
Programa **ATENEA**

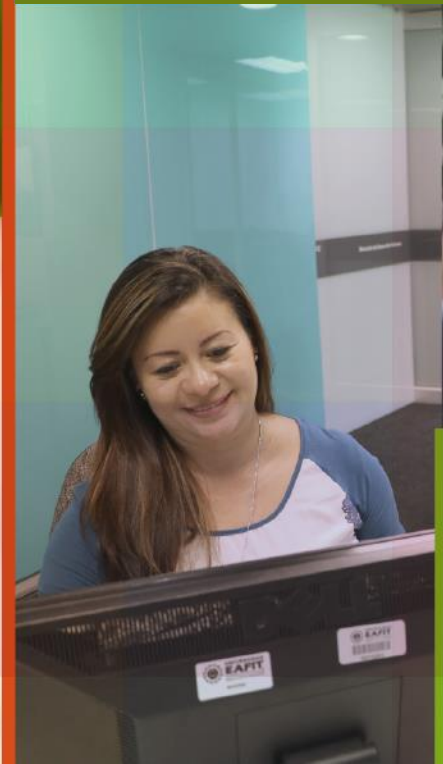
www.eafit.edu.co/atenea



ATENEA



CRM – Preparación Salida en Vivo
17 de Agosto de 2017



UNIVERSIDAD
EAFIT[®]

Vigilada Mineducación



CRM Eloqua – Sales Cloud

Un primer paso hacia la transformación institucional

Contenido |

- Objetivos, beneficios y entregables
- Esquema de soporte

Contenido |

- **Objetivos, beneficios y entregables**
- Esquema de soporte

Objetivos

- **Integrar bajo los mismos aplicativos** los procesos de mercadeo y comerciales para la educación formal (Pregrado y Posgrado), programas de extensión (Idiomas, Educación Continua, Escuela de Verano, Alta Dirección), Corporación Amigos de EAFIT, Comunicación y Centro de egresados.
- **Compartir información de los contactos entre todas las dependencias** de la Universidad que los gestionan.
- Lograr **eficiencia en los procesos** a partir de su homologación, nuevas tecnologías y mejores prácticas.
- Integrar los procesos de **mercadeo y comerciales con el proceso del ciclo de vida del estudiante** de forma que se realice una gestión integral de los diferentes públicos.
- **Apalancar las estrategias de Mercadeo Relacional de cada área** en una misma plataforma tecnológica.
- Acceder de forma oportuna a **información confiable** para la gestión y toma de decisiones.

