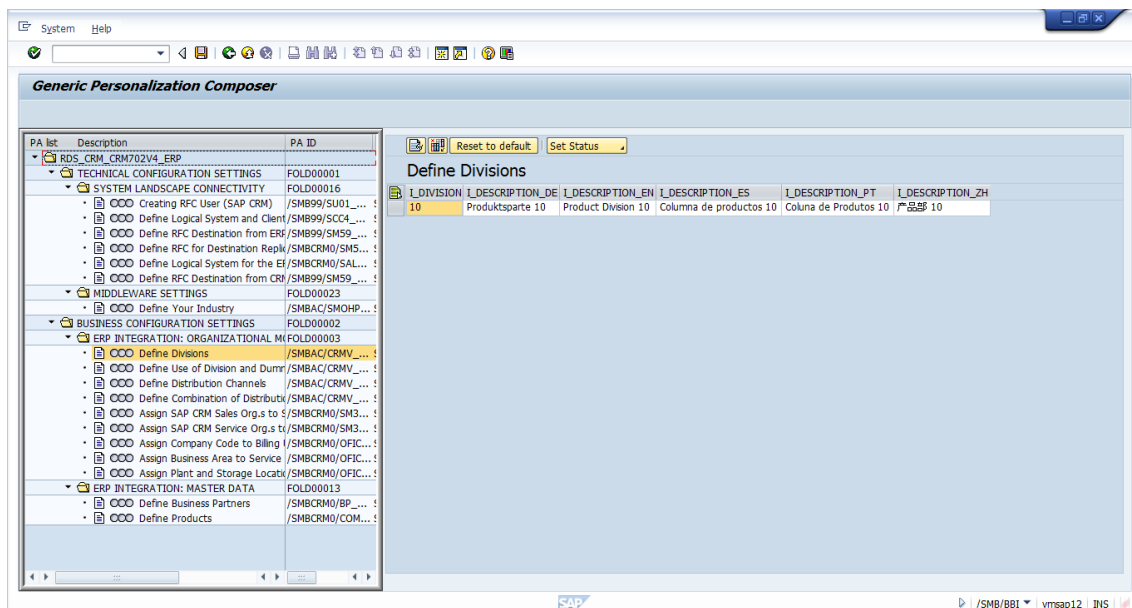


Ilustración 27 - Personalización

El sistema nos mostrará un log de errores si no es capaz de realizar alguna operación.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

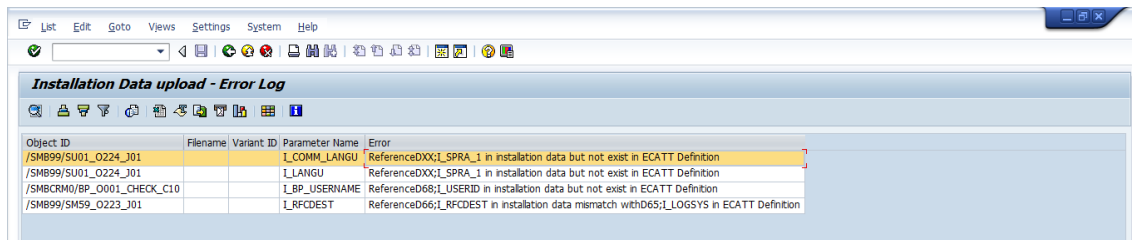


Ilustración 28 - Log error

En el siguiente paso, activaremos la solución.

Desde el solution builder en la pestaña de edición iremos a la opción "*Implementation Assistant.*" Se seleccionará el nodo solución a instalar, y se activará. Habrá que incluir el lenguaje (siempre EN y ES), además se marcar el flag para que se creen las órdenes de transporte

