

infinity

SOPORTE PREMIERE PARA SALESFORCE



LA MÁS PODEROSA ORGANIZACIÓN DE
SERVICIO DE MEJORA CONTINUA DE
SALESFORCE EN EL MERCADO

SOPORTE INFINITY

Salesforce es una plataforma de calibre empresarial, que lidera el mercado mundial de aplicaciones de CRM, porque con ella se justifica cada dólar invertido en sus funcionalidades y la capacidad que ofrece para alinear su propuesta de valor con los objetivos estratégicos de negocio de compañías de todas las industrias y tamaños.

Las aplicaciones de CRM de clase mundial de Salesforce permiten concentrar información de prospectos, clientes, socios, proveedores, etc.; y accionar esa información a través de procesos de negocio eficientes en marketing y generación de demanda; ventas; servicio y soporte; jornadas de clientes; comercio electrónico; internet de las cosas, entre otros.

¿Cómo logran las empresas todos los beneficios de negocio sin perderse en el vasto universo de Salesforce?

Infinity es una plataforma de servicios profesionales orientada a mover a las organizaciones hacia lo mejor de Salesforce, y las siguientes páginas explican qué es y cómo logra ayudar a compañías como la tuya, a lograr el éxito con Salesforce.

TENGO SALESFORCE

LAS FUERZAS
DEL MERCADO

LAS
ESTRATEGIAS
DEL NEGOCIO

LA
INNOVACIÓN
DE SALESFORCE

salesforce

TU ESTRATEGIA DE CRM NO ES ESTÁTICA

Depende de numerosos factores y circunstancias que empujan al negocio hacia los desafíos presentes y futuros

LAS FUERZAS DEL MERCADO obligan a atender la aparición de industrias complementarias o que sustituyen a la propia (¿alguien esperaba la aparición de Airbnb?); regulaciones o fenómenos locales/internacionales que golpean a favor o en contra; surgimiento de nuevos espacios de competencia; y así, sucesivamente

LAS ESTRATEGIAS DEL NEGOCIO modifican la planificación y la ejecución en el cortísimo plazo, como cuando se rediseña la estructura comercial o se incorpora un nuevo modelo de descuentos o se definen un nuevo SLA.

LA INNOVACIÓN DE SALESFORCE hace que su plataforma se actualice tres veces por año. ¡Tres veces! ¿Qué compañía puede seguir el ritmo de tres innovaciones anuales, que podrían exponer una capacidad nativa, que bastaría activar para lograr una ventaja competitiva relevante?

Los factores y circunstancias que corrigen el rumbo de la estrategia de CRM de la compañía requieren un socio experimentado y comprometido, capaz de ayudar a mover el timón hacia la dirección correcta.

Infinity es ese socio experimentado y comprometido.

¿POR QUE INFINITY?

MANTÉN AL DÍA LAS CAPACIDADES QUE IMPLEMENTASTE Y QUE TE HICIERON EXITOSO CON SALESFORCE

ADÁPTATE A LOS NUEVOS DESAFÍOS QUE IMPONEN LAS FUERZAS QUE IMPACTAN TU NEGOCIO

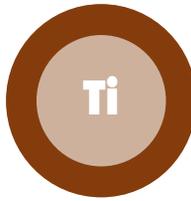
MEJORA LAS CAPACIDADES DE SALESFORCE, USANDO UN ESQUEMA BAJO DEMANDA

AUMENTA EL RANGO DE ACCIÓN DE SALESFORCE -MEJORANDO LA RENTABILIDAD E TU INVERSIÓN- A TRAVÉS DE LA EMPRESA

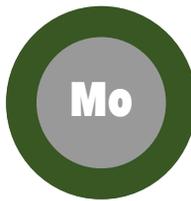
HAZ QUE LOS USUARIOS FINALES Y ADMINISTRADORES PERMANEZCAN EN EL LIDERAZGO DE CONOCIMIENTO DEL MERCADO