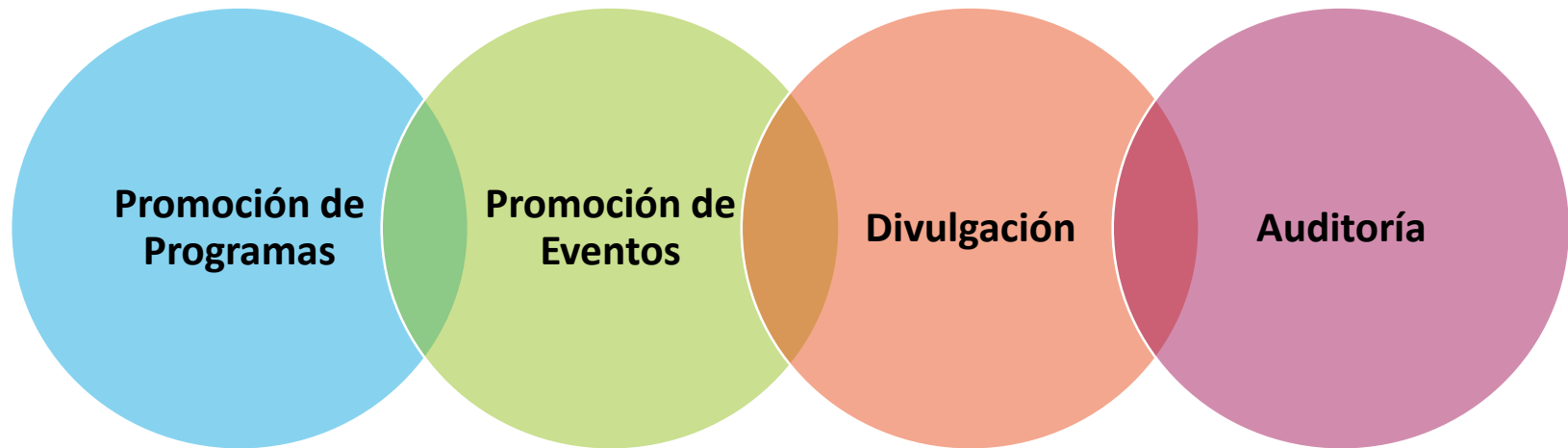
Beneficios | Eloqua

- Contar con más criterios para segmentar la base de datos de contactos, llegando al público objetivo con mayor precisión.
- Actualización automática del segmento con nuevos contactos que cumplen con el perfil y las características definidas.
- Conocer y obtener información integral de los contactos, tanto de su perfil, como la interacción que tienen con la Universidad a través del sistema.
- Medir el impacto de las campañas realizadas para promocionar programas y eventos
- Mejorar la gestión de captación de prospectos por medio del registro automático de los mismos.
- Mejorar la gestión de los eventos por parte de las diferentes áreas.
- Optimizar la interacción con los diferentes públicos de la Universidad.
- Homologar los procesos de mercadeo y comunicaciones institucionales, que son soportados por la herramienta.

Beneficios | Sales Cloud

- Mayor automatización del proceso reduciendo operatividad para los asesores comerciales.
- Mejor evaluación y gestión de los prospectos.
- Mayor efectividad en la gestión comercial, al poder priorizar los prospectos según las calificaciones de sus perfiles.
- Trazabilidad y seguimiento sobre las actividades de la gestión comercial.
- Facilidad para realizar consultas de estado de oportunidades y oportunidades potenciales de manera rápida y oportuna.
- Acceso a informes oportunos y confiables que faciliten la toma de decisiones estratégicas (mediciones, trazabilidad y proyecciones).
- Sincronización con distintos dispositivos que facilitan la gestión comercial.
- Mayor integración con los procesos de mercadeo.