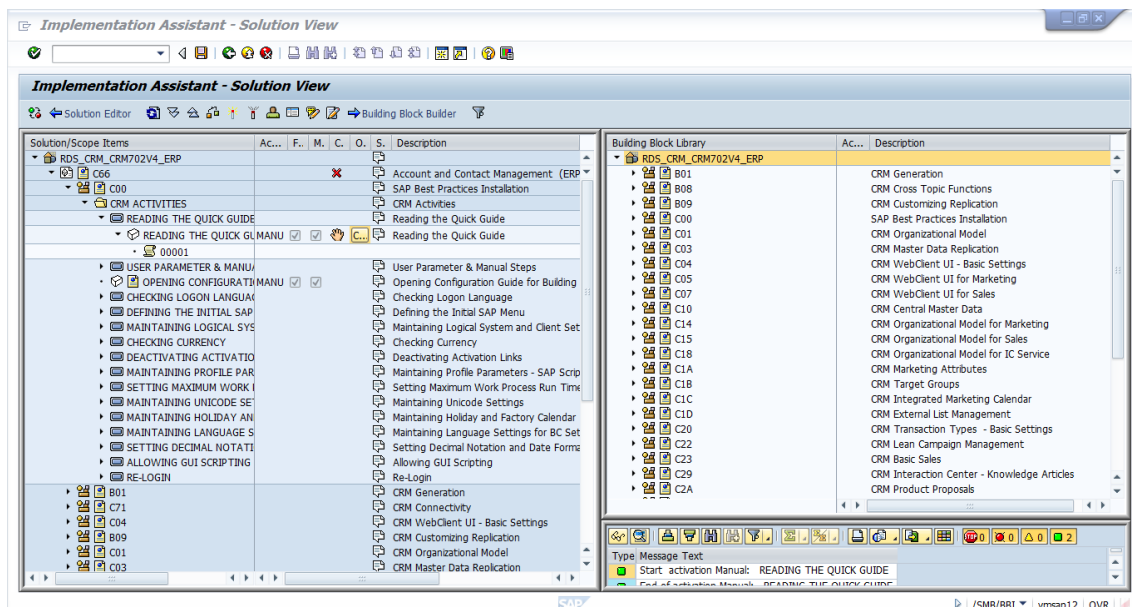


Ilustración 29 - Activación

A veces el sistema pedirá confirmación en el caso de que lo necesite:

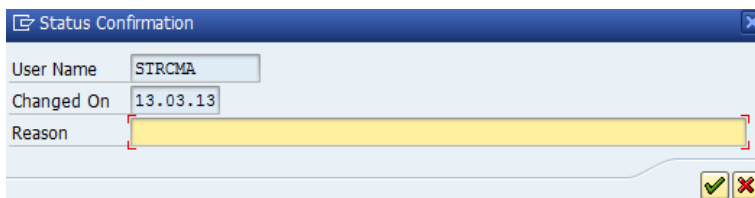


Ilustración 30 - Confirmación

Se crean las órdenes para después transportarlas al sistema de productivo.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

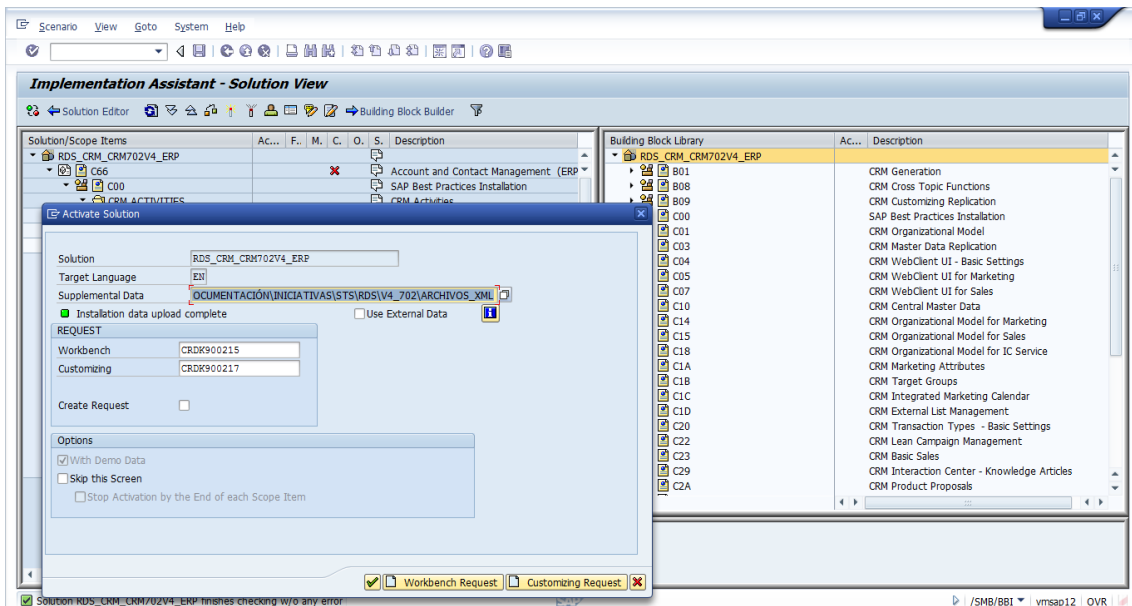


Ilustración 31 - Orden de transporte

Posteriormente el sistema te irá guiando y te abrirá el building block para que realices las tareas manuales que se solicitan. Se deberá tener ese documento abierto hasta que se acabe la configuración de esa área y le des a confirmar.

