

Implementación CRM

Resumen Ejecutivo:

Creación/Actualización de un CRM Adaptado a las necesidades de Grupo Ascencio

Introducción:

Actualmente, nuestra empresa utiliza un CRM comercial proporcionado por un proveedor externo. Sin embargo, este sistema no ha logrado satisfacer completamente las necesidades de nuestros usuarios y ha experimentado numerosos cambios a lo largo del tiempo. La alta manipulación por parte de los desarrolladores ha generado un código complejo que dificulta su mantenimiento y personalización según nuestras necesidades específicas. Por lo tanto, con el fin de mejorar la eficiencia y la efectividad de nuestra gestión de relaciones con los clientes, se plantea la necesidad de explorar opciones para actualizar este sistema o, en última instancia, desarrollar uno nuevo que cumpla con nuestros requerimientos y expectativas.

Objetivos:

1. **Implementar una Interfaz de Usuario Intuitiva:** Desarrollar una interfaz de usuario fácil de navegar y entender, reduciendo la curva de aprendizaje y mejorando la adopción por parte de los usuarios.
2. **Automatizar Procesos Clave:** Identificar y automatizar al menos tres procesos operativos clave, como la generación de informes de ventas, el seguimiento de oportunidades de negocio y el envío de correos electrónicos de seguimiento.
3. **Integración con Herramientas Existentes:** Integrar el CRM con al menos dos herramientas de software existentes en la empresa, como el sistema de correo electrónico y el sistema de gestión de proyectos, para facilitar la fluidez del trabajo entre plataformas.
4. **Realizar Pruebas de Usuario:** Realizar pruebas de usuario con un grupo piloto antes del lanzamiento completo del CRM.
5. **Lanzamiento Gradual:** Implementar el CRM en fases, comenzando con un equipo o departamento piloto antes de expandir su uso a toda la empresa, garantizando una transición suave y minimizando interrupciones en las operaciones comerciales.

Alcance del Proyecto:

- **Análisis de Requerimientos:** Recopilación y análisis detallado de los requisitos y necesidades del negocio, así como de las deficiencias del CRM actual.
- **Selección de Plataforma:** Evaluación de opciones disponibles, ya sea la actualización del CRM existente o la selección de una nueva plataforma, teniendo en cuenta costos, funcionalidades y capacidad de personalización.
- **Diseño de la Solución:** Definición de la arquitectura del CRM, diseño de la base de datos, estructura de la interfaz de usuario y flujos de trabajo adaptados a las necesidades específicas de la empresa.
- **Desarrollo e Implementación:** Creación o configuración del CRM según los requisitos establecidos, incluyendo la personalización de campos, la integración con sistemas existentes y la implementación de procesos automatizados.
- **Migración de Datos:** Transferencia de datos relevantes desde el CRM existente u otras fuentes de datos a la nueva plataforma, asegurando la integridad y consistencia de la información.
- **Capacitación y Formación:** Preparación y entrega de programas de capacitación para los usuarios finales, cubriendo aspectos como navegación en el sistema, entrada de datos, generación de informes y resolución de problemas comunes.
- **Pruebas y Ajustes:** Realización de pruebas exhaustivas del CRM para identificar y corregir errores, así como para validar que cumple con los requisitos y expectativas del negocio.
- **Lanzamiento y Adopción:** Implementación gradual del CRM en toda la empresa, monitoreando su adopción y recopilando comentarios de los usuarios para realizar ajustes adicionales si es necesario.
- **Soporte:** Provisión de soporte técnico continuo, resolución de problemas y actualizaciones del sistema para garantizar su funcionamiento óptimo a largo plazo.
- **Evaluación de Resultados:** Establecimiento de métricas de desempeño y seguimiento de los resultados obtenidos con la implementación del nuevo CRM, con el fin de identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización adicionales.

Justificación:

1. **Reducción de Costos:** Eliminar las funciones innecesarias del CRM actual reducirá los costos asociados con licencias, mantenimiento y soporte técnico. Esto permitirá una asignación más eficiente de los recursos financieros de la empresa.
2. **Mayor Enfoque en las Necesidades del Negocio:** Al eliminar el exceso de funcionalidades, el nuevo CRM estará más centrado en las características esenciales que impulsan las operaciones diarias de la empresa. Esto facilitará una mejor alineación entre la tecnología y los procesos operativos.
3. **Simplificación del Uso:** Un CRM con menos funciones redundantes será más fácil de usar y comprender para los empleados, lo que mejorará la adopción del sistema y reducirá el tiempo de capacitación necesario.
4. **Mayor Eficiencia Operativa:** Al tener un CRM adaptado a las necesidades reales del negocio, los empleados podrán trabajar de manera más eficiente y efectiva, ya que solo utilizarán las funciones que son relevantes para sus responsabilidades laborales.
5. **Mejora en la Productividad:** Al reducir la complejidad del CRM y centrarse en las funciones esenciales, se espera una mejora en la productividad de los empleados, ya que podrán realizar sus tareas de manera más rápida y eficiente.

