














	Ciclo de Vida del Cliente		
	Fecha de Creación:	Creado por: SkyTel Procesos	Versión del Documento:
	Fecha de Modificación:	Modificado por:	Aprobado por:

SKYTEL

Ciclo de Vida del Cliente

Tabla de Contenidos

CICLO DE VIDA DEL CLIENTE	1
1 ALTA BAJA O MODIFICACION DEL CLIENTE	3
1.1 ALTA DE CLIENTE	3
1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	4
1.1.1.1  Inicio	4
1.2 BAJA DE CLIENTE	4
1.2.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	4
1.2.1.1  Inicio	4
1.3 MODIFICACION DE CLIENTE	4
1.3.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	4
1.3.1.1  Inicio	4
2 FEEDBACK	5
2.1 FEEDBACK	5
2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	5
2.1.1.1  Inicio	5
3 FARMING	6
3.1 FARMING	6
3.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO	6
3.1.1.1  Inicio	6
3.1.1.2  Análisis Operacional	6
3.1.1.3  Atributos del Cliente	6
3.1.1.4  Requiere de Area de Apoyo?	8
3.1.1.5  Perfil del Cliente	8
3.1.1.6  Envio de Propuesta Borrador	9
3.1.1.7  Propuesta	9
3.1.1.8  Actualizacion del Contrato	10
3.1.1.9  Implementacion	10
3.1.1.10  UpDete del Registro de la Actividad	10
3.1.1.11  UpDete del Registro de la Actividad	10

1 ALTA BAJA O MODIFICACION DEL CLIENTE



Powered by
brazgi
Modeler

Descripción

Dentro del Proceso "Ciclo de Vida del Cliente" la principal accion es dar de alta el cliente y no es solo un tema administrativo.

En SkyTel, dar de alta un cliente significa ...

Versión: 1.0

Autor: Juan Manuel Lacy

1.1 ALTA DE CLIENTE

1.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.1.1.1 Inicio

Descripción

El inicio del proceso se dispara luego del proceso de Gestion de Oportunidades, cuando se firma el contrato.

1.2 BAJA DE CLIENTE

1.2.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.2.1.1 Inicio

Descripción

El inicio del proceso se dispara luego del proceso de Gestion de Oportunidades, cuando se firma el contrato.

1.3 MODIFICACION DE CLIENTE

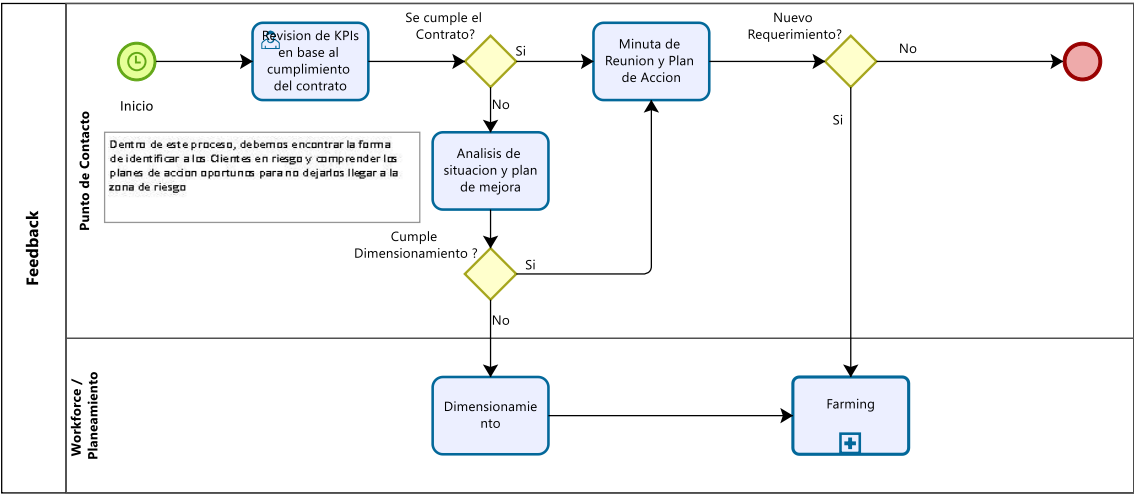
1.3.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

1.3.1.1 Inicio

Descripción

El inicio del proceso se dispara luego del proceso de Gestion de Oportunidades, cuando se firma el contrato.

