



## **K-nal Distribuidores**

Modalidades, beneficios y responsabilidades.

Última Revisión: Septiembre 2008

## Contenidos

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. K-nal Distribuidores .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Organigrama Operativo .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Notas comunes para todas las modalidades de         distribuidor. ....</b>	<b>6</b>
2.3.1. Requisitos.....	6
2.3.2. Beneficios .....	6
2.3.3. Responsabilidades .....	7
<b>3. Modalidades de Distribuidor .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1. Modalidad A: Partner Técnico-Comercial.....</b>	<b>9</b>
3.1.1. Requisitos.....	9
3.1.2. Beneficios .....	10
3.1.3. Responsabilidades .....	10
<b>3.2. Modalidad B: Partner Comercial.....</b>	<b>11</b>
3.2.1. Requisitos.....	11
3.2.2. Beneficios .....	12
2.2.3. Responsabilidades .....	12
<b>3.3. Modalidad C: Agente Comercial .....</b>	<b>13</b>
3.3.1. Requisitos.....	13
3.3.2. Beneficios .....	13
3.3.3. Responsabilidades .....	13

## 1. Introducción

**K-nábora®** es una marca comercial registrada en el registro de marcas y patentes de España y tiene como finalidad aglutinar una serie de productos y servicios, enmarcados dentro del área de la **Sociedad de la Información y las Comunicaciones**.

**K-nábora®** está formado en su esquema funcional, por una red de colaboradores, autónomos y empresas, distribuidos a través de la geografía nacional española, cada uno de ellos enmarcado en su unidad funcional, que dotan a toda la red humana del grupo de un engranaje organizativo que permite dar cobertura totalmente descentralizada, en un amplio rango geográfico, y con unos niveles de calidad, y atención al cliente, que son nuestras señas de identidad.

La naturaleza organizativa de todo el grupo **K-nábora®**, permite disponer de una gran red humana formada por directivos, administrativos, comerciales, ingenieros especialistas de sistemas y de software e integradores de arte, al servicio de la mejora de los productos, y de la calidad, tanto en las soluciones aportadas, como el trato personalizado a los clientes, todo ello a un coste muy reducido.

El objetivo de **K-nábora®**, es hacer real el lema que anima la marca, “Libertad de Espacio y Tiempo”, proporcionar soluciones que permitan a los usuarios movilidad, extender las redes y marco de influencia de su negocio, haciendo caer los límites del espacio que hasta ahora habían reinado en el modelo de negocio convencional. Con ello se consigue igualmente ampliar el saldo de tiempo de los clientes, delegando todo aquello que se aparte del negocio central de los mismos, en un socio tecnológico de confianza, cercano y amigable, que trabaja para aportarle lo que su negocio necesita dentro del marco de la tecnología imperante, suponiendo una **reducción de costes y un aumento de la productividad** y del rendimiento de los empleados.

Todo ello, siempre con la premisa de la seguridad, ya que **K-nábora®** es especialista igualmente en **soluciones de seguridad TIC**.

Contratando productos y servicios **K-nábora®**, el cliente puede tener la confianza de disponer de una amplia red humana trabajando por la eficiencia de su negocio.

La Red **K-nábora®** cuenta con una división Comercial y de Marketing, una de cuyas figuras clave es el **K-nal Distribuidores** que explicaremos con detalle en el siguiente apartado.

## 2. K-nal Distribuidores

El Distribuidor es una figura de capital importancia dentro de la Red **K-nábora**®. Aunque el grupo cuenta con colaboradores que realizan funciones comerciales desde la Central, es a través del **K-nal Distribuidores**, desde donde, principalmente, los productos y servicios llegan hasta los clientes.

El Distribuidor se convierte de esta manera en uno de los puntos de comunicación entre el público y la Red **K-nábora**®, haciendo llegar los productos de la enseña a su propia cartera de clientes. El Distribuidor contará con todo el apoyo de la Red **K-nábora**® para poder desplegar esta nueva área de negocio.