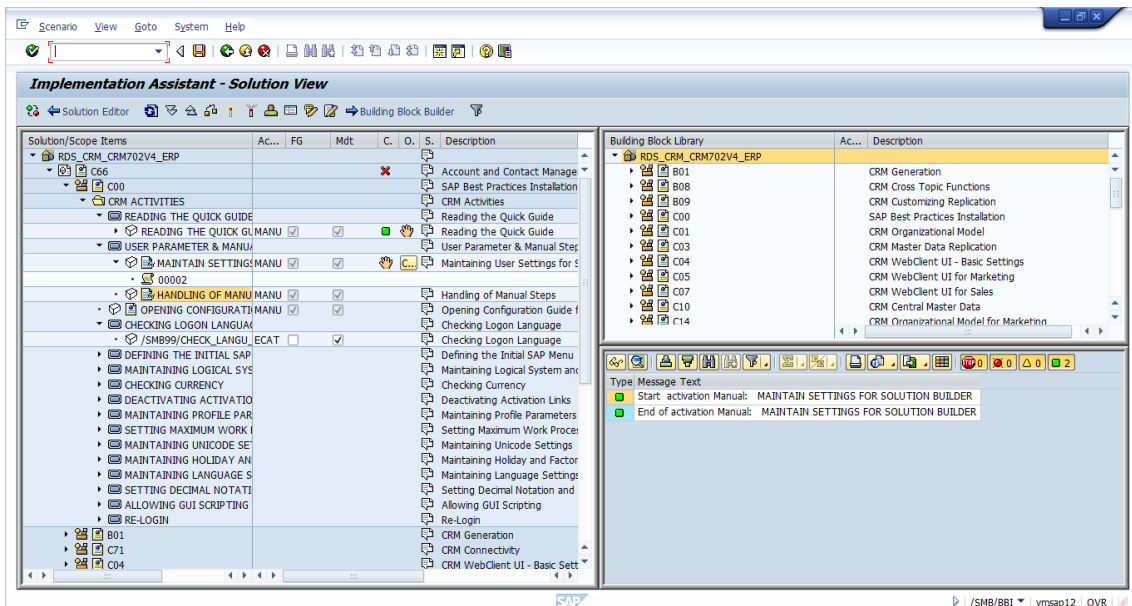


Ilustración 32 - Tareas manuales

Por ejemplo, en este punto de la configuración:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

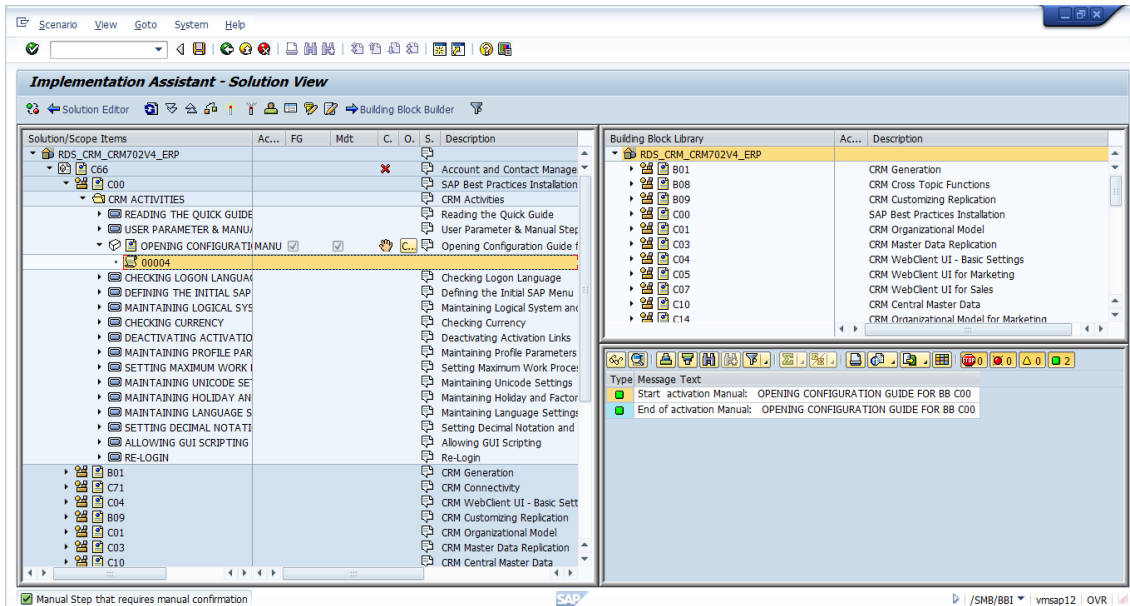


Ilustración 33 - Tarea manual ejemplo

El sistema automáticamente abre la pantalla para que me descargue el documento asociado a esta parte de la configuración (C00_CRM702_BB_ConfigGuide_EN_XX)