Plan de trabajo:**Fase 0: Curva de Aprendizaje**

- Capacitación sobre el CRM existente y sus funcionalidades
- Estudio y adquisición de conocimientos sobre la nueva plataforma CRM y tecnologías asociadas.

0.1. Fase 1: Análisis y Evaluación

- Reuniones con los interesados para identificar necesidades y requisitos específicos.
- Evaluación del CRM actual y análisis de mercado.
- Recopilación de datos y documentación de hallazgos.

Fase 2: Diseño y Planificación

- Definición de objetivos del proyecto y criterios de éxito.
- Desarrollo de arquitectura de CRM y selección de plataforma.
- Elaboración de un plan detallado de implementación.

Fase 3: Desarrollo e Implementación

- Configuración y personalización de la plataforma CRM.
- Desarrollo de funcionalidades personalizadas.
- Migración de datos y pruebas del nuevo CRM.

Fase 4: Evaluación y Ajustes

- Evaluación del rendimiento y retroalimentación de los usuarios.
- Implementación de cambios y mejoras.

Fase 5: Implementación y Seguimiento Continuo

- Lanzamiento oficial del nuevo CRM y capacitación del personal.
- Monitoreo continuo del rendimiento y realización de actualizaciones periódicas.

Recursos Necesarios:

1. Equipo de Gestión del Proyecto: Un líder de proyecto o gerente de proyecto que supervise el progreso, coordine las actividades y se asegure de que se cumplan los objetivos del proyecto.
2. Equipo de Usuarios Finales: Representantes de los diferentes departamentos de la empresa que utilizarán el CRM, para proporcionar información sobre sus necesidades y requisitos específicos.
3. Acceso al CRM Actual: Acceso al sistema CRM existente para evaluar su funcionalidad, datos y procesos actuales.
4. Plataforma de Desarrollo: Acceso a una plataforma de desarrollo adecuada para configurar, personalizar y desarrollar el nuevo CRM, ya sea una plataforma basada en la nube o un entorno de desarrollo local.
5. Recursos Financieros: Presupuesto para adquirir cualquier software adicional necesario, pagar por servicios de capacitación, y cubrir otros costos asociados con el proyecto, como licencias de software y herramientas de desarrollo.
6. Tiempo: Tiempo dedicado por el desarrollador para aprender y desarrollar el CRM, así como el tiempo de los usuarios finales para proporcionar retroalimentación y probar el sistema.
7. Apoyo de la Dirección: Apoyo y compromiso por parte de la dirección de la empresa para asignar recursos, tiempo y presupuesto al proyecto, así como para respaldar los cambios organizacionales necesarios para la implementación del nuevo CRM.

Plan de Trabajo con tiempos:

Fase 0: Planteamiento (Duración: 4 semanas)

- 0.1. Capacitación sobre el CRM existente y sus funcionalidades (2 semanas).
- 0.2. Estudio y adquisición de conocimientos sobre la nueva plataforma CRM y tecnologías asociadas (2 semanas).

Fase 1: Análisis y Evaluación (Duración: 3 semanas)

- 1.1. Reuniones con los principales interesados para identificar necesidades y requisitos específicos (1 semana).
- 1.2. Evaluación del CRM actual (1 semana).
- 1.3. Recopilación de datos y documentación de hallazgos (1 semana).

Fase 2: Diseño y Planificación (Duración: 4 semanas)

- 2.1. Definición de objetivos del proyecto y criterios de éxito (1 semana).
- 2.2. Desarrollo de arquitectura de CRM y selección de plataforma (2 semanas).
- 2.3. Elaboración de un plan detallado de implementación (1 semana).

Fase 3: Desarrollo e Implementación (Duración: 18 semanas)

- 3.1. Configuración y personalización de la plataforma CRM (6 semanas).
- 3.2. Desarrollo de funcionalidades personalizadas (7 semanas).
- 3.3. Migración de datos y pruebas del nuevo CRM (4 semana).

Fase 4: Evaluación y Ajustes (Duración: 4 semanas)

- 4.1. Evaluación del rendimiento y retroalimentación de los usuarios (2 semanas).
- 4.2. Implementación de cambios y mejoras (2 semanas).

Fase 5: Implementación y Seguimiento Continuo (Duración: Ongoing)

- 5.1. Lanzamiento oficial del nuevo CRM y capacitación del personal (1 semana).
- 5.2. Monitoreo continuo del rendimiento y realización de actualizaciones periódicas (Ongoing).