

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA  
UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME PRÁCTICA PROFESIONAL  
CARGILL**

**SUSTENADO POR:**

**CARLOS ERNESTO CABALLERO MARTÍNEZ**

**21741074**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE**

**LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A.**

**DICIEMBRE, 2021**

## Índice de Contenido

Índice de Contenido .....	I
Índice de Figuras .....	III
Dedicatoria .....	IV
Resumen Ejecutivo .....	VI
Introducción .....	VIII
<b>Capítulo I</b> .....	<b>1</b>
1.1 Objetivos de la Práctica Profesional .....	1
<b>1.1.1 Objetivo General</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>1</b>
1.2.1 Reseña Histórica .....	2
<b>1.2.2 Misión</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2.3 Visión</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2.4 Valores</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2.5 Organigrama</b> .....	<b>4</b>
<b>Capítulo II</b> .....	<b>5</b>
2.1 Actividades Realizadas en la Empresa .....	5
<b>2.1.1. Atender la línea de servicio al cliente</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.2 Generación de Facturas</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1.3 Pedidos de Distribuidor</b> .....	<b>10</b>
<b>2.1.4 Toma de Pedidos por Twilio</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1.4.1 Generar Botón de Pago</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1.5 Validaciones</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.6 Realización de Encuestas de Satisfacción al Cliente</b> .....	<b>15</b>
<b>Capítulo III</b> .....	<b>17</b>

3.1 Propuesta de Mejora Implementada.....	17
<b>3.1.1 Propuesta: Manual SAP: Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingresos</b> .....	17
3.2 Propuesta de Mejora Planteada.....	19
<b>3.2.1 Propuesta: Plan de Incremento de Clientes Potenciales.</b> ....	19
<b>Capítulo IV</b> .....	22
4.1 Conclusiones .....	22
4.2 Recomendaciones.....	23
<b>4.2.1 Recomendaciones para la empresa</b> .....	23
<b>4.2.2 Recomendaciones para la institución</b> .....	23
<b>4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes</b> .....	23
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	24
<b>Glosario de Términos</b> .....	27
<b>Anexos</b> .....	28

## Índice de Figuras

Figura 1. Organigrama de SAC Honduras. Elaboración Propia. ....	4
Figura 2. Formato De Precrud. (Cargill, 2021).....	12
Figura 3. Interfaz de Hugo para generar botones de Pago (Hugo App, 2021) .....	13
Figura 4. Interfaz de PowerBi (Microsoft, 2020) .....	15

## **Dedicatoria**

El documento presentado a continuación está dedicado a mi mamá, Suyapa Martínez, por poner mi bienestar sobre el de ella, por moldearme en la persona que soy hoy, por corregirme cada vez que me equivoqué, por asegurarse que nunca me faltó nada, recordarme el ser agradecido, valorar los frutos de mi esfuerzo y compartir mis bendiciones con mis seres queridos. El documento presentado a continuación se lo dedico a mi hermana, Ivanna Caballero, por todo su apoyo y amor incondicional que me ha brindado desde que tengo memoria. Por último, el documento presentado a continuación se lo dedico a Madeline Aguilar, quien me enseñó a disfrutar el presente y esperar con ansias el futuro, me inspira a ser mejor cada día y me recuerda que tengo el potencial para llegar a hacer grandes cosas cada día.

## **Agradecimiento**

Le agradezco a mi familia por todo el amor y apoyo brindado todos estos años, por ayudarme siempre que lo necesité. Agradezco a UNITEC por brindarme los recursos necesarios para ser un profesional en la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales.

## Resumen Ejecutivo

Cargill es una empresa la cual tiene 154 años de historia, en este tiempo la reconocida empresa ha creado un imperio en el sector agroindustrial. El principal rol de Cargill ha sido de intermediario y esto se debe a que gran parte de sus ganancias provienen de comprar las cosechas a los agricultores y luego comercializarlas en el mercado internacional. Cargill cuenta con numerosas operaciones comerciales, entre ellas se encuentran productos químicos, lubricantes, granos, soja, maíz, cacao, carne, pescado, aceite, productos digitales, entre otros. Cargill incluso tiene inversiones en transporte marítimo, ofrece asesoría financiera y comercializa con materia prima. La empresa cuenta con operaciones en 70 países. Inició sus operaciones en latinoamericana en el año de 1947 en Argentina y llega a Honduras en el año 1969 desde entonces la empresa se ha destacado por comercializar marcas distinguidas en el país como: Pollo Norteño, Embutidos Delicia y Kimby. En la actualidad, la empresa cuenta con más de 15,000 empleados.

Durante el periodo de práctica profesional se pudo observar que uno de los valores que la empresa refuerza más es en la calidad. Se manejan altos estándares de calidad no solo para los productos, si no también hacia el servicio ofrecido a los clientes y hacia el trabajo y desempeño de cada uno de sus colaboradores.

La práctica profesional se realizó en las oficinas del edificio Nuevos Horizontes Business Center, en modalidad mixta (presencial y teletrabajo). Específicamente, la práctica profesional se llevó a cabo en el departamento de servicio al cliente de Cargill bajo el cargo de coordinador de pedidos. Dentro de las responsabilidades del cargo se encontraba asistir con pedidos de supermercados, asistir a colaboradores internos de otros departamentos de la empresa ayudando a reportar avisos de devolución de pollo fresco, productos faltantes, sobrantes, cruces de productos, generar cestas, recargar productos a las diferentes rutas del país. También se asistió a coordinar pedidos de distribuidor y tomar pedidos de personas individuales que deseaban comprar en las salas de ventas de las ciudades de San Pedro Sula y Tegucigalpa. Incluso, se brindaba apoyo para generar facturar, refacturaciones y se asistía las necesidades de los diferentes representantes de ventas en todo el país.

Se empezó la práctica profesional con el objetivo de encontrar aspectos de mejora en mente, por lo que se analizó cautelosamente cada uno de los procesos empresariales dentro del área de servicio al cliente. Mientras progresaba la práctica profesional, se hizo evidente que el procedimiento de aprendizaje e inducción de nuevos colaboradores al programa SAP se podría simplificar, ya que

el programa se utiliza mucho por los coordinadores de pedidos en el área de servicio al cliente y este no es un programa con un interfaz amigable. Cada proceso es único y tedioso, por lo que se propuso la generación de un manual, el cual contuviera los procesos más comunes en SAP que se llevaran a cabo en el área de servicio de cliente. También se propuso que se promocionara el servicio de agregar casos de clientes potenciales por medio de WhatsApp en las redes sociales de las salas de ventas Aquí + Frescos con el propósito de aumentar la cartera de clientes de Cargill al mismo tiempo que se apoyaría a los emprendedores de Honduras.



## **Introducción**

El informe que se presenta se basa en las múltiples actividades que el practicante realizó durante el periodo de práctica profesional en la reconocida empresa multinacional Cargill. Cargill cuenta con diferentes plantas de operaciones en la ciudad de San Pedro Sula, sin embargo, la práctica profesional se realizó en las oficinas de Nuevos Horizontes Business Center, en el piso 16. Cabe mencionar que muchas veces la jornada laboral se llevaba a cabo desde casa, por lo que se asistía de vez en cuando a la oficina. El puesto desempeñado dentro de Cargill fue el de Coordinar de Pedidos en el área de Servicio al Cliente, referida mayormente como SAC, por los trabajadores de la empresa. El objetivo del cargo fue brindar apoyo con la toma de pedidos de la numerosa cartera de clientes de Cargill enfocándose principalmente en supermercados de todo el país. Entre las tareas de cargo, también estaba la responsabilidad de asistir a los colaboradores internos de diferentes áreas de la empresa. La práctica profesional se llevó a cabo durante el periodo del 27 de septiembre y el 20 de diciembre del año 2021.

El informe se divide por medio de capítulos, el primer capítulo se determinan los objetivos tanto generales como específicos que tendrá la práctica profesional, al igual que se brindaran datos generales y también históricos de la empresa Cargill. En el segundo capítulo se explica de manera más detallada el cargo desempeñado y las funciones de este. Las actividades fueron organizadas en orden de importancia. En el tercer capítulo se plantearán y explicarán las propuestas de mejora implementadas y asimismo las propuestas de mejora establecidas. Se justificaron las propuestas por medio de antecedentes, a partir de esto se describirán las propuestas de mejora implementadas y establecidas, por último, se incluyó el impacto de ambas propuestas por medio de datos cualitativos y cuantitativos. En el cuarto capítulo se concluyó el informe por medio de conclusiones y recomendaciones emitiendo así un juicio a partir de los objetivos establecidos. Al final del informe se encontrarán las referencias bibliográficas, así mismo el glosario de términos técnicos y anexos.

## **Capítulo I**

### **1.1 Objetivos de la Práctica Profesional**

#### **1.1.1 Objetivo General**

Desarrollar herramientas que impacten positivamente al departamento de Servicio al Cliente (SAC) de Cargill, utilizando como base los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera Mercadotecnia y Negocios Internacionales.

#### **1.1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar aspectos de mejora dentro de las actividades laborales y procesos del área de servicio al cliente de la empresa Cargill, utilizando las herramientas de recolección de datos de la empresa como base para la generación de propuestas de mejora
- Determinar el nivel de impacto que tuvo la herramienta generada por el practicante a partir de instrumentos que midan la satisfacción a los colaboradores del área del servicio al cliente.
- Adquirir nuevos conocimientos en el área de servicio al cliente que enriquezcan la experiencia laboral del practicante.

### **1.2.1 Reseña Histórica**

Cargill es una corporación multinacional privada, con base en Minnesota, Estados Unidos. Fundada en 1865, ha crecido hasta ser la mayor corporación estadounidense que no cotiza en bolsa (en lo que respecta a las ganancias). Cargill tiene oficinas en 70 países, ingresos de US\$113.500 millones y ganancias netas de US\$2.560 millones en el último año. Sus actividades comerciales incluyen la compra, venta, procesado y distribución de granos y otras mercancías agrícolas, el cultivo y venta de pienso ganadero, y la venta de ingredientes para la industria farmacéutica.

En el último año, sus mayores ganancias provinieron del negocio de la carne en Estados Unidos, mientras que, a nivel global, tuvo un buen desempeño en el sector de metales, manejo de riesgos y comercio financiero. En Latinoamérica la empresa tiene operaciones en 16 países, emplea directamente a 34.000 personas y cuenta con más de 50 marcas en el mercado. Cargill inició sus operaciones en la región en 1947, cuando abrió su primer negocio en el sector de la industria agraria en Argentina. Cargill opera en Centroamérica desde 1969 con dos negocios principales: carnes y aves de corral, y nutrición animal. Les ofrece a sus clientes una amplia variedad de productos frescos y congelados de aves de corral, directamente en las tiendas locales. Comercializa productos bajo las marcas más reconocidas y confiables en los países en los que opera. Con presencia en Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y Colombia, Cargill emplea un equipo de más de 15 000 empleados en la región. oficina principal se encuentra en San Pedro Sula, pero cuenta con operaciones en 11 ciudades de todo el país: Tocoa, La Ceiba, San Pedro Sula, Villanueva, Santa Cruz de Yojoa, Siguatepeque, Comayagua, Tegucigalpa, Juticalpa, Danlí y Choluteca. En Honduras, cuenta con más de 2300 empleados. (Cargill, 2021). En Centroamérica, Cargill comercializa pollo y embutidos, así como carnes de res, cerdo, pavo, formados y marinados, a través de la unidad de negocios Cargill Proteína Latinoamérica. Sus marcas líderes en Honduras son Pollo Norteño, Embutidos Delicia, Embutidos Kimby en la rama de la nutrición humana. También elabora alimento balanceado para especies mayores y menores, por medio de Cargill Nutrición Animal, siendo sus marcas líderes en Honduras ALCON, Dogui y Gati. Finalmente, en Costa Rica, cuenta con una oficina de servicios compartidos, Cargill Business Services (CBS); que brinda apoyo global en las áreas de recursos humanos, finanzas, logística y transporte, entre otras.

### **1.2.2 Misión**

Trabajamos junto a agricultores, productores, fabricantes, minoristas, gobiernos y otras organizaciones para cumplir con nuestro propósito de nutrir al mundo de una manera segura, responsable y sostenible. (Cargill, 2021).

### **1.2.3 Visión**

Ofrecemos insumos, experiencia y herramientas de gestión de riesgos a los agricultores pequeños y grandes, ayudándoles a aumentar su productividad e ingresos. Compramos sus cultivos y animales y los llevamos a mercados de todo el mundo. (Cargill, 2021).

### **1.2.4 Valores**

Juntos, creamos eficiencias, desarrollamos innovaciones y ayudamos a las comunidades a prosperar. (Cargill, 2021).

### 1.2.5 Organigrama

El siguiente organigrama se aprecia la representación gráfica de la estructura del departamento de servicio al cliente de la empresa Cargill dentro de Centro América. En la primera fila se encuentran los coordinadores de pedidos y practicantes, estos dos cargos forman las áreas de servicio al cliente de los países centroamericanos en los cual se encuentran Cargill. Estos dos cargos reportan y se encuentran bajo la supervisión del coordinador de procesos de servicio al cliente de su respectivo país. Los coordinadores de procesos de servicio al cliente le reportan al gerente de servicio al cliente de Centro América.

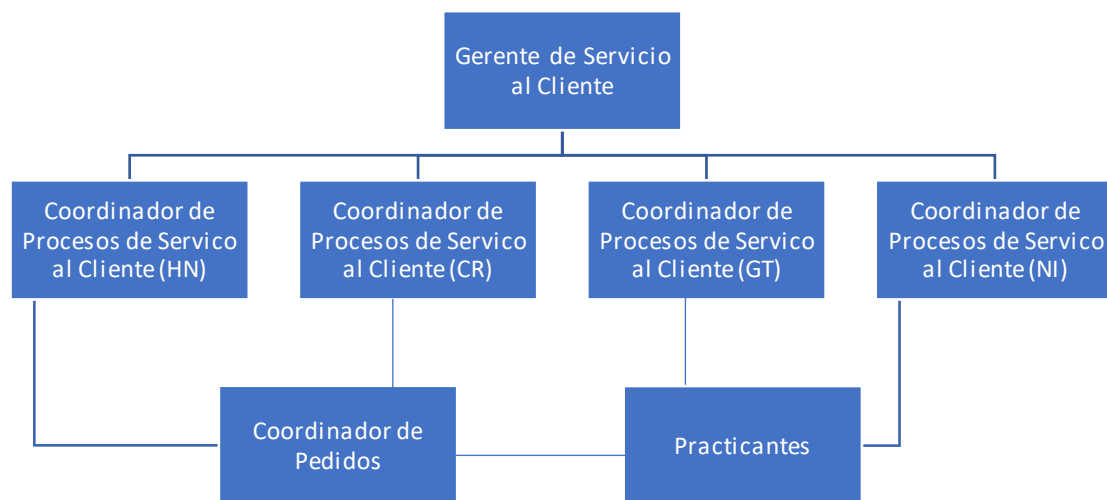


Figura 1. Organigrama de SAC Honduras. Elaboración Propia.

## Capítulo II

### 2.1 Actividades Realizadas en la Empresa

El practicante realizó la práctica profesional en el departamento de servicio al cliente (SAC) en Cargill. El departamento de SAC tiene como objetivo asistir a los clientes de la empresa, dentro de los cuales, se encuentran negocios como supermercados, mini superes, distribuidores., restaurantes y pulperías. Sin embargo, los servicios del departamento de SAC no solo se limitan a los clientes de Cargill, también asiste a los colaboradores internos de otras áreas de la compañía y a personas individuales.

La carga del departamento de servicio al cliente se distribuye entre los diferentes coordinadores de pedido y la coordinadora de procesos de servicio al cliente. La coordinadora de procesos de servicio al cliente se encarga de asignar diferentes áreas a cada coordinador para llevar un mejor control de las responsabilidades. Para tener una mejor idea sobre esto, por ejemplo, un coordinador de pedidos se encarga de la programación de pollo fresco para los clientes de Cargill a nivel nacional, mientras que otro se enfoca en el proceso de refacturaciones y otro coordinador de pedidos se especializa en los pedidos de supermercados independientes. El área de servicio al cliente trabaja de forma muy cercana con departamentos como el de Televentas<sup>1</sup>, Ruteo, Calidad, Mercadeo, Food Service, Despacho y las salas de ventas. Cabe mencionar que el equipo de SAC de Honduras realizaba reuniones con los demás departamentos de SAC en Centroamérica, durante el periodo de práctica profesional el practicante tuvo la oportunidad de asistir a estas reuniones. Dichas reuniones eran dirigidas por el Gerente de Servicio al Cliente y se enfocaban en presentar, exponer y comparar resultados de la semana ente los departamentos de SAC en Centroamérica. Dentro de las actividades realizadas por el practicante se encontraban la toma de pedidos de supermercados, coordinaba pedidos de distribuidor, asistía a clientes individuales que realizaban sus pedidos por medio de la página web, ingresaba casos de fallas de equipo, fallas de calidad, fallas de abastecimiento<sup>2</sup> y solicitudes varias. El practicante también atendía la línea telefónica de servicio al cliente donde abordaba consultas de personas individuales, atendía las necesidades de los clientes de Cargill o asistía a los colaboradores internos de la empresa. A continuación, se detallan las actividades realizadas durante el período de práctica profesional.

---

<sup>1</sup> Ver glosario: “Televentas”

<sup>2</sup> Ver glosario: “abastecimiento”

### **2.1.1. Atender la línea de servicio al cliente**

Los coordinadores de pedidos deben estar al tanto durante toda su jornada laboral de la línea de servicio al cliente. La línea no está limitada a clientes existentes de la empresa. Cualquier persona puede llamar a la línea de servicio al cliente y las razones de las llamadas pueden variar. El número de la línea es el 2627-0700. La línea telefónica está habilitada de 8am a 9pm de lunes a sábado.

Debido a que el área de SAC cuenta con ciertos estándares de calidad y entre estos estándares es no perder ni una llamada, atender la línea de servicio al cliente es la tarea primaria de todo coordinador de pedidos, la línea está constantemente monitoreada por la coordinadora de procesos de servicio al cliente. Al supervisar la línea ella está al tanto de cuantos coordinadores de pedidos se encuentran activos en la línea, cuantas llamadas entran, cuantas han entrado, etc. Siempre debe de haber al menos un coordinador de pedidos en la línea, listo para atender llamadas.

Debido a la variedad de casos, los coordinadores de pedidos deben manejar todo tipo de información sobre la empresa y otras áreas de esta. Para atender la línea se utilizan dos herramientas el Cisco ID Phone Communicator y Cisco. El Cisco ID Phone Communicator simula un teléfono fijo de manera virtual en el cual se pueden realizar y contestar llamadas.

Cisco IP Communicator es una aplicación de escritorio que convierte su computadora en una aplicación completa Le permite colocar, recibir y manejar llamadas. (Cisco IP Communicator User Guide, 2019)

Cisco es un programa que se utiliza para gestionar el estatus del coordinador de pedidos en la línea. Cisco es una empresa dedicada a la interconexión de redes informáticas y de comunicaciones más grande del mundo. Es por tanto la que domina los sistemas y la que, prácticamente, ha creado un estándar propio para las redes de telecomunicaciones. (TokioSchool, 2021)

El estatus en Cisco se puede cambiar a Ready o Not Ready. Cuando el estatus del coordinador de pedidos en Cisco es Ready el coordinador de pedidos puede recibir llamadas. Si el estatus del coordinador de pedidos es Not Ready en Cisco no puede recibir llamadas, pero si puede realizarlas en el Cisco ID Phone Communicator. Hay varios tipos de Not Ready en Cisco, el cual permite a la coordinadora de procesos de servicio al cliente saber que está haciendo el coordinador de pedidos. Por ejemplo está Not Ready- Baño, Not Ready- Capacitation, Not Ready- Función Administrativa, Not Ready- Cofee Break, entre otros. La mayoría de las llamadas que la línea de servicio al cliente recibía eran casos los cuales el coordinador de pedidos ingresaba a un programa llamado SAP.

El sistema SAP es un sistema informático que hace que las empresas puedan administrar correctamente sus recursos humanos, productivos logísticos, etc. (IEBS,2020)

### **2.1.1.1 Ingresar pedidos de supermercados**

Una tarea habitual para un coordinador de pedidos al momento de estar atendiendo la línea de servicio al cliente es tomar la llamada y que sea un R.P.V o representante de venta<sup>3</sup> de un supermercado y que este busque realizar un pedido. Si un establecimiento que no es un supermercado llama para realizar un pedido, el coordinador de pedidos deberá tomar los datos del cliente y enviarlos al chat en Microsoft Teams compartidos por el equipo de SAC y el de Televentas. Los pedidos de supermercados se caracterizan por ser extensos y pedir altos volúmenes de cada producto. Cada R.P.V cuenta con el formato que el equipo de SAC maneja para ingresar los productos y el pedido en SAP. Este formato está en Excel y contiene todos los productos que Cargill Honduras ofrece a los supermercados. Todos los productos están divididos por medio de categorías. Al lado del nombre del producto se encuentra su código SAP. Este código es el que se ingresa en SAP para registrar el pedido. A medida que el representante de venta dicta su pedido, el practicante debía ir anotando dicho pedido. Al finalizar de anotar el pedido del supermercado se debía ingresar las cantidades deseadas por el supermercado al archivo de Excel, el cual cuenta con un macro. Este macro se encargaba de abrir otra pestaña en Excel solamente con los códigos SAP de los productos deseados y las cantidades ingresados por el coordinador de pedidos. Este archivo puede ser visualizado en Anexo 1. El practicante guardaba el archivo y se lo enviaba a la coordinadora de pedidos encargada de los pedidos de supermercados. Todos los pedidos de supermercados deben ser realizados e ingresados antes de las tres de la tarde.

### **2.1.1.2 Crear casos en SAP**

Cuando el practicante recibía una llamada y el motivo de esta era un representante de venta o un colaborador interno de Ruteo informando un caso de falla de calidad, falla de servicio, falla de abastecimiento, falla de equipo, cliente potencial, comentario/sugerencia/recomendación, solicitud de equipo, solicitud de cambio de equipo, solicitud de material publicitario y merma. El coordinador de pedidos deberá ingresar este caso al programa SAP. El practicante debía pedirle a la persona que llamaba la información requerida para ingresar su caso. Esta requerida información podía ser encontrada en el archivo de “Fallas SAP Regional”. Se puede apreciar el archivo de

---

<sup>3</sup> Ver glosario: “representante de venta”



Fallas SAP Regional en la Anexo 2. En este archivo se detallaba la información que se ocupaba para ingresar el aviso en SAP. Una vez que el practicante recolectaba dicha información, se ingresaba SAP y se abría un nuevo caso. Se le daba el número de caso único a la persona que llamó. Se colgaba la llamada y se continuaba trabajando en el caso abierto, se adjuntaba la información necesaria. Desde SAP, el practicante podía generar un archivo PDF con toda la información necesaria y enviársela a su correo. Una vez caía el correo con el PDF, el practicante, revisaba el archivo de “Correos Matriz”, para mandar el caso a los correos de los departamentos y personas adecuadas. Cada tipo de caso ingresado en SAP tiene su departamento responsable. Al enviar el caso, el practicante ingresaba el número de caso, el nombre de la persona que llamó, el número del cliente y el tipo del caso a un archivo llamado “Casos Ingresados HN” para llevar un mejor control de los casos que fueron ingresados a SAP y también para enviarle un mensaje a la persona que reportó el caso un tiempo estimado de solución a su caso.

### **2.1.1.3 Generar un ZPLF**

El practicante debía generar un ZPLF cuando alguien del departamento de Ruteo llamaba a la línea de servicio al cliente y lo solicitaba. Un ZPLF es un pedido de cesta para transportar un producto. Las cestas no pueden salir de Despacho sin que se autorice su salida primero, por lo que cae en manos de los coordinadores de pedidos generar el pedido de una cesta y autorizar a que esta salga con el camión y la ruta del colaborador del departamento de Ruteo que solicitó el ZPLF. Este pedido se hace por medio de SAP. El practicante debía pedirle al colaborador de ruteo su número de transporte y la matrícula de su camión para autorizarle un pedido de cesta a esa ruta y cargarle la cesta a ese camión en específico. Una vez que el practicante generaba código de el pedido de cesta en SAP, lo adjuntaba en un correo junto con el transporte del colaborador de ruta, autorizando la salida de cesta<sup>4</sup>. Este correo se enviaba a los supervisores de ruta junto con los códigos generados.