Existen varias modalidades de Distribuidores, como veremos a continuación, aunque en general, todas ellas tienen en común el siguiente perfil:

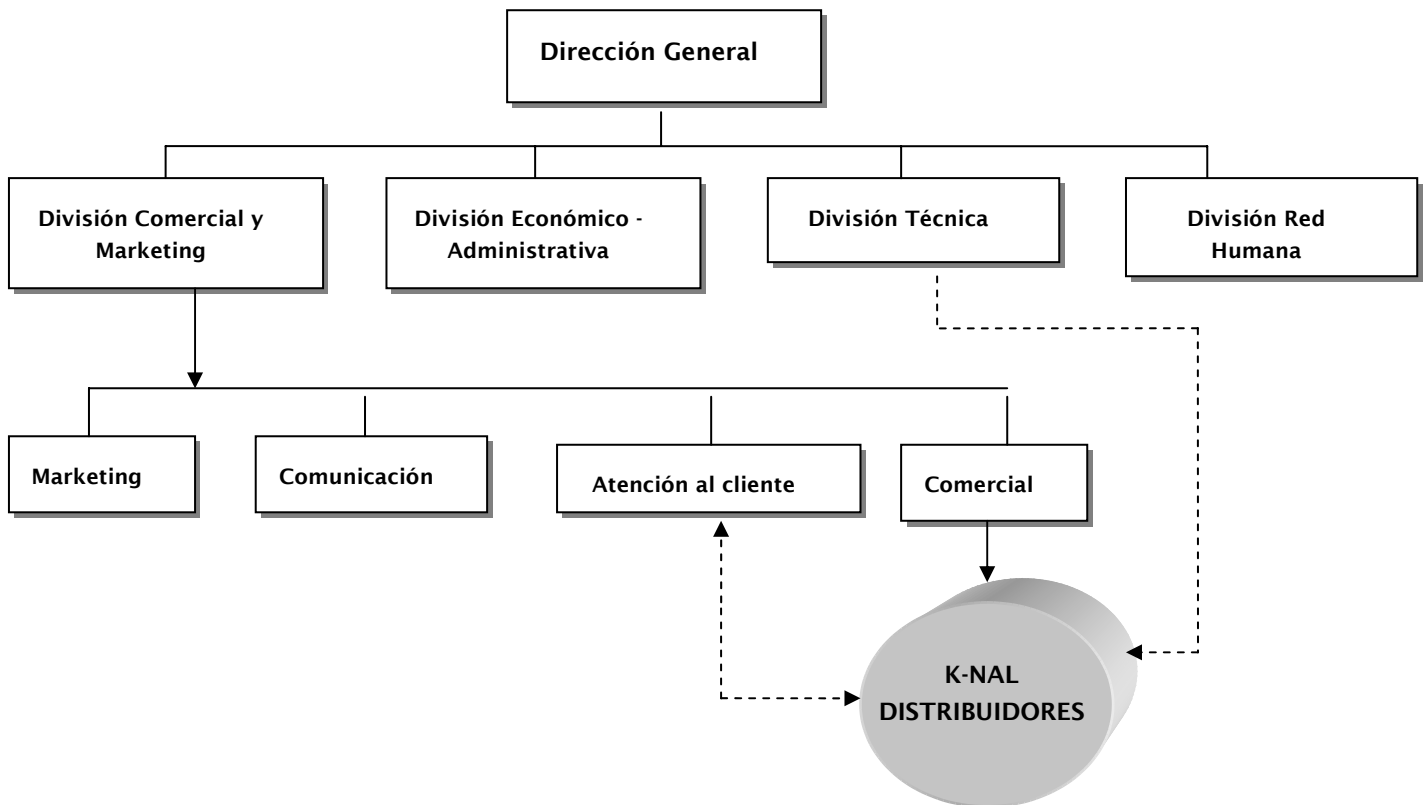
- Empresa o autónomo con negocio en el sector de las tecnologías de información y comunicaciones, que desea añadir a su propio catálogo, productos y servicios avanzados, de tal manera que tengan la capacidad de ofrecer activamente a sus clientes un paquete integral de servicios, sin que éstos tengan para ello que recurrir a terceros, **umentando con ello su prestigio dentro del mercado.**
- Empresa o autónomo que realiza una actividad de negocio relacionada con las tecnologías de información y comunicaciones, que desea, como **valor añadido** ofrecer a sus cliente **servicios tecnológicos complementarios** a su negocio, **sin que éstos tengan que recurrir a terceros.**
- Empresa o autónomo con negocio en el sector de las tecnologías de información y comunicaciones que, si bien no tiene previsto comercializar de manera activa productos y servicios avanzados, desea disponer de un **catálogo** para aquellas ocasiones esporádicas en que un cliente las solicita, pudiendo de esta manera beneficiarse de ello y ofrecer **una imagen sólida** a su cliente.

