



Santiago, de de 2020

Documento de Analisis de Necesidades y requerimientos de CRM

Preguntas Clave de Service Cloud

1. ¿Cual es la función de negocios clave en su organización de servicios ..?

- Cuáles son las 3 métricas clave además de la satisfacción del cliente en la que Ud. se mide
- Estás conforme con esas métricas
- Tiene algún plan para mejorar esas métricas

2. ¿Cuáles son sus 3 principales desafíos que enfrenta en su organización de servicio?

3. ¿Está satisfecho con la productividad del agente?

- Saben ellos qué productos / casos / oportunidades tiene el cliente mientras les proporciona servicios?
- Tienen facturación en tiempo real y la información de pedidos asociados con el cliente
- Cuánto tarda en aprender y funcionar un agente
- Cuál es la rotación de sus agentes?

4. ¿Cuáles son los canales que utilizan los clientes para contactar con usted para el servicio al cliente?

- Telefonía,
- correo electrónico,
- chat,
- redes sociales,
- Presencial



5. ¿Qué canales tienen las conversaciones con los clientes?

- Actualmente que canales está apoyando y con que tecnologías
- Sabe si las conversaciones con los clientes se llevan a cabo en redes sociales Twitter/Facebook

Preguntas orientadas a sus opciones de autoservicio

¿Qué opciones de autoservicio proporciona a sus clientes?

- Qué información desea que sus clientes tengan acceso
- Qué procesos/Interacciones se deben habilitar/resolver mediante autoservicio
- Necesita Ud. que la adopción de autoservicio por parte de su base de clientes crezca

¿Tiene un sitio web de autoservicio?

- ¿En qué está construido?
- ¿Proporciona información estática o interactividad real para sus clientes, como registro de casos, base de conocimientos, etc.?

¿Qué porcentaje de su base de clientes está usando el sitio?

- ¿Qué% de transacciones/interacciones están pasando por el sitio?

¿Están las interacciones y transacciones que vienen a través del sitio web automatizadas, o hay un agente, detrás de escena, tomando datos de formularios web y procesando las solicitudes manualmente?

¿Qué tipo de información o interacciones desea que sus clientes accedan en un sitio de autoservicio?

- ¿Cuáles son sus 3 principales problemas que enfrenta (técnico, funcional, político) en la prestación de gran autoservicio a sus clientes?

¿Cuál es su visión para el autoservicio?

- ¿Lo ven como un elemento clave de su estrategia de mercado?
- ¿Por qué si o por qué no?



- ¿Cuál sería el principal impacto y beneficio de ofrecer un sitio de autoservicio fuerte?

¿Con qué frecuencia cambia el proceso de negocio o introduce un nuevo producto?

- Eso causa desafíos para su sitio de autoservicio?
- ¿Cuánto cuesta mantener su aplicación de portal hoy en términos de hardware, mantenimiento y personal de TI?
- ¿Estás usando alguna comunidad web hoy?
- ¿Ha pensado en qué tipo de comunidades mejorarían sus procesos de negocio?
- ¿Cuál es su estrategia para empezar a participar en las conversaciones de los clientes en la web?

¿Hay información que se intercambia en la web que podría beneficiar a sus agentes internos?



Preguntas orientadas a Knowledge Management

¿Dónde necesita buscar fuentes para gestión de conocimiento?

- Intranet, blogs...: ¿cuántas?
- Emails: ¿cuántos por día?
- Otras fuentes ...

¿En qué situación se utiliza conocimiento estructurado? Con qué frecuencia ?

¿Cuáles son los principales desafíos para los Agentes en el uso del conocimiento en la actualidad?

- Difícil de encontrar conocimiento mientras está de guardia (por qué: problema con navegar, problema con la búsqueda)
- Uso de múltiples fuentes de conocimiento
- abrumado por demasiado conocimiento (problemas de relevancia)
- Conocimiento no suficientemente estructurado (demasiada lectura)
- Tener que buscar en diferentes lugares para encontrar información relacionada
- Confianza en la calidad del conocimiento
- No hay guía en el uso del conocimiento: cuadros de mando, matriz, árboles de decisión, paso a paso
- Saber lo que es nuevo o se ha actualizado sin perder demasiado tiempo (información, notas de cambio)
- Saber lo que es más utilizado / recomendado por otros agentes
- No es fácil administrar el tiempo (fechas de validez)
- Sin integración con Otros sistemas de Backoffice (ERP, Bases de Datos)
- Hacer retroalimentación del conocimiento a la gestión

¿Cuáles son los principales desafíos comerciales de los gerentes?

- Outsourcing / Off-shoring,
- Transformación de call center,
- cambio de agentes especialistas a generalistas ...



• **¿Cuáles son los principales desafíos para los gerentes en gestión de conocimiento (Knowledge Managers) hoy en día?**

- Los agentes confían demasiado en los gerentes para obtener conocimientos
- Los gerentes no tienen manera de evaluar cómo los agentes están utilizando el conocimiento
- Comunicación en vivo (por ejemplo, notificaciones push o mensajes mobile)
- Gestión de las respuestas de los agentes
- Evaluar las necesidades de capacitación

Preguntas orientadas a descubrir funciones/ usos de Service Cloud

¿Qué usas hoy para el servicio de atención al cliente y help-desk?

¿Cómo está funcionando?

¿Qué dolores/problemas tiene en estas áreas?

¿Quién está a cargo de ellos y cuál es la mejor manera de conocerlos en detalle?

¿Cómo afecta el servicio al cliente su negocio?

¿Cuál es su plan para permitir a los representantes de ventas tener visibilidad a los problemas de los clientes y escalarlos automáticamente?

Si los agentes de servicio pudieran crear clientes potenciales para su organización, ¿Podría afectar significativamente sus ingresos?



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