Entregables | Eloqua



Manual

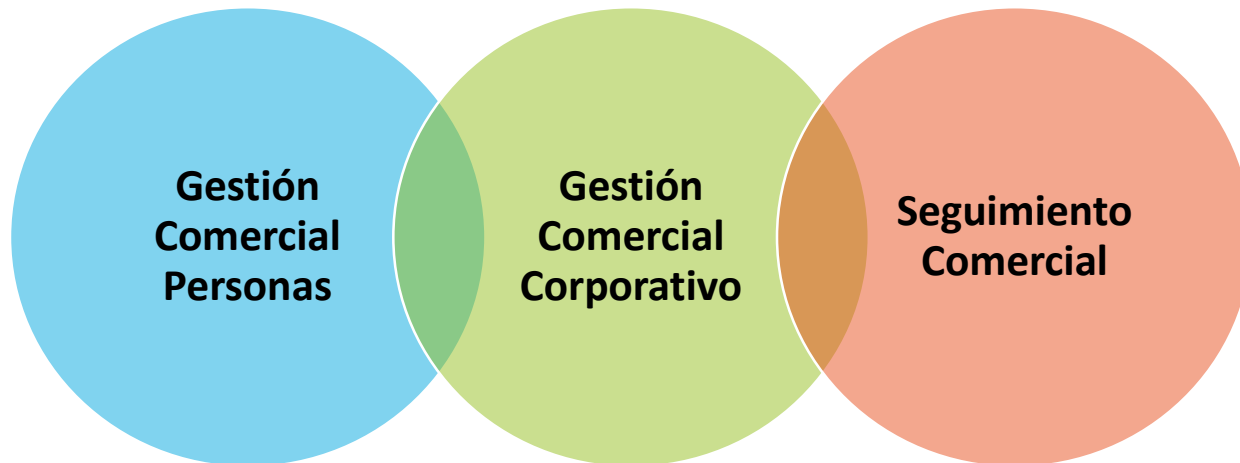


Fichas de proceso



Política para
campañas y
divulgación

Entregables | Sales Cloud



Manual



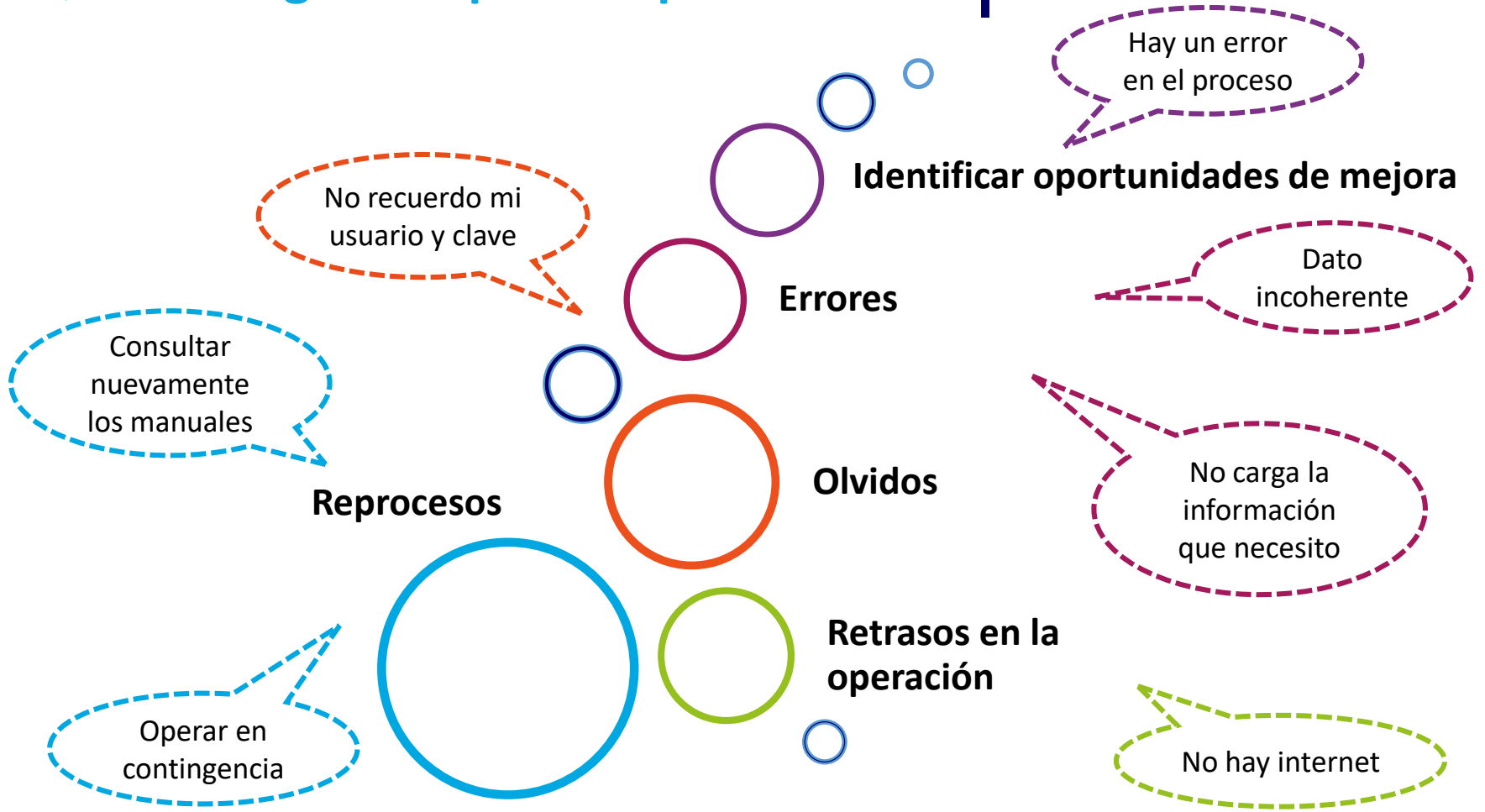
Fichas de proceso

Contenido |

- Objetivos, beneficios y entregables
- Esquema de soporte

Salida en vivo

¿Qué contingencias pueden presentarse?