Convertirse en miembro del K-nal Distribuidores de **K-nábora**® dotará a cualquier organización de una **nueva dimensión de negocio y de notables beneficios**, que dependen únicamente de su capacidad de venta, **umentando en prestigio y en capacidad operativa.**

Una vez realizada la venta, la **satisfacción del cliente aumentará**, así como su **fidelidad**, ya que a partir de ese momento, el Distribuidor cuenta con el **respaldo de toda una red de especialistas en los servicios que ha vendido.**

En las siguientes líneas se verá reflejado el organigrama funcional de la Red **K-nábora**®, con la División Comercial y Marketing detallada, lugar donde queda encuadrado el K-nal Distribuidores.

## 2.1. Organigrama Operativo



La figura anterior representa el organigrama de la Red **K-nábora**®, en donde se ha realizado un desglose de la unidad organizativa “División Comercial y Marketing” en sus diferentes áreas funcionales o departamentos.

Se observa que el K-nal Distribuidores depende directamente del Departamento Comercial, aunque, dependiendo de la modalidad de Distribuidor elegida, estará en comunicación y coordinación, tanto con el Departamento de Atención al Cliente, como de los diferentes departamentos de la División Técnica (Sistemas, Ingeniería de Software y Diseño).

Es importante resaltar que, aunque funcionalmente la estructura de la Red **K-nábora**® aparenta ser jerárquica, la filosofía subyacente a nivel red humana es la de una estructura **horizontal colaborativa**, en donde cada uno de los eslabones es al mismo tiempo una **célula independiente y autónoma**.

## 2.2. Notas comunes para todas las modalidades de Distribuidor. Requisitos, responsabilidades y beneficios.

### 2.2.1. Requisitos

Formar parte del K-nal Distribuidores de **K-nábora®** requiere que la empresa o el autónomo desarrolle su actividad comercial dentro del sector de las **Tecnologías de Información y Telecomunicaciones**, como por ejemplo: **Informática, Desarrollo Web, Seguridad, Consultoría TIC**, etc.

También son admitidos como Distribuidores aquellas empresas cuyo núcleo central de negocio no sean las Tecnologías de Información, pero que deseen ofrecer un paquete de **servicios tecnológicos relacionados** con su actividad. Ejemplos de este tipo pueden ser: Empresas de Telefonía, Protección de Datos, Asesoramiento Empresarial, Empresas de servicios legales relacionados con la tecnología, etc.

Todo el personal comercial del potencial distribuidor deberá contar con conocimientos conceptuales mínimos acerca de las Tecnologías de Información y Comunicaciones que pretende vender.

En todo caso, las empresas y autónomos interesados en formar parte del K-nal distribuidores deberán mantener una entrevista previa con la Central **K-nábora®**, siendo ésta última quien se reserva el derecho de admisión de la empresa o autónomo dentro del K-nal y su autorización para distribuir productos y servicios **K-nábora®**, que se formalizará con el correspondiente contrato.

Antes de comenzar su actividad como miembros del K-nal Distribuidores, se deberá firmar un contrato entre **K-nábora®** y el Distribuidor, en virtud del cual se autorice a éste a vender productos de la marca **K-nábora®**, y en donde queden reflejadas las responsabilidades y derechos de cada parte.

### 2.2.2. Beneficios

Todas las empresa y autónomos del K-nal Distribuidores, independientemente de la modalidad elegida gozarán de los siguientes beneficios.