INFINITY MANTIENE Y MEJORA EL RETORNO SOBRE LA INVERSIÓN REALIZADA EN SALESFORCE

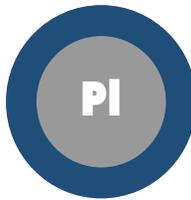
SERVICIOS INFINITY



TICKETS CORRECTIVOS Y EVOLUTIVOS



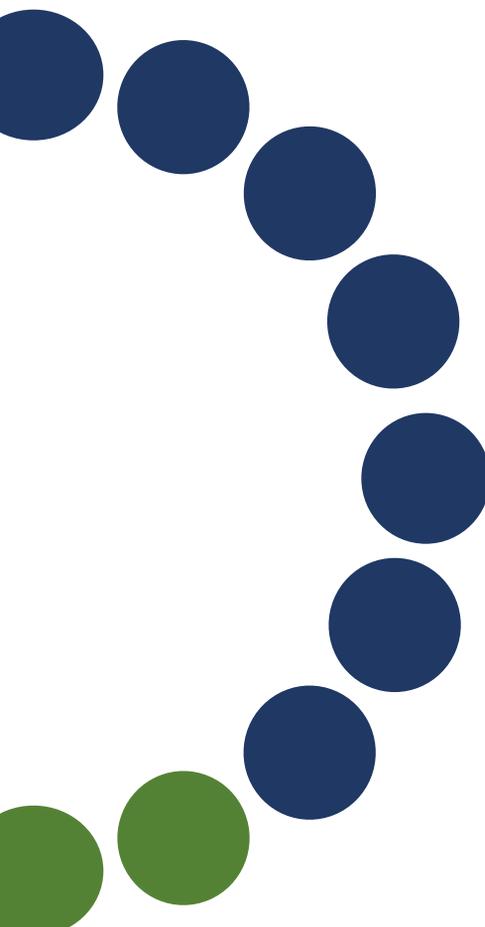
MONITOREO PERIÓDICO DE PLATAFORMA



PLANIFICACIÓN FRECUENTE DEL SISTEMA



IMPLEMENTACIÓN BAJO DEMANDA



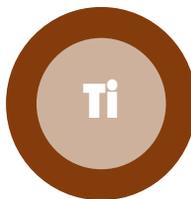


Infinity incluye un paquete de horas para ser empleadas en tickets de servicio correctivo y también evolutivo.

El soporte correctivo está diseñado para arreglar problemas en la implementación actual de Salesforce en tu organización. El soporte evolutivo, en tanto, se utiliza para realizar mejoras en el producto.



Tiempo de resolución que se descuenta del paquete de horas



TICKETS CORRECTIVOS Y EVOLUTIVOS



GESTIÓN DE USUARIOS

Datos personales, perfiles, roles, etc.; contraseñas; funciones, perfiles, grupos, colas; información de la compañía; seguridad: colaboración, accesibilidad, sesiones, etc.; entrenamiento



MANEJO DE INTERFACES

Modificación y asignación de formatos de página y características de formatos



GESTIÓN DE DATOS

Cargas masivas bajo demanda; programación de cargas; ingreso o eliminación masiva de registros; respaldos; etc.



MANEJO DE FLUJOS

Encendido, apagado y mantención de flujos y procesos de aprobación y de procesos de Process Builder



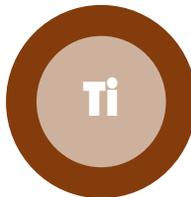
GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

Seguridad, visibilidad, acceso, roles, perfiles, sesiones, etc.

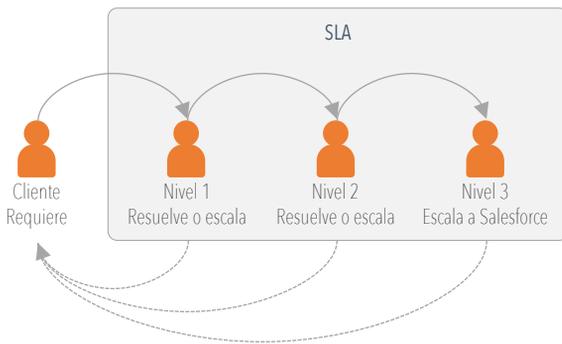


CONFIGURACIÓN DE SALESFORCE

Incluyendo reglas de validación, seguridad a nivel de campo, fórmulas, resúmenes, etc., posibles de realizar en la configuración estándar de Salesforce



TICKETS CORRECTIVOS Y EVOLUTIVOS



NIVEL 1 ADMINISTRACIÓN el requerimiento es de corrección o mejora básica, y se puede resolver tras la primera interacción. Ejemplos: alta de usuarios, activación de mejora nativa del producto.