### **2.1.1.4 Generar una recarga**

Una recarga es un pedido que puede hacer un colaborador de ruteo o un representante de preventa en donde solicita productos que le hicieron falta o necesita agregar en el pedido para determinado cliente debido a un incumplimiento este pedido se ingresa a SAP. El practicante le pedía al colaborador de ruteo o representante de preventa los productos que desea agregar y a que ruta los va a cargar. Los productos que desean agregar eran otorgados al cliente por medio de códigos de

---

<sup>4</sup> Ver glosario: “cesta”

SAP, el cliente ingresaba estos códigos y el sistema reconocía que productos eran. Después de agregar los productos, se le creaba un transporte al producto en SAP. Al tener el código de la recarga y del transporte se adjuntaban en un correo y eran enviados a los encargados de ruta.

#### **2.1.1.4 Pedido de pollo fresco**

Unas de las llamadas más comunes en la línea de servicio al cliente eran las de los supermercados programado su pedido de pollo fresco. Debido a la naturaleza y delicadeza del pollo fresco, este se debe programar con dos días de anticipación. Era imposible realizar un pedido de pollo fresco para el mismo día. Los supermercados estaban al tanto de que tenían que programar su pollo fresco con 2 días de anticipación. El practicante debía tomar el pedido de pollo fresco, anotarlo en un correo y enviárselo al coordinador de pedidos responsable de la programación de pollo fresco.

#### **2.1.1.4 Devolución de pollo fresco**

Hay varios motivos por lo que los clientes pueden regresar su pollo fresco, esto puede ser una falla de calidad, fecha corta, no podían pagar, no había espacio para recibir, estaban fuera de orden, etc. El colaborador de Ruteo acudía a la línea de servicio al cliente para reportar la devolución de pollo fresco. El practicante tomaba e ingresaba los datos necesarios para validar la devolución en un formato de Excel. Para ingresar una devolución de Pollo Fresco se ocupaba el nombre del colaborador de ruteo, su número de celular, la cantidad, el producto fresco, el motivo de devolución y quien está devolviendo el pollo fresco. Cuando se tiene obtenía esta información, el practicante lo adjuntaba a un correo y enviaba el correo a los encargados de la ruta.

#### **2.1.1.5 Casos supply**

Los casos supply son reportados por colaboradores de Ruteo mediante la línea telefónica. Estos casos eran ingresados en un documento de Excel compartido por todo el equipo del área de servicio al cliente. Existen 3 tipos de casos supply y estos son faltantes, sobrantes y cruces. Los colaboradores de Ruteo cuando están entregando pedidos puede hacerles falta productos, sobrarle o no andar el producto correcto por lo que deben reportarlo al área de SAC. El practicante solicitaba información como el nombre del colaborador, el número de celular, la ruta, número de manifiesto, la cantidad y el nombre del producto que está reportando. Si el colaborador de Ruteo reporta un faltante significa que uno de los productos que tiene que entregar no iba en la entrega. Si el colaborador de Ruteo reporta un sobrante significa que tenía un producto de más el cual no fue solicitado. Si el colaborador de Ruteo reporta un cruce es porque iba manifestado un producto en

el pedido, pero el llevaba otro producto erróneo en físico. Después de ingresar el caso en el archivo de Excel, el practicante le otorgaba un número de caso al colaborador de Ruteo.

### **2.1.2 Generación de facturas**

La generación de factura es una actividad la cual se convierte en alta prioridad una vez sea recibida la solicitud de factura. Esta debe ser generada de forma inmediata debido a que los camiones ya están cargados con los pedidos de los clientes y listos para salir en despacho. Un atraso en la generación de una factura retrasaría la entrega de pedidos de los clientes. Una factura es el último paso en el proceso de la generación de un pedido. Una vez que el equipo de servicio al cliente recibe el manifiesto de factura de parte del departamento de Despacho, cualquier coordinador de pedido puede generar dicha factura. En el correo de solicitud de factura enviado por Despacho se encuentra el código el nombre del cliente, el código de pedido y el código de la entrega. El primer coordinador de pedido que vea el correo notifica al resto del equipo por medio de la aplicación de WhatsApp que él o ella trabajará en dicha factura. Posteriormente se ingresaba al programa SAP. En SAP, se ingresa el código para modificar entrega de salida. Cuando se empezaba esta transacción se copiaba el código de entrega del correo de manifiesto de factura y se pega en SAP. Se verificaba que sea el código correcto de cliente y seleccionaba la opción de recibido. Después de esto se ingresa el código de generación de factura, se pegaba el código de entrega e ingresaba. Se genera la factura y se guardaba. El practicante se dirigía a la transacción de modificación de documentos de factura y autorizaba la salida. Generaba un documento PDF, procedía a responder al correo inicial de despacho y adjuntaba el PDF.

### **2.1.3 Pedidos de distribuidor**

Los pedidos de distribuidor son pedidos de tamaño considerable y son recibidos diariamente. La coordinadora de procesos de servicio al cliente la envía como fotografía por medio la aplicación WhatsApp al equipo de SAC. Un coordinador de pedidos confirma que realizará el pedido de distribuidor y procede a ingresar al formato del distribuidor que realizó el pedido, ya que cada distribuidor tiene su propio formato. Después de ingresar el pedido al formato adecuado, el practicante debía ingresar a SAP e ingresar el código de transacción para la generación de pedido. Se ingresaba el código de pedido de distribuidor, ya que hay varios tipos de pedidos y cada pedido tiene un código. Al ingresar al código de pedido adecuado, el practicante copiaba el código de distribuidor y lo pegaba en SAP. después de copiar y pegar el pedido del formato se confirma que este pedido será entregado en planta. Se llamaba al encargado de despacho y se confirmaba el peso

total del pedido. El siguiente paso de este proceso es generar una cesta. La empresa Cargill se refiere a la cesta como las canastas o paquetes donde irá el producto que solicitó el distribuidor. La cesta es necesaria para que el producto pueda ser despachado de la planta.

Después de generar ambos códigos para el pedido y la cesta, el practicante los pegaba en el correo. Posteriormente, se ocupa generar el transporte. El practicante ingresaba al código de transacción para un generar un transporte. Se establecía la fecha de salida solicitada por el distribuidor y se pegaba ambos de código de entrega tanto la del pedido como la de la cesta, esto generaba un código de transporte. El practicante pegaba todos los códigos en el correo y los mandaba a los encargados de despacho.

### **2.1.4 Toma de pedidos por Twilio**

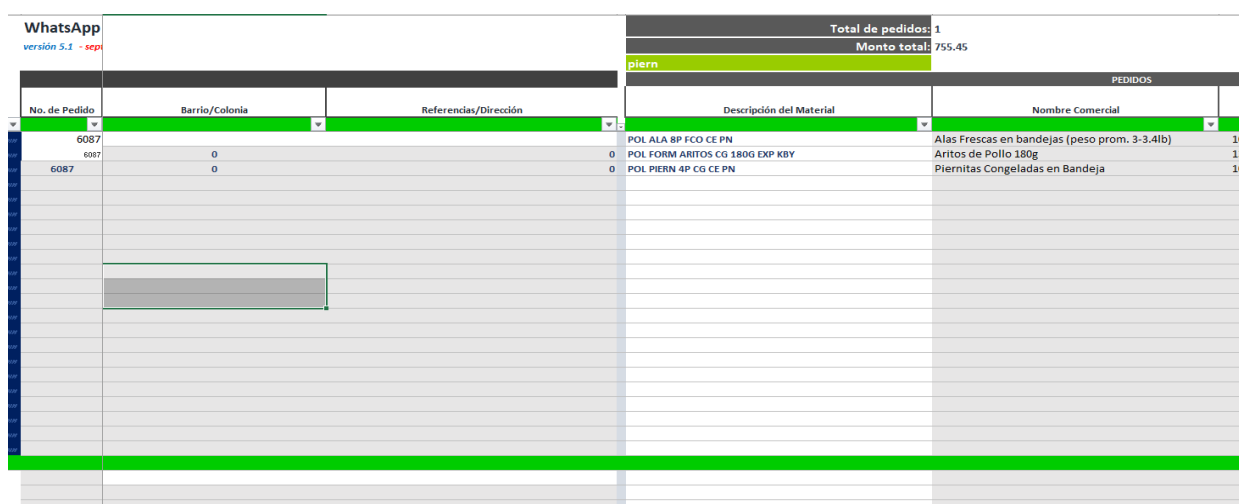
Twilio democratiza los canales de comunicación como voz, texto, chat y video al virtualizar la infraestructura de telecomunicaciones del mundo a través de API's que son lo suficientemente simples para que cualquier desarrollador las use, pero lo suficientemente robustas como para alimentar las aplicaciones más exigentes del mundo. (NTS-Solutions, 2021).

El departamento de SAC utiliza Twilio para recibir los pedidos de los clientes de las salas de ventas por medio de WhatsApp. Los clientes realizan su pedido a partir del catálogo virtual de las salas de ventas de Aquí + Frescos y este genera la orden y algún coordinador de pedidos la recibirá por medio de Twilio. Las salas de Aquí + Frescos se encuentran solamente en San Pedro Sula y Tegucigalpa, por lo que los pedidos son limitados a estas dos ciudades. Existen tres salas de ventas en la ciudad de San Pedro Sula y dos salas de ventas en Tegucigalpa. Cabe recalcar, que los clientes miran una conversación común y corriente en WhatsApp, pero los coordinadores de pedidos están comunicándose por medio de Twilio.

Para tomar pedidos en Twilio se utilizan cuatro herramientas un archivo de Excel llamado "Generalidades de Twilio". En este archivo de Excel se encuentran mensajes predeterminados para que el coordinador de pedidos copie y pegue en el chat de Twilio. De esta forma se asegura la buena ortografía y disminuye considerablemente el tiempo entre diálogos del coordinador de pedidos con el cliente

La siguiente herramienta es un archivo de Excel llamado "Precrud". Se puede apreciar un ejemplo del archivo Precrud en la Figura 2. En el archivo Precrud, se ingresa la información general de cliente, como nombre, número de celular, dirección y número de orden, el cual se generó automáticamente por el catálogo virtual. En Precrud también se ingresa el pedido del cliente, las

cantidades deseadas y las libras de su pedido, Precrud automáticamente realiza la suma del total de la orden, tomando en cuenta impuestos, cantidades y libras. La otra herramienta que se utiliza es WhatsApp. WhatsApp la utiliza los coordinadores de pedido para comunicarse con las salas de ventas de Aquí + Frescos más cercana al cliente para verificar si hay disponibilidad del producto deseado, de ser así, se le pide a la sala de ventas que brinden el peso de los productos que su precio depende de las libras. Una vez que se confirma el peso de los productos se ingresan a Precrud y se confirma el total del pedido con la sala de ventas y se le brinda el total al cliente. El cliente decide si pagará por transferencia, botón de pago o en efectivo. Una vez se confirma que el cliente hizo el pago o confirma que pagará en efectivo una vez el pedido llegue se procede a enviar correo a la sala de ventas con la que sacó el pedido, se adjunta el Precrud y la información del cliente.



The screenshot shows the Precrud application interface. At the top left, it says 'WhatsApp versión 5.1 - sept'. On the right, there is a summary box: 'Total de pedidos: 1' and 'Monto total: 755.45'. Below this is a table with columns: 'No. de Pedido', 'Barrio/Colonia', 'Referencias/Dirección', 'Descripción del Material', 'Nombre Comercial', and 'Q'. The table contains three rows of data:

No. de Pedido	Barrio/Colonia	Referencias/Dirección	Descripción del Material	Nombre Comercial	Q
6087			POL ALA RP FCO CE PN	Alas Frescas en bandejas (peso prom. 3-3.4lb)	10
6087	0	0	POL FORM ARITOS CG 180G EXP KBY	Aritos de Pollo 180g	13
6087	0	0	POL PIERN AP CG CE PN	Piernitas Congeladas en Bandeja	10

**Figura 2.** Formato De Precrud. (Cargill, 2021)

Al final del día, los coordinadores de pedido deberán enviar la información de los pedidos a la coordinadora de procesos de servicio al cliente para que esta ingrese la información al Excel de los clientes que realizaron pedidos por medio de Twilio y la aplicación Aquí + Frescos.

Es importante mencionar que también existen interacciones por medio de Twilio. Una interacción es todo aquel contactó con un cliente en Twilio que no sea un pedido. Las interacciones pueden variar si un coordinador de pedidos tuvo una interacción, la debe describir en el archivo que se envía al final del día a la coordinadora de procesos junto con el Precrud y la información de los clientes.

### 2.1.4.1 Generar botón de pago

El coordinador de pedidos deberá generar un botón de pago<sup>5</sup> para el cliente si este informa por Twilio que el pago de su orden será con tarjeta de crédito o débito. Las salas de ventas de Aquí + Frescos tienen un acuerdo en el cual pueden generar sus botones de pago por medio de la empresa de envíos Hugo y esta se encarga de realizar el envío, posteriormente la sala de ventas cubre los gastos de envío. En la figura 3 se puede ver la interfaz de la página web de Hugo que el área de SAC utiliza para generar botones de pago.

Figura 3. Interfaz de Hugo para generar botones de Pago (Hugo App, 2021)

A inicios de 2017 desarrollaron Hugo App, la primera aplicación centroamericana en brindar servicios de micro logística, iniciando con el envío de comida de tus restaurantes favoritos y todo tipo de bebidas. En tan solo 3 años, Hugo App se ha expandido a 6 países (El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Costa Rica y República Dominicana) y además se han desarrollado nuevos servicios tales como compras en supermercado, boletería electrónica, lavandería, dinero en efectivo a domicilio, diligencias, entre otros. Y en el 2020 incursionando en el transporte de personas y servicios financieros. (Hugo, 2020)

Las salas de ventas hacen uso de los servicios financieros de Hugo. Cada sala de ventas cuenta con

<sup>5</sup> Ver glosario: “Botón de pago”

su propia cuenta en la página web de Hugo, por lo que el coordinador de pedidos deberá ingresar a la cuenta de la sala de ventas donde sacó el pedido del cliente y generar un botón de pago desde dicha cuenta. El coordinador de pedidos ingresa el número de orden y el monto total del pedido y genera un enlace. Este enlace se le envía al cliente y una vez el cliente realiza el pago, el coordinador de pedidos le notifica a la sala de ventas que el cliente ya realizó el pago y deberá cambiar el estatus del pedido manualmente de “En Proceso” a “Preparado” para que un repartidor de la empresa Hugo llegue a la sala de ventas y le haga llegar el pedido al cliente.

### **2.1.5 Validaciones**

El área de Servicio al Cliente llama validaciones al acto de contactar a los R.P.V o representantes de venta y clientes potenciales para asegurarse que sus casos hayan sido atendidos. Se divide entre todos los miembros de SAC, por medio de un archivo Excel compartido, todas las llamadas de validaciones por hacer. Se revisa cada uno de los casos ingresados al sistema. Estos casos se ingresan como “Avisos” en el sistema SAP. Cada aviso, se divide en tres categorías las cuatro categorías que son: Solicitud Varias, Fallas de Equipo, Fallas de Servicio y Fallas de Calidad. Cada aviso ya tiene su periodo de tiempo establecido para ser resuelto, sin embargo, de vez en cuando hay casos que no son atendidos y para eliminar la posibilidad que esto suceda se hacen llamadas de validaciones a las personas con casos. Estas llamadas de validaciones siguen un script<sup>6</sup>, en cual se le pregunta a la persona si su caso fue atendido o no. Si fue atendido, se le hacen dos preguntas para calificar, del uno al cinco siendo cinco el nivel más alto, el nivel de atención de parte de la empresa a dicho problema en cuestión y también se califica el tiempo de respuesta al problema. Las calificaciones otorgadas por las personas son ingresadas en el archivo de Excel compartido. Si la persona aún no ha sido atendida o el mismo problema que reportó inicialmente se vuelve a presentar, el coordinador de pedidos deberá cerrar ese caso que estaba abierto y abrir un nuevo aviso en SAP especificando que se realizó la llamada de validación, pero el que problema no ha sido atendido o volvió a presentarse. De esta forma todos los avisos creados a partir de la petición de los R.P.V y los clientes son atendido y se las da el seguimiento adecuado. El objetivo de esta tarea es cerrar todos los avisos ingresados, atendiendo las necesidades de las personas que acudieron a SAC.

---

<sup>6</sup> Ver glosario: “script”

## 2.1.6 Realización de encuestas de satisfacción al cliente

Los clientes de Aquí + Frescos pueden realizar sus pedidos por medio de la aplicación de Aquí + Frescos y por medio de la aplicación de WhatsApp. Una vez se comprueba que su pedido ha sido entregado se les agradece su compra y se les envía un enlace el cual los dirige a una encuesta. Si la persona ya realizó la encuesta no hay necesidad de llamarlo. Primero se revisa los clientes que si realizaron la encuesta en PowerBi. PowerBi es una herramienta de Microsoft. Microsoft lo define de lo explica de la siguiente manera:

Conéctese a los datos, modélelos y visualícelos con facilidad, mediante la creación de informes memorables personalizados con sus KPI y marca. Obtenga respuestas rápidas y con tecnología de IA a sus preguntas empresariales, incluso al preguntar con lenguaje de conversación. (Microsoft, 2021)

PowerBi es una herramienta de almacenamiento e interpretación de datos. PowerBi está enlazada con las encuestas del enlace que se les manda a los clientes. Se puede apreciar la interfaz PowerBi en la figura 4

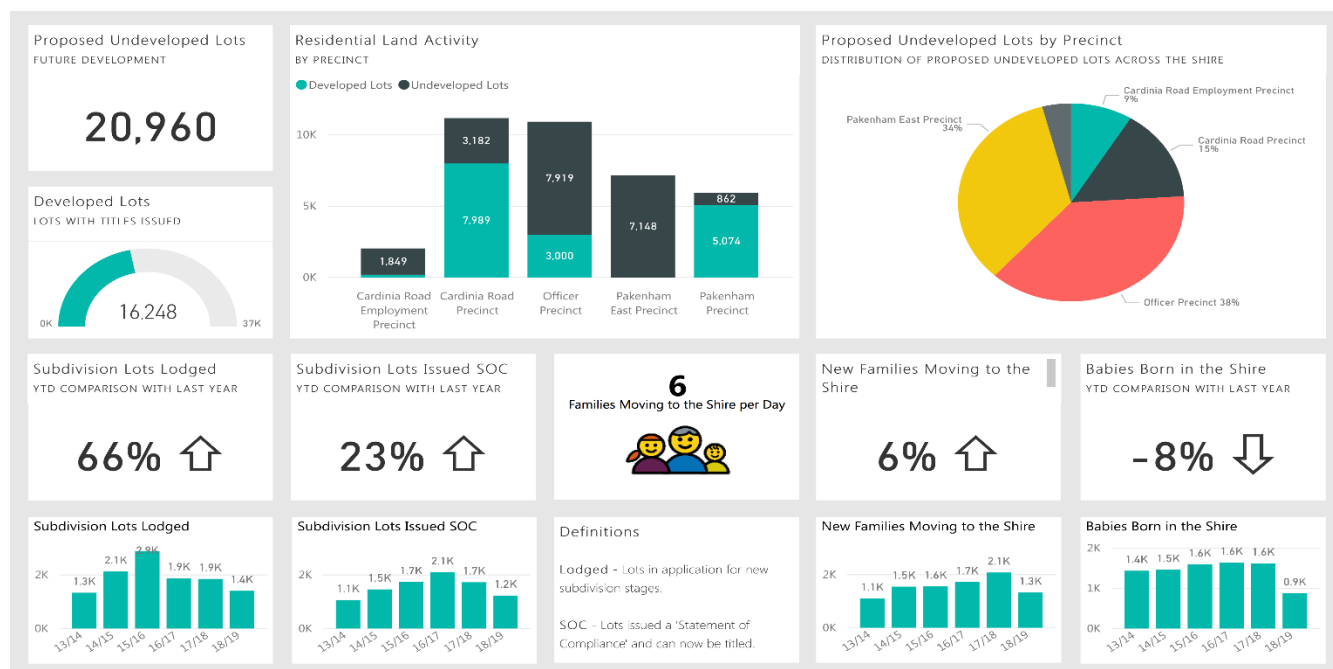


Figura 4. Interfaz de PowerBi (Microsoft, 2020)

En el archivo de Excel de clientes que realizaron pedidos en Aquí + Frescos se elimina a todos los clientes que si realizaron la encuesta y se deja la información de los clientes que no han llenado la encuesta. Se llama a los clientes que no realizaron la encuesta en el Cisco IPPhone Communicator.



Esta encuesta les hace preguntas a los clientes para que evalúen la calidad del servicio, funcionalidad de la aplicación, tiempos de entrega y calidad de la información brindada por el agente de servicio o coordinador de pedido. Se les pide que evalúen cada criterio del 1 al 5 siendo 1 la calificación más baja y 5 la calificación más alta. Al final de la encuesta se encuentra una pregunta abierta en la cual se le pregunta al consumidor si tiene alguna sugerencia para mejorar nuestro servicio. Al finalizar la encuesta se agradece al cliente por su tiempo y comentarios y se enviaba la encuesta. Se le puede hacer dos llamadas al cliente por si no contesta la primera. Los resultados de las encuestas son reflejados en PowerBi para su interpretación posterior en reuniones.

## Capítulo III

### 3.1 Propuesta de Mejora Implementada

#### 3.1.1 Propuesta: Manual SAP: Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingresos

##### 3.1.1.1 Antecedentes

Una de las herramientas primordiales en el departamento de servicio al cliente de Cargill es el programa SAP. SAP es un programa utilizado en muchas empresas a nivel mundial. El área de SAC utiliza el sistema SAP para realizar facturas, generar refacturaciones, ingresar pedidos, ingresar casos de clientes entre otras actividades.

SAP ayuda a las empresas y organizaciones de todos los tamaños y sectores a gestionar sus negocios de forma rentable, a adaptarse continuamente y a crecer de forma sostenible. La empresa desarrolla soluciones de software que son utilizadas por pequeñas, medianas y grandes empresas. Con las aplicaciones estándar, las soluciones sectoriales, las plataformas y las tecnologías, es posible mapear y diseñar cada proceso empresarial. El software recoge y procesa datos en una misma plataforma, que van desde la compra de materias primas hasta la producción y la satisfacción del cliente. (News SAP, 2020)

Es común para el área de SAC, recibir practicantes universitarios, al igual que el ingreso de nuevos colaboradores. Para los nuevos colaboradores del área de SAC, SAP puede llegar a ser una herramienta un tanto intimidante y de uso poco amigable. Las diferentes operaciones realizadas en SAP por los coordinadores de pedidos no son para nada intuitivas y requieren un asesoramiento particular para cada tarea.

Cuando el practicante ingresó al área de servicio al cliente tuvo que recibir adiestramiento en cada uno de los procedimientos de SAP. Muchas veces el practicante tenía que interrumpir o esperar que se desocuparan los coordinadores de pedidos de sus tareas diarias para que le asistieran a realizar procesos en SAP. Al inicio de la práctica profesional, debido a la dificultad de manejo, el practicante le enviaba la información recibida a otro coordinador de pedidos para que el ingresara dicha información en SAP. Esto en lugar de reducir el trabajo del área SAC incrementaba la carga de trabajo para los otros coordinadores de pedidos. Cabe mencionar que durante el periodo de práctica profesional hubo otra practicante. En varias ocasiones el practicante aprendía un proceso en SAP, mientras que la otra practicante recibía asesoramiento de otro proceso por lo que ocasionó

un aprendizaje irregular entre los practicantes.

### **3.1.1.2 Descripción de propuesta**

Debido a la dificultad de adaptación e interfaz poco amigable del programa SAP, la propuesta planteada por el practicante consistía en la creación de un manual el cual contenía la mayoría de los procesos que el área de servicio al cliente realiza en SAP con los nuevos colaboradores en mente. El practicante empezó anotando en un cuaderno todos los procedimientos en SAP que se le enseñaban para posteriormente ingresarlos en un documento de Microsoft Word.

El practicante explicó cada procedimiento y sobre que se trataban, de esta forma no solo familiarizase con los procesos, sino también entender su función en la empresa. El practicante enumeró y detalló explícitamente los pasos de cada procedimiento. El practicante esperaba que se le presentara la oportunidad para realizar el mismo cada uno de los procedimientos que se le explicó para realizar capturas de pantalla de los diferentes procesos y adjuntarlos con el paso correspondiente en el manual. El practicante rotuló con flechas en Microsoft Word cada una de las imágenes para facilitar el seguimiento de los procedimientos. Se resaltaron las palabras que son usadas frecuentemente en el área SAC para familiarizarse con la jerga del área, ya que muchas de estas palabras no son usadas comúnmente y pueden llegar a retrasar o dificultar el proceso de aprendizaje. Se convirtieron los nombres de los documentos necesarios mencionados en el manual en enlaces para dirigir a los nuevos colaboradores a los documentos necesarios. De esta forma se reduce el tiempo en buscar el documento adecuado y también ayuda a relacionar los documentos necesarios con cada proceso.