- **Respaldo técnico y comercial** de toda la Red **K-nábora®**, esto incluye **formación de las características de productos y servicios, estrategias y argumentarios de venta, manuales comerciales, y una**

**atención al cliente ágil y de calidad que garantizan la satisfacción y fidelización del cliente**

- **Interesante plan de comisiones**, cuya cuantía varía dependiendo de la modalidad de Distribuidor elegida.
- Plan de **incentivos de venta**.
- Área web privada para los miembros del K-nal Distribuidores, donde podrán encontrar material tal que: material corporativo, logotipos de la marca, ofertas tipo, contratos tipo, catálogos de productos y servicios foro para intercambio de opiniones entre Distribuidores, monitorización de los servidores que han vendido a sus clientes, y área web para reuniones virtuales por videoconferencia, entre la Central y el Distribuidor, entre Distribuidores, o entre Distribuidor y clientes, entre otras cosas.
- **K-nábora®** tiene preferencia por la venta a través del K-nal Distribuidores que a través de venta directa desde la Central, en muchos casos, la Central cederá determinados clientes a sus Distribuidores más destacados, dependiendo de la zona en donde se encuentren y del perfil del Distribuidor, con el fin de que sean ellos quienes gestionen la venta con los mismos.

### 2.2.3. Responsabilidades

Todos los Distribuidores del K-nal tendrán las siguientes responsabilidades generales, aparte de las específicas de cada modalidad.

- Durante las operaciones realizadas con los clientes, el Distribuidor está representando a la imagen de **K-nábora®**. **K-nábora®** es una marca que cuida en extremo la imagen, y la excelencia en el trato con el cliente. Es necesario que el Distribuidor cuide al máximo este aspecto, ya sea en la relación con el cliente, la manera de hablar, y la manera de vestir, recomendándose encarecidamente el uso de chaqueta y corbata, especialmente para las modalidades de Distribuidor A y B, que se comentarán en la siguiente sección.
- Una vez formalizado el contrato, el Distribuidor deberá colocar en su sitio web, en una sección correspondiente a “Alianzas Estratégicas” o “Proveedores” o en la página principal, si así lo desea, un logotipo que rece “Distribuidor Oficial K-nábora”, que será suministrado desde la Central

- En caso de que el Distribuidor sólo anuncie determinados productos de **K-nábora®** en su sitio web, o bien si desea crear su propio catálogo corporativo, en donde incluya productos de **K-nábora®** junto con los suyos propios y/o de otros proveedores, los productos **K-nábora®** deberán ir acompañados con un logotipo que rece: “Powered by K-nábora”, que será suministrado desde la Central
- Las ofertas, presupuestos, actas y contratos (si se diera el caso) así como el resto de documentación entregada por el Distribuidor deberá tener el formato corporativo de **C** que será suministrador por la Central o estará disponible en el área K-nal Distribuidores del portal web **K-nábora®**
- Dependiendo de la modalidad de Distribuidor, como se verá a continuación, será **K-nábora®** quien firme los contratos y facture directamente los productos y servicios a los clientes finales, o bien será el distribuidor quien asuma toda esta responsabilidad de cara al cliente.
- **K-nábora®** ofrecerá formación al Distribuidor por videoconferencia, sobre cada producto que tenga intención de vender.

## 3. Modalidades de Distribuidor

A continuación se describen las tres modalidades de Distribuidor que existen actualmente en el K-nal. La diferencia entre unos y otros estriba en la responsabilidad y trabajo que cada uno de ellos asume de cara al cliente final, en los beneficios que el Distribuidor obtiene de sus operaciones.

### 3.1. Modalidad A: Partner Técnico-Comercial

#### 3.1.1. Requisitos

- Las empresas y autónomos que deseen acogerse a esta modalidad deben disponer de **personal técnico cualificado**, con conocimientos informáticos básicos, así como la configuración de redes de área local y router WAN, principalmente ADSL, y capacidad operativa para atender y derivar las incidencias del cliente.
- Es necesario también que el Partner Técnico-Comercial disponga **personal comercial con conocimientos teóricos sobre las tecnologías de información y comunicaciones**.
- Será **K-nábora®** quien determine la cualificación del personal del Distribuidor para acceder a la Modalidad A, a través de una entrevista, ya sea personal o por videoconferencia.
- Aquellas empresas que dispongan de varias delegaciones repartidas geográficamente, deberán disponer de capacidad operativa técnica y comercial en todas las ubicaciones, con el fin de que la calidad del servicio no se degrade en ninguna de ellas.
- En aquellas empresas que cuenten con una red de franquicias, el contrato de Partner Técnico Comercial será extensible a todas las empresas franquiciadas, siempre y cuando éstas cumplan con los requisitos técnicos y comerciales propios de esta modalidad, o bien si la central franquiciadora dispone de recursos para dar cobertura a aquellos franquiciados que no disponen de los mismos. En caso de no cumplirse este requisito, el franquiciado deberá firmar un contrato específico para su empresa que se acoja a la modalidad B o C

