

IT.002 INSTRUCCIÓ DE TREBALL PER GESTIONAR LA COMANDA DEL CLIENT

- q **OBJECTE I ABAST:** Descriure les instruccions a seguir per assegurar i confirmar que els requeriments del Client hagin estat adequadament definits i documentats per A.D.S. i que l'Empresa està en condicions de complir la comanda.
- q **RESPONSABLE:** Depenent del tipus de producte i servei es nombren diferents responsables.
- q **DESENVOLUPAMENT DE LA INSTRUCCIÓ:**

En el desenvolupament de la present instrucció diferenciarem les gestions per cadascun dels serveis o tipus de producte oferts per A.D.S.

A. Software (ADSGest). Desenvolupament- Programació

Abans de qualsevol oferta comercial es realitza un primer anàlisi de necessitats bàsiques a casa del Client. Aquest anàlisi servirà per oferir al Client la millor oferta que s'ajusti a les seves necessitats. Es diferencien 2 etapes: 1^a Anàlisi de Requisits per poder realitzar una proposta econòmica lo més ajustada possible. 2^a Anàlisi Tècnic i Integral per poder dissenyar i desenvolupar l'aplicació en les millors condicions. El procés es descriu en la IT.011 "Anàlisi i Disseny de Software".

Aquest anàlisi de requisits es reflexa en un informe (proposta) anomenat "Especificació de requisits" i un pressupost a la nostre aplicació de gestió administrativa. Aquests documents reben un número únic assignat per la pròpia aplicació, que regirà en endavant la relació amb el client en quan a aquesta proposta, permetent la seva traçabilitat. Les característiques d'aquest document es recullen més detalladament en la IT.011 "Anàlisi i Disseny de Software".

Aquest document és on es recullen els requisits relacionats amb el producte.

En el cas de que el Client no accepti la proposta, es dona per finalitzada la gestió de la venda (però no es dona per finalitzada la gestió comercial).

En el cas de que el Client accepti la proposta es procedeix a la firma (aprovació) o s'adjunta mail d'acceptació del pressupost (confirmació de la comanda en el que es refereix als requisits del producte). A través d'aquesta confirmació el Client dona per acceptats els requisits que ha de complir el software.

En cas de variacions dels requisits, una vegada presentada la proposta, es modifica l'informe d' "Especificació de Requisits" i la seva valoració, així com el pressupost inicial per adaptar-lo als nous requisits. Es destrueixen les còpies originals. Es repeteix la presentació al client per la seva aprovació.

Una vegada acceptat el pressupost, A.D.S. realitza la revisió dels requisits relacionats amb el producte, completant l'anàlisi tècnic i integral i el disseny. Aquesta revisió és aprovada per la Direcció de l'Empresa.

B. Hardware, CPU's, perifèrics, accessoris i altres dispositius externs

Per la venda d'aquest tipus de producte s'utilitza el document "Pressupost de Venda" de l'aplicació de Gestió.

A.D.S. efectua ofertes a petició dels Clients consolidats i potencials, especificant per cada Client les condicions particulars que s'estipulen. És la Direcció i/o el [Dept. Comercial](#), Dept. d'Administració-qui les desenvolupa.

Una vegada s'han registrat els requisits del Client la Direcció i/o el [Dept. Comercial](#), Dept. d'Administració revisen la informació anotada i així es constata mitjançant la firma o confirmació per mail del document. S'emeten 2 còpies del document. Aquest document es presenta al Client pel seu anàlisi. En cas de que no accepti s'acaba la gestió de la venda (no així la gestió comercial). Una còpia se la queda el Client i l'altre és eliminada en el termini de 15 dies (període de validesa del pressupost), ja que existeix registre informàtic del pressupost arxivat en el sistema i és recuperable en qualsevol moment. Es qualifica la proposta com a no acceptada o refusada.

En cas de que la proposta sigui acceptada el Client signa o confirma per mail el document originant l'acceptació de la comanda i la relació contractual. Una còpia s'entrega al Client i l'altre és recollida pel Dept. d' Administració per iniciar les gestions oportunes. En les instruccions de compres, inspecció en recepció, expedició i entrega es detallen aquestes gestions.

C. Servei de Reparació al Taller

Veure la instrucció IT.010 "Instrucció de Treball per Servei Tècnic al Taller"

D. Casos especials

Existeixen casos i productes en els que no s'apliquen les directrius marcades en apartats anteriors com poden ser, per exemple, las vendes de software tipus antivirus, sistemes operatius, dispositius d'emmagatzematge o cartutxos de tinta, en la que la gestió de la venda es regeix per el "model botiga".

Si el Client (particular) sol·licita un producte que hi ha en estoc se li fa l'entrega del mateix producte (IT.006 "Expedició i Entrega") i s'emet una factura (revisió de la comanda). Una còpia és entregada al Client i l'altra còpia és arxivada pel Dept. d'Administració. Cal senyalar que no s'atendran reclamacions del Client sense contrastar el producte amb la factura (comprovant de compra).

Modificacions respecte a la versió anterior

[Es modifica per incloure el nou departament Comercial](#)