NIVEL 2 SOPORTE AVANZADO el requerimiento es de corrección o mejora avanzada. Ejemplos: construcción de reglas de validación, proceso de actualización de datos, confección de nuevos modelos de jerarquía de usuarios y colaboración.

NIVEL 3 PRODUCTO el ticket es escalado a Salesforce para su resolución. Ejemplo: un problema cuyo origen es la plataforma y requiere la participación de Salesforce en su resolución.

Los niveles de servicio de Infinity incluyen:

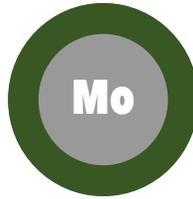
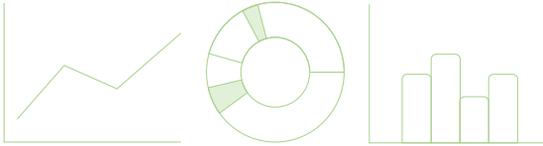
Para criticidad alta, el tiempo de respuesta es 1 hora hábil

Para criticidad media, el tiempo de respuesta es 6 horas hábiles

Para criticidad baja, el tiempo de respuesta es 8 horas hábiles

El objetivo es 100 por ciento de cumplimiento, pero se considera logrado el SLA con un 90 por ciento; el SLA se cumple con menos de 10 tickets.

Parámetro	Medido en	Descripción	Ejemplo
Paquete de horas	Horas por mes	Cantidad total de horas mensuales que se puede consumir durante el contrato; si se excede este número durante un mes, se aplicará el sobrepago por hora	40
Tiempo mínimo de ticket	Horas	La cantidad de horas mínima que cualquier ticket tendrá, independiente de su duración real	1
Tiempo máximo de ticket	Horas	La cantidad de horas máxima que cualquier ticket tendrá; si el tiempo planificado de un ticket excede el tiempo máximo de ticket, entonces se considerará cotizar un nuevo proyecto	8
Criticidad	Discreto	La rapidez exigida para la primera respuesta	Alta, Media o Baja
Tiempo de respuesta media	Horas	La cantidad de horas en que Infinity dará primera respuesta a un requerimiento de criticidad media	8
Tiempo de respuesta alta	Horas	La cantidad de horas en que Infinity dará primera respuesta a un requerimiento de criticidad alta	2
Contraparte	Número	La cantidad de personas que el cliente determina que podrá reportar un ticket	3
Caducidad	Meses	El número de meses que las horas no usadas podrán ser acumuladas	1 (mes siguiente)
Horario	Horario	Horario de servicio	LU - VI 09AM - 06PM



MONITOREO PERIÓDICO DE PLATAFORMA

CADA 15 DÍAS, INFINITY ENVÍA UN REPORTE SOBRE SALESFORCE con un conjunto de mediciones y sugerencias para mejorar la explotación de la plataforma.

Este reporte permitirá a tu organización conocer el estado de uso de la plataforma, detectar riesgos asociados a un conjunto de eventos, como caída de utilización, límite de almacenamiento y acceso, depresión en la calidad de la información, entre otros.

El envío frecuente de este informe de monitoreo te permitirá descubrir si Salesforce está siendo adecuadamente empleado por tu organización, y si se están alcanzando los objetivos tácticos definidos para su explotación



LICENCIAS verificación de disponibilidad y uso de licencias Salesforce



LOG-IN vista de acceso de usuarios, útil para monitorear el correcto acceso de usuarios a la plataforma e identificar posibles caídas en el uso del servicio



ALMACENAMIENTO revisión del estado de uso del almacenamiento en Salesforce, alerta de umbrales y recomendaciones para optimizarlo



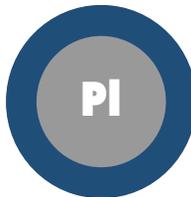
USO DE API reporte de consumo de acceso programático a Salesforce desde otros entornos, y recomendaciones para optimizarlo



COMPLETITUD reporte de completitud de datos en Salesforce, basado en reglas definidas en conjunto entre Infinity y el Cliente



TICKETS Y SERVICIO INFINITY reporte de uso del servicio de Infinity, con listado de tipificaciones, SLA y recomendaciones de mejora



PLANIFICACIÓN FRECUENTE DEL SISTEMA

PROPONEMOS UNA REUNIÓN MENSUAL PARA EVALUAR Y PLANIFICAR EL SERVICIO DE INFINITY para cumplir dos importantes objetivos:



