

ANEXO IV - REQUERIMIENTOS DE LA SOLUCIÓN PARA EL RELACIONAMIENTO DE LAS MIPYME CON EL MERCADO – CRM

Se busca que la solución CRM permita a las MiPyME mejorar la efectividad con que se relacionan con su mercado e incrementar indicadores tales como el volumen de las ventas, la retención de clientes, la participación en el mercado y en general automatizar procesos comerciales para impulsar la productividad de sus negocios.

Para ello, la solución debe permitir un manejo estructurado de los clientes, teniendo como base la estructura que se muestra en la siguiente gráfica:

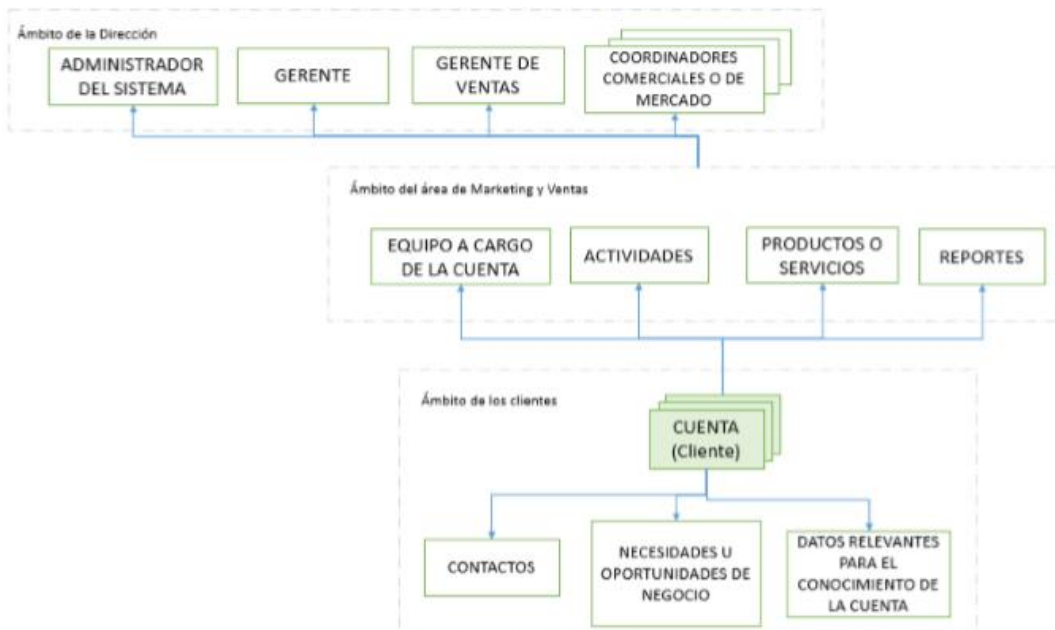


Figura 1. Estructura funcional del CRM

Se espera que el CRM sea una herramienta flexible, escalable, accesible, portable y usable que, entre otros beneficios, permita a las MiPyME obtener mejor conocimiento de sus clientes para adelantar el proceso de comercialización de sus productos o servicios de manera más efectiva, gestionar y calificar clientes potenciales, acortar los ciclos de venta, crear, implementar y gestionar campañas de marketing y oportunidades de venta cruzada; todo lo cual debe contribuir a mejorar la productividad de las empresas.

Para establecer las condiciones técnicas y funcionales requeridas por el sistema se proponen los siguientes criterios, los cuales han sido categorizados en tres niveles, a saber:

1. Deseable: Corresponde a aquellas características que podrían estar o no presentes en la especificación, pero cuya disponibilidad agregaría valor a la solución.

2. Importante: Son aquellas características que deben estar presentes en la especificación de la solución, pues su funcionalidad es relevante para el logro de los objetivos.
3. Imprescindible: Corresponde a aquellas características indispensables en la especificación de la solución.