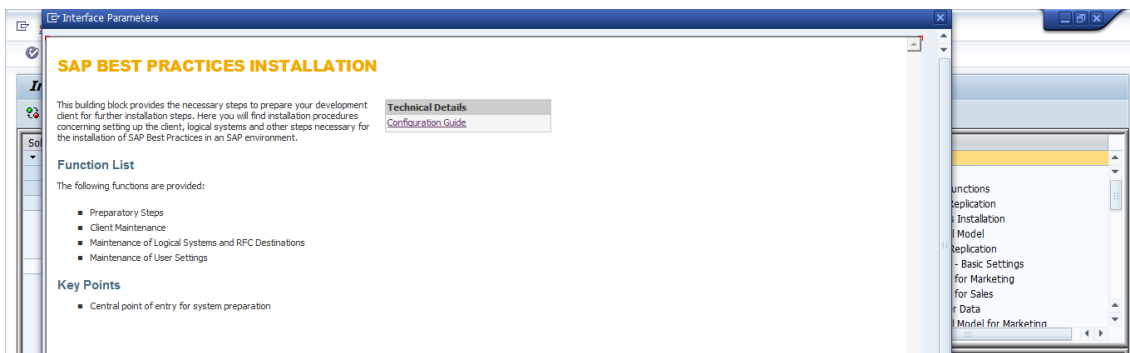


Ilustración 34 - Ayuda SAP

Habrá que confirmar con una razón, por ejemplo: “OK”

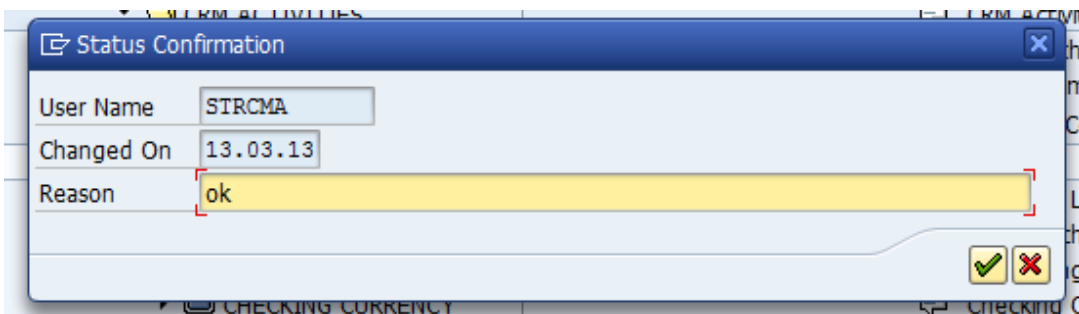


Ilustración 35 - Confirmación

Cuando se confirma, el sistema sigue haciendo sus autoconfiguraciones y pide que confirme la orden que donde va a meter la configuración realizada. Una vez confirmado el sistema continúa y para en el siguiente punto de customizing que tenemos que hacer.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

Si el sistema no encuentra la documentación de alguna tarea manual que haya que realizar, se para y te lo informa:

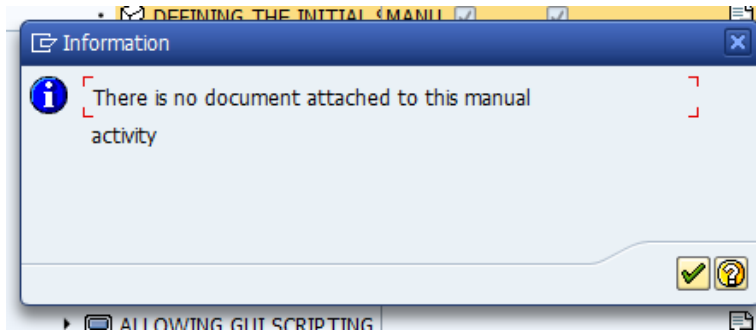


Ilustración 36 - Mensaje informativo

Normalmente lo que hay que hacer está en el documento anterior que te has bajado. El sistema te dice también si quieres abrir la transacción donde se supone que tienes que hacer la configuración manual:

