



Santiago, de de 2020

Documento de Analisis de Necesidades y requerimientos de CRM

I. Contexto

Nombre empresa:	Informantes:
Sitio web:	Email:
Cantidad empleados:	Industria/actividad

II. Volúmenes información

Quiénes utilizan/necesitan Salesforce CRM...?	
Gerencias	
Ventas	
Call Center/Servicio al Cliente	
Marketing	
Asistentes comerciales y de ventas	
Logística/otros	
Cantidad de Clientes/Cuentas	
Productos / SKU	

III. Asuntos críticos de negocio (que requieren resolver/mejorar/medir)

Asunto Crítico – dolor estratégico – “Stay awake issues” - Debilidades	
Visibilidad	
Trazabilidad	
Responsabilidad	
Informalidad	
Analíticas insuficientes	
Antigüedad/obsolescencia	
Automatización de bajo nivel/alcance	



IV. Procesos de Negocio

Que procesos quiere llevar a CRM?	Detalle de procesos/procedimiento	¿Automatizado Hoy?: S/N
Gestionar Campañas de Marketing		
Gestionar Experiencia del Cliente		
Capturar Prospectos y clientes nuevos		
Gestion de Cartera de Cuentas - "Cliente 360"		
Administración de oportunidades		
Procedimientos de Cotización y Venta al cliente		
Gestionar Contratos		
Gestion de Casos e incidentes de clientes		
Controlar SLA de clientes		
Gestionar Reclamos/Preguntas y Soporte		
Gestionar visitas/reuniones a/de clientes		
Ventas mediante Canal Online		

V. Tecnología y sistemas disponibles

Tecnología/Sistema	Que Base de Datos usa	Continúa/reemplazar por el CRM	Integrar
ERP - Marca			
Sistema de Ventas			
Logística			
Telefonía			
SW Middleware de Integración (bistalk - Netweaver - Mulesoft... otro)			



Comentarios - Detalles

Saluda atentamente,

Patricio Guzmán

Patricio Guzmán G.

BDLA Chile Ltda.

Salesforce Consulting Partner

Tobalaba 155 Oficina 407 Providencia

Tel: (562) 2785 5714 Cel: (569) 9538 7373

www.bdlachile.com