1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA SOLUCION CRM

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
1.1. Debe operar 100% en la nube, se debe anexar documento de arquitectura del mismo	3. Imprescindible
1.2. Que el sistema sea 100% en la nube, es decir, no desarrollado con métodos tradicionales y adaptado a la nube en ambientes simulados o emulados, incluidas base datos.	3. Imprescindible
1.3. Debe operar con motor de Base de Datos reconocida en el mercado y ser totalmente portable.	3. Imprescindible
1.4. Que el CRM cuente con APIs (Application Programming Interfaces) Web Services, Servicios REST o Interfaces que faciliten el entendimiento en línea con soluciones verticales (Ej. Tarifadores, Calendarios, TAT, Georeferenciación, Tracking, Mapas, Market Place, FaceBook App, Google Adwords, etc.)	2. Importante
1.5. El sistema debe ofrecer Apps móviles para los sistemas iOS y Android que faciliten la consulta y captura de información en terreno, se debe especificar el tipo de desarrollo de estas (nativas, híbridas, webapp)	3. Imprescindible
1.6. Los requisitos de hardware para el usuario final deben ser de bajo nivel de exigencia para hacer más fácil el acceso. Se deben especificar los requisitos mínimos.	2. Importante
1.7. El sistema debe permitir integrarse con clientes de correo para enviar correos de manera automatizada	2. Importante
1.8. Permitir la definición específica de permisos a usuarios (gestión de roles) y niveles de acceso para el uso de la solución y para el acceso a la información.	3. Imprescindible
1.9. Permitir administrar accesos de información según roles y perfiles.	2. Importante
1.10. La solución debe permitir la generación y reporte de indicadores, para facilitar la toma de decisiones y análisis de procesos de gestión de las MiPyME y estos deben ser exportables en formatos: CSV, .XLS, .PDF.	3. Imprescindible
1.11. La solución debe permitir la evolución de acuerdo con nuevas versiones adaptables y portables por cambios de sistemas operativos por nuevas versiones generadas por los fabricantes.	3. Imprescindible
1.12. Contar con un esquema controlado de gestión de cambios que incluya los ambientes separados de desarrollo, pruebas y productivo.	3. Imprescindible

2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCION CRM

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
2.1. Que maneje un ambiente intuitivo, con terminología fácil de entender, adecuado para MiPyME, que no requiera conocimientos contables para su parametrización y administración.	2. Importante
2.2. Que permita migrar la información capturada a un ambiente contable que le permita cumplir con requerimientos de ley (Conformidad con las normas NIIF y las Normas de Aseguramiento)	3. Imprescindible
2.3. Que requiera procesos Mínimos de parametrización que permita una ágil puesta en marcha	2. Importante
2.4. Que permita implementaciones acordes al nivel de madurez digital del negocio	2. Importante
2.5. Que cuente con metodologías ágiles de puesta en marcha, dando prioridad a los requerimientos funcionales identificados en la fase de diagnóstico de la MiPyME beneficiaria	2. Importante

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
2.6. Que permita escalar gradualmente la usabilidad de producto de acuerdo al ritmo de apropiación y transformación digital de cada negocio	2. Importante

3. PERFILES DE USUARIO, CONTROL DE ACCESO Y SEGURIDAD

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
3.1. El acceso a todas las interfaces de servicio debe restringirse a personas autenticadas y autorizadas para prevenir cambios no autorizados en el servicio, robo o modificación de datos o la denegación de servicio. El control de acceso se gestiona con roles específicos, Niveles de acceso y seguridad a documentos, procesos, actividades, clientes e información.	3. Imprescindible
3.2. El sistema debe permitir manejar un árbol de subordinación (Ejemplo: Gerente General, Gerente de Ventas, Coordinador Regional, Líder de la cuenta, Asesor comercial, auxiliar de Soporte, etc.	3. Imprescindible
3.3. El sistema debe contar con la opción de administración y gestión de usuarios, perfiles y roles.	3. Imprescindible
3.4. El sistema debe funcionar en un esquema de jerarquía de cuentas y responsables de cuentas (MiPyME): o Gerente o Gerente de ventas visualiza todas las cuentas de la empresa o Coordinador, visualiza todas las cuentas de su zona o región o Asesor, únicamente visualiza todas sus cuentas	3. Imprescindible
3.5. El sistema debe permitir la parametrización de la interface de usuario en función de su perfil.	2. Importante
3.6. El sistema debe permitir al usuario administrador consultar los roles existentes en el sistema.	2. Importante
3.7. El sistema debe permitir al usuario administrador crear y editar un perfil mediante el uso de roles disponibles.	2. Importante
3.8. El sistema debe permitir al usuario administrador crear los perfiles requeridos de acuerdo a la necesidad de la organización, sin necesidad de desarrollo adicional.	2. Importante
3.9. El sistema debe contar con mecanismos de acceso tipo portal a todos los usuarios para registro y gestión de PQR (preguntas, quejas y reclamos)	3. Imprescindible
3.10. Los datos, infraestructura y redes deben estar adecuadamente protegidos contra la manipulación, espionaje, pérdida, daño o incautación.	3. Imprescindible
3.11. Debe garantizar la seguridad en la operación del servicio, incluyendo la gestión de su personal y proveedores.	3. Imprescindible
3.12. Se debe contar con registros de auditoría necesarios para controlar el acceso a su servicio y los datos.	3. Imprescindible