2 FEEDBACK



Powered by
bizagi
Modeler

Descripción

Dentro del Proceso "Ciclo de Vida del Cliente" la principal accion es dar de alta el cliente y no es solo un tema administrativo.

En SkyTel, dar de alta un cliente significa ...

Versión: 1.0

Autor: Juan Manuel Lacy

2.1 FEEDBACK

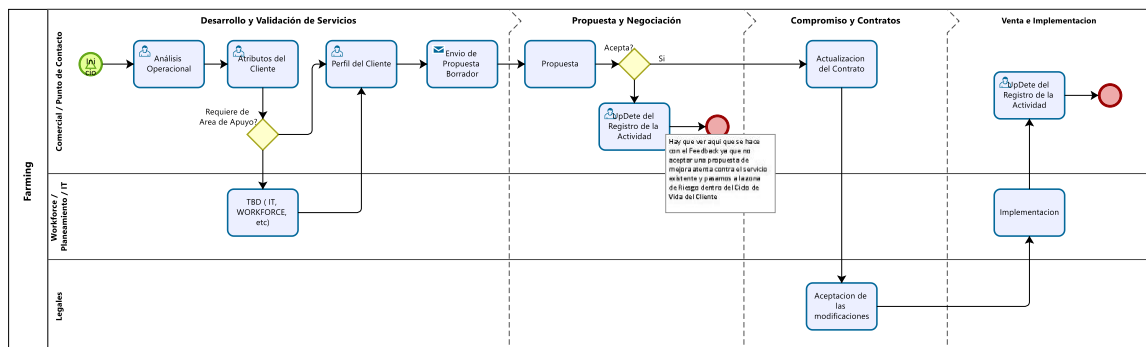
2.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

2.1.1.1 Inicio

Fecha

2024-08-26T00:00:00

3 FARMING



Powered by
bpmn Modeler

Versión: 1.0

Autor: juan.lacy

3.1 FARMING

3.1.1 ELEMENTOS DEL PROCESO

3.1.1.1 Inicio

Descripción

El inicio de este proceso debe provenir desde el proceso de Feedback que entendemos debe ser el momento en el que nuestra operación y el cliente encuentran nuevos requerimientos o necesidades que mejoren el servicio.

3.1.1.2 Análisis Operacional

Descripción

Aquí Creamos la Oportunidad en el CRM

El Análisis Operacional debe poner nuestro conocimiento en BPO al servicio de nuestros clientes.

3.1.1.3 Atributos del Cliente

Descripción

- Basándose en sus conversaciones con el cliente y en el Análisis Operacional, Ud. puede determinar lo que el cliente quiere y lo que es Importante para él, las herramientas le ayudan a obtener respuestas para estos dos puntos.
- Esté atento a quién es su cliente - las necesidades de BPO pueden variar o ser diferentes dependiendo del cliente con quien está conversando.
- Comience a clasificar los ítems por orden de Importancia - desde "el más importante- hasta 'el menos importante". Clasificar también abarca desde "debe tener" hasta "sería bueno que tuviera", desde 'de fundamental Importancia' hasta "no tan importante".
- Ud. necesita poder equilibrar y priorizar diferentes necesidades. Asegúrese que el cliente entienda específicamente cómo podemos satisfacer sus necesidades de BPO. Lo que Ud. piense que es importante puede o no coincidir con lo que es importante para el cliente
- Los puntos más importantes para el cliente deberían ser el punto central de nuestra propuesta y de nuestras presentaciones.

CLIENTE	SKYTEL

ATRIBUTOS

Disponemos de algunos documentos de ayuda para facilitar esta tarea.

· Cosultas Relevamiento Comercial:
https://docs.google.com/document/d/1mICI4HqPpxacRnyP5deqBXGRRwgNVuL8k4i3Q9e1awA/edit?usp=drive_link

· Matriz del Cliente:
<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ZOZD5asj0i1glV7tyb0rAj6OxZl8MSyW-luAmWN4j-8/edit?usp=sharing>

3.1.1.4 *Requiere de Area de Apoyo?*

Descripción

Aunque este proceso ya debio haber validado con las areas de apoyo, consideramos importante relevar con las areas de apoyo la modificacion que requiera el Servicio