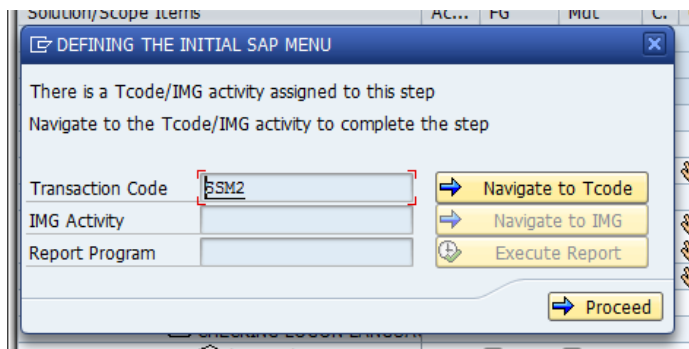


Ilustración 37 - Tarea manual tx

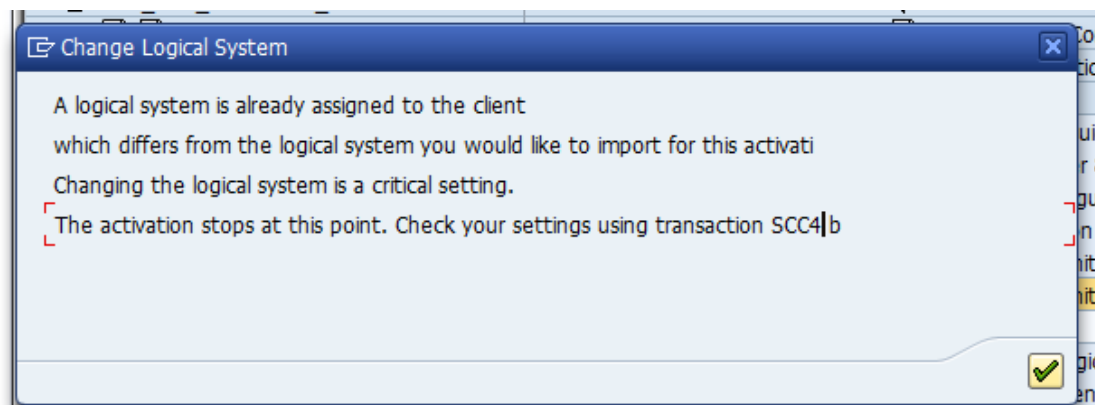


Ilustración 38 - Mensaje informativo

Habrà que navegar al punto donde indica y realizar las tareas correspondientes. Luego confirmar manualmente y así el proceso seguirá ejecutándose.

En el punto donde es necesario activar las bussines función te indican que hay que activar todas las funciones.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

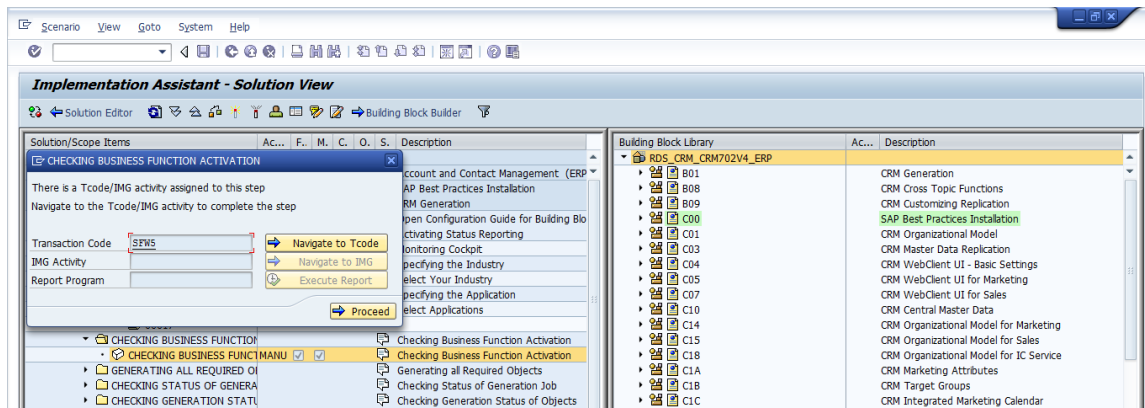


Ilustración 39 - Activación bussines function

Habrá que activar los correspondientes paquetes teniendo en cuenta las dependencias entre unos paquetes y otros.

Por ejemplo como queremos activar la integración con los pedidos y las ofertas ERP. Debemos de activar los siguientes paquetes.

| Nombre | Descripción |
|----------------|---|
| SD_01 | Logistics S&D Simplification |
| LOG_SD_SIMP_02 | Simplified Sales Processes in Sales and Distribution 02 |
| LOG_SD_CI_01 | Sales and Distribution 01 |
| LOG_SD_CI_02 | Sales and Distribution 02 |

Tabla 70 - Integración ERP

Es necesario acceder a la transacción y marcar como planificado la activación de las funciones afectadas, además revisar si en la documentación de esa función y si hay que cumplir algún prerequisite, chequeando que no haya problemas en la función.

