



# Guía de Manejo de Oportunidades para Asociados de Negocios de DCG (Data Center Group)

Noviembre 2016

# Guía para el Manejo de Oportunidades de Asociados de Negocios

## 1. Introducción

### 1.1. ¿Cuál es el objetivo de este documento?

Este documento busca definir los procedimientos de registro de oportunidades de Asociados de Negocios Lenovo en los sistemas de Lenovo para los productos de DCG, así como aclarar las pautas que seguirá Lenovo para la administración de las oportunidades de negocio de sus Asociados, buscando una mayor claridad y confiabilidad en el proceso de registro y gestión de oportunidades.

### 1.2. ¿Qué busca el proceso de Manejo de Oportunidades de Asociados de Negocios?

- Conservar adecuadamente la información provista por los Asociados de Negocios.
- Formalizar los criterios para el registro y administración de oportunidades en los sistemas de gestión de oportunidades Lenovo.
- Evitar la duplicidad de registro de oportunidades, así como el conflicto entre diferentes rutas al mercado para cubrir una misma transacción.
- Mantener un registro preciso, suficientemente detallado y confiable de las oportunidades que Lenovo y el Asociado de Negocios vienen manejando en el mercado.
- Dar visibilidad dentro de Lenovo de las oportunidades identificadas por los Asociados de Negocios, a fin de alinear recursos internos y poder de esta manera, entregar un adecuado soporte.

Este proceso no permite:

- La discusión de negociaciones de los Asociados de Negocios directamente con otro Asociado
- Acuerdos verbales
- El cambio de una oportunidad que estaba registrada a un Asociado de Negocios o a cualquier otra ruta;
- La discusión de los márgenes de las negociaciones del Asociado de Negocios con el cliente;
- Influenciar en la metodología de ventas de los Asociados de Negocios hacia sus clientes en el mercado. El Asociado de Negocios decide la forma de presentar sus propuestas a sus clientes.

### 1.3. ¿Por qué registrar una oportunidad?

- Al registrar una oportunidad, su empresa podrá acceder a soporte preferente de parte de Lenovo para dicha transacción;
- Lenovo tendrá en consideración de manera preferente, al Asociado de Negocios que tiene registrada y aprobada la oportunidad, habiéndola registrado mediante el envío del Formulario de la oportunidad a la casilla de correos dealregLA@lenovo.com, al momento de otorgar condiciones especiales de precio, soporte, o aplicación de incentivos.
- En aquellos países donde hayan sido anunciadas localmente condiciones especiales o programas adicionales, las oportunidades del sector público/gobierno se registrarán bajo dichas condiciones.

### 1.4. Ventajas para el Asociado de Negocios

- Busca la confidencialidad de los datos provistos por el Asociado de Negocios;
- Busca una mejor coordinación entre las áreas de negocio de Lenovo y el Asociado de Negocios, evitando conflictos y maximizando la cobertura de los clientes;
- Otorga una mayor claridad en el tratamiento que Lenovo dará a las transacciones reportadas.

### 1.5. Un registro de una oportunidad no es

- Una asignación de cuenta;
- Una garantía de exclusividad en el Cliente;
- El compromiso de Lenovo de otorgar precios o condiciones especiales.

## 1.6. ¿Qué oportunidades deben registrarse en Lenovo?

Todas las oportunidades de negocios deben registrarse en Lenovo a través del envío del Formulario de la oportunidad a la casilla de correos dealregLA@lenovo.com, a excepción de las oportunidades de stock u oportunidades menores a 30K.

Los mayoristas pueden declarar oportunidades de una empresa que no tiene contrato firmado con Lenovo, siempre que los productos solicitados sean de distribución abierta.

Los resellers T2 deben declarar todas oportunidades de productos detallando el mayorista asociado a la transacción. Los resellers T1 sólo deberán indicar al mayorista en caso de trabajar con uno.

## 1.7. Responsabilidades de Lenovo

- Tratar con máxima confidencialidad la información provista por los Asociados de Negocios;
- Arbitrar en caso de conflicto con otras áreas o Asociados de Negocios;
- Cumplir con las pautas estipuladas en este documento;
- Actualizar permanentemente las oportunidades de negocio en el sistema de manejo de oportunidades de Lenovo, reflejando correctamente el estado de progresión del negocio.
- Definir los criterios de limpieza de las oportunidades de los Asociados de Negocios registradas en el sistema.

## 1.8. Responsabilidades de los Asociados

- Respetar las normas y directrices descritas en el presente documento.
- Registrar las oportunidades de negocios vía el envío del formulario de registro a la casilla de correo de dealregLA@lenovo.com, con el máximo detalle posible, llenando todos los campos requeridos.
- En el caso de que estuviera registrando más de una oportunidad en un mismo Cliente, deberá informar a Lenovo en el momento de la solicitud de registro, que son proyectos diferentes para que la oportunidad pueda ser aceptada.
- Proveer la información complementaria que requiera Lenovo para el adecuado entendimiento y registro de una oportunidad.
- Es responsabilidad y riesgo del Asociado de Negocios el actuar en oportunidades no registradas según este proceso.

