

	PROCEDIMIENTO DE INTERESADOS		Fecha de aprobación:	11-25-2024
			Versión:	01
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-003	Página:	1 de 4

INTRODUCCIÓN

Este documento contiene las orientaciones a seguir para la gestión de información de entidades o personas que buscan a SysCafé S.A.S., con el interés de adquirir un producto y/o servicio o información que les permita estar en contacto con la empresa.

1. OBJETIVO

Establecer el protocolo y las directrices para la atención adecuada de los interesados en los productos y/o servicios de la empresa SysCafé SAS., con el fin de ofrecerles información relevante y personalizada, optimizando la conversión de estos en clientes potenciales.

2. ALCANCE

Inicia con el registro de la información de la persona o entidad que está buscando información de los productos y/o servicios ofertados por SysCafé.

3. RESPONSABLES

Equipo comercial

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

- **Lead/ Interesado:** Persona que ha respondido a una estrategia comercial o de marketing digital y a cambio, su información ha quedado consignada en un formulario de registro.
- **Prospecto:** Persona que ha recibido asesoría comercial y que considera que el producto puede ser la solución que busca.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE INTERESADOS		Fecha de aprobación:	11-25-2024
			Versión:	01
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-003	Página:	2 de 4

- **Oportunidad de negocio:** Es cuando el prospecto tiene claro que el producto o servicio que se le oferta resuelve su necesidad principal de acuerdo con sus características específicas.
- **Descripción de Tratamiento:** Registro de lo hablado y acordado en el primer contacto con el (Interesado).
- **Medios Habilitados:** Son los canales que se utilizan para atraer, contactar y convencer a posibles clientes de adquirir productos/servicios de SysCafé.
(Sitio Web, Chat Bot, Redes Sociales y Pbx, otros).
- **DOKO:** Aplicación multiplataforma (Android y Windows) diseñada en tecnologías Microsoft, con el objetivo de ser una extensión de la herramienta CRM Licencias hacia el ecosistema móvil, todo esto en una App amigable y ligera. DOKO cuenta con gestión de clientes y de llamadas de soporte, control de actividades e informes para nuestros aliados comerciales y atención de soporte comercial originado desde nuestro ChatBot en línea “Cafecito”.

5. POLÍTICAS

- Todo interesado registrado a través de los medios habilitados por SysCafé, debe ser atendidos según la solicitud realizada en un tiempo no máximo a 1 hora, comprendida en el horario laboral desde el momento de su registro.
- Las solicitudes registradas después de las 5:30PM, se atenderá a primera hora del siguiente día laboral.
- La asignación del interesado al consultor comercial, la realiza personal del área comercial designado, según la disponibilidad del consultor.
- Cuando el interesado es de la zona de influencia de un aliado, se le remitirá la información para que él, haga la gestión y registre el prospecto por DOKO si hay lugar.
- Si el interesado es un usuario de SysCafé S.A.S es obligatorio relacionar en el campo del formulario “Empresa” ubicado en **Procesos/Interesados** el nombre del usuario que se comunica.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

SysCafé	PROCEDIMIENTO DE INTERESADOS		Fecha de aprobación:	11-25-2024
			Versión:	01
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-003	Página:	3 de 4

- Si el interesado se convierte en prospecto es obligatorio relacionar en el del formulario “Empresa” ubicado en **Procesos/Interesados**, el nombre del prospecto.
- Si un consultor asignado no atendió el interesado se reasignará a otro consultor en un tiempo no mayor a dos horas.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ÍTEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Registro del Interesado	Interesado	Medios Habilitados
2	Asignación del Interesado a consultor comercial	Funcionario a cargo del área comercial	CRM Licencia
3	Primer acercamiento y registro de la gestión.	Consultor comercial asignado	CRM Licencias
4	Relacionar el interesado como prospecto.	Consultor Comercial.	CRM Licencias
5	Solicitud de información para dar inicio al proceso comercial.	Consultor comercial	CRM Licencias (Procedimiento Comercial)

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE INTERESADOS		Fecha de aprobación:	11-25-2024
			Versión:	01
	Nivel: 2	Código: DCM-PRC-003	Página:	4 de 4

6. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS						
N°	FECHA DEL CAMBIO			CAMBIO REALIZADO	PAGINA	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA INSERCIÓN
	MES	DÍA	AÑO			
1	11	21	2024	Creación del Documento	Todo el Documento	Jonatan Londoño Murillo

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Jonatan Londoño Murillo Coordinador Comercial	Jhonathan Smit Reyes Perilla Líder Sistema Integrado de Gestión	José Omar Mayorga Pabón Gerente Administrativo

COPIA CONTROLADA