### 3.1.2. Beneficios

- Beneficio de, **al menos el 40%** del precio del producto o servicio sobre el PVP publicado por **K-nábora®**. Existen unas pocas excepciones a esta regla, tal como se indica en el documento de precios de productos y servicios para distribuidores.
- Formación técnica básica sobre los productos y servicios, y la puesta en marcha de los mismos.
- Alojamiento web, direcciones de correo electrónico, (dominio no incluido) alojado en los servidores de **K-nábora®** según el **Plan de Alojamiento Básico** del catálogo de productos y servicios.
- Atención preferencial desde la Central.
- Posibilidad de vender productos llave en mano, bajo la modalidad de “Servicio”, pudiendo el cliente abonarlo en cómodas mensualidades. Esto facilita la venta por parte del Distribuidor

### 3.1.3. Responsabilidades

- El Partner Técnico-Comercial será el responsable de cara al cliente final del servicio prestado. Deberá firmar un contrato con el cliente, en donde se especifiquen las características del servicio a prestar. Paralelamente, **K-nábora®** firmará un contrato con el Distribuidor, por cada producto y servicio vendido, con el fin de reglar y establecer los parámetros de servicios. Las plantillas con contratos tipo serán suministrados desde la central. El Distribuidor emitirá una factura al cliente, por el servicio prestado, y **K-nábora®** emitirá otra factura al distribuidor por el servicio prestado a éste. El Partner Técnico-Comercial podrá realizar ofertas bajo su propia imagen corporativa, no siendo necesaria la entrega de ofertas/tipo **K-nábora®** sin embargo, en todos los casos, es necesario que, siempre que se oferte un producto de la marca, en ella deberá situarse el logotipo “Powered by **K-nábora**”, que será facilitado desde la Central.
- El Partner Técnico-Comercial actuará como Centro de Atención al Cliente (Preventa y Postventa) de cara al cliente. Todas las solicitudes, tanto de cambios, como de incidencias, como petición de presupuestos se vehicularán a través del Distribuidor. El Distribuidor, posteriormente, podrá abrir un ticket de intervención en la Central a través de las herramientas que se facilitarán para tal efecto.

- El Partner Técnico-Comercial se encargará de realizar las instalaciones físicamente de los sistemas en las redes de los clientes, instalación de sistemas operativos, inserción de la red, y proporcionará acceso remoto de los mismos a la Central, de manera que puedan finalizar el trabajo más especializado.
- El Partner Técnico-Comercial ofrecerá al cliente soporte de primer nivel de los sistemas instalados. Para productos de sistemas, esto se traduce en: comprobaciones de conectividad, del estado de la red, de las líneas de comunicaciones, revisión del hardware, etc. Para productos de Ingeniería de Software, deberá ofrecer formación al cliente del uso de la aplicación instalada, así como resolución de cuestiones básicas acerca del funcionamiento de la misma y de sus posibilidades.
- El Partner Técnico-Comercial puede acogerse a la modalidad “Servicio” para productos llave en mano. En esos casos deberá proporcionarle al cliente los servidores que necesite para cubrir sus requerimientos, siendo éstos, a nivel hardware, responsabilidad completa del distribuidor.
- El Partner Técnico-Comercial será responsable de la gestión postventa de los productos y servicios, debiendo realizar sondeos de satisfacción de los clientes, cuando sea requerido por la Central.
- En caso de redes de franquicias, cada franquiciado podrá actuar, en esta modalidad, como Centro de Atención al Cliente independiente, o bien vehicularse toda la comunicación a través de la central franquiciadora, como resulte más apropiado en cada caso.

