

ANEXO 1 - 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:

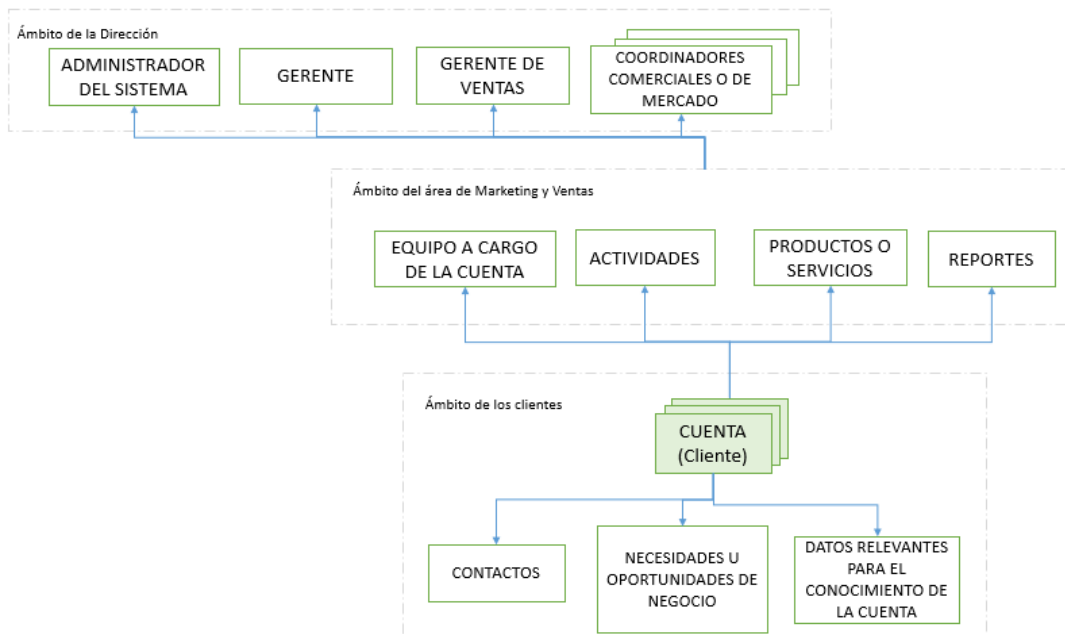


Figura 2. Estructura funcional del CRM

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.

I. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA SOLUCION CRM

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
Debe operar 100% en la nube, se debe anexar documento de arquitectura del mismo	3. Imprescindible
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
Debe operar con motor de Base de Datos reconocida en el mercado y ser totalmente portable.	3. Imprescindible
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
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)	2. Importante
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
El sistema debe permitir integrarse con clientes de correo para enviar correos de manera automatizada	2. Importante
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
Permitir administrar accesos de información según roles y perfiles.	2. Importante
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
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

II. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA SOLUCION CRM

REQUERIMIENTOS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
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
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
Que requiera procesos Mínimos de parametrización que permita una ágil puesta en marcha	2. Importante
Que permita implementaciones acordes al nivel de madurez digital del negocio	2. Importante
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
Que permita escalar gradualmente la usabilidad de producto de acuerdo al ritmo de apropiación y transformación digital de cada negocio	2. Importante

III. PERFILES DE USUARIO

PERFILES DE USUARIO	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
Que permita control de acceso con Roles específicos, Niveles de acceso y seguridad a documentos, procesos, actividades, clientes o datos específicos capturados.	3. Imprescindible
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
El sistema debe contar con la opción de administración y gestión de usuarios, perfiles y roles.	3. Imprescindible
El sistema debe funcionar en un esquema de jerarquía de cuentas y responsables de cuentas (MiPyME): o Gerente o Gerente de ventas ve todas las cuentas de la empresa o Coordinador, ve todas las cuentas de su zona o región o Asesor, únicamente ve todas sus cuentas	3. Imprescindible
El sistema debe permitir la parametrización de la interface de usuario en función de su perfil.	2. Importante
El sistema debe permitir al usuario administrador consultar los roles existentes en el sistema.	2. Importante
El sistema debe permitir al usuario administrador crear y editar un perfil mediante el uso de roles disponibles.	2. Importante
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
El sistema debe contar con mecanismos de acceso tipo portal a todos los usuarios para registro y gestión de de PQR (preguntas, quejas y reclamos)	3. Imprescindible

IV. CAPTURA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

CAPTURA DE INFORMACIÓN	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
El sistema debe permitir la creación de datos de negocio en todos los niveles (Cuentas, subcuentas, contactos, actividades, negocios).	3. Imprescindible
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
Debe permitir la creación y segmentación a prospectos y clientes por: <ul style="list-style-type: none"> o Sector o Subsector o Tamaño o Clasificación o Departamento o Ciudad o Flujo (etapa) del proceso de venta o Adicionales que puedan ser requeridos	3. Imprescindible
Debe permitir la creación del catálogo de productos, servicios y actividades disponibles para los clientes. <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
El sistema debe permitir alojar información documental vinculada a las cuentas	3. Imprescindible
Los formularios deben permitir vincular los diferentes campos del sistema: <ul style="list-style-type: none"> o Cuentas o Contactos o Negocios o Recursos 	3. Imprescindible
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.	3. Imprescindible
El sistema debe permitir que los funcionarios puedan crear documentos digitalizados asociados a: <ul style="list-style-type: none"> o Cuentas o Contactos o Negocios 	2. Importante
El sistema debe permitir la gestión del catálogo de productos o servicios de la empresa	2. Importante
El sistema debe permitir hacer una previsión (forecast) de ventas de la empresa	2. Importante
El sistema debe permitir automatizar las campañas de comunicaciones con los clientes de la empresa	2. Importante
El sistema debe permitir la integración de prospectos que se puedan generar en las redes sociales de la empresa con el CRM.	2. Importante

CAPTURA DE INFORMACIÓN	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
El sistema debe permitir el envío manual o automatizado de correo electrónico a nivel de usuarios individuales o de grupos	2. Importante
El sistema debe ser accesible por web o aplicaciones móviles a fin de permitir acceder a datos desde cualquier lugar.	3. Imprescindible

V. INFORMES Y ALERTAS

INFORMES Y ALERTAS	NIVEL DEL REQUERIMIENTO
Informes de control, por zona o región, por asesor, por cliente atendido	3. Imprescindible
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
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
Deber permitir la generación de informes por: 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
Deber permitir la creación de informes por demanda, según las necesidades del usuario.	2. Importante
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
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
El sistema debe permitir la generación de alertas a través del envío de correos electrónicos	2. Importante
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