ESTADO DEL ARTE Infinity presenta el estado del arte del servicio y de Salesforce en tu organización. En esa reunión, se expone un resumen del monitoreo regular que se realiza en la plataforma, incluyendo el uso del soporte, las mejoras realizadas, los riesgos detectados y la situación del servicio en términos de requerimientos y SLA. En esta actividad, se analizan potenciales oportunidades de mejora



PLANIFICACIÓN PARA LA MEJORA Conjuntamente, veremos cómo mejorar Salesforce en tu organización, preparando el mes venidero con posibles mejoras o correcciones previamente identificadas, determinando con antelación cuánto será el consumo del servicio de tickets. Además, podremos evaluar proyectos de implementación que mueven la aguja, y usar la disponibilidad sobrante del servicio para ejecutar esos proyectos, aprovechando el menor costo operacional de ejecutarlos dentro del contexto del servicio de Infinity

Los potenciales proyectos de mejora de Salesforce pueden ser abordados con la capacidad de Implementación que se describe en la página siguiente



IMPLEMENTACIÓN BAJO DEMANDA

¿TIENES UN PROYECTO? Infinity puede realizarlo, usando la disponibilidad de horas de soporte continuo que, de acuerdo con la planificación, aparecerán ociosas.

En las sesiones mensuales de planificación, se detectan posibles proyectos de alcance medio, que mejorarán las capacidades de Salesforce para aportar en el éxito del negocio.

En caso que las horas disponibles no sean suficientes para completar esos proyectos, Infinity tiene la habilidad de hacer crecer el contrato de manera momentánea, por un mes o dos, para crear la disponibilidad de horas y así lograr esos proyectos.

¿Necesitas dos meses de crecimiento para tu proyecto? Sin problema. Hagamos tu proyecto al mejor costo, y cuando terminemos, el valor del contrato de soporte Infinity volverá a su precio y horas originales



NUNCA TUVISTE ESTA OPORTUNIDAD de realizar proyectos sobre Salesforce que ayuden al negocio, en el contexto de la propia explotación del producto, sabiendo qué es lo que de verdad contribuye, y más encima con un costo extraordinario. Gracias a Infinity, es posible.

SERVICIOS EXTRA

Consiste en un servicio para atender requerimientos de personas explotando Salesforce, en un esquema de contacto telefónico para resolver requerimientos básicos de usuario final



MESA DE AYUDA PARA USUARIOS FINALES

Con una periodicidad establecida por contrato, un consultor visita tus instalaciones para proveer servicios de soporte y entrenamiento en terreno



CONSULTOR ON-SITE

PLANES INFINITY

BASE

i25

i50

i100

iPLUS

BASE

10 horas mensuales
Monitoreo quincenal
Planificación mensual
UF 1¹⁰ por hora extra

UF 25⁰⁰

Infinity 25

25 horas mensuales
Monitoreo quincenal
Planificación mensual
UF 1¹⁰ por hora extra

UF 35⁰⁰

Infinity 50

50 horas mensuales
Monitoreo quincenal
Planificación mensual
UF 1¹⁰ por hora extra

UF 60⁰⁰

Infinity 100

100 horas mensuales
Monitoreo quincenal
Planificación mensual
UF 1¹⁰ por hora extra

UF 110⁰⁰

Infinity PLUS

Soporte personalizado
con parámetros
exclusivos para tu
organización

Contáctanos

Los valores son en Unidades de Fomento mensuales, para contratos Infinity de soporte a Salesforce por 6 meses renovables automáticamente. La facturación se realiza por mes anticipado.

CONDICIONES DEL SERVICIO

1. Servicio de tickets (TI)

El servicio de tickets considera un «Paquete de horas» (horas por mes) a utilizar como servicios profesionales disponibles para el cliente.

Los servicios que se pueden satisfacer con tickets de soporte son:

- Servicios profesionales para mejoramiento del aplicativo implementado: Colaboración y seguridad, campos, objetos, flujos, páginas, código, integraciones, informes y paneles
- Servicios profesionales para implementar componentes nuevos en aplicativos existentes
- Servicios profesionales para implementar aplicaciones nuevas
- Servicios de entrenamiento para usuarios finales

Este servicio incluye credenciales (un email y una clave de acceso) por cada usuario al portal de atención a usuarios, cualquiera de los usuarios listados por el cliente como incluido en el servicio puede contactarse dentro del «Horario de servicio» y solicitar ayuda.