El nombre del manual fue: “Manual SAP: Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingresos.”. El Manual SAP fue realizado con la idea de que pueda ser editado por los coordinadores de pedidos. De esta forma se puede añadir más información que algún colaborador considere necesaria, algún proceso que haga falta o incluso ingresar un nuevo procedimiento de SAP. Debido a esta idea el “Manual SAP: Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingreso”, se sugirió que, de ser aprobado, se subiera a la plataforma de Microsoft Teams. De ser subido al chat de SAC HN en Microsoft Teams, cualquier integrante del grupo puede visualizar el documento y editarlo libremente. Cabe mencionar que el costo de la elaboración de este manual fue nulo, ya que el practicante invirtió su tiempo libre en la creación de dicho manual. Se puede apreciar el manual realizado por el practicante durante el periodo de práctica profesional en el Anexo 3.

### **3.1.1.3 Impacto de la propuesta**

Una vez se completó el “Manual SAP: Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingresos.” fue aprobado por la coordinadora de procesos de pedidos y fue subido al grupo de Microsoft Teams de SAC HN. El manual SAP está disponible para todos los coordinadores de pedidos actuales y los posibles nuevos colaboradores que entren al área SAC. Además de ya pertenecer a los archivos oficiales del departamento de Servicio al Cliente de Cargill, el Manual SAP, realizado por el practicante, ha cumplido su principal objetivo ya que fue utilizado por una nueva colaboradora del área de SAC para aprender a realizar los procesos de SAP. El Manual SAP agilizó y facilitó el proceso de aprendizaje del nuevo colaborador, además de esto el Manual SAP funciona como referencias por si el nuevo colaborador no está seguro de algún procedimiento. Para calificar el impacto que tuvo el Manual SAP, el practicante le preguntó al colaborador que calificará del 1 al 5, que tan útil le había sido el Manual SAP en su procedimiento de entrenamiento. 1 siendo el número más bajo y 5 el más alto. La nueva colaboradora respondió 5 y mencionó que todavía hace uso del manual.

## **3.2 Propuesta de Mejora Planteada**

### **3.2.1 Propuesta: Plan de incremento de clientes potenciales.**

#### **3.2.1.1 Antecedentes**

Los clientes son la base del crecimiento de la empresa. En Honduras, los clientes de Cargill son aquellos que revenden y distribuyen sus productos. Cargill cuentan con marcas reconocidas nacionalmente como, por ejemplo, Pollo Norteño, Embutidos Delicia y Kimby. Los clientes de Cargill son principalmente pulperías, supermercados, minisúper, bodegas, distribuidoras y restaurantes.

Un cliente potencial es una persona que tiene una gran posibilidad de convertirse en un comprador, consumidor o usuario de los productos y/o servicios que ofrece una empresa. En otras palabras, un cliente potencial es aquella persona que se conoce en el mundo del marketing como un prospecto en ventas. (Oberlo,2021)

A la semana se ingresan al sistema de SAP de 6 a 10 casos de clientes potenciales<sup>7</sup> por medio de la línea de servicio al cliente, para que el supervisor de ventas adecuado revise el caso y asigne al

---

<sup>7</sup> Ver glosario: “clientes potenciales”

cliente a una ruta. De estos 7 a 10 casos de clientes potenciales a la semana, de 0 a 3 individuos se comunican con los coordinadores de pedidos por medio de WhatsApp ya que están interesados en ser clientes de Cargill y adquirir sus productos y/o servicios. La segunda razón por la que las personas se contactan por medio de WhatsApp con el equipo de SAC, es porque quieren ser clientes de Cargill, la primera razón siendo para realizar pedidos en las salas de ventas de Aquí + Frescos.

Para ingresar a un cliente potencial, se necesita el nombre de la persona interesada, su número de celular, tipo de negocio, productos de interés, nombre del negocio y la dirección de este. Obtener la información de las personas interesadas en ser clientes potenciales, por el medio de WhatsApp, para posteriormente ingresarlo a SAP. Todas las personas que se comunican con el departamento de SAC por medio de WhatsApp con el propósito de ser clientes de Cargill, es para cotizar precios o realizar pedidos para su negocio sin saber que el número al que ellos mandan mensajes por WhatsApp que se promociona en redes sociales, como Facebook e Instagram, es exclusivamente para pedidos personales de volumen bajo para consumo personal o familiar. Cuando un cliente se comunica con el departamento de SAC por medio de WhatsApp, por lo general, se le tiene que explicar que este número no es para pedidos para negocios, por lo que no se maneja información como precios para negocios, ruteo, cantidades etc. Después de explicarle esto al cliente, se le pide la información necesaria y se ingresa el caso a SAP. Promocionar el servicio, en las redes sociales de las salas de ventas Aquí + Frescos, de ingresar como cliente potencial por medio del celular para realizar pedidos incrementaría, las solicitudes de clientes potenciales por lo que aumentaría la cartera de clientes de Cargill.

### **3.1.1.2 Descripción de Propuesta**

Con el fin de impulsar las solicitudes de clientes potenciales por medio de WhatsApp se le instruirá a la agencia publicitaria que se encarga de las redes sociales de las salas de ventas de Aquí + Frescos, las cuales son Facebook e Instagram, de empezar a realizar posts<sup>8</sup> los cuales informen al público objetivo<sup>9</sup> que pueden ingresar sus datos y el de su negocio por medio de WhatsApp para ser ingresados a la base de datos de Cargill y convertirse en clientes. Al realizar esto se espera que más gente se dé cuenta de esta opción y se animen a ingresar como clientes potenciales, ya que muchas personas no están conscientes que pueden realizar este tipo de proceso por medio de

---

<sup>8</sup> Ver glosario: “posts”

<sup>9</sup> Ver glosario: “público objetivo”

WhatsApp. El impulso de clientes potenciales no solo dependerá de su nueva promoción en redes sociales, pero al igual que el archivo que se usa para los pedidos de WhatsApp, llamado Generalidades de Twilio. Este archivo de Excel contiene mensajes predeterminados para que los coordinadores de pedidos copien y peguen durante su interacción con un cliente por medio de chat, de esta forma se acelera todo el proceso del pedido. El practicante plantea abrir una nueva pestaña en el mismo archivo de Generalidades de Twilio, el cual contenga mensajes predeterminados<sup>10</sup> necesarios para agilizar el proceso de ingresar a un cliente. Dichos mensajes predeterminados, contendrían información general del proceso, el tiempo de espera de respuesta de un supervisor de ventas, y también la información requerida para ingresar el caso. Al final se las daría un número de caso a los clientes, ya que SAP genera uno. Esto le da seguridad a las personas que su petición está siendo tomada en serio y podrá indagar sobre el seguimiento del caso con su número de caso. Se puede apreciar un borrador de este archivo en la Anexo 4. Realizar esta propuesta no tendría costo, ya que la empresa ya tiene contratada una agencia publicitaria llamada Los posts tendrían que coincidir con la imagen de marca de las salas de ventas. Los posts deberían resaltar lo fácil que es registrarse como cliente potencial dentro de Cargill y explicarles cuanto tarda todo el proceso desde que ingresan su petición hasta que son contactados. Los posts también deberían dar a conocer los diferentes tipos de negocios que se pueden asociar a Cargill. Esta agencia se encarga de las redes sociales de las salas de ventas y la creación de artes para los posts. Al mismo tiempo, crear el archivo de generalidades no tiene costo alguno más que invertir tiempo en realizarlo.

### **3.1.1.3 Impacto de la propuesta**

Promocionar el servicio de ingresar como cliente potencial por medio de WhatsApp en las redes sociales de las salas de ventas incrementará los casos de clientes potenciales. También será necesario cuantificar las solicitudes de clientes potenciales ingresadas y compararlas con semanas pasadas para medir el impacto. Con esta propuesta se espera aumentar el ingreso de clientes potenciales no solo por medio de WhatsApp, pero también en general. Promocionar este método para ingresar clientes potenciales también disminuiría el volumen de llamadas a la línea de servicio al cliente de personas buscando ser clientes de Cargill. El uso del archivo de generalidades con mensajes predeterminados agilizaría todo el proceso dándole la característica de simple y sencillo a todo el proceso, lo cual resultaría atractiva para las personas con negocios.

---

<sup>10</sup> Ver glosario: “predeterminado”

## Capítulo IV

### 4.1 Conclusiones

- Se logró realizar una herramienta la cual impactó positivamente el área de Servicio al Cliente de Cargill. La herramienta resultó ser un manual. El manual fue planteado por el practicante y el uso de esta fue autorizada a nivel centroamericano para los colaboradores de SAC. La herramienta cumplió su función principal al facilitar el proceso de aprendizaje de un nuevo colaborador.
- Se determinó que el impacto de la herramienta para los nuevos colaboradores fue significativo y resultó de mucha ayuda para los nuevos colaboradores del área SAC, sin embargo, no causó algún impacto en los colaboradores que ya llevan tiempo en el área de servicio al cliente.
- Se encontró dos maneras en las que se pudo mejorar la empresa. Una siendo dentro del área de servicio al cliente y la segunda posiblemente impulsando las ventas netas de Cargill y ayudando a las personas que cuentan con negocios que están interesados en los productos de la empresa.
- Se resumió detalladamente todos los conocimientos adquiridos durante la práctica profesional por el practicante sobre los diferentes procesos empresariales y practicas realizadas por el departamento de SAC.
- Se determinó que por más grande y reconocida que una empresa sea, siempre puede haber espacio para mejoras dentro de las diferentes áreas de la empresa.

## **4.2 Recomendaciones**

### **4.2.1 Recomendaciones para la empresa**

A Cargill de Honduras se le recomienda realizar manuales para cada de sus áreas o departamentos. En estos manuales se debería de incluir la descripción de los procedimientos, algún tipo de glosario para que cualquier nuevo colaborador pueda familiarizarse con la jerga utilizada por su área de trabajo y algún tipo de guía conductual o de normas laborales. De esta forma todo el proceso de inducción para nuevos colaboradores sería más sencillo y la eficacia del entrenamiento sería mayor.

### **4.2.2 Recomendaciones para la institución**

Se le recomienda a UNITEC brindar apoyo y motivación a sus estudiantes para la generación de clubes dentro de sus instalaciones. La temática de estos clubes podrá ser totalmente abierta y caerá en la decisión de los estudiantes. De esta forma se facilita el networking entre estudiantes. Se le recomienda a UNITEC optimizar y mejorar su aplicación móvil.

### **4.2.3 Recomendaciones para los estudiantes**

A los estudiantes de la carrera de Mercadotecnia y Negocios Internacionales se les recomienda buscar conocimiento y aprendizaje sobre la carrera fuera de las clases de la universidad, ya sea libros, revistas, videos, blogs etc. Se enriquecerá su entendimiento sobre la carrera y estarán cada vez más cerca de llegar a ser un profesional.



## Referencias Bibliográficas

Adecco (2018). Trabajo de representante de ventas: ¿En qué consiste? [Blog Educativo]. Adecco Blog: Recuperado de: <https://www.adeccorientaempleo.com/trabajo-de-representante-de-ventas-en-que-consiste/#:~:text=Representante%20de%20ventas%3A%20%C2%BFqui%C3%A9n%20es%3F%20Se%20suele%20decir,mayoristas%20o%20proveedores%20de%20los%20servicios%20en%20cuesti%C3%B3n.> [noviembre de 2021].

Aulicum (2021). Botón de Pago: Beneficios y Razones para Incluirlos en los Comunicados de Deuda. [Blog Educativo]. Aulicum. Recuperado de: <https://aulicum.com/blog/boton-de-pago/> [noviembre de 2021].

Cargill (2021). Cargill Historia [Reseña Histórica]. Cargill. Recuperado de: <https://www.cargill.com.hn/es/historia> [octubre de 2021].

Cisco (2019). Cisco IP Communicator User Guide. [Manual de Uso]. Cisco Recuperado de: [https://www.cisco.com/1/way/and/or/enable/disable/external/ipcuser.pdf](https://www.cisco.com/1/way/and/or/enable/disable/external/https://www.cisco.com/1/way/and/or/enable/disable/external/ipcuser.pdf) (cisco.com) [noviembre de 2021].

Editorial Grudemi (2019). Público Objetivo. [Enciclopedia Económica] Recuperado de <https://enciclopediaeconomica.com/publico-objetivo/>. [noviembre de 2021].

IEBS (2020). ¿Qué es SAP y para qué sirve? [Blog Educativo]. IEBS School. Recuperado de: <https://www.iebschool.com/blog/que-es-para-que-sirve-sap-management/#:~:text=El%20sistema%20SAP%20es%20como%20ya%20hemos%20mencionado,administrar%20correctamente%20sus%20recursos%20humanos%20productivos%20log%C3%ADsticos%20etc.> [noviembre de 2021].

GestioPolis (2019). ¿Qué es abastecimiento? [Blog Tecnológico]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-abastecimiento/>. [noviembre de 2021].

ICR Evolution (2019). ¿Cómo realizar un buen guion de llamadas para un Call Center? [Blog Instructivo]. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-abastecimiento/>. [noviembre de 2021].

Inbound Cycle (2021). ¿Qué es un post y cómo redactarlo? [Artículo]. Recuperado de <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/que-es-un-post-como-redactarlo> [noviembre de 2021].

Hugo (2021). Información de Empresa de Hugo App. [Reseña Histórica]. Hugo APP. Recuperado de: <https://hugoapp.com/empresa/>. [noviembre de 2021].

MarketingBranding (2016). Telemarketing Definición y Servicios Televentas. [Blog Explicativo]. Recuperado de: <https://www.marketing-branding.com/telemarketing-definicion-servicios/>. [noviembre de 2021].

Microsoft (2020). ¿Qué es Power BI? [Blog Tecnológico]. Power BI Microsoft. Recuperado de: <https://powerbi.microsoft.com/es-es/what-is-power-bi/> [noviembre de 2021].

News SAP (2020): ¿Qué es SAP? [Blog Tecnológico]. News SAP. Recuperado de: <https://news.sap.com/spain/2020/10/que-es-sap/>. [noviembre de 2021].

NTS (2019). ¿Qué es Twilio? [Blog Tecnológico]. NTS Seidor. Recuperado de: <https://www.nts-solutions.com/blog/twilio-que-es.html> [noviembre de 2021]

Oberlo (2021) CLIENTES POTENCIALES: QUIÉNES SON, TIPOS Y CÓMO CONSEGUIRLOS [Blog] Oberlo. Recuperado de <https://www.oberlo.es/blog/clientes-potenciales>. [noviembre de 2021].

RAE (2021) Cesta. [Diccionario]. Real Academia Española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/cesta> [noviembre de 2021].

RAE (2021) Predeterminado. [Diccionario]. Real Academia Española. Recuperado de: <https://dle.rae.es/predeterminado> [diciembre de 2021].

Tokio (2021) ¿Qué es Cisco? [Revista Tecnológica]. Tokio School. Recuperado de: <https://www.tokioschool.com/noticias/que-es-cisco/> [noviembre de 2021].

Zendesk (2021). ¿Qué es un cliente potencial? Su importancia y cómo convertirlo en cliente real. [Artículo]. Blog de Zendesk Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/que-es-clientepotencial/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20cliente%20potencial.%20Un%20cliente%20potencial%20o,se%20proyecta%20que%20lo%20har%C3%A1n%20en%20el%20futuro.> [noviembre de 2021].

## Glosario de Términos

1. Televentas: Sistema en que un vendedor contacta «en frío» a un potencial cliente para ofrecerle algún producto o servicio. Normalmente es por teléfono. (MarketingBranding, 2016).
2. Abastecimiento: es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas. (Gestiopolis, 2019).
3. Representante de venta: Es aquella persona que, dentro de la empresa, es la encargada de vender bienes o servicios a los clientes en nombre de los fabricantes, mayoristas o proveedores de los servicios en cuestión. (Adecco,2018)
4. Cesta: Recipiente tejido con mimbres, juncos, cañas, varillas de sauce u otra madera flexible, que sirve para recoger o llevar ropas, frutas y otros objetos. (RAE, 2021)
5. Botón de Pago: Es una herramienta que permite a comercios, instituciones e, incluso, a personas físicas cobrar y pagar por bienes y servicios de manera digital. (Aulicum, 2021)
6. Script: Es un manual de funciones de un agente de centro de atención telefónica, es una herramienta sumamente útil para las empresas que se dedican a esta actividad, bien se trate de una compañía de servicios de telemarketing, o simplemente de atención al cliente. (ICR Evolution, 2021.).
7. Cliente potencial: Es aquel que podría convertirse en comprador, consumidor o usuario de un producto o servicio. Estos clientes, aunque todavía no generan ingresos para la empresa, se proyecta que lo harán en el futuro. (Zendesk, 2021)
8. Posts: es una palabra inglesa que se traduce como artículo, mensaje o publicación. En el mundo del marketing, que ha adoptado muchos términos anglosajones, lo usamos para hablar de diferentes contenidos: post como publicación en redes sociales, post como mensaje dentro de un foro o post como entrada de un blog. (Inbound Cycle, 2021)
9. Público objetivo: Hace referencia al grupo de personas al cual una empresa aspira vender un producto o servicio, debido a que cumple con determinadas características. (Grudemi,2019)
10. Predeterminado: Determinar o resolver con anticipación algo. (RAE, 2021)

## Anexos

### Anexo 1. Formato de Pedidos

CODIGO SAP	BACON		CODIGO SAP	CHORIZOS	
100055392	BACON PAQ 14 ONZ		100055171	Copetín Granel FAMILIAR	
130000098	BACON 150 GR PAQ DEL		100055555	Copetín G R A N E L	
190000652	BACON G R A N E L 15LBS		100055551	Copetín PAQ 7onz	
CODIGO SAP	MORTADELA		CODIGO SAP	CHORIZOS	
100055522	Mortadela Delicia ¼ Pqts. 7 oz		100055556	Extremeño GRANEL FAMILIAR	
100055352	Mortadela Delicia ¼ Pqts. 4 oz		100055373	Extremeño G R A N E L	
100055354	MORTADELA CON CHILE PAQ		100055264	Extremeño PAQ 7onz	20
100055526	MORTADELA CON CHILE 7 LBS		100055265	Longaniza G R A N E L	
100055524	MORTADELA BLOQUE 1Lb		100055552	Longaniza PQT 7onz	
100055525	Mortadela FAMILIAR ¼ Pqts. 4 oz		190000489	Longaniza gnl Familiar	
100055256	Mortadela FAMILIAR ½ Pqts. 7 oz	50	100055588	SALAMI Pqts. 7 oz	30
100055253	Mortadela FAMILIAR ROLLO 7 Lbs	10	100055549	Chorizo Casero 13 oz Delicia	20
190001548	CPR MORTA CHORITORTA 454G DEL	15	100055369	Chorizo Casero 7 oz Delicia	40
190001362	CPR MORTA POLLO MEDALLON 454G PQ DEL	10	130000482	Chorizo Barbacoa de 3 Lbs Delicia	
			100055370	Chorizo Barbacoa de 2.5 Lbs Delicia	
CODIGO SAP	HOT DOG		CODIGO SAP	CHORIZOS	
100055536	Hot Dog Delicia GRANEL FAMILIAR		100055372	Chorizo Barbacoa de 1 Lb Delicia	
100055259	Hot Dog Delicia G R A N E L	3	130001847	CPR CHORIZO GRAN RESERVA CONDE CDR	10
100055360	HOT DOG DELICIA PAQ	30	130006631	Jamón prensado Pizza two-pack Pricesmart	
190000343	COMBO FAMILIAR HD/MORT/LONG DEL GNL		CODIGO SAP	CHORIZOS CATRACHOS	
130002785	COMBO HD/JAMON/CHOR BBQ WM GNL DEL		100055553	LONGANIZA CATRACHA	10
100055359	HOT DOG JUMBO	2	130004703	Longaniza catracha 94 g (MiniPack)	
100055532	HOT DOG DE POLLO	10	100055211	EXTREMEÑO CATRACHO	20
100055540	CPR SLCHA GNL 17U C/QUESO 454G DEL		100055371	COPETIN CATRACHO	20
100055208	SALCHICHA CON QUESO	30	CODIGO SAP	POLLO EN SACOS	
100055362	SALCHICHA CON QUESO FOODSERVICE		100055425	Pollo Sin Menudo Amarillo / 30	
100055367	Salchicha de Pavo paq CDR	20	100055426	Pollo Sin Menudo Azul / 20	
100055209	Salchicha gnl Premium 1135grs		100055424	Pollo S/M Navipollo CG	
			100055225	Pollo sin Menudo Amarillo de 5 unid	

### Anexo 2. Tablas de Fallas SAP Regional

HN - FALLA DE CALIDAD	REQUISITOS PARA INGRESO DE CASOS	COMENTARIOS	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA/DIAS
MALEMPAQUE EN GENERAL (BOLSA, FILM)	Fecha de elab y venc de producto, imágenes y muestra en físico	Turno en el caso que sea queja de pollo.	Medio	4
MALA ROTACIÓN DE PRODUCTO	Fecha que esta llegando el producto y fecha que ya tenia en tienda	Aplica a despacho	Medio	4
PERDIDA DE VACÍO	Fecha de elab y venc de producto, imágenes y muestra en físico	Solicitar la fecha que ingreso el producto / Aplica para el cliente final	Medio	4
INCUMPLIMIENTO TEXTURA DEL PRODUCTO	Fecha de elab y venc de producto, imágenes y muestra en físico	Turno en el caso que sea queja de pollo y lote en el caso que el producto sea rollo	Medio	4
SENSORIAL (COLOR, OLOR, SABOR, TEXTURA)	Fecha de elab y venc de producto, imágenes, temperatura y muestra en físico	Si es un tema muy critico se visita al cliente.	Medio	4
FALTA DE UNIDADES POR PRESENTACION PROD.	Fecha de elab y venc de producto, turno y la cantidad de piezas que faltaron en el saco o cesta	Aplica para Calidad Delicia cuando los fardos salen incompletos	Medio	4
POLLO GOLPEADO (MORADO /FRACT. INTERNAS)	Fecha de elab y venc de producto, turno, imágenes.		Medio	4
PRODUCTO FUERA DE ESPECIFICACION	Fecha de elab y venc de producto, turno, temperatura, imágenes.		Medio	4
DIFERENCIA DE PESO EN PRODUCTO	Fecha de elab y venc de producto, turno, peso en vifleta y el peso en bascula (imágenes), fecha que ingreso el producto.	Muestra en físico y si es un cliente critico se realiza vista para validad que la bascula esta calibrada.	Medio	4
PRODUCTO CON PLUMAS	Fecha de elab y venc de producto, turno, imágenes.		Medio	4
INCUMPLE CON EL CORTE DEL PRODUCTO.	Fecha de elab y venc de producto, turno, imágenes.		Medio	4
PRODUCTO DESCONGELADO	Fecha de elab y venc de producto, turno, imágenes.	Aplica a despacho	Medio	4
INCUMPLE CANT/MEZCLA PROD. X UNIDAD VTA	Fecha de elab y venc de producto, turno.	Solicitar la fecha que ingreso el producto	Medio	4
INCUMPLIMIENTO EN TAMAÑO DEL PRODUCTO	Fecha de elab y venc de producto, turno, imágenes.	Solicitar la fecha que ingreso el producto	Medio	4
PROBLEMAS CON EL CODIGO DE BARRAS	Descripcion del producto, codigo actual		Medio	4
INCUMPLE RANGO DE PESO	Fecha de elab y venc de producto, turno, imágenes.	Solicitar la fecha que ingreso el producto	Medio	4
PRODUCTO CON MALA APARIENCIA	Fecha de elab y venc de producto, imágenes y muestra en físico, fecha que ingreso el producto y temperatura.	Si es un tema muy critico se visita al cliente.	Medio	4

HN - FALLA DE EQUIPO/VEHICULOS	REQUISITOS PARA INGRESO DE CASOS	COMENTARIOS	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
EQUIPO FRÍO EN MAL ESTADO, REPARACIÓN	Nombre del cliente , Direccion , tel, la falla que esta presentando el equipo , contacto de la persona que atendera la visita		Bajo	8
TERMOKING EN MAL ESTADO	Nombre del vendedor, ruta, telefono,placa del camion , y falla que presenta el equipo		Medio	4
PROBLEMAS ESTRUCTURALES	Nombre del vendedor, ruta, telefono,placa del camion , y falla que presenta el equipo		Medio	4
VEHÍCULO NO CUMPLE MÍNIMOS DE SEGURIDAD	Nombre del vendedor, ruta, telefono,placa del camion , y falla que presenta el equipo		Alto	2
VEHÍCULO EN MAL ESTADO MECÁNICO	Nombre del vendedor, ruta, telefono,placa del camion , y falla que presenta el equipo		Medio	4
HORNO EN MAL ESTADO	Nombre del cliente , Direccion , tel, la falla que esta presentando el equipo , contacto de la persona que atendera la visita		Bajo	8
FREIDORA EN MAL ESTADO	Nombre del cliente , Direccion , tel, la falla que esta presentando el equipo , contacto de la persona que atendera la visita		Bajo	8
PROBLEMAS ELECTRICOS	Nombre del vendedor, ruta, telefono,placa del camion , y falla que presenta el equipo		Medio	4

HN - FALLA DE SERVICIO	REQUISITOS PARA INGRESO DE CASOS	COMENTARIOS	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
ENTREGA DE PEDIDO INCOMPLETO AL CLIENTE	Cliente , telefono , producto, cantidad.	Aplica para clientes	Medio	4
ERROR DE DIGITACION (DESPACHO-PEDIDO)	Producto y cantidad que se equivoco el digitador , tienda , rpv o vendedor,	Aplica TLV - SAC	Medio	4
REACCION AL SERVICIO	Asociado a quien le colocan la queja, motivo	APLICA PARA CLIENTES	Alto	2
DIFERENCIA PESO REMISION VR PESO FISICO	Nombre del vendedor , telefono , ruta , producto, cantidad, # de manifiesto, diferencia de peso manifestado vrs peso fisico del producto(viñeta)	APLICA PARA DESPACHO	Medio	4
INCUMPLIMIENTO DE FRECUENCIA DE VISITA	Cliente, dia de visita , datos personales	APLICA PARA CLIENTES	Medio	4
PROBLEMAS DE FACTURACIÓN	Nombre del vendedor, ruta, telefono, y falla que presenta el equipo		Medio	4
INCUMPLE COMPROMISOS CLIENTE/PROVEEDOR	Cliente, dia de visita , datos personales		Medio	4
CONSTANTES CAMBIOS DE PRECIOS	Datos personales del cliente, precio anterior del producto vrs el precio actual del aumento	Aplica para clientes y se ingresa a comercial	Medio	4

Anexo 3. Ver Manual SAP: Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingresos

# Manual SAP

Referencias a procesos del área SAC y manual para primeros ingresos.

