

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR ZACATECAS OCCIDENTE



CENTRO DE DESARROLLO DE SOFTWARE E INVESTIGACIÓN

Proceso de Contacto con el Cliente

Residente:
10040055 Maribel Robles Gómez

Encargado:
Ing. Ericka J. Robles Gómez

Sombrerete, Zac.

Nombre del Proceso.

Proceso de Contacto con el Cliente

Identificador.

Proceso_01

Propósito de Proceso.

Es obtener información de la situación del cliente y hacer un estudio de sus necesidades.

Detalle del Proceso cuando el cliente llega a la empresa

1. Se recibe al cliente de una manera educada y mostrándole interés.
2. Se planea una entrevista en la cual tanto el cliente y el encargado de la empresa puedan asistir. ([Llenar el formato de agenda de entrevistas](#))
3. Se plantean los puntos a tratar en la entrevista. ([Llenar el formato de la minuta de entrevista](#))
4. Asistir a la entrevista puntualmente con los puntos que se van a tratar bien definidos.
5. Obtener información sobre la problemática que el cliente presenta.
NOTA: La información obtenida deberá estar grabada en voz o en video.
6. Analizar bien lo que el cliente pide si es que entra en el perfil que se tiene en la empresa ([Llenar el formato de problemática del cliente](#))
7. Se le da a conocer al cliente lo que la empresa le puede ofrecer. ([Minuta de reunión](#))
8. En caso de que el cliente acepte lo que la empresa ofrece se inicia con el proceso del contrato. ([Mirar el Proceso de Contratos](#))
9. En caso del que el cliente no acepte lo que la empresa le ofrece, solo se le dan las gracias y se le mencionan otras posibles opciones.

Identificación y Definición de los Criterios de Entrada cuando el cliente llega a la empresa.

- Formato de agenda de entrevistas
- Formato de la minuta de entrevista
- Formato de problemática del cliente
- Proceso de Contratos del Centro de Desarrollo de Software
- Formato de los datos del cliente

Identificación y Definición de los Criterios de Salida cuando el cliente llega a la empresa.

Evidencia de los siguientes formatos ya llenados con su información correspondiente:

- Formato de agenda de entrevistas
- Grabación de voz o el video
- Formato de problemática del cliente
- Formato de los datos del cliente

Identificación de Roles y Capacitación.

Encargado del Centro de Desarrollo de Software: Se encarga de darle atención a los clientes o de buscar a personas interesadas en ser clientes para la empresa.

Cliente: Es la persona que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que el Centro de Desarrollo de Software le puede satisfacer.

Identificación y Definición de las Tareas del Proceso cuando el cliente llega a la empresa

Encargado de la empresa:

1. Se encarga de recibir al cliente de una manera educada y mostrando interés.
2. Propone al cliente que se haga una entrevista en la cual puedan asistir los dos, de igual manera llenando el formato de la [\(Llenar el formato de agenda de entrevistas\)](#).
3. Se encarga de llenar el formato de la [minuta de entrevista](#) para así poder saber los puntos a tratar en la entrevista.
4. Asiste a la entrevista puntualmente con los puntos que se van a tratar bien definidos.
5. Obtiene información por medio de una grabación de voz o video, sobre la problemática que el cliente presenta.
6. Llenar el [\(formato de problemática del cliente\)](#) para hacer un análisis de lo que el cliente pide.
7. Llenar la [minuta de reunión](#) para así darle a conocer al cliente lo que puede ofrecerle como empresa.
8. Tendrá que verificar el proceso de [Contratos](#) si es que el cliente acepte lo que la empresa ofrece.
9. Sí el cliente no acepta lo que la empresa le ofrece, le tendrá que dar las gracias y mencionarle otras posibles opciones.