# 2. Registro de Oportunidades

## 2.1. Solicitud de registro de oportunidades de Asociados

El proceso de registro de oportunidades es muy simple. Basta que su empresa envíe el formulario con la solicitud de registro, la que permite el registro de oportunidades, completando todos los datos mandatorios y darle seguimiento a la solicitud y el registro de la oportunidad.

### Campos Obligatorios a diligenciar:

- Título del Registro: Deben indicar el nombre que le quieren dar a la solicitud de registro
- País
- Información del Usuario Final:
  - Clasificación: Indicar si se refiere a un negocio de Gobierno o no.
  - Nombre completo del cliente final: Indicar la razón social del cliente.
  - Tax ID del cliente: Se refiere al número con que la empresa tributa en su país.
  - Dirección de Facturación (Calle, Número, Ciudad, CP, País)
  - Nombre del tomador de decisión: Proveer el nombre de la persona que tomará la decisión en el cliente final.
  - Posición de Trabajo: Indicar la posición de trabajo del tomador de decisión.
  - Teléfono: Indicar número telefónico del tomador de decisión.
  - Email: Indicar correo electrónico del tomador de decisión.

- Información del Canal:
  - Nombre Legal del Canal: Indicar la razón social del Asociado de Negocios.
  - Tipo de Contrato del Canal: Elegir entre Reseller T2, Reseller T1 o Distribuidor según corresponda.
  - Tax ID del canal: Se refiere al número con que la empresa tributa en su país.
  - Dirección de Facturación (Calle, Número, Ciudad, CP, País)
  - Nombre de contacto en el Canal: Indicar con quién debemos ponernos en contacto para avanzar en el negocio propuesto.
  - Teléfono: Indicar el número telefónico de la persona de contacto en el canal.
  - Email: Indicar el correo electrónico de la persona de contacto en el canal.
- Información del Mayorista:
  - Nombre del Mayorista (Sólo obligatorio para los Reseller T2): Indicar el Distribuidor con que trabajarán este negocio.
- Información de la Oportunidad:
  - En el caso de que el cliente/usuario final sea un ente gubernamental, indicar si ya se publicó el pliego licitatorio y su fecha, caso contrario indicar fecha probable de publicación.
  - Nombre de la Oportunidad: Indicar el nombre de esta Oportunidad
  - Descripción: Responder a las preguntas planteadas:
    1. Describa el problema de negocio relacionado y la razón por la que el cliente está comprando esta solución.
    2. ¿Cuál es la estrategia de servidores actual del cliente final para esta oportunidad? Enliste los esfuerzos que ha realizado para apoyar esta estrategia.
    3. Describa cómo el cliente final implementará esta solución.
    4. ¿Es una nueva solución o una actualización?
  - Fecha de decisión del Cliente Final: Indicar la fecha aproximada de cuando el cliente final decidiría cerrar el negocio.
  - Fecha de Cierre: Indicar la fecha en que se facturaría el negocio.
  - Etapa de Ventas: Indicar en qué etapa de ventas se encuentra el negocio
  - % Probabilidad de ganar: Indicar el porcentaje de probabilidad estimado de cerrar este negocio.
  - Ingresos de la Oportunidad: Indicar el monto, siempre en dólares, del negocio. Condición mínima para registrar una oportunidad es que sea mayor a US\$ 30.000.
  - Categoría de Productos: indicar qué categoría se incluye en el negocio.
  - ¿Está trabajando con un Representante de Lenovo?: Indicar Si o No según corresponda

## 2.2. Validación de oportunidades de Asociados de Negocios

Al recibir una solicitud de registro, Lenovo verifica si su empresa posee autorización para comercializar la línea de producto solicitada y si están completos todos los campos mandatorios.

En caso afirmativo, Lenovo verificará si la oportunidad ya está registrada en nuestros sistemas, ya sea por Lenovo directamente o por otro Asociado de Negocios. De ser así, su empresa recibirá un e-mail, rechazando el registro de la oportunidad. En esta nota se le indicará, entre otra información, nombre del cliente y motivo del rechazo, para su mejor entendimiento.

Si usted requiere información adicional sobre el motivo de rechazo, le solicitamos contactar a su representante de ventas.

En el caso de que la oportunidad no esté registrada - Lenovo validará la oportunidad, confirmando al Asociado de Negocios la aceptación de la misma en nuestros sistemas. Se enviará una notificación haciendo referencia al número de oportunidad y cliente, para su mejor entendimiento.

Lenovo tomará un promedio de entre 48 y 96 horas para responder al Asociado de Negocios sobre la aceptación o rechazo de la oportunidad.