## Índice

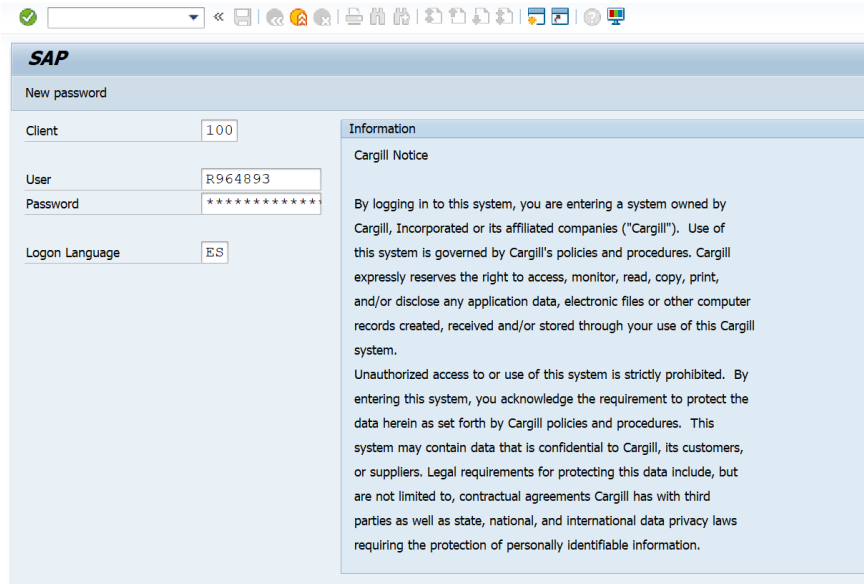
<b>INGRESAR CASOS EN SAP:</b> .....	32
DESPUES DE INGRESAR UN CASO.....	39
<b>INGRESAR PEDIDOS DE DISTRIBUIDOR EN SAP</b> .....	40
FORMATO PARA PEGAR NUMERO DE PEDIDO Y ENTREGAS.....	50
<b>CREAR UN ZPLF</b> .....	51
<b>CREAR UNA RECARGA</b> .....	54
Formato de Recarga.....	66
<b>VALIDACIONES</b> .....	66
<b>SCRIPT DE VALIDACIONES</b> .....	72
<b>¿CÓMO VALIDAR?</b> .....	72
<b>VALIDAR EN EXCEL</b> .....	79



## INGRESAR CASOS EN SAP:

Ingresar a SAP con usuario y contraseña.

### 1. Poner lenguaje ES



The screenshot shows the SAP login interface. On the left, there is a form titled 'New password' with the following fields:

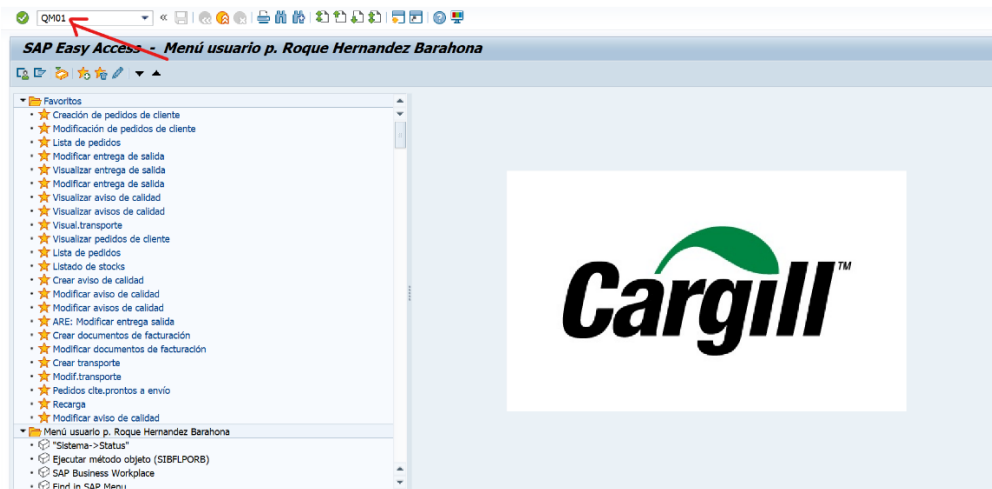
- Client: 100
- User: R964893
- Password: \*\*\*\*\*
- Logon Language: ES

On the right, there is an 'Information' section titled 'Cargill Notice'. The text reads:

By logging in to this system, you are entering a system owned by Cargill, Incorporated or its affiliated companies ("Cargill"). Use of this system is governed by Cargill's policies and procedures. Cargill expressly reserves the right to access, monitor, read, copy, print, and/or disclose any application data, electronic files or other computer records created, received and/or stored through your use of this Cargill system.

Unauthorized access to or use of this system is strictly prohibited. By entering this system, you acknowledge the requirement to protect the data herein as set forth by Cargill policies and procedures. This system may contain data that is confidential to Cargill, its customers, or suppliers. Legal requirements for protecting this data include, but are not limited to, contractual agreements Cargill has with third parties as well as state, national, and international data privacy laws requiring the protection of personally identifiable information.

### 2. Ingresar: QM01 en el espacio para buscar y presionar enter.



3. Colocar en **clase de aviso: Q1**, presionar enter.

Crear aviso: Acceso

Aviso

Clase de aviso

Aviso

Modelo

Número modelo aviso

4. Seleccionar la flecha verde al cuadro de dialogo que aparece.

EDP(1)100 Crear aviso: Acceso

Pedido cliente

Posición

Entrega

Pos.entrega

Nº transporte

Posición

Invoice No

Posición

Case ID

5. En **Destinatario mc**, dependiendo del aviso, colocar la ruta o el cliente. (Si no se sabe el código puede buscarlo en el espacio en blanco por medio de la lupa que aparece a la derecha de dicho espacio). Posteriormente de tener la ruta o cliente, presionar enter.

Crear aviso: Reclamación clientes

Aviso %00000000001 Q1 Reclamación clientes

Status mensaje MEAB CPRO INIC

Descripción

Objetos de referencia Estado Posiciones Medidas Actividades

Direc.cta Direc.aviso

Destinatario mc 1000046728 COMERCIAL PINEDA

Calle/Nº CARLOS MANUEL REYES LARA

Población 12101 LA LIBERTAD HN 3

Teléfono 98464620 Fax

Huso hor.inter. 10/16/2021 08:52:50 UTC-6

Circunstancias

Codificación

Descripción

Barra de actividades

- Base de datos de notas
- Enviar correo electrónico
- Documentar llamada telefónica

6. En **Codificación** es necesario buscar por medio de la lupa (la cual siempre aparecerá a la derecha del cuadro) que tipo de aviso se está generando para ingresarlo.

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Aviso: 80000000001 Q1 Reclamación clientes

Status mensaje: MEAB CPRO

Descripción: INTC

**Direc.cte. Direc.aviso**

Destinatario mc: 1000046728 COMERCIAL PINEDA  
CARLOS MANUEL REYES LARA

Calle/Nº: BARRIO EL PORVENIR SALIDA A LAJAS

Población: 12101 LA LIBERTAD HN 3

Teléfono: 98464620 Fax: [ ]

Huso hor.inter.: 10/16/2021 08:52:50 UTC-6

**Circunstancias**

Codificación: [ ]

Descripción: [ ]

**EDP(1)/100 Selección catálogo**

- ▶ CRCMCA01 CR - FALLA DE ABASTECIMIENTO DE MIX
- ▶ CRCMCA02 CR - FALLA DE CALIDAD
- ▶ CRCMCA03 CR - FALLA DE EQUIPO/VEHICULOS
- ▶ CRCMCA04 CR - FALLA DE SERVICIO
- ▶ CRCMCA05 CR - SOLICITUDES VARIAS
- ▶ GTCMCA01 GT - FALLA DE ABASTECIMIENTO DE MIX
- ▶ GTCMCA02 GT - FALLA DE CALIDAD
- ▶ GTCMCA03 GT - FALLA DE EQUIPO/VEHICULOS
- ▶ GTCMCA04 GT - FALLA DE SERVICIO
- ▶ GTCMCA05 GT - RECONOCIMIENTO
- ▶ GTCMCA06 GT - SOLICITUDES VARIAS
- ▶ GTCMCA07 GT - SOLICITUD DE SERVICIO
- ▶ HNCMCA01 HN - FALLA DE ABASTECIMIENTO DE MIX
- ▶ HNCMCA02 HN - FALLA DE CALIDAD
- ▶ HNCMCA03 HN - FALLA DE EQUIPO/VEHICULOS
  - ▶ 0001 EQUIPO FRÍO EN MAL ESTADO, REPARACIÓN
  - ▶ 0002 EQUIPO DE FACTURACIÓN EN MAL ESTADO
  - ▶ 0003 TERMOKING EN MAL ESTADO
  - ▶ 0004 PROBLEMAS ESTRUCTURALES
  - ▶ 0005 VEHÍCULO NO CUMPLE MÍNIMOS DE SEGURIDAD
  - ▶ 0006 VEHÍCULO EN MAL ESTADO MECÁNICO
  - ▶ 0007 EQUIPO FRÍO DEL CLIENTE EN MAL ESTADO
  - ▶ 0008 PROBLEMAS ELECTRICOS
  - ▶ 0009 HORNO EN MAL ESTADO
  - ▶ 0010 FREIDORA EN MAL ESTADO
- ▶ HNCMCA04 HN - FALLA DE SERVICIO
- ▶ HNCMCA05 HN - RECONOCIMIENTO

Seleccionar

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Aviso: 80000000001 Q1 Reclamación clientes

Status mensaje: MEAB CPRO

Descripción: INTC

**Direc.cte. Direc.aviso**

Destinatario mc: 1000046728 COMERCIAL PINEDA  
CARLOS MANUEL REYES LARA

Calle/Nº: BARRIO EL PORVENIR SALIDA A LAJAS

Población: 12101 LA LIBERTAD HN 3

Teléfono: 98464620 Fax: [ ]

Huso hor.inter.: 10/16/2021 08:52:50 UTC-6

**Circunstancias**

Codificación: HNCMCA03 0001 EQUIPO FRÍO EN MAL ESTADO, REPARACIÓN

Descripción: [ ]

7. En **Descripción** se colocará el nombre del aviso mas el cliente o la ruta, según la información que se tenga.

8. En el cuerpo del mensaje, siempre se debe iniciar con la fecha y luego colocar la descripción. Después de esto, escribir el mensaje con la información necesaria de acuerdo con el caso. (La información requerida se puede consultar en el documento de “[Fallas SAP HN Actualizado](#)” (Al tener escrito el mensaje copiar el texto porque posteriormente necesitara ser pegado).

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Objetos de referencia Estado Posiciones Medidas Actividades

Direc.cte. Direc.aviso

Destinatario mc 1000046728 COMERCIAL PINEDA  
 CARLOS MANUEL REYES LARA  
 Calle/Nº BARRIO EL PORVENIR SALIDA A LAJAS  
 Población 12101 LA LIBERTAD HN 3  
 Teléfono 98464620 Fax  
 Huso hor.inter. 10/16/2021 08:52:50 UTC-6

Circunstancias  
 Codificación HNCMA03 0001 EQUIPO FRÍO EN MAL ESTADO, REPARACIÓN  
 Descripción FRIZZER EN MAL ESTADO - COMERCIAL PINEDA  
 16.10.2021 FRIZER EN MAL ESTADO - COMERCIAL PINEDA  
 Sr. Carlos Reyes comenta que el frizer tiene sonidos extraños del motor y que tuvo que desconectarlo.  
 Dirección: La Libertad, Comayagua  
 Nombre del negocio: Comercial Pineda  
 Numero telefono: 9846-4620

Reference Document

9. Dirigirse hacia la barra de **Estado** y posicionarse sobre la casilla que dice **Prioridad** en donde se colocara de acuerdo con el caso.

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Objetos de referencia Estado Posiciones Medidas Actividades

Ejecución

Prioridad 4 4-bajo Parada   
 Inicio deseado 10/16/2021 09:48:00 Fin deseado 00:00:00  
 Inicio avería 10/16/2021 10:02:28 Fin de avería 00:00:00  
 Dpto.responsabl  
 Coordinador (us)

Organización

Organiz.ventas  
 Canal distrib.  
 Sector  
 Oficina ventas  
 Gr.vendedoras

Cantidades

Ctd.reclamada UM  
 Ctd.referencia  
 Ctd.devuelta Fe.devolución  
 Ctd.def.(prop.) Ctd.def. exter.

10. Posicionarse en la casilla **de org. ventas** y colocar **1171**, dar enter. (Este es el código para Cargill de Honduras)

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Ejecución

Prioridad: 4 4-bajo Parada:

Inicio deseado: 10/18/2021 09:48:07 Fin deseado: 10/26/2021 09:48:07

Inicio avería: 10/16/2021 10:02:28 Fin de avería: 00:00:00

Dpto.responsabl:

Coordinador (us):

Organización

Organiz.ventas: 1171 Cargill de Honduras

Canal distrib.:

Sector:

Oficina ventas:

Gr.vendedores:

Cantidades

Ctd.reclamada:  UM

Ctd.references:

Ctd.devuelta:  Fe.devolución:

Ctd.def.(prop.):  Ctd.def. exter.:

11. Ubicarse en la barra de **Medidas** y por medio de la lupa buscar a que va cargado el caso.

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Aviso: 80000000001 Q1 Reclamación clientes

Status mensaje: MEAB CPRO

Descripción: FRIZZER EN MAL ESTADO - COMERCIAL PINEDA

Objetos de referencia Estado Posiciones **Medidas** Actividades

Nº	Grupo cdd...	Cód...	Texto de código de tarea	Texto de tarea	Te...	Status	Status de usu...	Responsable medi
	8BNCMA03	0010	COM-HN - Trade Marketing Equi					<input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario

Entrada 1 De 0

12. Dirigirse hacia la opción de **Enviar correo electrónico**.

**Crear aviso: Reclamación clientes**

Aviso: 80000000001 Q1 Reclamación clientes

Status mensaje: MEAB CPRO

Descripción: FRIZZER EN MAL ESTADO - COMERCIAL PINEDA

Objetos de referencia Estado Posiciones **Medidas** Actividades

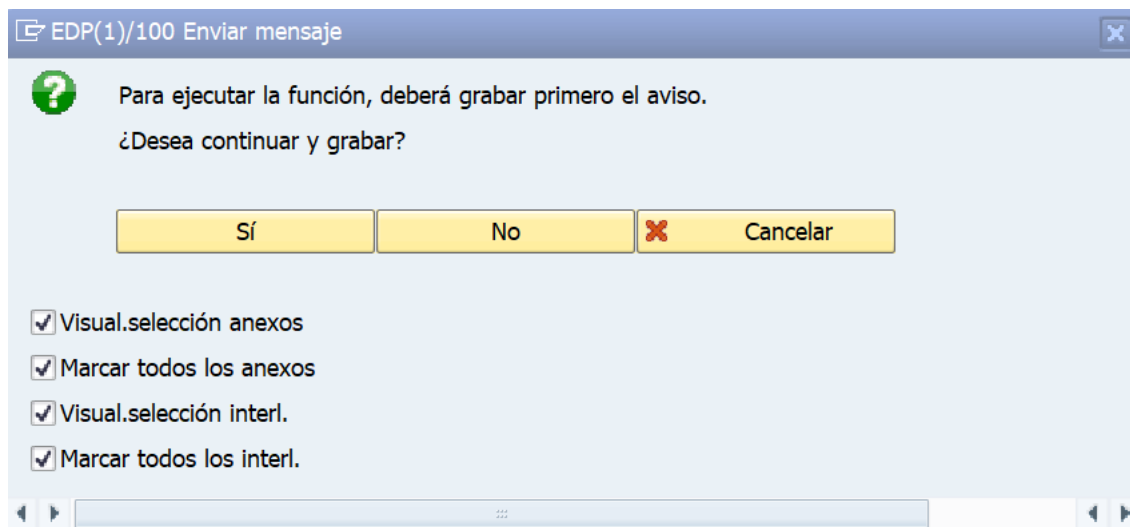
Nº	Grupo cdd...	Cód...	Texto de código de tarea	Texto de tarea	Te...	Status	Status de usu...	Responsable medi
1	8BNCMA03	0010	COM-HN - Trade Marketing Equi			MDAB		<input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario <input type="text"/> VU Usuario

Entrada 1 De 1

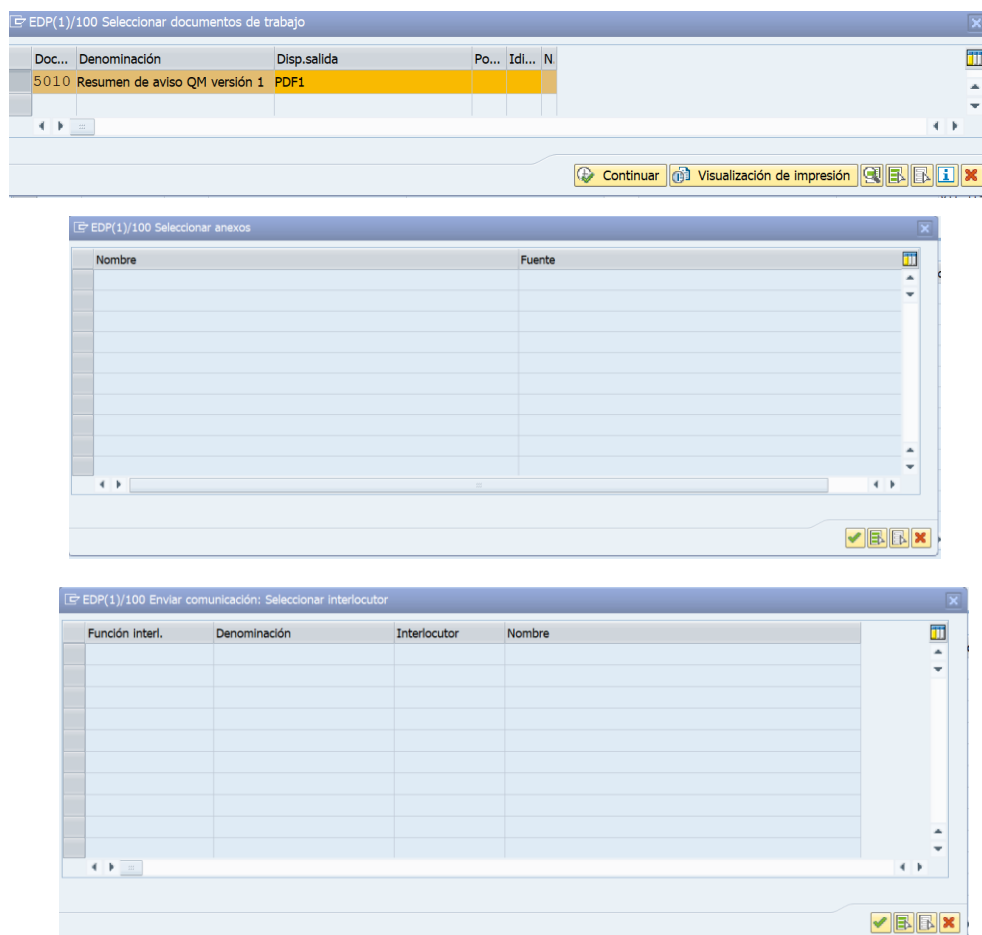
Barra de actividades:

- Base de datos de notas
- Enviar correo electrónico**
- Documentar llamada telefónica

13. Posteriormente se desplegará un cuadro de dialogo en el que deben estar marcadas todas las casillas con verificación y al marcarlas dar sí.

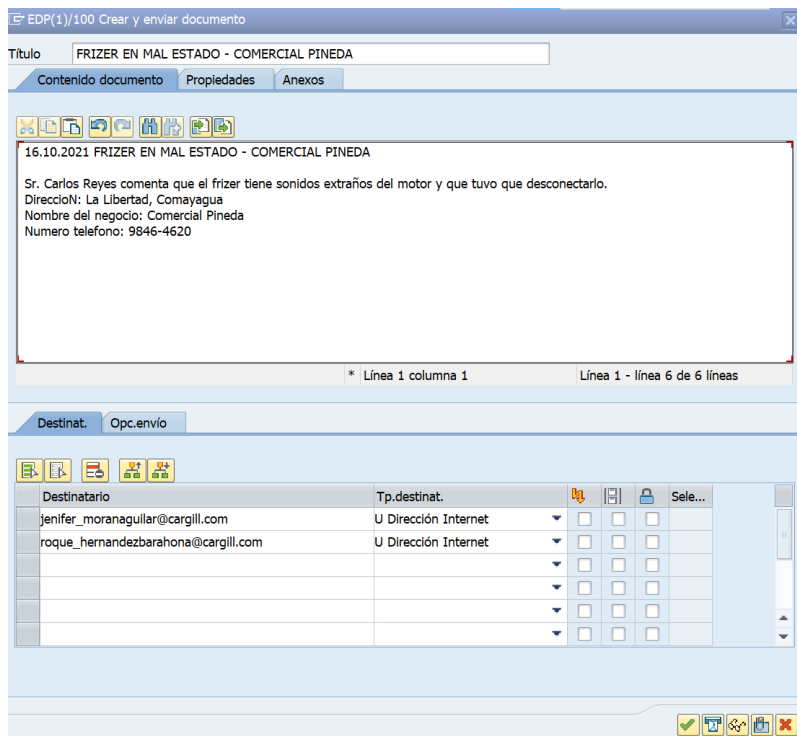


14. Dar enter a todos los cuadros de dialogo que aparecerán.

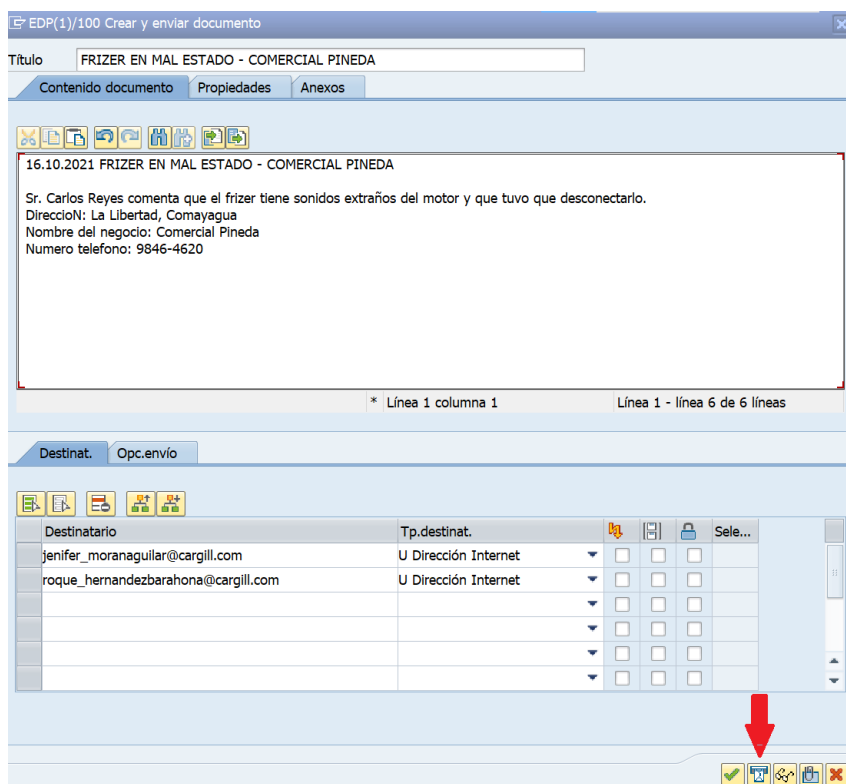


15. Copiar el título y texto que se quiere enviar. (El cual fue copiado en el paso 9, para pegar aquí).

16. En el apartado de **Destinat.** agregar su dirección de correo y a los que correos que desea enviarlos.



17. Al ser enviados presionar la función de enviar correo electrónico.



19) Una vez enviado y recibido el correo electrónico es necesario reenviar al área solucionadora (Referirse al documento "[Correos matriz casos](#)") para que puedan darle seguimiento al caso y colocar un plan de acción.