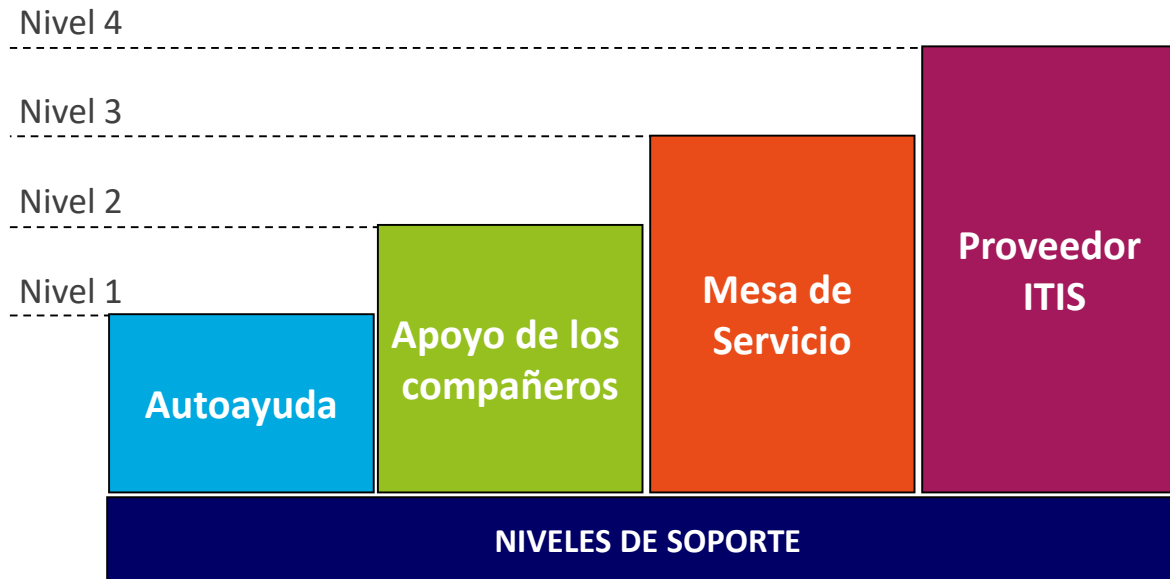
CRM | Estrategia de Soporte

- ¿Quién va a ayudarnos una vez salgamos en vivo?
- ¿Cómo será el proceso de soporte?



CRM | Estrategia de Soporte

La estrategia de soporte durante el período de soporte post-implantación está organizada en cuatro niveles de atención:



CRM | Estrategia de Soporte

La estrategia de soporte durante el período de soporte post-implantación está organizada en cuatro niveles de atención:

Nivel 1 – Auto-ayuda

El primer nivel de soporte al cual deben recurrir los usuarios apunta hacia los conocimientos y el **material o documentación de capacitación y manuales**. Se pretende que los mismos usuarios intenten por sus propios medios encontrar una vía que les permita resolver la incidencia o tener una mejor comprensión de lo que significa, así como las diferentes opciones que puede ofrecer la herramienta.

Nivel 1



Autoayuda

NIVELES DE SOPORTE

CRM | Estrategia de Soporte

La estrategia de soporte durante el período de soporte post-implantación está organizada en cuatro niveles de atención:

Nivel 2



Apoyo de los
compañeros

Nivel 2 – Apoyo de los compañeros

Buscar ayuda en otros compañeros de la misma área o de otras áreas que también fueron capacitados. Esto nos permitirá afianzar los conocimientos en el proceso y la herramienta a través del voz a voz.

NIVELES DE SOPORTE

CRM | Estrategia de Soporte

La estrategia de soporte durante el período de soporte post-implantación está organizada en cuatro niveles de atención:

Nivel 3 – Mesa de servicio

Este nivel de asistencia está conformado por los especialistas de la Dirección de Informática y del Programa Atenea quienes darán solución a los incidentes reportados por el aliado o gestionarán su solución con el proveedor en caso de no poder dar respuesta al incidente.



Nivel 3

NIVELES DE SOPORTE

CRM | Estrategia de Soporte

La estrategia de soporte durante el período de soporte post-implantación está organizada en cuatro niveles de atención:

Nivel 4 – Proveedor ITIS

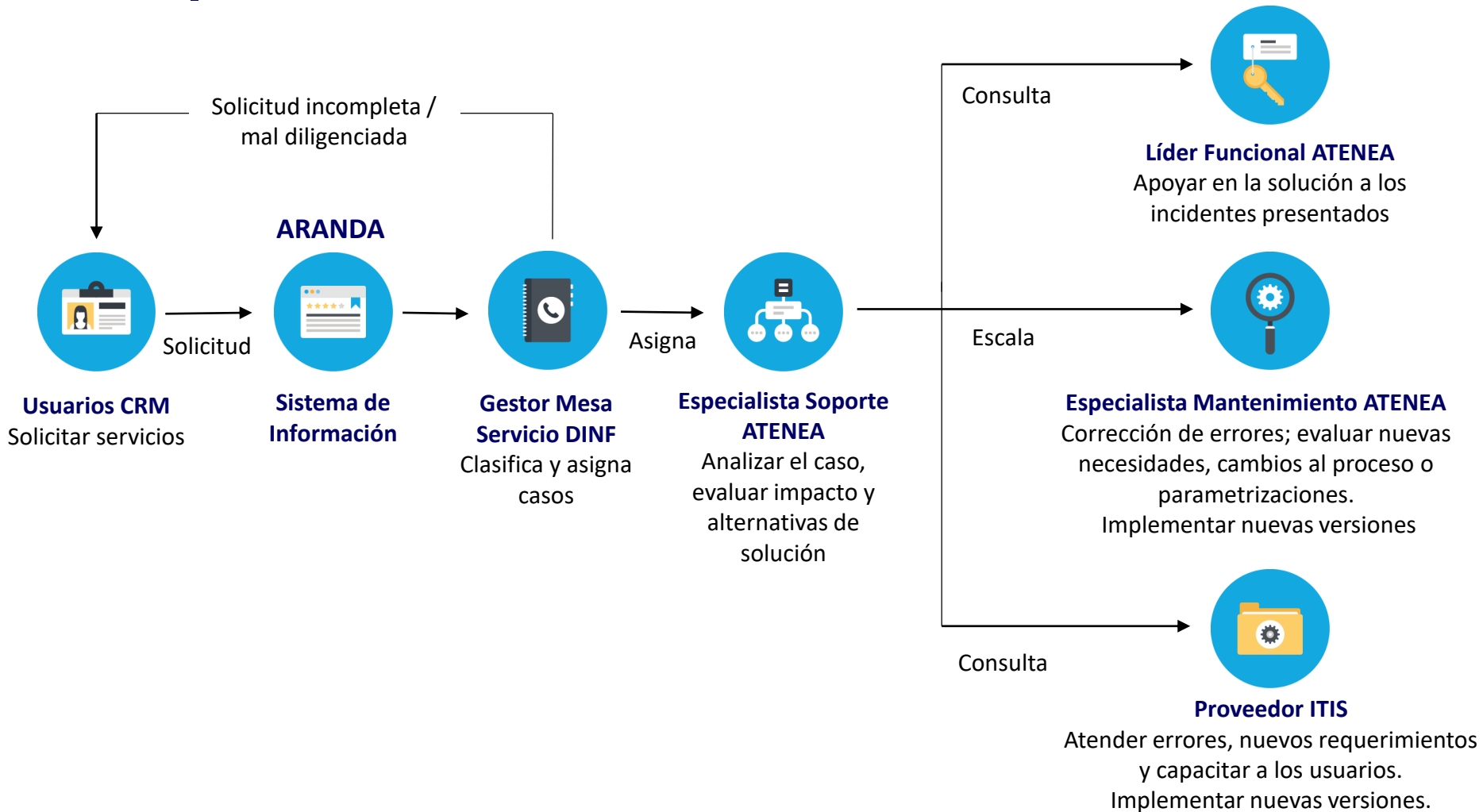
Mediante este canal se tramitará el soporte por parte de la empresa implementadora quien nos apoyará en escalar el caso al fabricante de ser necesario.

**Proveedor
ITIS**

Nivel 4

NIVELES DE SOPORTE

CRM | Estrategia de Soporte



CRM | Estrategia de Soporte

Horario de atención

El horario de atención de la Mesa de Servicio es:

- De lunes a viernes de: 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 a 6:00 p.m.

Método para contactar a la mesa de servicio

La mesa de servicio pone a disposición de los aliados la aplicación de internet **ARANDA** para el reporte de requerimientos de ayuda.

Inquietudes sobre cómo reportar un caso

A través de llamada telefónica a la línea SAUL extensión **9433**

CRM | Catálogo de Servicios

Servicios ofrecidos por la Mesa de Servicio

- Análisis y gestión de incidentes
- Apoyo a capacitación
- Capacitaciones funcionales
- Asesoría funcional (máximo 30 minutos)
- Solicitudes de cambio o nuevos requerimientos
- Creación/Modificación de reportes
- Gestión de roles a usuarios
- Asesoría cambio de clave
- Corrección a manuales

CRM | Catálogo de Servicios

Servicios inicialmente* ofrecidos para Eloqua - Mercadeo:

- Crear formulario para evento o programa
- Crear campos de contacto
- Crear/Modificar productos (programas)

* Estos serán asumidos por el equipo de la Mesa de Servicio, hasta que las áreas sean autónomas para ofrecerlos

CRM | Catálogo de Servicios

Servicios inicialmente* ofrecidos para Sales Cloud - Comercial:

- Crear o modificar territorios
- Crear/Modificar campos en las pantallas de cuentas, contactos, oportunidades, oportunidades potenciales, etc.
- Crear nuevos productos
- Crear/Modificar notificaciones