Es prerrogativa del cliente determinar la criticidad del requerimiento. Entre las respuestas posibles para el requerimiento están:

- El requerimiento no puede ser satisfecho mediante el servicio porque se agotó el tiempo disponible para el mes en curso (este tipo de respuesta aplica también si el tiempo requerido será mayor al disponible para el mes en curso), y comenzará a aplicar el «Valor hora adicional».
- El requerimiento no califica para ser cumplido mediante el servicio (se aplican para la calificación del requerimiento los servicios incluidos y los no incluidos, más adelante en este documento). En este tipo de respuesta, Infinity puede proponer al cliente la presentación de una cotización de servicios adicionales.
- El requerimiento no puede ser subsanado por las limitaciones técnicas de la plataforma, o del aplicativo implementado.
- El requerimiento puede ser satisfecho dentro de la misma comunicación. En este tipo de respuesta, se calculará el tiempo empleado para el cumplimiento de la tarea, y se descontará la cantidad de horas definidas en el «Tiempo mínimo de ticket» del paquete disponible para el mes en curso.
- El requerimiento puede ser satisfecho dentro de un plazo que Infinity se compromete a fijar según el nivel de servicio. En este tipo de respuesta, se calculará el tiempo empleado para el cumplimiento de la tarea y, si el cliente aprueba su consumo, se descontará del paquete disponible para el mes en curso.

2. Servicio de monitoreo de sistema (Mo)

Consiste en proveer un conjunto de informes que se entrega en régimen quincenal, donde se informan los siguientes elementos:

Organización y administración de usuarios

- Uso de licencias
- Tasa de acceso de usuarios
- Estado del almacenamiento en Salesforce
- Uso de la API (de integración)
- Completitud de datos para registros clave
- Estado de tickets del mes en curso

En los informes, Infinity notificará al Cliente del consumo del servicio, a través de un informe que detalla cada actividad realizada, con solicitante, tiempo de respuesta, tiempo de solución y estado de la actividad.

3. Planificación de uso del servicio (PI)

Una vez al mes, en una fecha acordada entre las partes, se realizará una reunión (de no más de 2 horas) en la que se tratará la siguiente agenda:

- Estado del arte del servicio, con observaciones y recomendaciones sobre el estado de los tickets de servicio abiertos y cerrados.
- Presentación de características de Salesforce que podrían ser implementadas en el sistema.
- Planificación de actividades de implementación, en la forma de tickets individuales o grupos de tickets que satisfarán la implementación de las características de Salesforce que sí serán implementadas

4. Implementaciones (Im)

El servicio de implementaciones permite explotar las horas (del paquete disponible) para realizar implementaciones en Salesforce, evitando que esas horas disponibles se pierdan por caducidad.

Además, el Cliente podrá prepagar horas adicionales durante un número de meses, usando la tarifa asociada al «Valor por hora de servicio». Acabado el número de meses, el contrato regresa al valor acordado originalmente.

Esto, con el fin de ofrecer la posibilidad de aprovechar la tarifa preferente para ejecutar iniciativas de alcance medio en la plataforma.

SIGUE ADELANTE

Debido a las cambiantes necesidades del mercado es necesario que la plataforma de automatización de procesos comerciales de la empresa se mantenga al día con los nuevos requerimientos en los procesos internos que respaldan estos cambios en el mercado.

El conocimiento necesario para permanentemente modificar esta plataforma y la dedicación necesaria no siempre está disponible, ya que las tareas diarias impiden darle el tiempo necesario a aprender sobre las plataformas.

Dentro de las virtudes de una plataforma en la Nube, capaz de externalizar la infraestructura y el software, es que la administración de las modificaciones y mantención de los datos también puede hacerse remotamente.

BlueClip ofrece servicios remotos a sus clientes, servicios en los cuales externalizan también la responsabilidad de mantener y modificar la aplicación para cumplir con los dinámicos requerimientos del mercado.



INFINITY
Un servicio de BlueClip para
clientes que usan Salesforce
Visite www.blueclip.cl/infinity



www.blueclip.cl
La Concepción 65, Oficina 502
Providencia, Santiago de Chile
+569 8921 2237