4. CAPTURA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
4.1. El sistema debe permitir la creación de datos de negocio en todos los niveles (Cuentas, subcuentas, contactos, actividades, negocios).	3. Imprescindible
4.2. El sistema debe permitir la modificación de la estructura de gobierno para adicionar y/o inactivar las dependencias guardando sus registros históricos, garantizando la trazabilidad del modelo.	3. Imprescindible
4.3. Deber permitir la creación y segmentación a prospectos y clientes por: o Sector o Subsector	3. Imprescindible

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
<ul style="list-style-type: none"> o Tamaño o Clasificación o Departamento o Ciudad o Flujo (etapa) del proceso de venta o Adicionales que puedan ser requeridos 	
<p>4.4. Debe permitir la creación del catálogo de productos, servicios y actividades disponibles para los clientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Producto o Servicio o Descripción o Precio o Fecha de compra o Fecha de instalación o Actividades realizadas para el desarrollo de la cuenta o Actividades por realizar para el desarrollo de la cuenta o Contratos 	3. Imprescindible
<p>4.5. El sistema debe permitir alojar información documental vinculada a las cuentas</p>	3. Imprescindible
<p>4.6. Los formularios deben permitir vincular los diferentes campos del sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cuentas o Contactos o Negocios o Recursos 	3. Imprescindible
<p>4.7. El sistema debe permitir el almacenamiento de archivos de imágenes en formatos comunes estándar como .TIF, .JPEG Y .PDF, Video, Sonido y cualquier otro formato de contenido.</p>	3. Imprescindible
<p>4.8. El sistema debe permitir que los funcionarios puedan crear documentos digitalizados asociados a:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cuentas o Contactos o Negocios 	2. Importante
<p>4.9. El sistema debe permitir la gestión del catálogo de productos o servicios de la empresa</p>	2. Importante
<p>4.10. El sistema debe permitir hacer una previsión (forecast) de ventas de la empresa</p>	2. Importante
<p>4.11. El sistema debe permitir automatizar las campañas de comunicaciones con los clientes de la empresa</p>	2. Importante
<p>4.12. El sistema debe permitir la integración de prospectos que se puedan generar en las redes sociales de la empresa con el CRM.</p>	2. Importante
<p>4.13. El sistema debe permitir el envío manual o automatizado de correo electrónico a nivel de usuarios individuales o de grupos</p>	2. Importante
<p>4.14. El sistema debe ser accesible por web o aplicaciones móviles a fin de permitir acceder a datos desde cualquier lugar.</p>	3. Imprescindible
<p>4.15. Permitir el registro de precios y la gestión histórica y segmentada de los mismos.</p>	2. Importante
<p>4.16. Manejo de campañas promocionales temporales a partir de los productos definidos</p>	2. Importante

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
4.17. Gestión de descuentos con un nivel de aprobación	2. Importante
4.18. Identificar ventas cruzadas o incrementales	2. Importante
4.19. Manejar identificación de clientes o prospectos especiales (Ej VIP, Gobierno, u otras posibilidades)	2. Importante

5. INFORMES Y ALERTAS

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
5.1. Informes de control, por zona o región, por asesor, por cliente atendido	3. Imprescindible
5.2. El sistema debe permitir la creación de informes e indicadores de acuerdo a los parámetros establecidos por la gerencia o la gerencia de ventas de la empresa	3. Imprescindible
5.3. El sistema debe permitir la creación de tableros de mando que, a través de una estructura de desglose, se pueda llegar de lo general a lo específico	3. Imprescindible
5.4. Deber permitir la generación de informes por: <ul style="list-style-type: none"> o Cuenta o cliente o Zona o región o Sector o Producto o Asesor comercial o Etapa del proceso de venta o Nivel de desarrollo de la cuenta (Prospectos, Clientes) 	3. Imprescindible
5.5. Deber permitir la creación de informes por demanda, según las necesidades del usuario.	2. Importante
5.6. Deber permitir la exportación de datos en formatos XLS, CSV, etc., para la creación de nuevas bases de datos e informes parametrizables por demanda, según las necesidades del usuario	3. Imprescindible
5.7. El sistema debe ofrecer la alternativa de crear y/o modificar indicadores e informes conforme a los datos registrados en la base de datos	2. Importante
5.8. El sistema debe permitir la generación de alertas a través del envío de correos electrónicos	2. Importante
5.9. El Sistema debe permitir crear un formulario parametrizable básico que sirva para ser enviado vía correo electrónico a los clientes como "Encuesta de satisfacción de Servicios"	2. Importante