## DESPUES DE INGRESAR UN CASO

Después de ingresar un caso nos dirigimos a Microsoft Teams en el grupo de **ValidaciónCPLA**, al archivo [Datos de Quejas Ingresadas SAC](#) de tu respectivo país. Aquí ingresamos el nombre del cliente, el teléfono celular del cliente, el número de caso, el tipo de caso y el tiempo de espera.



## INGRESAR PEDIDOS DE DISTRIBUIDOR EN SAP

1. Ingresar a SAP introduciendo el usuario y contraseña y colocar el idioma de preferencia.

**SAP**  
New password

Client: 100  
User: MI21405  
Password: \*\*\*\*\*  
Logon Language: ES

**Information**  
Cargill Notice

By logging in to this system, you are entering a system owned by Cargill, Incorporated or its affiliated companies ("Cargill"). Use of this system is governed by Cargill's policies and procedures. Cargill expressly reserves the right to access, monitor, read, copy, print, and/or disclose any application data, electronic files or other computer records created, received and/or stored through your use of this Cargill system.

Unauthorized access to or use of this system is strictly prohibited. By entering this system, you acknowledge the requirement to protect the data herein as set forth by Cargill policies and procedures. This system may contain data that is confidential to Cargill, its customers, or suppliers. Legal requirements for protecting this data include, but are not limited to, contractual agreements Cargill has with third parties as well as state, national, and international data privacy laws requiring the protection of personally identifiable information.

2. En el espacio para buscar ingresar el código **VA01**, el cual se utiliza para crear pedidos. Dar Enter.

VA01

**SAP Easy Access - Menú usuario p. Marcela Alvarado Cardona**

- Favoritos
  - Creación de pedidos de cliente
  - Modificación de pedidos de cliente
  - Crear aviso de calidad
  - Modificar aviso de calidad
  - Modificar aviso de calidad
  - Listado de stocks
  - Transacción ZCOM17
  - Modificar avisos de calidad
  - ARE: Modificar entrega salida
  - Modificar entrega de salida
  - Modificación de pedidos de cliente
  - Crear transporte
  - Recarga
  - Modif. transporte
  - Pedidos cte. prontos a envío
  - Crear transporte
- Menú usuario p. Marcela Alvarado Cardona
  - "Sistema->Status"
  - Ejecutar método objeto (SIBFLPORB)
  - SAP Business Workplace
  - Find in SAP Menu
  - Start an Object
  - Session Manager Menu Tree Display
  - Display Own Jobs
  - Display Own Jobs
  - SAPoffice: Short Message
  - SAPoffice: Inbox
  - SAPoffice: Outbox

3. Dirigirse a la opción **clase de pedido** y poner el código **ZOR**
4. En la opción de **organización ventas**, colocar: **1171**. Dar Enter

**Crear documentos de ventas**

Crear con referencia Ventas Resumen de posiciones Solicitante Características

Clase de pedido: ZOR

**Datos organizativos**

Organización ventas: 1171  
Canal distribución:   
Sector:   
Oficina de ventas:   
Grupo de vendedores:

5. En la opción **destinat. Mcia.** Colocar el código de cliente o el nombre del cliente, según la información que se tenga.

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar: [ ] Valor neto: 0.00 HNL

Solicitante: 1600004007 C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Destinat.mcia. **2600000094** C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Referencia cl. CORRALES PEDIDO.1 Fecha.ref.clie. 10/20/2021

Fe.pref.entrg. D 10/20/2021 Centro sumin. [ ]

Entrega compl. [ ] Peso total 0.000

Bloqueo entrega [ ] Volumen 0.000

Bloqueo factura [ ] Fecha de precio 10/20/2021

Condic.pago NT08 Neto a 8 Días

Vers.inco term [ ]

Incoterms FOB

Inco.Ubicación1 FREE ON BOARD

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Ce.	Ruta	Núm...	TPos	PInd...	PosSup	F. 1ª fecha
	100055213		C/U		CPR CHORI LONG GNL 1360G SM							0D 10/20/2021
	100055230		BOL		POL MIX PIEZAS NORT CG PN							0D 10/20/2021

6. Siempre es necesario dar una referencia, así que en la opción **Referencia a:** se coloca el nombre del cliente y el número de pedido. Enter

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar: [ ] Valor neto: 0.00 HNL

Solicitante: 1600004007 C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Destinat.mcia. 2600000094 C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Referencia cl. **CORRALES PEDIDO.1** Fecha.ref.clie. 10/20/2021

Fe.pref.entrg. D 10/20/2021 Centro sumin. [ ]

Entrega compl. [ ] Peso total 0.000

Bloqueo entrega [ ] Volumen 0.000

Bloqueo factura [ ] Fecha de precio 10/20/2021

Condic.pago NT08 Neto a 8 Días

Vers.inco term [ ]

Incoterms FOB

Inco.Ubicación1 FREE ON BOARD

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Ce.	Ruta	Núm...	TPos	PInd...	PosSup	F. 1ª fecha
	100055213		C/U		CPR CHORI LONG GNL 1360G SM							0D 10/20/2021
	100055230		BOL		POL MIX PIEZAS NORT CG PN							0D 10/20/2021

7. Dirigirse a la opción de **dos círculos rojos y verdes** para borrar el pedido sugerido que SAP dará automáticamente.

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

Fe.pref.entrg. D 10/20/2021 Centro sumin. [ ]

Entrega compl. [ ] Peso total 0.000

Bloqueo entrega [ ] Volumen 0.000

Bloqueo factura [ ] Fecha de precio 10/20/2021

Condic.pago NT08 Neto a 8 Días

Vers.inco term [ ]

Incoterms FOB

Inco.Ubicación1 FREE ON BOARD

Grupo

8. Situarse en la lupa de visualizar detalles de cabecera y dar click.

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar:  Valor neto:  HNL

Solicitante:  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110.

Destinat.mcia.:  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110.

Referencia cl.:  Fecha ref.cle.:

9. Colocar en la opción de **expedición** y luego en **clase de expedición** colocar **27**. Dar enter.

**Crear DSD Pedido Estándar: Datos de cabecera**

DSD Pedido Estándar:  Referencia cliente:

Solicitante:  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1.

Dest.mercancías:  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 11101.

**Expedición**

Puesto descarga:  Punto recepción:

Departamento:

Bloqueo entrega:  Entrega compl.:

Condic.exped.:  Agrupamiento:

PerGestMercPel:  Contiene MP:

Cl.medio transp.:  Cl.exped.:

MedioTransp.:  IndGestEsp.:

Relevante ARE:

**Peso y volumen**

Peso total:

Peso neto:

Volumen:

10. En la parte superior aparecerá una barra con opciones, ir a las **flechas color verde** y dar hacia atrás.

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

11. Seleccionar la opción de **resumen de posiciones** para ingresar el pedido.

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar:  Valor neto:  HNL

Solicitante:  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110.

Destinat.mcia.:  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110.

Referencia cl.:  Fecha ref.cle.:

Fe.pref.entrg.:  Centro sumin.:

Entrega compl.:  Peso total:

Bloqueo entrega:  Volumen:

Bloqueo factura:  Fecha de precio:

Condic.pago:

Vers.Incoterm:

Incoterms:

Inco.Ubicación1:

Posiciones (todas) (Propuesta de producto activa)

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Ce.	Ruta	Num...	TPos	PInd...	PosSup	F. 1ª fecha	P
------	----------	--------------------	----	---	--------------------------	-----	------	--------	------	---------	--------	-------------	---

12. Cambiar la fecha de entrega (si esta es diferente al día que se está haciendo el pedido) en la opción **fe. Preferente Entrg.**

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar  Valor neto  HNL

Solicitante  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Destinat.mcia.  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Referencia.cl.  Fecha.ref.clie.

Ventas Resúmen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

Fe.preferente entr.  **radador**

13. Copiar códigos de producto en la opción de **material** y la cantidad necesaria en **cantidad de pedido** según sean las requeridas y al finalizar de ingresarlos dar enter.

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar  Valor neto  HNL

Solicitante  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Destinat.mcia.  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Referencia.cl.  Fecha.ref.clie.

Ventas Resúmen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

Fe.preferente entr.  Centro suministrador

Posiciones (todas) (Propuesta producto inactiva)

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Ce.	Ruta	Núm...	TPos	PInd...	PosSup	F. 1ª fecha
												D 10/20/2021
												D 10/20/2021
												D 10/20/2021
												D 10/20/2021
												D 10/20/2021
												D 10/20/2021
												D 10/20/2021

(Es importante tomar en cuenta que el código que se esta ingresando sea del material requerido, lo cual se verifica por medio del nombre del producto que aparecerá en denominación de posición).

**Crear DSD Pedido Estándar: Resumen**

DSD Pedido Estándar  Valor neto  HNL

Solicitante  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Destinat.mcia.  C.M EMBUTIDOS Y CARNES / COLONIA SAN JOSE DEL PEDREGAL LADO / 1110

Referencia.cl.  Fecha.ref.clie.

Ventas Resúmen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

Fe.pref.entrg.  Centro sumin.

Entrega compl.  Peso total  LB

Bloqueo entrega  Volumen  CM3

Bloqueo factura  Fecha de precio

Condic.pago  Neto a 8 Días

Vers.Incoterm

Incoterms

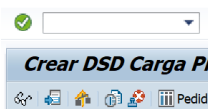
Inco.Libación:1

Posiciones (todas) (Propuesta producto inactiva)

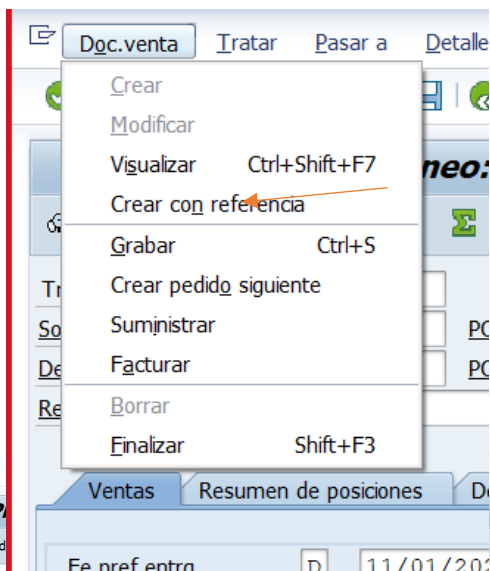
Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Ce.	Ruta	Núm...	TPos	PInd...	PosSup	F. 1ª fecha
70	100055564	1,320	CU		CPR CHORI EXTREMEÑO 410G PQ SH		281LX 281LXC7			20PAN		D 10/20/2021
80	100055565	480	CU		CPR CHORI LONG 410G PQ SH		281LX 281LXC7			20PAN		D 10/20/2021

14. Al finalizar de ingresar los productos y cantidades, en la parte superior de SAP aparecerán una serie de opciones, dirigirse hacia la que dice **doc. Venta** y seleccionar la opción de **suministrar**.

15. En seguida después guardar, en la opción



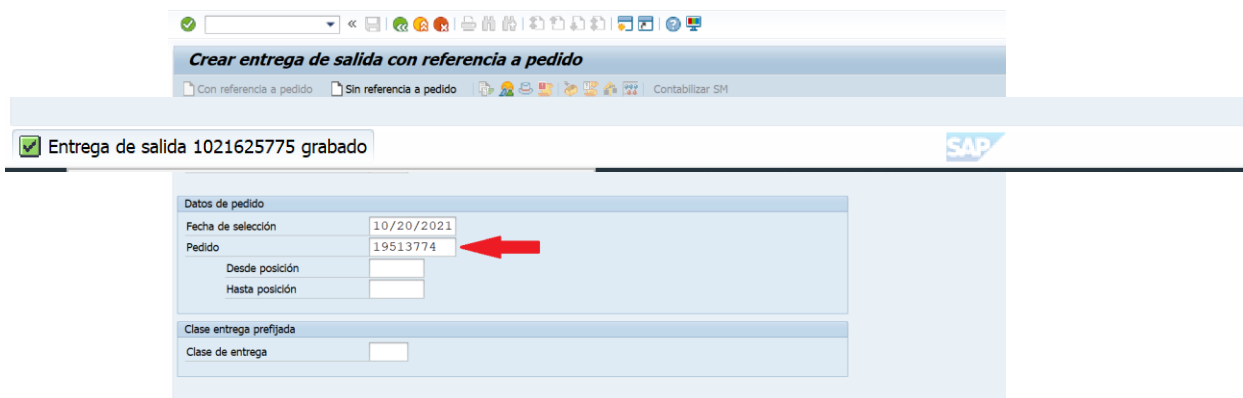
la parte de arriba.



de suministrar, es necesario del disquete que aparece en

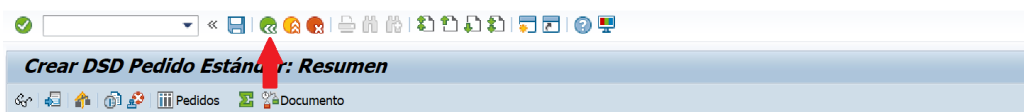
Después de guardar dirigirá a otra pestaña en donde se ocupará el **número de pedido** y la **entrega**, copiar y pegar ambos números en documento aparte. (EL DOCUMENTO EN DONDE SE PEGARÁN ES UN CUADRO DE EXCEL CON EL FORMATO ANEXADO AL FINAL DE ESTE DOCUMENTO).

El número de pedido es el detallado en la siguiente imagen.



16. La entrega aparecera en una notificacion en la parte inferior de la pestaña, dar click a notificacion y copiar numero de entrega del cuadro que se abra.

17. Al tener copiados ambos números ir hasta las dos flechas verdes para dirigirse hacia atrás en donde se regresará a la pestaña de inicio SAP.





21. Es necesario poner una referencia, para ello en la casilla de **referencia cl.** Se puede escribir cesta mas el numero de pedido que es. Enter

The screenshot shows the SAP 'Crear DSD Carga Planificada: Resumen' interface. The 'Referencia cl.' field is circled in red and contains the text 'CESTA PEDIDO 1'. Other fields include 'Solicitante' (1600004007), 'Destinat.mcla.' (2600000094), and 'Fecha.ref.cla.' (10/20/2021). The 'Valor.neto' is 0.00 HNL. The 'Posiciones (todas)' table is empty.

22. En **Material** se colocará **cesta y pallet** y en **cantidad de pedido: 1**. Enter

The screenshot shows the same SAP interface as above. The 'Material' and 'Cantidad de pedido' fields in the 'Posiciones (todas)' table are circled in red. The 'Material' field is empty, and the 'Cantidad de pedido' field contains the value '1'. The 'Referencia cl.' field still contains 'CESTA PEDIDO 1'.

23. Al finalizar de ingresar el material y cantidades, dirigirse hacia la opción **doc. Venta** (ubicada en la barra de la parte superior) y seleccionar la opción de **suministrar**.

24. Después de suministrar, es necesario guardar, al guardar, se dirigirá a otra pestaña en donde se ocupará el **número de pedido** y la **entrega**, copiar y pegar ambos números en documento aparte. (EL DOCUMENTO EN DONDE SE PEGARÁN ES EL CUADRO DE EXCEL CON EL FORMATO ANEXADO AL FINAL DE ESTE DOCUMENTO).

Crear entrega de salida con referencia a pedido

Con referencia a pedido  Sin referencia a pedido  Contabilizar SM

Puesto de expedición: 2BLX TEGUCIGALPA SP

Datos de pedido

Fecha de selección: 10/20/2021

Pedido: 10213013

Desde posición:

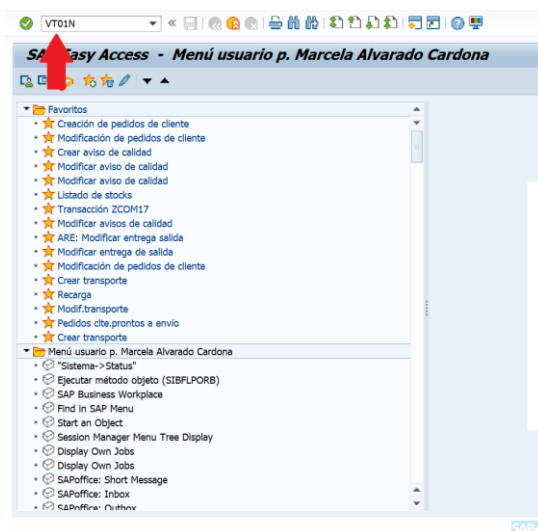
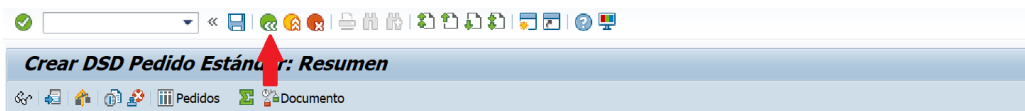
Hasta posición:

Clase entrega prefijada

Clase de entrega:

Entrega de salida 1021625775 grabado

25. Ahora es necesario crear un transporte para las entregas. Para ello dirigirse nuevamente a las flechas verdes para atrás y regresar a la pestaña de inicio SAP para colocar en la barra de buscar **VT01N**.





26. Dirigirse a la opción de puesto **puesto plan trans.** Y colocar la ruta de donde es el cliente. Y en la casilla de **Clase de transporte**, colocar **CD**. (Siempre será CD para pedidos de distribuidores).  
Enter.

The screenshot shows the SAP 'Crear transporte: Acceso' window. The 'Puesto plan.transp.' field is populated with '2BLX'. The 'Clase de transporte' dropdown menu is open, showing '0001 STO Transporte CD' selected. A red arrow points to the 'Puesto plan.transp.' field, and another red arrow points to the 'Clase de transporte' dropdown.

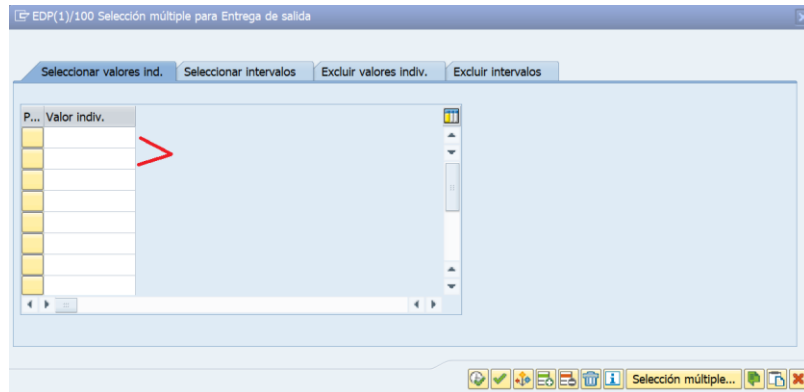
27. Situarse en la opción de **Inic. Transporte** para colocar la fecha del pedido. Enter.

The screenshot shows the SAP 'STO Transporte CD \$0001 Crear: Resumen' window. The 'Inic. transporte' field in the 'Fechas' section is highlighted with a red arrow. The 'Planif.nec.' tab is active, displaying a table with columns for 'Planif.nec.' and 'Ejecución', each with sub-columns for 'Registrar', 'Inicio de carga', 'Fin de carga', 'Expedic.compl.', 'Inic. transporte', and 'Fin transporte'. A red arrow points to the 'Inic. transporte' field in the 'Fechas' section.

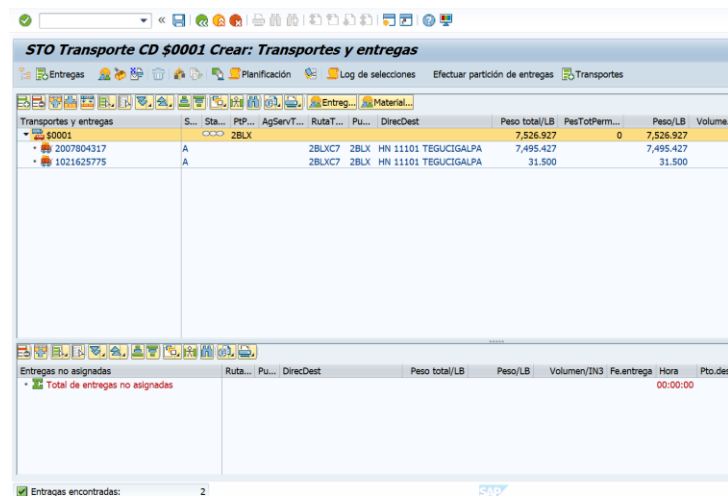
28. Presionar **F6** y se desplegará un cuadro de diálogo, bajar hasta la opción de **Referido a:** y en la opción de **entrega de salida** encontrará un **sobre**, dar click y pegar ambas entregas generadas anteriormente (la del pedido y la de la cesta).

The screenshot shows the SAP 'EDR(1)/100 Seleccionar entregas salientes' dialog box. The 'Referido a' section is highlighted with a red arrow. It contains fields for 'Pedido', 'Entrega de salida', 'Grupo de entregas', and 'Transporte'. A red arrow points to the 'Entrega de salida' field. The 'Clase de entrega' section has radio buttons for 'Sólo entregas sal.', 'Sólo devol.', and 'Entregas sal./devol.'. The 'ID externa de entrega' and 'Medio de transporte' sections also have input fields and buttons.

Pegar entregas. Enter.

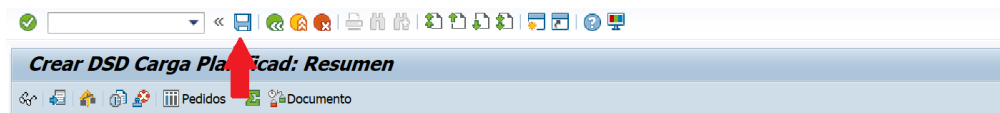


29. Después de pegar las entregas, presionar **F8** dos veces, que significa ligar y confirmar.

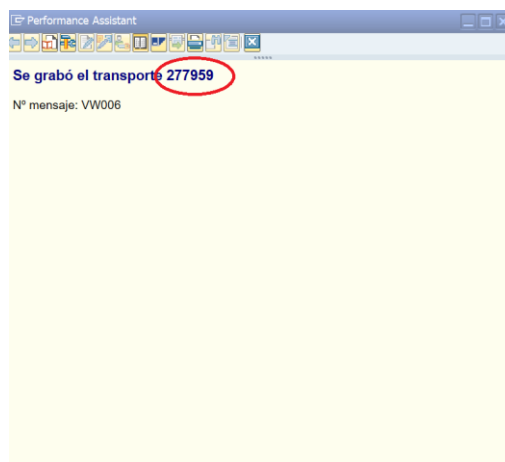
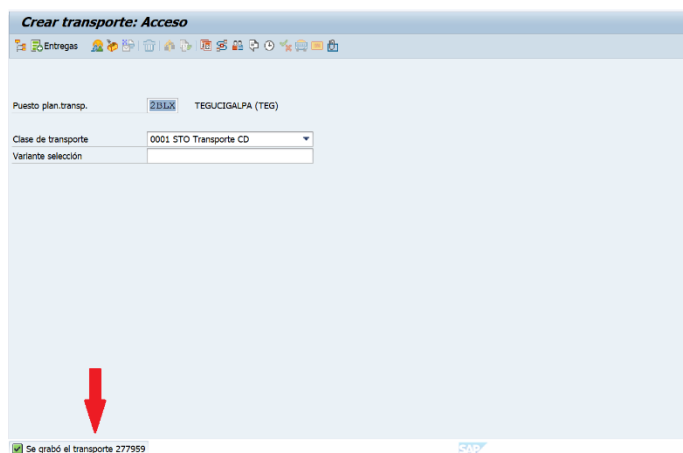


Cuando los pedidos son de la ruta de San Pedro Sula, es necesario siempre **embalar**, que se hace presionando shift + F9 y colocar el numero 300006937 en la descripción. Enter.