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

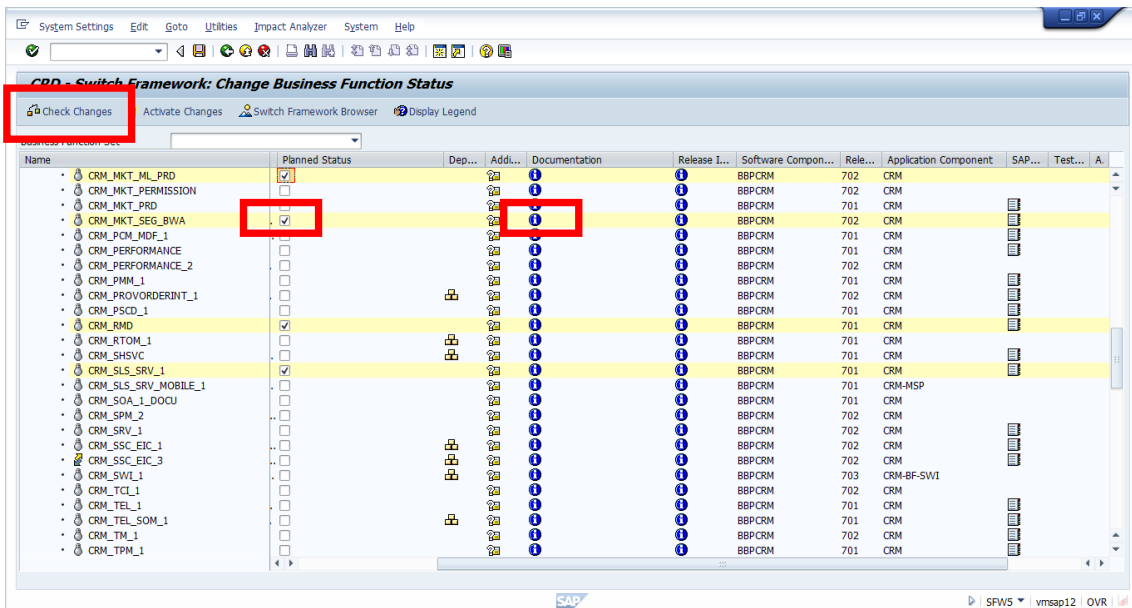


Ilustración 40 - Chequeo de activación

Según vayamos activando, observaremos que se generará un job automáticamente. Este activará los datos de diccionario de datos necesarios

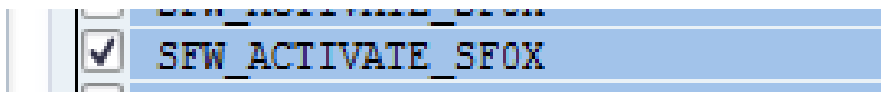


Ilustración 41 - Job ddic

Spool del job.

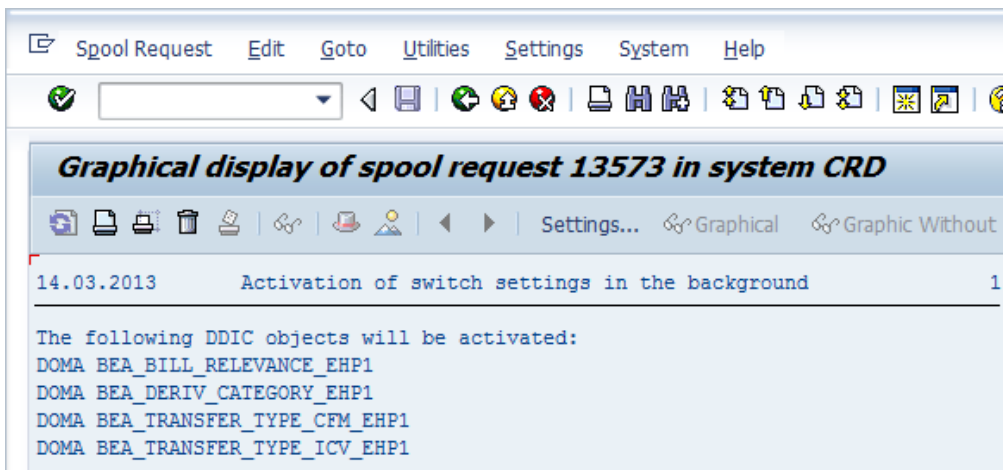


Ilustración 42 - Spool job ddic

Si todo ha ido correctamente, la transacción quedará de la siguiente manera:

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

| Name | Description | Planned Status | Dep... | Addi... | Doc... | Rele... | Software Compon... | Rele... | Application Component | S... |
|----------------------------|---|--------------------------------------|--------|---------|--------|---------|--------------------|---------|-----------------------|------|
| CRM_CHM_POSREVREC_1 | High Tech: POS Revenue Recognition | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_COMPL_ARM_1 | Advanced Returns Management | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_FCA_1 | FCC and Dispute Management for Contract... | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_FICAX_1 | Financial Customer Care for Contract AR/A... | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_FS_CL_1 | Continuous Improvements for FCC, Termin... | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM-IFS-8 TX | |
| CRM_FS_PERF_1 | Performance Improvements: Billing, Pricing... | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM-IFS-8 TX | |
| CRM_FS_REPT_1 | Reporting Extractors for Contingent Liabilities | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM-IFS-8 TX | |
| CRM_GRM_WEBREQ_INTEGRATION | Grantor customer connect | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 703 | CRM-IFS-8 TX | |
| CRM_IC_CEBP | IC and Communication-Enabled Business Pr... | Business func. will remain activated | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_IC_TUI | Task-Based User Interface for Interaction ... | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_INF_1 | Infrastructure | Business func. will remain activated | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_INS_1 | Financial Customer Care for Insurance Com... | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_IPM_1 | Intellectual Property Management | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_IPS_4S_1 | Social Services - Benefit Calculation | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_IPS_4S_3 | Social Services EHP2 | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_IPS_ICM_1 | Investigative Case Management | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_ISPS_GRM_BRFLPLUS_1 | BRFplus for Grantor Management | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_ISR_INTEG | Retail Master Data Integration | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_KA_CL_1 | Knowledge Article (Reversible) | <input checked="" type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_KA_CL_2 | Knowledge Article 2 | Business func. will remain activated | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_LOY_PART_MAN | Loyalty Partner Management | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_LOY_PROD | Loyalty Productivity | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_MKT_PCM | Collaborative Campaign Management | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_MKT_CPG_WIZARD | Campaign Wizard | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 702 | CRM | |
| CRM_MKT_FM | Funds Management for Marketing | <input type="checkbox"/> | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |
| CRM_MKT_HVS | High-Volume Marketing | Business func. will remain activated | | | | | BBPCRM | 701 | CRM | |

Ilustración 43 - Chequeo finalizado

En el siguiente paso se te pedirá la generación completa del sistema que puede llevar hasta 4 horas.