Flujos

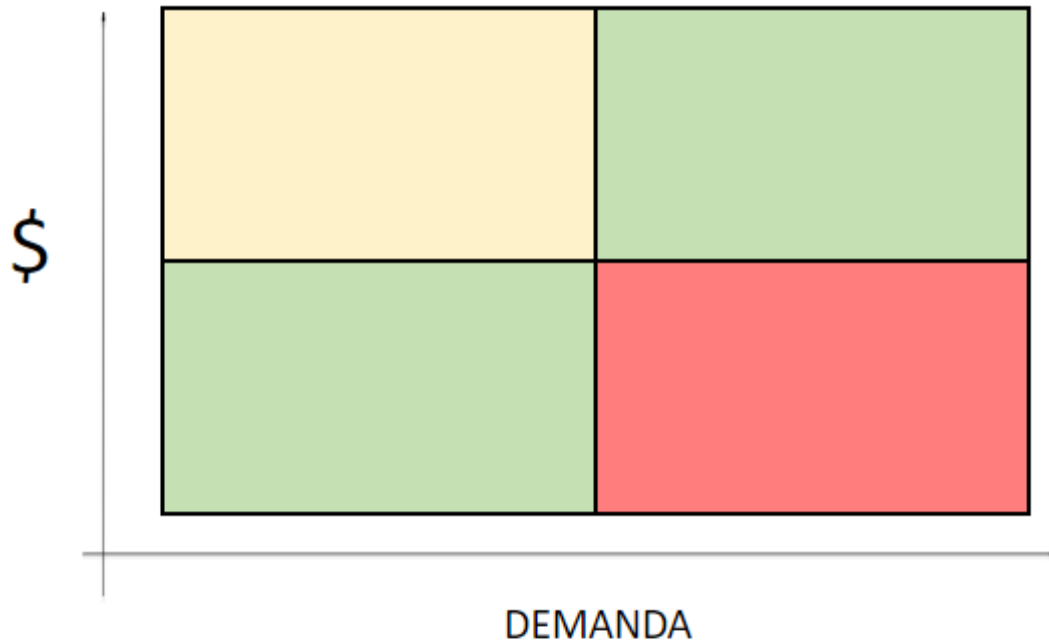
TBD (IT, WORKFORCE, etc)

Perfil del Cliente

3.1.1.5 *Perfil del Cliente*

Descripción

- ¿Qué es lo que los clientes están dispuestos a pagar? Agregar costos indeseados reduce el margen y los resultados.
- El cliente debe estar dispuesto a pagar y poder apreciar el valor de lo que Ud. le está ofreciendo. Normalmente el cliente no está dispuesto a pagar lo que no considera un valor agregado para él y lo que no es prioritario.
- Evite diseñar procesos empresariales que no tengan un beneficio para los clientes y representen un costo para la compañía. Haga que las soluciones sean relevantes y beneficiosas para el cliente
- Las relaciones con el cliente se construyen con el tiempo - no podemos compensar un mal servicio adicionando costos, que el cliente no paga.
- La relación "costos bajos/precios bajos" de un servicio tipo BPO tradicional puede tener el mismo margen que la relación "costos altos/precios altos" de un servicio tipo especializado. Conozca dónde está Ud...



PERFIL DEL CLIENTE

3.1.1.6 *Envio de Propuesta Borrador*

Descripción

Validamos con el cliente que la solución planteada es la esperada en cuanto al alcance y estimación de presupuesto, y acepta recibir propuesta.

Implementación

Servicio Web

3.1.1.7 *Propuesta*

Descripción

Cerramos propuesta y negociamos condiciones. Obtenemos el compromiso del cliente para avanzar y cerrar el acuerdo con un contrato.

3.1.1.8 *Actualizacion del Contrato*

Descripción

Ultimamos detalles de contrato y se comunica internamente.

3.1.1.9 *Implementacion*

Descripción

Actualmente es una tarea que ejecuta el equipo de Workforce y se apoya en el siguiente documento.

https://docs.google.com/spreadsheets/d/11yT9Fe_8i0Rs-NQhDUJde3RHbj2b2hICKIMntLqHPtQ/edit?usp=sharing

3.1.1.10 *UpDete del Registro de la Actividad*

Descripción

Se actualiza la Oportunidad

Se Registrar en la oportunidad como Ganada

3.1.1.11 *UpDete del Registro de la Actividad*

Descripción

Se actualiza la Oportunidad

Se Registrar en la oportunidad del CRM la no conformidad de la Propuesta y se cierra como perdida.