## 3.2. Modalidad B: Partner Comercial

### 3.2.1. Requisitos

- El Partner Comercial deberá disponer de **personal comercial con conocimientos teóricos sobre las tecnologías de información y comunicaciones.**
- Será K-nábora® quien determine la cualificación del personal del Distribuidor para acceder a la Modalidad B, a través de una entrevista, ya sea personal o por videoconferencia.
- En aquellas empresas que cuenten con una red de franquicias, el contrato de Partner Comercial será extensible a todas las empresas

franquiciadas, siempre y cuando éstas cumplan con los requisitos propios de esta modalidad, o bien si la central franquiciadora dispone de recursos para dar cobertura a aquellos franquiciados que no disponen de los mismos. En caso de no cumplirse este requisito, el franquiciado deberá firmar un contrato específico para su empresa que se acoja a la modalidad C

### 3.2.2. Beneficios

- Beneficio del **25% del precio del producto o servicio** sobre el PVP publicado por **K-nábora®**, en forma de comisión. Existen unas pocas excepciones a esta regla, tal como se indica en el documento de precios de productos y servicios para distribuidores.
- Alojamiento web, direcciones de correo electrónico, (dominio no incluido) alojado en los servidores de **K-nábora®** según el **Plan de Alojamiento Básico** del catálogo de productos y servicios, tras los primeros **6.000 €** de facturación neta.

### 3.2.3. Responsabilidades

- El Partner Comercial actuará como Centro de Atención al Cliente (Preventa y Postventa) de cara al cliente. Todas las solicitudes, tanto de cambios, como de incidencias, como petición de presupuestos se vehicularán a través del Distribuidor. El Distribuidor, posteriormente, podrá abrir un ticket de intervención en la Central a través de las herramientas que se facilitarán para tal efecto.
- El Distribuidor presentará las ofertas al cliente utilizando las plantillas corporativas de **K-nábora®** que serán facilitadas desde la central, y en donde figuran los nombres y logotipos, tanto del Distribuidor, como de **K-nábora®**
- **K-nábora®** será responsable ante el cliente de los servicios prestados, siendo, a través de un contrato que se firme entre ambas partes. Será **K-nábora®** quien facture al cliente, y posteriormente el Distribuidor quien emita una factura a **K-nábora®** por la comisión a que tiene derecho.
- El Partner Comercial será responsable de la gestión postventa de los productos y servicios, debiendo realizar sondeos de satisfacción de los clientes, cuando sea requerido por la Central.
- En caso de redes de franquicias, cada franquiciado podrá actuar, en esta modalidad, como Centro de Atención al Cliente independiente, o bien

vehicularse toda la comunicación a través de la central franquiciadora, como resulte más apropiado en cada caso.

### 3.3. Modalidad C: Agente Comercial

#### 3.3.1. Requisitos

- El Partner Comercial deberá disponer de **personal comercial con conocimientos teóricos básicos sobre las tecnologías de información y comunicaciones.**
- Será **K-nábora®** quien determine la cualificación del personal del Distribuidor para acceder a la Modalidad C a través de una entrevista, ya sea personal o por videoconferencia.

#### 3.3.2. Beneficios

- Beneficio del **10% del precio del producto o servicio** sobre el PVP publicado por **K-nábora®**, en forma de comisión. Existen unas pocas excepciones a esta regla, tal como se indica en el documento de precios de productos y servicios para distribuidores.
- Alojamiento web, direcciones de correo electrónico, (dominio no incluido) alojado en los servidores de **K-nábora®** según el **Plan de Alojamiento Básico** del catálogo de productos y servicios, tras los primeros **6.000 €** de facturación neta.

#### 3.3.3. Responsabilidades

- El Distribuidor presentará las ofertas al cliente utilizando las plantillas corporativas de **K-nábora®** que serán facilitadas desde la central.
- **K-nábora®** será responsable ante el cliente de los servicios prestados, siendo, a través de un contrato que se firme entre ambas partes. Será **K-nábora®** quien facture al cliente, y posteriormente el Distribuidor quien emita una factura a **K-nábora®** por la comisión a que tiene derecho.



---

La presente documentación es propiedad de Carmelo Toledo Gavilán, titular de la enseña K-nábora; tiene carácter confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de Carmelo Toledo Gavilán, titular del Copyright. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a la ley.