30. **Guardar** en el disquete que aparece en las opciones de la parte superior.



31. Después de guardado generará el número de transporte y aparecerá como notificación en la parte inferior de la pantalla. Entrar a la notificación y copiar el numero de transporte para pegarlo en el cuadro Excel.



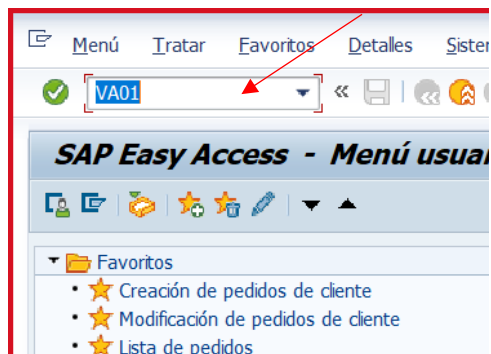
### FORMATO PARA PEGAR NUMERO DE PEDIDO Y ENTREGAS.

CLIENTE	PEDIDO	ENTREGA	TRANSPORTE
CESTA			

## CREAR UN ZPLF

Un ZPLF es el pedido de una cesta para transportará los productos que serán llevados a un cliente. Estas son pedidas por el encargado de la ruta o la preventa.

1. Se empieza ingresando al código VA01, ya que es la función utilizada para crear un pedido.



2. El segundo de clase de organización Presionamos

consiste en colocar en la opción **pedido** el código de ZPLF y en **ventas** se coloca 1171. **enter**.

3. En la opción de solicitante se coloca el nombre de la persona encargada de la ruta que

está solicitante el ZPLF y se selecciona el código de la persona que corresponda a dicho nombre. Presionamos enter.

- En la columna de Material se coloca el nombre cesta y se selecciona el código correspondiente. En la columna Cantidad colocar el número 1. Presionar enter.

**Crear Transporte Foraneo: Resumen**

Transporte Foraneo: Valor neto 0.00 HNL

Solicitante: 6000144 POBEIRIO PINEDA SAGASTUME / ROATAN / 34101 ROATAN

Destinat.mtda: 6000144 POBEIRIO PINEDA SAGASTUME / ROATAN / 34101 ROATAN

Referencia d.: Fecha.ref.dle: 11/01/2021

Ventas Resumen de posiciones Detalle posición Solicitante Aprovisionamiento Expedición Motivo de rechazo

Fe.pref.entrg: D 11/01/2021 Centro sumin.:

Entrega compl.  Peso total: 0.000 IB

Bloqueo entrega: Volumen: 0.000

Bloqueo factura: Fecha de precio: 11/01/2021

Condic.pago: N°03 Neto a 3 Días

Vers.incoterm:

Incoterms: FOB

Inco.Ubicación1: FREE ON BOARD

Posiciones (todas)

Pos.	Material	Cantidad de pedido	UM	R	Denominación de posición	Prc.neto	Valor neto	1ª fecha	Ce.	Ruta	UM	Importe	Peso
	10300006938		1 C/U	<input type="checkbox"/>	CESTA	0.00	0.00	11/01/2021	2BLV	2BLVA9	C/U		0.00
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					
				<input type="checkbox"/>				11/01/2021					

- Se procede a **guardar** el pedido de cesta, haciendo clic en el ícono de disquete.

Crear DSD Carga Plástica: Resumen

Pedidos Documento

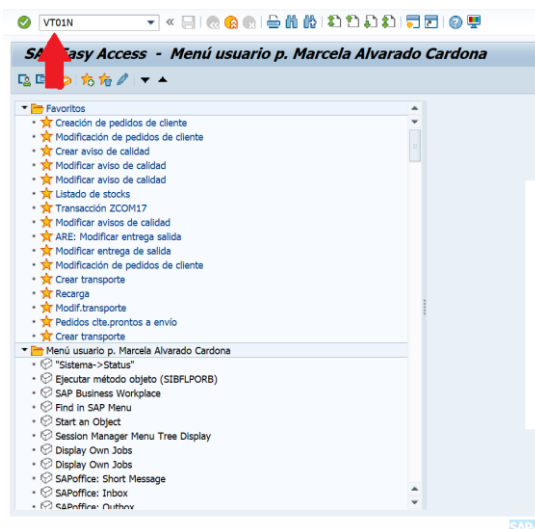
- Posterior a guardar el pedido, en la parte inferior izquierda se encontrará el número de entrega. Este debe ser copiado y pega en el cuadro que se enviará del ZPLF. (Puede encontrar este al final.)

Entrega de salida 1021625775 grabado

- Presionar la flecha de atrás para regresar el menú de inicio de SAP.

Aviso Tratar Pasar a Detalles Entorno Gestión de inspecci

8. Este paso consiste en crear un transporte para el pedido de cesta recién guardado. Para esto se ingresa al código VT01N. Se presiona enter.



9. En puesto plan.transp colocar el centro de distribución. (C.D) y en clase de transporte seleccionar la opción Transporte DSD ya que sale de planta. Presionamos enter.

10. Se coloca la fecha del día del pedido de cesta en Inic.Transporte. Presionar enter y presionar F6 y se abrirá un cuadro de dialogo.

**Transporte DSD 1000768563 Modificar: Resumen**

Entregas

Gestión Identificación Cálculo de porte Control Gestión

Clase transp. Z000 Transporte DSD PtoPlanifTransp 2BLV CEIBA (CBA)  
 Estado global 0 En planificación de necesidad Est.pet.ofertas No ofrecida al transportista  
 Transportista  
 Itin.transporte Nº secuencia  
 Conductor 1  
 Conductor 2  
 Tractor  
 Remolque

Fechas Otras fechas Etapas Interl. Txt. Duración y distancia Status Pet.ofertas Datos adic. MciaPelig Transp.continuo

	Planif.nec.	Ejecución	
Registrar		00:00	Planif.nec.
Inicio de carga		00:00	Registrar
Fin de carga		00:00	Inicio carga
Expedic.compl.		00:00	Fin carga
Inic.transporte	17.11.2021	00:00	DespachExpedición
Fin transporte		00:00	Inic.transporte
			Fin transporte

11. En el cuadro de dialogo, se borran todas las letras A y B que se encuentran en el status de la entrega.

Planificación Log de selecciones Efectuar partición de entregas Transportes

regas

Selecionar entregas salientes

Incoterms		a		
Incoterms, parte 2		a		
Zona de transporte		a		
Ruta		a		
Transportista		a		
Clase expedición		a		
Ind.gestión especial		a		

Sólo documentos de sociedad de puesto de planificación de transporte

Status de la entrega

Status de crédito		a		
Status glob.picking		a		
Estad.mov.mcia.glob.		a		
Stat.planif.transp.		a	B	

Clase de entrega

Sólo entregas sal.  
 Sólo devol.  
 Entregas sal./devol.

Referido a

Pedido		a		
Entrega de salida		a		
Grupo de entregas		a		
Transporte		a		

ID externa de entrega

Verificar

Hora Pto.desc.  
00:00:00

12. Se coloca la entrega de salida del ZPLF, que se generó en el paso 6, en la casilla de Entrega de Salida en Referido A. Se presiona F8.

Seleccionar entregas salientes

Transportes y entregas  
• \$0001

Incoterms  a

Incoterms, parte 2  a

Zona de transporte  a

Ruta  a

Transportista  a

Clase expedición  a

Ind.gestión especial  a

Sólo documentos de sociedad de puesto de planificación de transporte

Status de la entrega

Status de crédito  a

Status glob.picking  a

Estad.mov.mca.glob.  a

Stat.planif.transp.  a

Clase de entrega

Sólo entregas sal.

Sólo devol.

Entregas sal./devol.

Referido a

Pedido  a

Entrega de salida 19654077 a

Grupo de entregas  a

Transporte  a

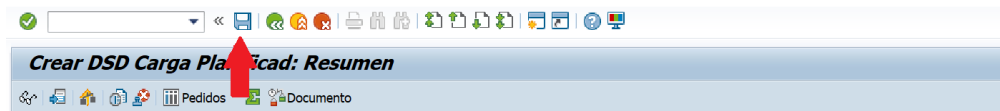
ID externa de entrega

Verificar

peso/KG Volumen... Fe.entrega

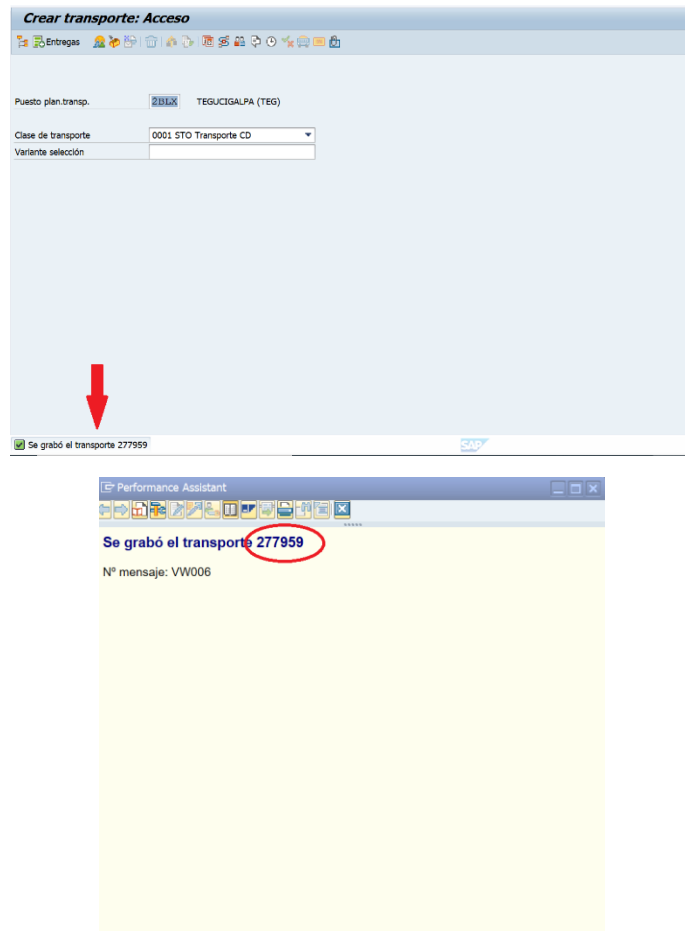
Hora Pto.desc.  
00:00:00

13. Después se procede a guardar dando clic en el ícono de disquete. Se





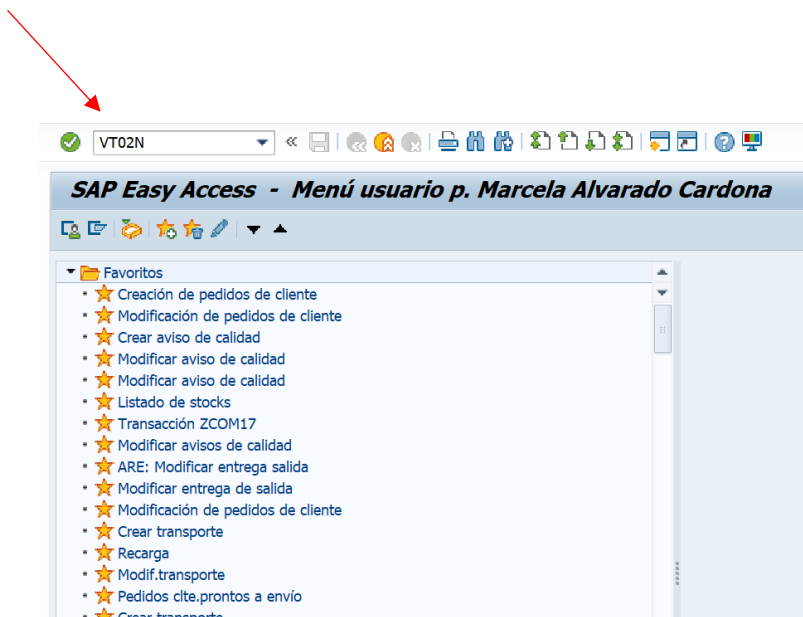
14. Después de guardado generará el número de transporte y aparecerá como notificación en la parte inferior de la pantalla. Entrar a la notificación y copiar el número de transporte para pegarlo en el cuadro anexo al final.



15. Presionar la flecha de atrás para regresar el menú de inicio de SAP.



16. Se procede a modificar el transporte, para prepararlo, con la función VT02N. Presionar enter.



17. Se abrirá el transporte que recién se ha creado y se da clic en la pestaña de Planif.nec. Se abrirá un cuadro de dialogo. En el, se presiona el símbolo de flecha verde.

The screenshot shows the 'Transporte DSD 1000768563 Modificar: Resumen' dialog box. The title bar includes 'Entregas' and various icons. The main area has tabs for 'Gestión', 'Identificación', 'Cálculo de porte', 'Control', and 'Gestión'. Below the tabs, there are several input fields and dropdown menus for transport details, including 'Clase transp.', 'Estado global', 'Transportista', 'Itin. transporte', 'Conductor 1', 'Conductor 2', 'Tractor', 'Remolque', 'PtoPlanifTransp', 'Est.pet.ofertas', and 'Nº secuencia'. At the bottom, there are tabs for 'Fechas', 'Otras fechas', 'Etapas', 'Interl.', 'Txt.', 'Duración y distancia', 'Status', 'Pet.ofertas', 'Datos adic.', 'MciaPelig', and 'Transp.continuo'. The 'Planif.nec.' tab is active, showing a table with columns for 'Planif.nec.' and 'Ejecución'. A red arrow points to the 'Planif.nec.' button in the 'Ejecución' column.

	Planif.nec.	Ejecución
Registrar	<input type="text"/>	<input type="text"/> 00:00
Inicio de carga	<input type="text"/>	<input type="text"/> 00:00
Fin de carga	<input type="text"/>	<input type="text"/> 00:00
Expedic.compl.	<input type="text"/>	<input type="text"/> 00:00
Inic.transporte	17.11.2021	<input type="text"/> 00:00
Fin transporte	<input type="text"/>	<input type="text"/> 00:00

18. Dar clic sobre registrar, inicio de carga y fin de carga.

**Transporte DSD 1000768563 Modificar: Resumen**

Entregas

Gestión Identificación Cálculo de porte Control Gestión

Clase transp. 2000 Transporte DSD PtoPlanifTransp 2BLV CEIBA (CBA)  
 Estado global 1 Planificación de necesidades fl. Est.pet.ofertas No ofrecida al transportista  
 Transportista  
 Itin.transporte 2BLVA9 ROATAN ESTE/FRENCH H-OAK RIDGE(43018) N° secuencia  
 Conductor 1 6000144 PORFIRIO PINEDA SAGASTUME  
 Conductor 2  
 Tractor 10007713 ISUZU BFV 3605  
 Remolque

Fechas Otras fechas Etapas Interl. Txt. Duración y distancia Status Pet.ofertas Datos adic. MciaPelig Transp.continuo

	Planif.nec.	Ejecución	
Registrar	17.11.2021 00:00	17.11.2021 08:59	✓
Inicio de carga	17.11.2021 00:00		
Fin de carga	17.11.2021 00:00		
Expedic.compl.	17.11.2021 00:00		
Inic.transporte	17.11.2021 00:00		
Fin transporte	17.11.2021 00:00		

Planif.nec. Registrar Inicio carga Fin carga DespachExpedición Inic.transporte Fin transporte

Para clase de transporte no está prevista ning. determinación de tramo

19. Dar clic sobre inicio de transporte. Se abrirá un cuadro de diálogo y se selecciona la opción de tomar.

**Transporte DSD 1000768563 Modificar: Resumen**

Entregas

Gestión Identificación Cálculo de porte Control Gestión

Clase transp. 2000 Transporte DSD PtoPlanifTransp 2BLV CEIBA (CBA)  
 Estado global 4 Fin carga Est.pet.ofertas No ofrecida al transportista  
 Trc EDP(1)/100 Transporte DSD 1000768563 Modificar: Resumen  
 Itin.transporte  
 Co Nº transporte 1000768563 PtoPlanifTransp 2BLV  
 Co FeActDespExped 17.11.2021 HoraAct.DespExp 09:00:19  
 Re

Datos cab.transporte

Planif.nec. Registrar Inicio carga Fin carga DespachExpedición Inic.transporte Fin transporte

Tomar Verificar

20. Procede a guardar.

Crear DSD Carga Planificada: Resumen

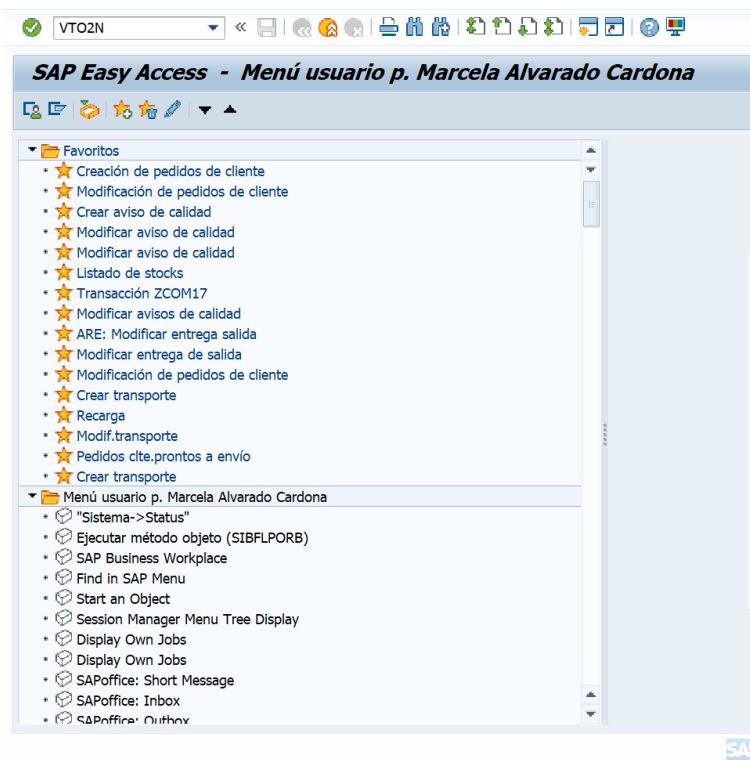
Pedidos Documento

21. Enviar correo electrónico a las personas encargadas de la ruta de la que se pidió el ZPLF. con el cuadro en donde se pegó el número de entrega y transporte.

## CREAR UNA RECARGA

Las recargas son cargadas al mismo número de transporte con el que sale la ruta en las mañanas. Lo primero es revisar si tenemos el transporte, si no es así la conseguimos por medio de SAP:

1. Utilizamos el código VT02N. Este es el código para modificar transporte.



2. Después de entrar a modificar el transporte presionamos la tecla **F4**, al hacer esto nos abre una ventana.

The screenshot shows the 'Buscar transporte' (Search Transport) window in SAP. The window title is 'EDP(1)/100 Buscar transporte'. The main area contains a table with the following fields and values:

Agente servicios		a		
Ruta p. transporte		a		
Plan de itinerarios		a		
Clase expedición		a		
Indicador de tramo		a		
Cl. medio transporte		a		
Condición expedición		a		
Ind. gestión especial		a		

Below the table, there is an 'Identificación' section with the following fields:

Signatura		a	
Identif. externa 1		a	
Identif. externa 2		a	
Denom. transporte		a	

At the bottom, there is a 'Status de licitación actual' section with the following field:

Est. net. ofertas		a	
-------------------	--	---	--

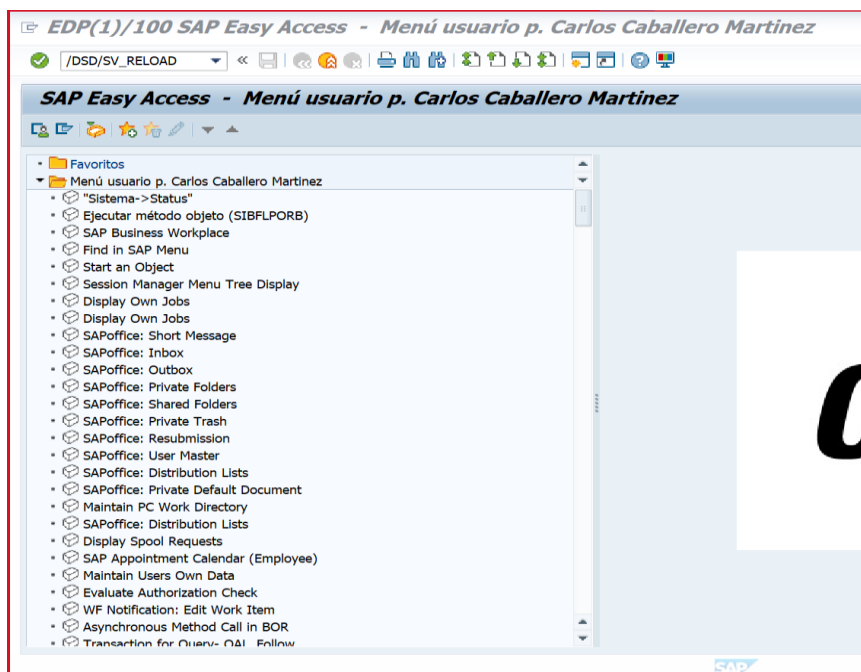
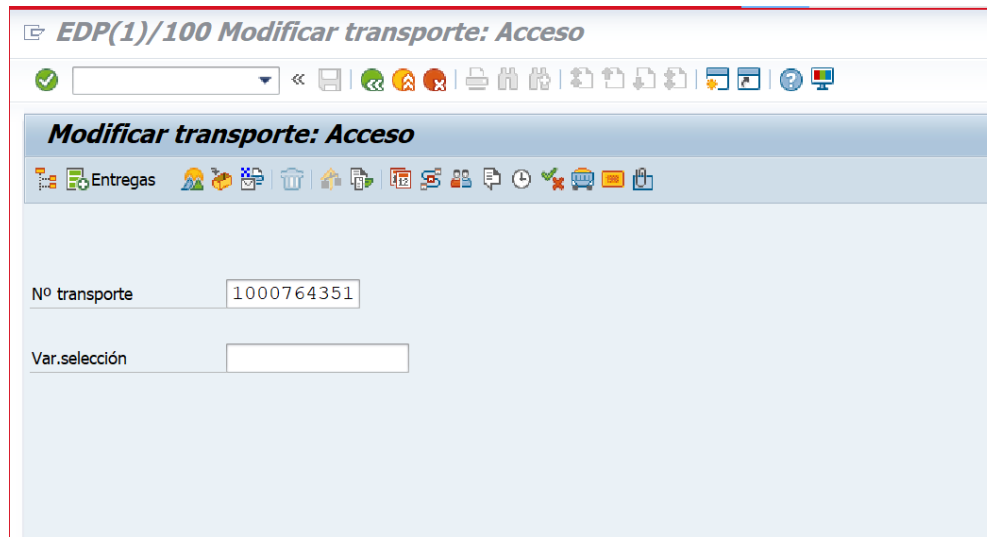
The 'Verificar' (Verify) button is located at the bottom right of the window.

- En esta ventana, en la casilla de **Ruta P. Transporte**, escribimos la ruta de la persona que solicitó la recarga, presionamos la tecla Enter y después apretamos la tecla **F8**.