## Comentarios sobre rechazo de oportunidades

Al recibir el registro de oportunidad, Lenovo verifica algunas condiciones, según el listado a continuación:

- Si su empresa está autorizada para comercializar el producto especificado en la oportunidad
- Si su empresa estuviera autorizada, Lenovo verificará si la oportunidad solicitada, ya estaba previamente registrada en el sistema de manejo de oportunidades de Lenovo. En caso de ya existir otra oportunidad previamente registrada, el Asociado de Negocios recibirá un e-mail con la negativa para este nuevo registro.
- En caso que una oportunidad sea rechazada por encontrarse otra oportunidad para la misma brand y el mismo cliente, y el Asociado de Negocios considere que está registrando un proyecto diferente, el Asociado de Negocios debe informar a Lenovo, para que esto sea revisado.

### 2.2.1. Oportunidades de Clientes de Gobierno

Las reglas de validación para clientes de Gobierno serán las mismas que para las oportunidades del sector Privado, pero en aquellos casos en que la primera solicitud de registro de la oportunidad sea realizada posterior a la publicación del pliego licitatorio, se otorgará el mismo caso de precios a todos los asociados que lo soliciten.

## 3. Motivos para Rechazar el Registro de oportunidades

La validación de la solicitud se efectúa con base en varios criterios, y por consiguiente, se puede producir un rechazo del registro de la oportunidad. A continuación algunos de los motivos de un posible rechazo:

- Registro de oportunidad sin todos los datos mandatorios requeridos en el Formulario de registro.
- Oportunidad registrada en un monto inferior a US\$30.000.
- El Asociado de Negocios no cuenta con la autorización para comercializar dichos productos.
- Registro previo de la oportunidad (por otro Asociado de Negocios o directamente por Lenovo), se constatará que sea de la misma Brand y que haya sido registrada con anterioridad.
- En la confirmación de rechazo, se informará al Asociado de Negocio el motivo por el cual la oportunidad está siendo rechazada.

## 4. Administración de Conflictos

### 4.1. Situaciones de conflictos entre Asociados de Negocios

Eventualmente, si por error se acepta más de una oportunidad para un mismo cliente/proyecto para más de un

Asociado de Negocios, Lenovo utilizará los siguientes criterios para solucionar el conflicto:

#### Criterios

- En caso de que Lenovo identifique que una oportunidad ha sido duplicada, con otra ya existente en el sistema registrada por otro Asociado de Negocios, durante los primeros 15 días después de haberse aprobado la oportunidad, la misma podrá ser cerrada y el asociado recibirá una comunicación del equipo de Lenovo informando su cierre.
- En caso de que la oportunidad duplicada aprobada se encuentre activa en el sistema por más de 15 días, la oportunidad se mantendrá y, durante la solicitud de Special Bid, se trabajará con una diferencia de descuentos de acuerdo al orden de llegada de las oportunidades en conflicto, otorgando un mayor descuento al Asociado que registró primero la oportunidad. Esta diferencia deberá ser aprobada por el gerente de la brand involucrada.

### 4.2. Otras situaciones de conflictos

En aquellos casos en que a un Asociado de Negocios le sea aprobada una oportunidad y posterior a la aprobación de la misma, Lenovo detecte una situación de duplicidad con otra oportunidad similar registrada por Lenovo en su sistema de manejo de oportunidades, el caso será analizado internamente y se comunicará al Asociado de Negocios la decisión.

## 5. Actualización del ciclo de ventas de las Oportunidades

### 5.1. Actualización de Oportunidades

La actualización de las oportunidades de negocio será realizada directamente en sistema de manejo de oportunidades de Lenovo por los empleados de Lenovo responsables de la cobertura del cliente, o de la cobertura del Asociado de Negocios.

### 5.2 Criterios de Limpieza de Oportunidades (Opportunity Clean-up)

Lenovo periódicamente realizará limpieza de oportunidades registradas en el sistema de Lenovo, a fin de asegurar que el mismo esté debidamente actualizado y refleje el potencial de negocios real. Para este fin, se han definido las siguientes pautas de limpieza de oportunidades:

**Todas las oportunidades registradas por un Asociado de Negocios, que no hayan sido cerradas y hayan cumplido la fecha de vigencia (Approval End Date), automáticamente dejarán de ser válidas. En caso de que el proyecto se haya extendido es importante que 30 días antes del vencimiento de su oportunidad notifique a Lenovo solicitando una extensión de la vigencia de la misma, la que se otorgará por 90 días adicionales.**

## 6. Re-asignación de Oportunidades a otro Asociado de Negocios

El caso más común de solicitud de re-asignación de oportunidades a otro Asociado de Negocio es:

- Solo en aquellos casos donde el cliente envíe una comunicación formal solicitando la asignación de la oportunidad a un determinado Asociado de Negocios distinto al que la tiene registrada en el sistema se procederá a una reasignación y se notificará a los Asociados Involucrados.