6. Presupuesto

A continuación se detalla el cálculo de los costes aproximados de realización del proyecto descrito en la presente memoria. El presupuesto se divide en dos partes, por un lado los costes asociados a materiales empleados y licencias y por otro, los costes debidos a honorarios de las personas que han participado en el proyecto y de contrataciones externas. Todo ello se une en un resumen en el que se contabilizan los gastos totales acumulados durante el periodo de desarrollo del proyecto.

Para los costes internos se toma como referencia 44 jornadas de trabajo, ya que las 6 restantes del proyecto serán del usuario de administración.

6.1. Coste de Material

El material empleado en la realización del proyecto consta de los siguientes elementos:

Licencias:

Coste de licencia de SAP CRM 11,900 €/Anual.

El proyecto se realizara en 2 meses con lo que el proyecto se encarga del coste imputable de esos dos meses es decir 1983,34€.

Equipo informático:

Cada empleado ha hecho uso de un ordenador personal cuyo valor aproximado es de 500 euros los de la gama media o de 900 euros de gama alta.

A continuación se detalla las jornadas por cada tipo de ordenador.

| Ordenador | Jornadas |
|------------|----------|
| Gama alta | 21,5 |
| Gama media | 23,5 |

Tabla 71 - Ordenadores

Si tenemos en cuenta el uso dedicado al proyecto es de 44 jornadas y su depreciación en estos 2 meses, el coste imputable es:

| Ordenador | Coste (€) |
|-------------------|-----------|
| Gama alta - 900€ | 18,71 € |
| Gama media - 500€ | 11,94 € |

Tabla 72 - Ordenadores depreciación

Lugar de trabajo, material de oficina, conexión a internet, otros:

Existe un coste indirecto de 2.854 € debido a todos los gastos de servicios, material y puesto de trabajo con las debidas condiciones de luz, calefacción, mantenimiento, más el mobiliario necesario.

6.2. Coste de honorarios

La duración total del proyecto ha sido de dos meses. Las jornadas establecidas antes de empezar el proyecto han sido de 44 jornadas internas y 6 jornadas externas.

Para los gastos personales se tendrán en cuenta los honorarios dependiendo del rango dentro del proyecto, a continuación se muestra la tabla utilizada dependiendo de los roles:

| Rol | Coste mes (€) |
|-------------------------------------|---------------|
| Jefe de proyecto | 4.000 € |
| Consultor senior CRM | 3.650 € |
| Consultor técnico CRM | 3.400 € |
| Consultor funcional | 3.200 € |
| Consultor administrador de sistemas | 500 €/Jornada |

Tabla 73 - Coste/mes

Configuración de los sistemas DE, PR:

- 6 Jornadas consultor administrador de sistemas
- 2 Jornadas consultor técnico CRM
- 2 Jornadas consultor senior CRM

Toma de requisitos

- 0,5 Jornadas Jefe de proyecto
- 3,5 Jornadas consultor senior CRM

GAP

- 0,5 Jornadas Jefe de proyecto
- 1,5 Jornadas consultor senior CRM

Configuración

- 10 Jornadas consultor senior CRM
- 5 Jornadas consultor técnico CRM
- 5 Jornadas consultor funcional CRM

Test integración

- 2 Jornadas consultor senior CRM
- 2 Jornadas consultor funcional CRM

Formación

- 5 Jornadas consultor funcional CRM

SopORTE

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

- 0,5 Jornadas Jefe de proyecto
- 4,5 Jornadas consultor funcional CRM

Cuadro resumen de total de jornadas/horas (1 jornada tiene 8 horas laborales):

| Rol | Jornadas | Horas |
|-------------------------------------|-----------------|--------------|
| Jefe de proyecto | 1,5 | 12 |
| Consultor senior CRM | 19 | 152 |
| Consultor técnico CRM | 7 | 56 |
| Consultor funcional | 16,5 | 132 |
| Consultor administrador de sistemas | 6 | 48 |

Tabla 74 - Planificación rol vs horas

Con lo que el total de gasto por honorarios será el siguiente:

| Rol | Coste total proyecto (€) |
|-------------------------------------|-----------------------------------|
| Jefe de proyecto | 366 € |
| Consultor senior CRM | 4.219 € |
| Consultor técnico CRM | 1.451 € |
| Consultor funcional | 3.220 € |
| Consultor administrador de sistemas | 3.000 € |
| | 12.256 € |

Tabla 75 - Coste personal

SAP - CRM - SOLUCIÓN RÁPIDA DEL CICLO DE VENTAS

6.3.Coste Total

El coste total del proyecto se calcula con la suma de los costes materiales y los costes de los honorarios de los trabajadores. Teniendo en cuenta que el coste material total es de 4.868 euros, que el coste de los sueldos de los ingenieros encargados del proyecto es de 12.256 euros.