Cliente:

1. Tendrá que asistir a la entrevista puntualmente.
2. Da a conocer la problemática que se presenta.

Detalle del Proceso cuando se tiene que buscar a los clientes

1. Se hace una publicidad de la empresa por medio de folletos o redes sociales.
2. Se realiza un trabajo de campo por cualquier tipo de medio informativo, para obtener diferentes opciones de clientes con alguna problemática.
3. Analizar la problemática que presenta cada cliente encontrado. ([Llenar el formato de problemática del cliente](#))
4. Elegir solo a los clientes que presenten problemáticas que se adecuan al perfil de la empresa.
5. Ponerse en contacto por cualquier medio, con los clientes elegidos. ([Llenar el formato de los datos del cliente](#))
6. Se planea una entrevista con cada uno de los clientes elegidos, en la cual tanto el cliente y el encargado de la empresa puedan asistir. ([Llenar el formato de agenda de entrevistas](#))
7. Se plantean los puntos a tratar en la entrevista. ([Llenar el formato de la minuta de entrevista](#))
8. Asistir a la entrevista puntualmente con los puntos que se van a tratar bien definidos.
9. Obtener información más definida sobre la problemática que el cliente presenta.
NOTA: La información obtenida deberá estar gravada en voz o en video.
10. Analizar nuevamente que el cliente pide y validar si aún se adecua con el perfil de la empresa.
11. Se le da a conocer al cliente lo que la empresa le puede ofrecer. ([Minuta de reunión](#))
12. En caso de que el cliente acepte lo que la empresa ofrece se inicia con el proceso del contrato. ([Mirar el Proceso de Contratos del Centro de Desarrollo de Software e Investigación](#))
13. En caso de que el cliente no acepte lo que la empresa le ofrece, solo se le dan las gracias y se le mencionan otras posibles opciones.

Identificación y Definición de los Criterios de Entrada cuando se tiene que buscar a los clientes.

- Formato de problemática del cliente
- Formato de los datos del cliente
- Formato de agenda de entrevistas
- Formato de la minuta de entrevista
- Proceso de Contratos del Centro de Desarrollo de Software

Identificación y Definición de los Criterios de Salida cuando se tiene que buscar a los clientes.

Evidencia de los siguientes formatos ya llenados con su información correspondiente:

- Formato de agenda de entrevistas
- Grabación de voz o el video
- Formato de problemática del cliente
- Formato de los datos del cliente

Identificación y Definición de las Tareas del Proceso cuando se tiene que buscar a los clientes

Encargado de la empresa:

1. Se encarga de hacer publicidad de la empresa por medio de folletos o redes sociales.
2. Realiza un trabajo de campo por cualquier tipo de medio informativo, para obtener diferentes opciones de clientes con alguna problemática.
3. Llenar el [formato de problemática del cliente](#) para hacer un análisis de lo que el cliente pide.
4. Elige a los clientes que presentan problemáticas que se adecuan al perfil de la empresa.
5. Se pone en contacto con cada uno de los clientes elegidos, de igual manera llenando un registro de ellos en el [formato de los datos del cliente](#).
6. Propone al cliente que se haga una entrevista en la cual puedan asistir los dos, de igual manera llenando el formato de la [agenda de entrevistas](#).
7. Se encarga de llenar el formato de la [minuta de entrevista](#) para así poder saber los puntos a tratar en la entrevista.
8. Asiste a la entrevista puntualmente con los puntos que se van a tratar bien definidos.
9. Obtiene información por medio de una grabación de voz o video, sobre la problemática que el cliente presenta.
10. Realiza un análisis de lo que el cliente pide para valorar si entra en el perfil que se tiene en la empresa.

11. Llenar la [minuta de reunión](#) para así darle a conocer al cliente lo que puede ofrecerle como empresa.
12. Tendrá que verificar el proceso de [Contratos del Centro de Desarrollo de Software e Investigación](#) si es que el cliente acepte lo que la empresa ofrece.
13. Sí el cliente no acepte lo que la empresa le ofrece, le tendrá que dar las gracias y mencionarle otras posibles opciones.

Cliente:

1. Asiste a la entrevista puntualmente.
2. Da a conocer la problemática que se presenta.