- Nos dirigimos hasta el último transporte en el cuadro de dialogo. (En este se encuentran transportes con muchos dígitos y otros, notablemente, con menos dígitos.) (La flecha verde es un ejemplo de menos dígitos y la flecha roja es un ejemplo de muchos dígitos) Le damos doble clic al último transporte con muchos dígitos y presionamos **Enter dos veces**

Transporte	ClTr	PTrp	Ruta	G	D	Creado el	Modif. por	Fecha sel.
1000753412	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/13/2021	D786255	
1000754047	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/14/2021	D786255	
1000754550	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/15/2021	A446455	
1000755083	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/16/2021	K420777	
1000755597	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/18/2021	D786255	
1000756089	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/19/2021	D786255	
1000756589	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/20/2021	D786255	
1000757091	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/21/2021	D786255	
1000757602	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/22/2021	D786255	
1000758118	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/23/2021	D786255	
1000758788	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/25/2021	K420777	
1000759286	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/26/2021	D786255	
279327	0001	2BLX	2BLXC4	5	X	10/27/2021	A446455	
1000759817	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/27/2021	D786255	
1000760326	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/28/2021	K420777	
1000760830	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/29/2021	D786255	
1000761339	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	10/30/2021	D786255	
280134	0001	2BLX	2BLXC4	5	X	11/01/2021	A446455	
1000761856	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	11/01/2021	K420777	
1000762349	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	11/02/2021	D786255	
1000762853	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	11/03/2021	K420777	
1000763348	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	11/04/2021	D786255	
1000763851	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	11/05/2021	D786255	
1000764351	Z000	2BLX	2BLXC4	5	X	11/06/2021	K420777	

- Verificamos el nombre del conductor. Utilizamos la flecha verde de atrás, copiamos el transporte y le damos atrás.



- Una vez que tenemos el transporte, para una recarga utilizamos el código `/DSD/SV_RELOAD`. ingresamos el # de Transporte y Centro (Ruta.) Presionamos enter.

EDP(1)/100 Recarga

**Recarga**

Selección de documento

Transporte 1000764351

Selección de centro

Centro 2BLX

7. Presionamos **F8**, y ponemos el código en material, la cantidad requerida. Donde se encuentra la letra C ponemos **Z1** en la primera casilla.

EDP(1)/100 Modificación recarga

**Modificación recarga**

Crear documentos Cancelar secuencia actual Log de aplicación Borrar partidas individuales marcadas

Nº documento 1000764351 Conductor 1 6000130 RIGOBERTO SALGADO SA. Status recarga N Nuevo  
 Clase documento 10 Transporte Tractor 10004883 HINO VALID. Sec.recarga 1  
 Centro 2BLX TEGUCIGALPA

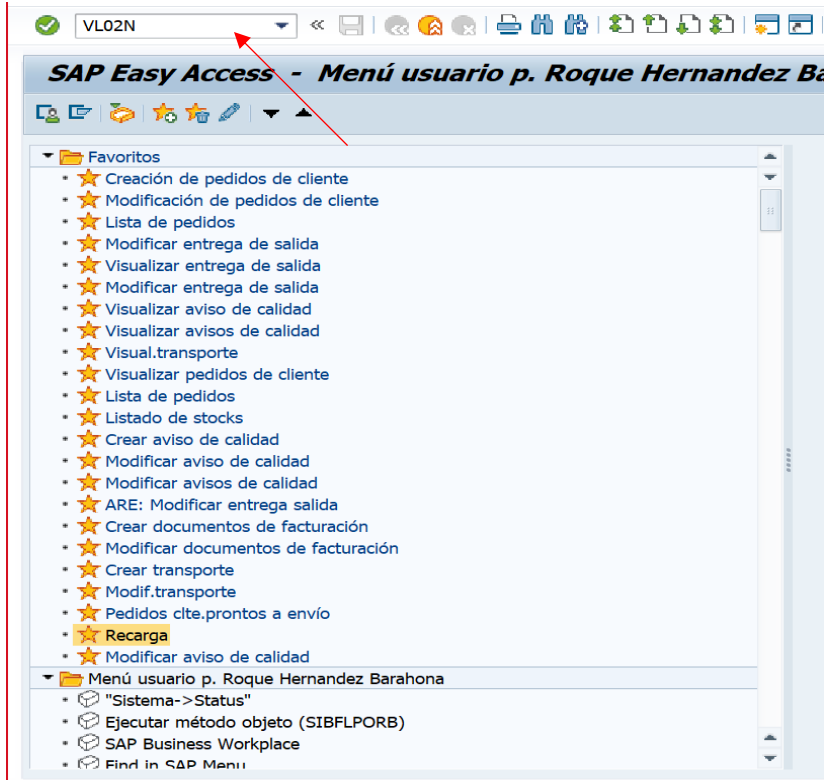
C...	Nº documento	S...	Número...	Doc.comercial	Material	Cantidad	UM	C...	Creado por	Creado el
10	1000764351	1	1		100055303	10	BAS	Z1	R964893	11/08/202
10	1000764351	1	2		100055449	4	BAS	Z1	R964893	11/08/202
10	1000764351	1	3		190000728	48	C/U	Z1	R964893	11/08/202
			0							
			0							
			0							
			0							
			0							
			0							
			0							

8. Seleccionamos **Crear Documentos** y apretamos el botón de atrás 2 veces.

**Modificación recarga**

Crear documentos Cancelar secuencia actual Log de aplicación Borrar partidas individuales marcadas

9. Procedamos a modificar entrega de salida, para eso usamos **VLO2N**.

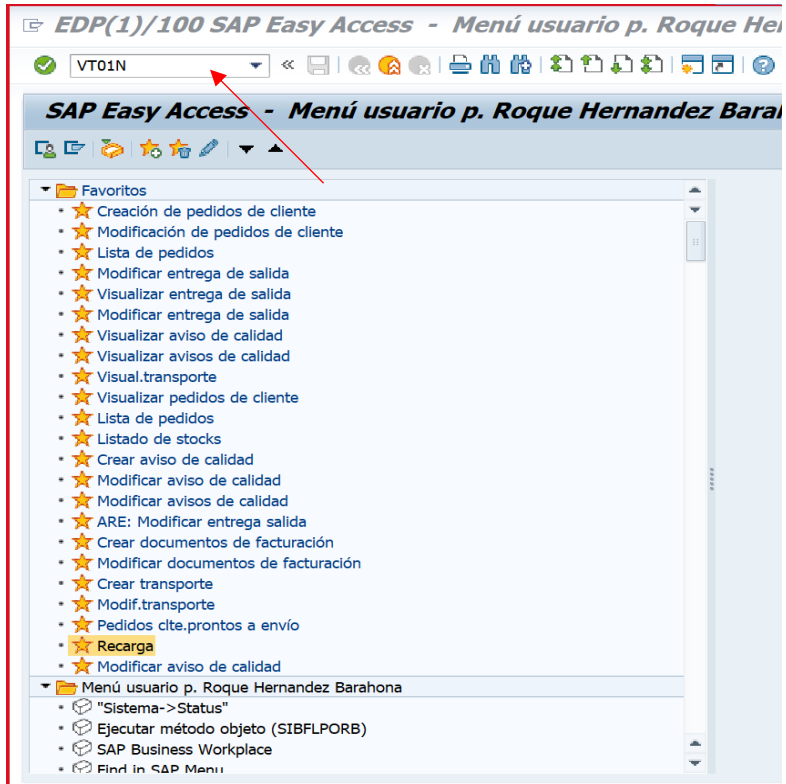


10. Copiamos entrega y pegamos en el cuadro.

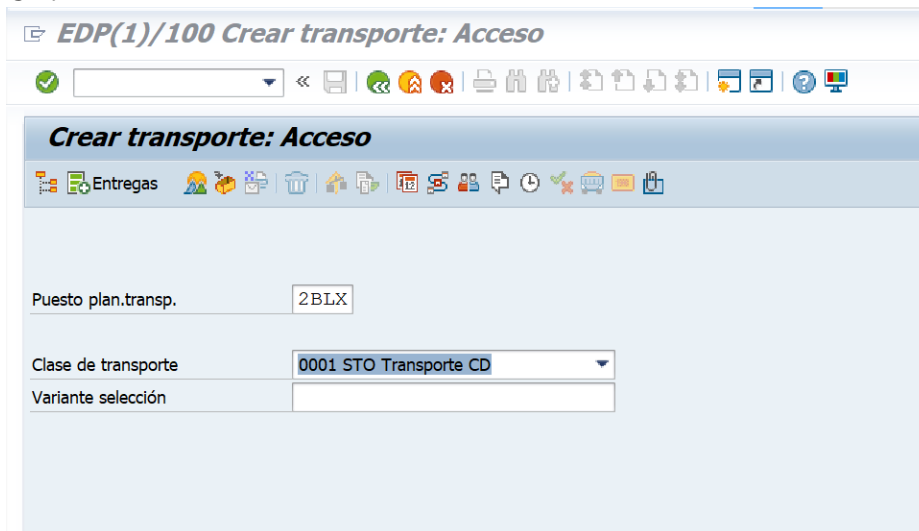


11. Ingresamos a **VT01N** para crear un transporte





12. En la casilla de **puesto** ingresamos, ponemos la **ruta** y en la **clase de transporte** seleccionamos **CD**.



13. En **Inic transporte** colocamos la fecha de hoy y en **Itin.Transporte** la ruta y presionamos enter.

EDP(1)/100 STO Transporte CD \$0001 Crear: Resumen

STO Transporte CD \$0001 Crear: Resumen

Entregas

Gestión Identificación Cálculo de porte Control Gestión

Clase transp. 0001 STO Transporte CD PtoPlanifTransp 2BLX TEGUCIGALPA (TEG)  
 Estado global 0 En planificación de necesidad. Est.pet.ofertas No ofrecida al transportista  
 Transportista Itin.transporte 2BLXC4 N° secuencia  
 Conductor 1  
 Conductor 2  
 Tractor  
 Remolque

Fechas Otras fechas Etapas Interl. Txt. Duración y distancia Status Pet.ofertas Datos adic. MciaPelig Transp.continuo

	Planif.nec.		Ejecución	
Registrar		00:00		00:00
Inicio de carga		00:00		00:00
Fin de carga		00:00		00:00
Expedic.compl.		00:00		00:00
Inic.transporte	11/8/2021	00:00		00:00
Fin transporte		00:00		00:00

Planif.nec. Registrar Inicio carga Fin carga Expedic.compl. Inic.transporte Fin transporte

Planif.nec. Registrar Inicio carga Fin carga DespachExpedición Inic.transporte Fin transporte

14. Presionamos **F6**, nos dirigimos a **referido a, Entrega de Salida** y pegamos la entrega.

EDP(1)/100 Seleccionar entregas salientes

Stat.mov.mcia.glob. A a B  
 Stat.planif.transp. A a B

Clase de entrega  
 Sólo entregas sal.  
 Sólo devol.  
 Entregas sal./devol.

Referido a  
 Pedido a  
 Entrega de salida 1021638561 a  
 Grupo de entregas a  
 Transporte a

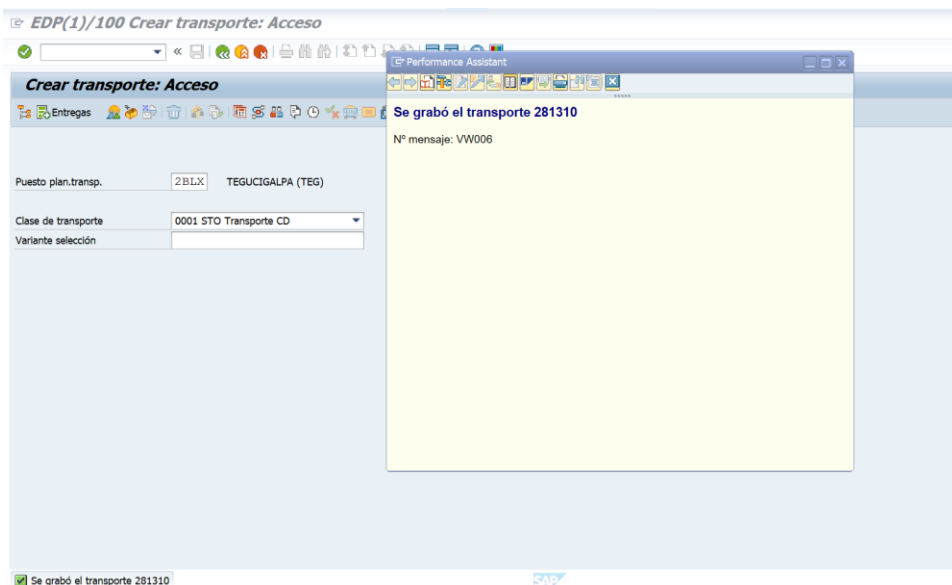
ID externa de entrega  
 Ident.ext.entrega a

Medio de transporte  
 Cl.medio transporte a  
 Medio de transporte a  
 Ident.medio transp. a

Unidades de manipulación

Verificar

15. Presionamos **F8** y guardamos. Copiamos y pegamos el transporte. Enviamos correo.

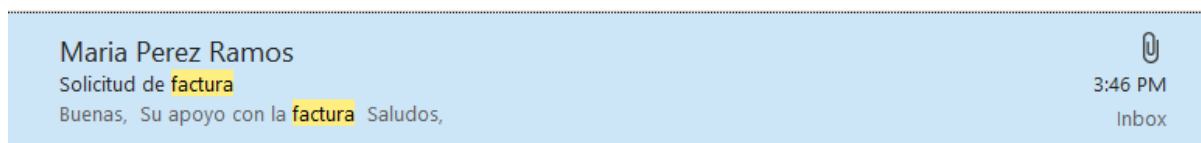


## FORMATO DE RECARGA

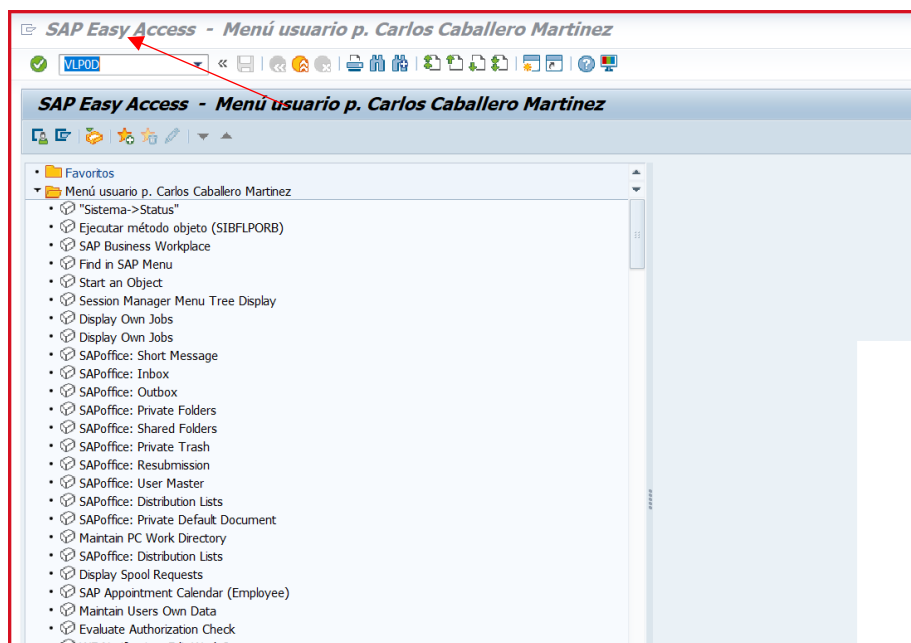
RUTA	ENTREGA	TRANSPORTE
	<b>1000768850</b>	

## ¿CÓMO FACTURAR?

1. Se empieza recibiendo el correo en el cual se solicita la generación de factura de un pedido.

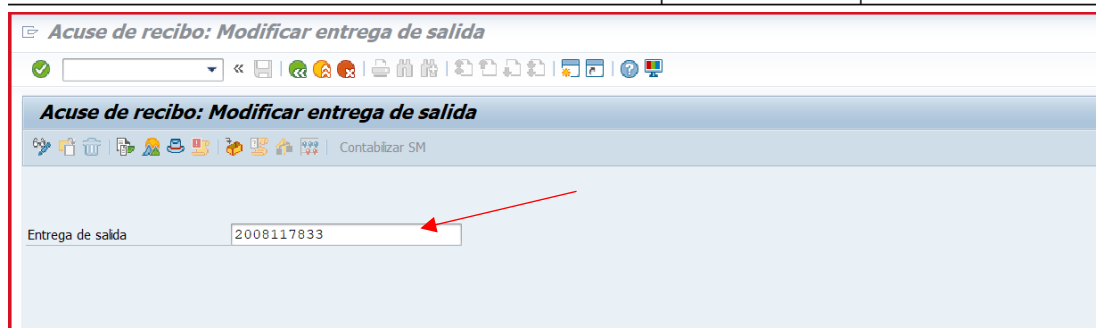


2. Nos dirigimos a la transacción **VLPOD**, para modificar la entrega de salida.



3. Sacamos la entrega de salida del correo que nos enviaron y lo pegamos.

CLIENTE	PEDIDO	ENTREGA
CORRALES	19906023	2008390621
CESTA	19906039	1021647765



4. Se selecciona el icono de **confirmar acuse de recibo**

**Acuse de recibo: Entrega de salida 2008117833 Modificar: Resumen**

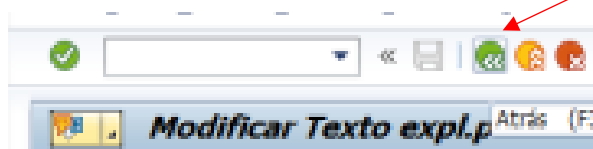
Entrega salida: 2008117833    Fecha documento: 11/06/2021  
 Dest.mercancías: 1600003966    CORPORACION RAPALO / BARRIO LOS PINOS SALIDA A SANTA RIT / 23201 EL PROGRESO

Resumen ARS    POD Catch Weight    Resumen de posiciones    Picking    Catch Weight    Carga    Transporte    Resumen de status    Datos movimientos mercancías

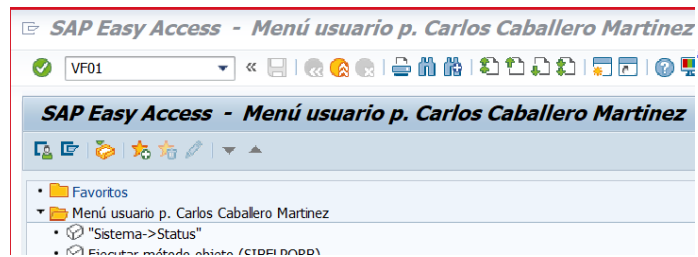
Fe.mov.mca real: 11/08/2021    EstMovMcaGlob: C    concluido/a  
 Fecha ARE: 00:0...    Status ARE: A    relevante

Pos	Material	Ctd.entreg.	Ctd.ARE	UM	Detal...	Motivo	Ctd.dif.en UMV	UM	I... Lote	Ctd.dif.en UMA	UMI
10	100055425	0	0	SAC			0	SAC		0	SAC
20	100055241	7	0	BAS			0	BAS		0	BAS
30	100055479	500	0	C/U			0	C/U		0	C/U
40	100055475	500	0	PCU			0	PCU		0	PCU

5. Nos vamos para atrás utilizando el ícono de la **flecha verde**.

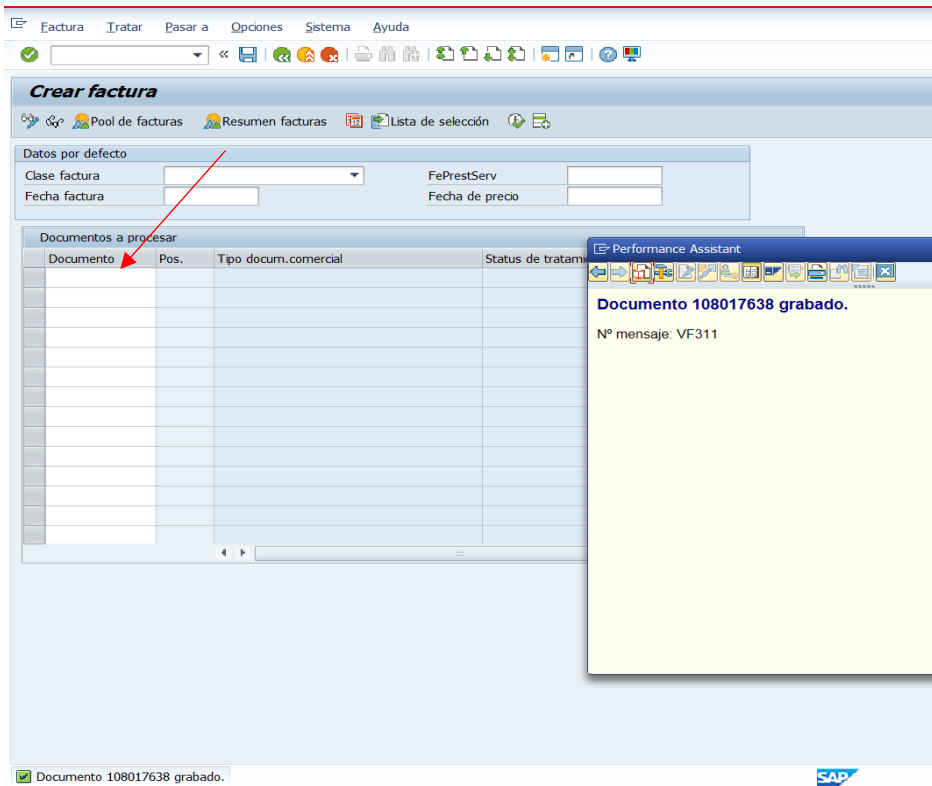


6. Nos  
es para

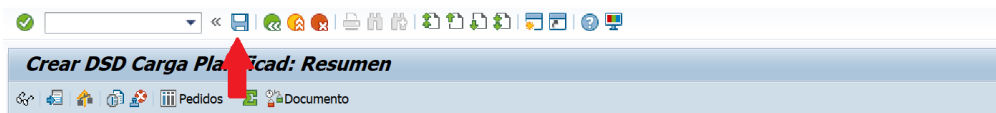


dirigimos al código de transacción VF01, el cual genera facturas.

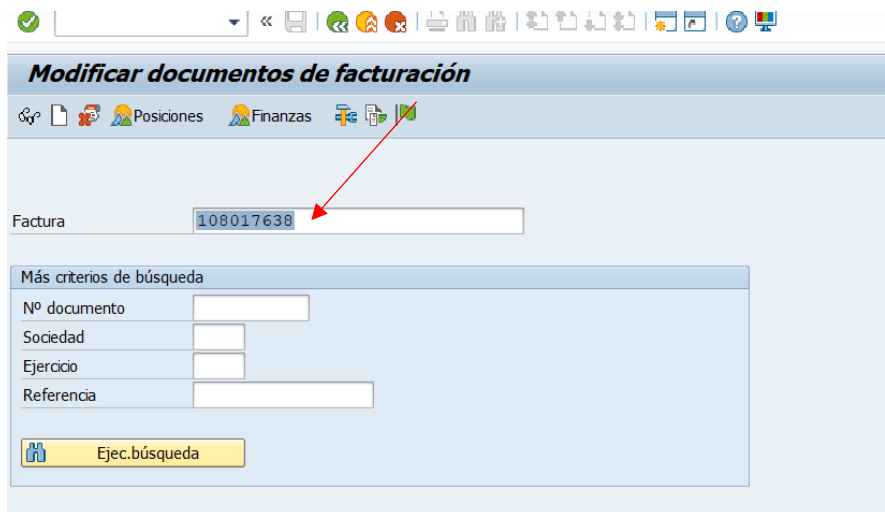
7. Copiamos el **código de entrega de salida** del pedido del correo en la primera casilla.



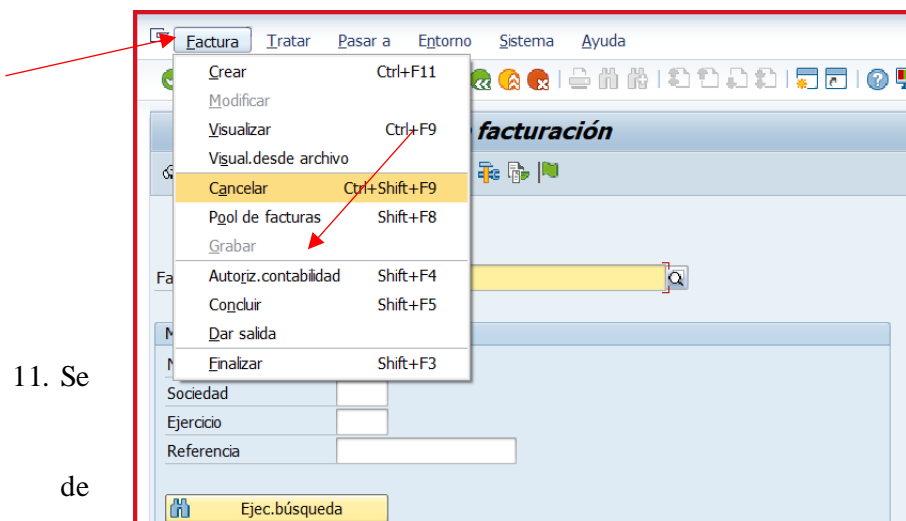
8. Guardamos, utilizando el símbolo de disquete.