El presupuesto total de este proyecto asciende a la cantidad de 17.124 euros

A este coste habrá que sumarle el IVA un 21%.

Al ser un proyecto interno no se espera ningún beneficio económico para el departamento.

En la siguiente figura se mostrará la plantilla del presupuesto del proyecto.



UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
Escuela Politécnica Superior

PRESUPUESTO DE PROYECTO (Impuestos aparte)

1.- Autor:

Daniel Ruiz Mulas

2.- Departamento:

3.- Descripción del Proyecto:

- Título SAP - CRM - Solución rápida de ciclo de ventas
- Duración (meses) 2
Tasa de costes Indirectos: 20%

4.- Presupuesto total del Proyecto (valores en Euros):

42.037,00 Euros

5.- Desglose presupuestario (costes directos)

PERSONAL

| Apellidos y nombre | N.I.F. | Categoría | Dedicación (hombres mes) ^{*)} | Coste hombre mes | Coste (Euro) | Firma de conformidad |
|--------------------|--------|-----------------------|--|------------------|--------------|----------------------|
| | | Jefe de proyecto | 0,0915 | 4.000,00 | 366 | |
| | | Consultor senior CRM | 1,156 | 3.650,00 | 4.219 | |
| | | Consultor técnico CRM | 0,4268 | 3.400,00 | 1.451 | |
| | | Consultor funcional | 1,0061 | 3.200,00 | 3.220 | |
| | | | Hombres mes 2,6804 | Total | 9.256 | |

^{*)} 1 Hombre mes = 131,25 horas. Máximo anual de dedicación de 12 hombres mes (1575 horas)
Máximo anual para PDI de la Universidad Carlos III de Madrid de 8,8 hombres mes (1.155 horas)

7. Conclusiones

Se ha cumplido el objetivo principal del proyecto, la instalación de un software que permite gestionar los clientes. Este se entiende como una gran estrategia de negocio que proporciona un valor añadido a nuestros comerciales.

Se ha comprobado que un proyecto con un alcance definido desde el inicio, con una instalación completa, automatizada y bien gestionada puede proporcionar muchos beneficios a las empresas.

Al comparar este proyecto con otros anteriormente realizados, vemos que la filosofía RDS es un avance, por las siguientes razones:

- **Coste reducido**
El coste de la instalación del mismo software sin RDS podría alcanzar unos 60.000€.
- **Solución estandarizada**
En un proyecto sin RDS, si un cliente requiere muchas modificaciones del modelo estándar se realizan pero el sistema empeora en su rendimiento.
- **Tiempo de proyecto**
El tiempo estimado de un proyecto sin la herramienta RDS necesitaría un periodo de implantación de cuatro meses.

Este tipo de proyecto es perfecto para empezar a usar el CRM de SAP, ya que debido a su modularidad, se podrían instalar fácilmente otras funcionalidades según necesidades del negocio.

La eficiencia de los comerciales se ha visto aumentada con las mejoras que se han realizado con el CRM, es más fácil acceder y rápido a la información que se necesita. Siendo una herramienta objetiva para medir la eficiencia de los profesionales.

8. Bibliografía

Este apartado incluye toda la información que se ha recogido para la realización del proyecto. Se ha hecho referencia de libros, artículos, otros proyectos y referencias de Internet.

Libros

Chandrakant Agarwal: 'SAP CRM' (SAP Press, 2015)

Uwe Blumöhr, Manfred Münch & Marin Ukalovic: 'Variant Configuration with SAP' (SAP Press, 2012)

Stephen Johannes: 'SAP CRM: Technical Principles and Programming' (SAP Press, 2013)

Artículos

Additional Guide to Implementing SAP Best Practices for the SAP CRM rapid-deployment solution V4.702 (SAP, 2012)

Otros PFC

Fernando Matute Lasarte, Controles en sistemas CRM. Caso práctico: Salesforce (Universidad Carlos III de Madrid, 2013)

Laura Díaz Carmona, Sistema CRM de código abierto : SugarCRM

Páginas electrónicas en la red

<https://websmp207.sap-ag.de/public/rds-crm>

<http://news.sap.com/rds-marketing-sales-crm-software/>

https://es.wikipedia.org/wiki/Customer_relationship_management

<https://www.linkedin.com/pulse/what-sap-offers-salesforce-does-vice-versa-ashok-mohanty>