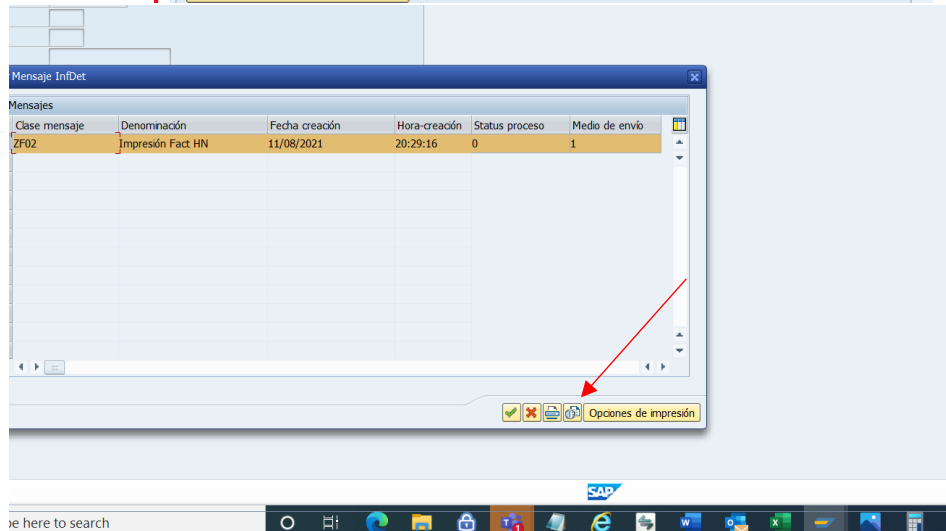
9. Nos dirigimos al código **VF02**, el cual nos sirve para modificar los documentos de facturación. Aquí nos aparecerá la última factura que creamos.



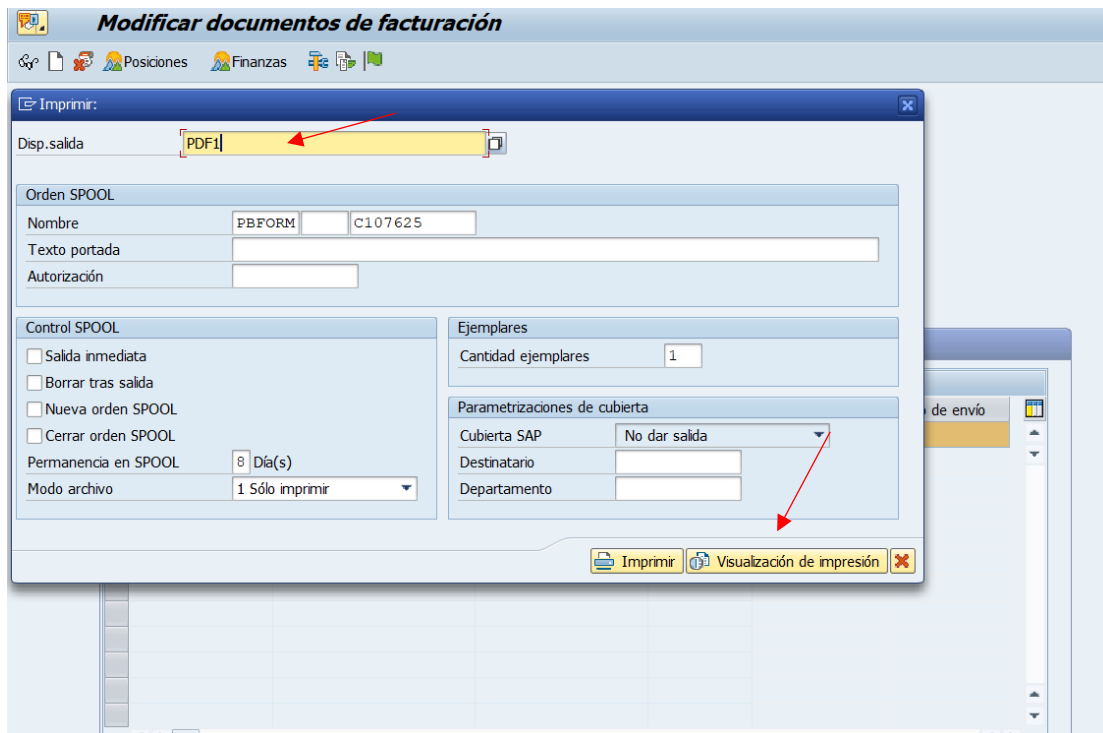
10. Nos dirigimos en la parte superior y damos clic en la pestaña de **Factura**. Aquí daremos clic en la opción de **Dar salida**.



abrirá un cuadro de diálogos en el cual daremos clic en el ícono la impresora.



12. En el cuadro de **Disp.Salida** escribimos **PDF1** y damos clic en el botón de **visualización de impresión**.

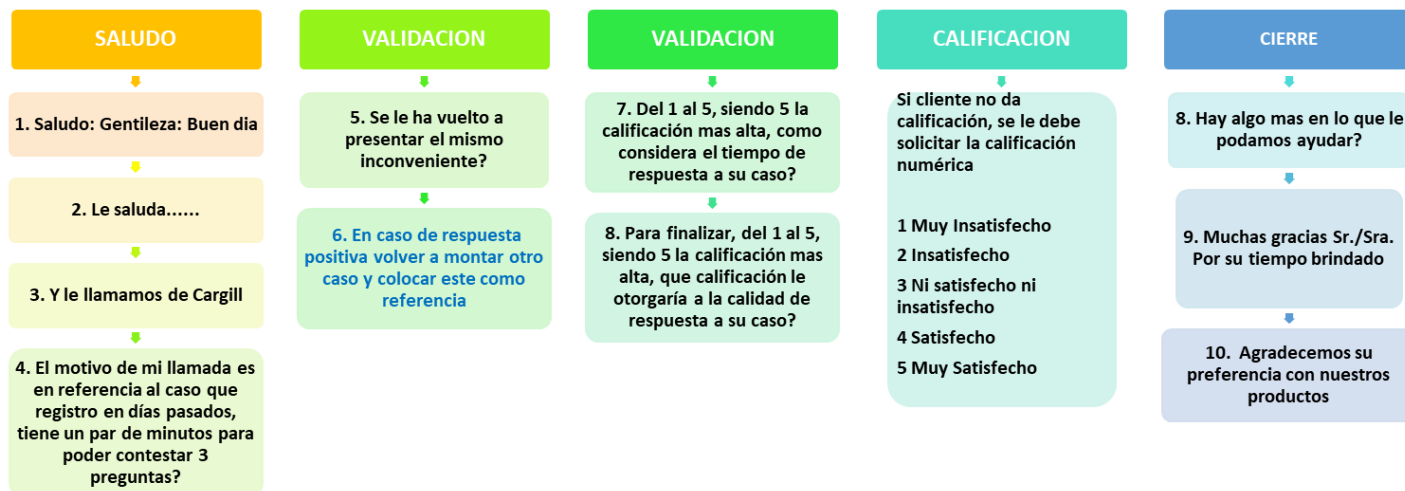


- Guardamos la factura con el nombre del cliente que solicitó la factura y la reenviamos a quien solicitó la factura por correo.

## VALIDACIONES

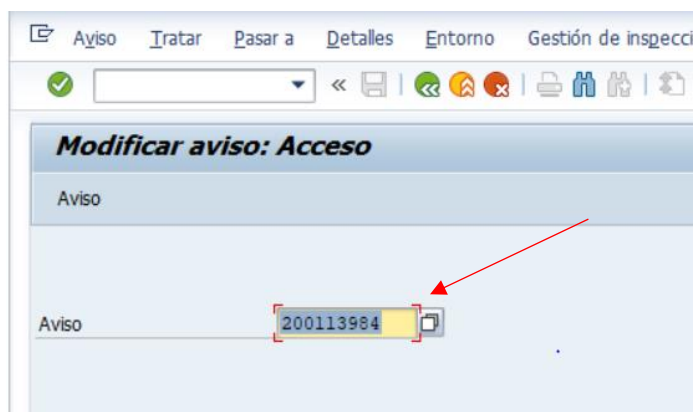


## SCRIPT DE VALIDACIONES



## ¿CÓMO VALIDAR?

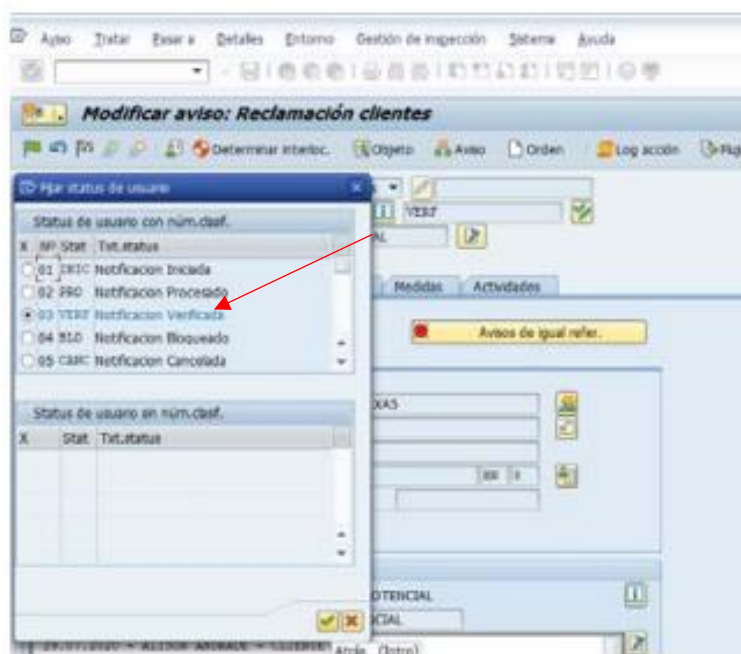
14. Entramos a la transacción: **QM02**, colocamos en aviso el **número de caso** y presionamos enter.



15. A continuación, damos clic en icono de **FIJAR STATUS**



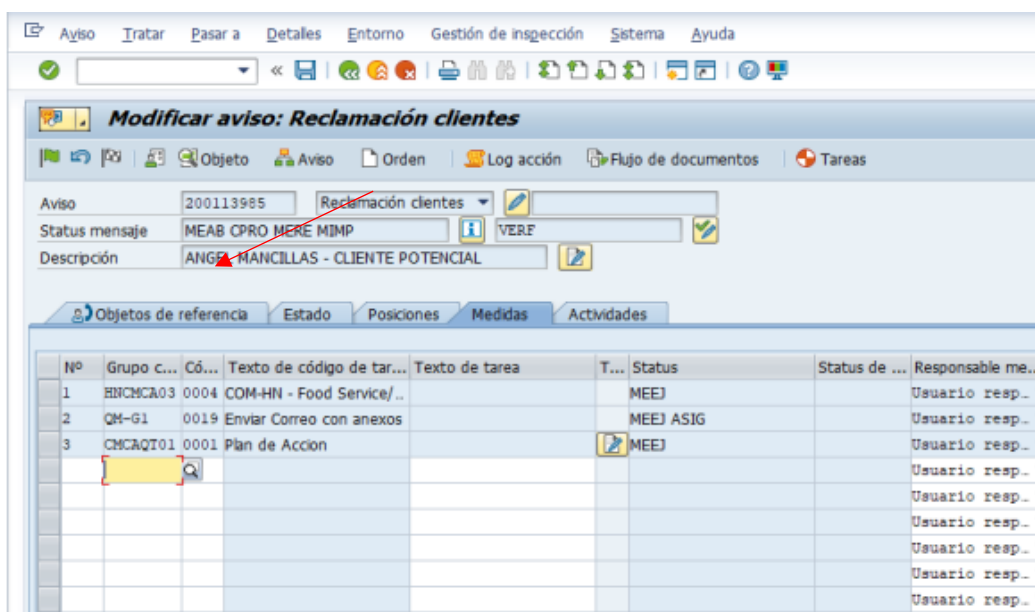
16. Aparecerá una ventana en la cual seleccionaremos la opción: **NOTIFICACION VERIFICADA**, posteriormente damos **click en la flecha verde** que simboliza atrás.



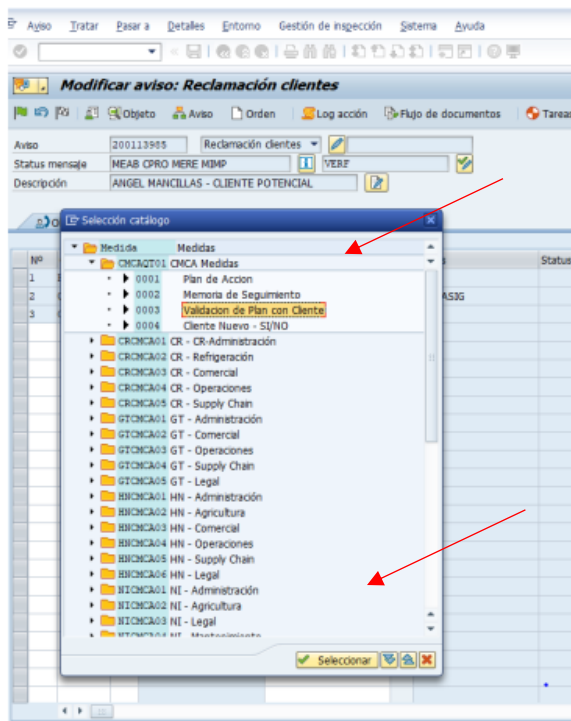
17. Damos clic en la pestaña de **Medidas**.



18. Nos dirigimos a la última línea y damos clic en la lupa.



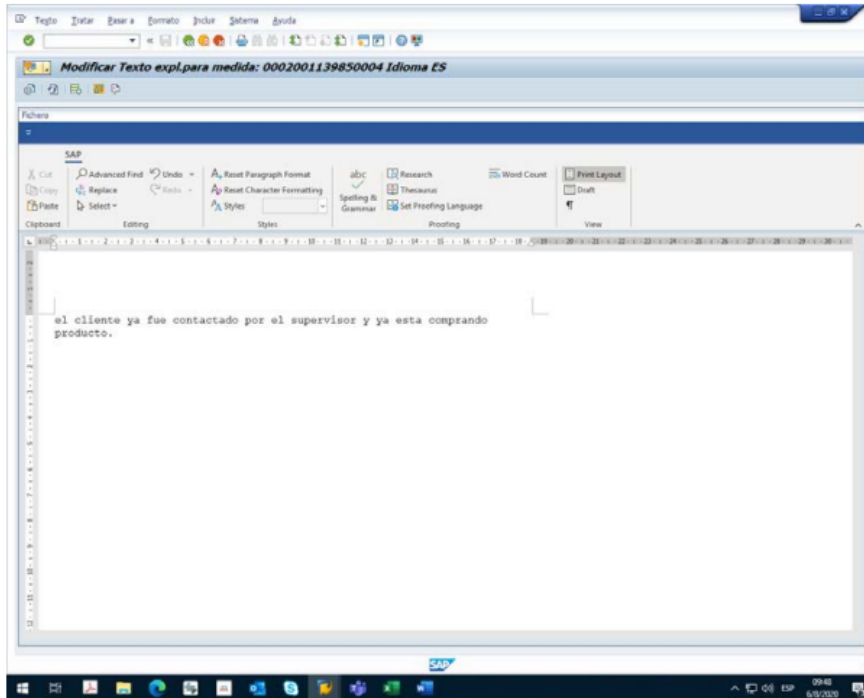
19. Se nos abrirá un catálogo, en el cual seleccionaremos: **MEDIDAS**. La opción: **VALIDACIÓN DE PLAN CON CLIENTE** y damos clic a la fecca verde.



20. Damos clic en el ícono al lado del espacio en blanco.

Nº	Grupo c...	Có...	Texto de código de tar...	Texto de tarea	T...	Status	Status de ...	Responsable me...	Responsable	Nombre de lista
1	BNCHCA03	0004	COM-HIN - Food Service/ ...			MEEJ		Usuario resp...	R785072	Rafael Prieto Sabido
2	QM-G1	0019	Enviar Correo con anexos			MEEJ ASIG		Usuario resp...		
3	CMCAQT01	0001	Plan de Accion			MEEJ		Usuario resp...		
4	CMCAQT01	0003	Validacion de Plan con Cl...			MDAB		Usuario resp...		

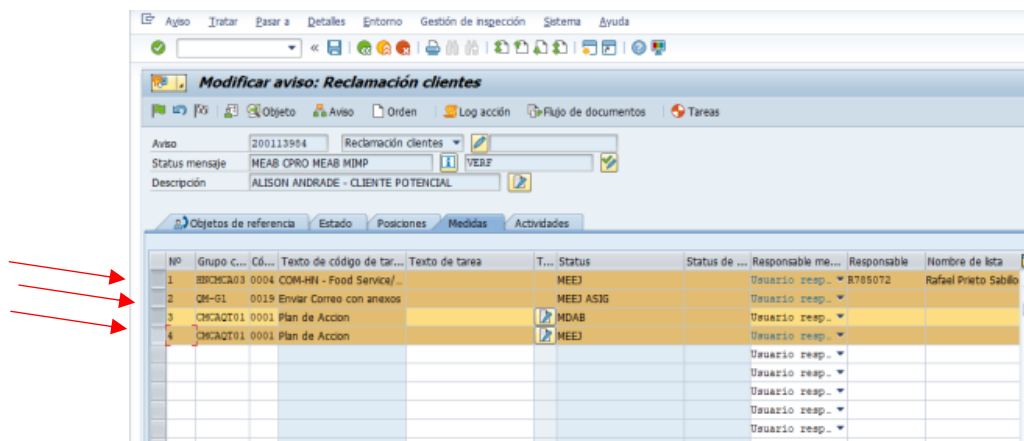
21. Detallamos el comentario el comentario del cliente. En el cual dirá si su problema fue resuelto, se volvió a presentar su problema o si nunca fue contactado por nuestro equipo.



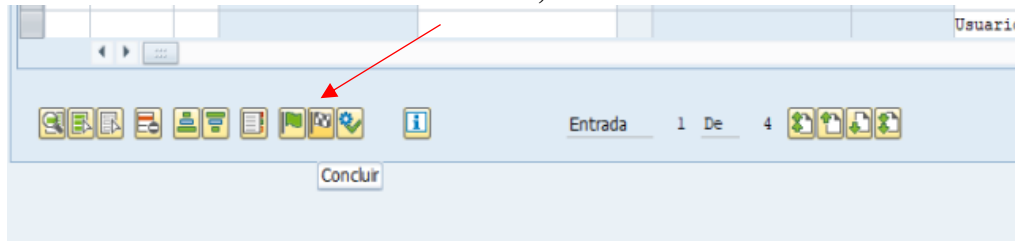
22. Nos vamos para atrás utilizando el ícono de la **flecha verde**.



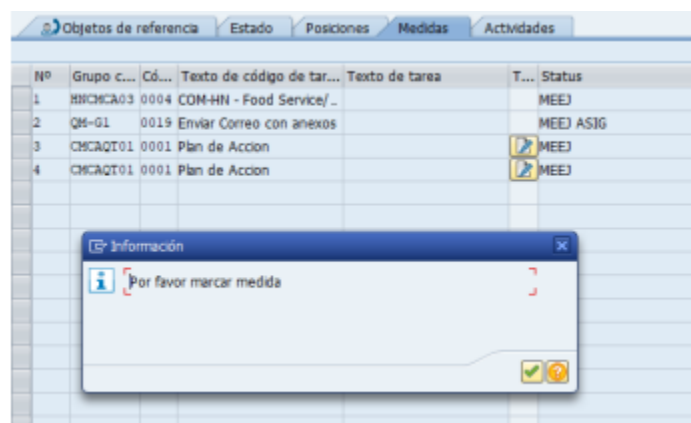
23. Seleccionamos todas las líneas dando click en el primer cuadro de todas las filas:



24. Procedemos a dar clic en el ícono de **Concluir**, el cual tiene como símbolo una bandera.



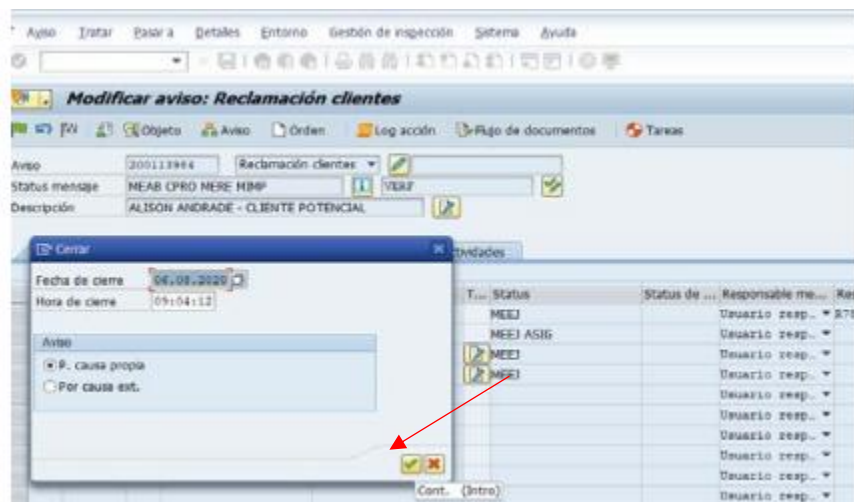
25. Después damos clic, en todas las flechas verdes de los cuadros de dialogo.



26. Hacemos clic en icono de **COMPLETAR**.



27. Damos clic en la flecha verde.



28. Validamos que el caso está cerrado, entrando nuevamente a la transacción QM02 y todo debe estar inactivado y que no se pueda editar.

Si el problema del cliente ya fue resuelto, se dirige a Excel a terminar de validar. Si el problema no ha sido resuelto se vuelve a abrir un aviso en QM01 y se vuelve a mandar un correo a la gente adecuada especificando que se realizó la llamada de validación y que el problema no ha sido resuelto.

### VALIDAR EN EXCEL

Nos dirigimos al archivo de Excel en [Validación FY2122](#) y dependiendo de la respuesta cambiamos el estatus.

Estatu	Calidad de la respuesta	Tiempo de la respuesta
Cerrado	Pendiente	Visita/Regalia
Se Valido	5	5
Pendiente		
Pendiente		

Utilizamos: **Se Valido**, si el caso del cliente ya fue atendido y no se ha vuelto a presentar su problema.



Utilizamos: **Cerrado Pendiente Visita/Regalía:** Si el problema del cliente se volvió a presentar o no ha sido atendido y ocupa atención nuevamente.

Utilizamos: **Cerrado/ No valido:** Si el cliente no responde las llamadas de validación. Se hacen 2 llamadas por cliente.

1. Si el problema del cliente fue resuelto se le pide evaluar del 1 al 5 (1 siendo el número mas bajo y 5 el número mas alto.)
  - Del 1 al 5, ¿siendo 5 la calificación más alta, como considera el tiempo de respuesta a su caso?
  - 1 al 5, siendo 5 la calificación más alta, que calificación le otorgaría a la calidad de respuesta a su caso?

Estatu	Calidad de la respuesta	Tiempo de la respuesta
Cerrado Pendiente Visita/Regalia		
Se Valido	5	5
Pendiente		
Pendiente		

## Anexo 4. Propuesta de Generalidades para chats de Clientes Potenciales.

Script cuando hay MUCHOS mensajes	En este momento estamos experimentando un alto volumen de mensajes, agradecemos su comprensión; en unos minutos le estaremos atendiendo. ¡Gracias!		
Script de Bienvenida	Hola, muy buen día, mi nombre es Carlos , su agente de servicio al cliente de Cargill, es un placer atenderle. ¿Cómo puedo ayudarle?		
SCRIPT INFORMACIÓN CLIENTE POTENCIAL	Si usted desea ser uno de nuestros clientes; sírvase escribirnos la siguiente información: - Nombre del Negocio - Número Celular _Nombre del Encargado - Tipo negocio: Pulpería, Mini Super, Restaurante, Mayorista, Hotel, etc. - Ubicación: Ciudad, Barrio, etc. Nosotros le apoyaremos en suministrarle esta información al supervisor de la zona para que le contacte. #QuédateEnCasa		
Script de explicación	Muchas gracias por brindarnos su información. Su número de caso es el 12345. Un supervisor de ventas se comunicará con usted para hablar de precios, cantidad y satisfacer sus necesidades.		
Script de Ayuda Adicional	¿Hay algo mas en lo que pueda ayudarle?		
Script de Agradecimiento y Despedida.	Muchas gracias por contactarnos.. Estamos emocionados por realizar negocios con usted. Que tenga un excelente día.#NorteñoFrescuraQueSeNota		
Generalidades y Script	<b>GENERALIDADES CLIENTES P.</b>		