* Estos serán asumidos por el equipo de la Mesa de Servicio, hasta que las áreas sean autónomas para ofrecerlos

CRM | Escala de Prioridades

A cada caso reportado, los especialistas de soporte de ATENEA le asignarán una prioridad, así:

Prioridad	Descripción
Alta	<ul style="list-style-type: none">• Sistema caído• Usuarios sin acceso• Funcionalidad con errores
Media	<ul style="list-style-type: none">• La situación afecta a varios usuarios, se manifiesta cierta urgencia, aunque el sistema está funcionando (no está caído)
Baja	<ul style="list-style-type: none">• La situación solo afecta a la persona que llama, y esta no expresa urgencia• Dudas generales ¿Cómo hacer...?

CRM | Escala de Prioridades

Con base en la prioridad que se le ha asignado, el especialista de soporte de ATENEA contactará al usuario, dentro de una ventana de tiempo cuya duración será:

Prioridad	Tiempo máximo para contactar al aliado
Alta	2 horas después de reportado el caso en Aranda
Media	4 horas después de reportado el caso en Aranda
Baja	1 día hábil después de reportado el caso en Aranda

CRM | Reporte y consulta de casos

- ¿Cómo reporto y consulto mi caso?
- ¿Cómo conozco su prioridad y quién lo está atendiendo?



CRM | Reporte y consulta de casos

www.eafit.edu.co → [Aplicaciones web](#) → [Otras aplicaciones web](#) → [Saul – Soporte a Usuarios](#)



[Estudiar en EAFIT](#) [Academia](#) [Investigación](#) [Bienestar y cultura](#) [International](#) [Proyección](#) [Acerca de EAFIT](#)

Servicios en línea - Aplicaciones Web

[Aplicaciones web](#) [Dirección de Informática](#) [EAFIT Virtual](#) [Otros servicios en EAFIT](#)

S

- [Sade - Sistema Área Desarrollo.](#)
- [SAUL - Soporte a Usuarios - Línea 433 - Ver video tutorial](#)
- [SEVEN - Sistema de Evaluaciones y Encuestas](#)
- [SIEDE - Evaluación a la docencia - Encuestas para evaluar cursos y docentes.](#)
- [SIGEO - Sistema de Información de los Laboratorios de Geología.](#)
- [SIAL - Sistema de Apoyo Laboral - Centro de Egresados.](#)
- [Sigale - Administración de Grupos Estudiantiles.](#)
- [SIGAVI – Gastos de Viaje](#)
- [Sinbad - Información Bibliográfica.](#)



CRM | Reporte y consulta de casos



The image shows a screenshot of the 'Portal del Cliente' login page for Universidad EAFIT. The page features the university's logo and the text 'Portal del Cliente | Ingresar'. There are three main input fields: a dropdown menu for 'Tipo de autenticación' (currently showing 'CINFO.EAFIT.ED...'), a 'Usuario...' field, and a 'Contraseña...' field. A red dashed box highlights the user and password fields, with an orange arrow pointing to them and the text 'Digite su usuario y contraseña'. Below the password field is a 'Registrarse >>' link. To the right of the password field is an 'Acceder' button with a plus icon. The background has a pattern of small grey dots.

CRM | Reporte y consulta de casos

Buscar en el portal

Buscar...



Base de Conocimiento



Registrar Caso



Mis Casos

CRM | Reporte y consulta de casos

Registar Caso

1

Seleccione un proyecto...

Sistemas de Informacion
(Aplicaciones)

Hardware - Software - Redes -
Teléfonos

Planta Fisica

3 elementos

2

Seleccione un servicio...

Servicio pendiente
de asignacion

Servicio para la
asignacion de las
solicitudes web

Impacto: HIGH

1 elementos

3

Seleccione una categoría...

- Solicitudes WEB

1 elementos

Continuar

CRM | Reporte y consulta de casos



| Portal del Cliente

 XXXXXXXXXX | Cerrar sesión

Registrar Caso

1 Seleccione un proyecto...

Sistemas de Informacion (Aplicaciones) Hardware - Software - Redes - Teléfonos Planta Fisica

Servicio pendiente de asignacion >> - Solicitudes WEB

Asunto

Descripción

(inherited font) (inherited size) A

B I U [List icons]

A continuacion por favor diligencia la informacion solicitada para generar su incidente.

Adjuntos

No hay adjuntos

Adjuntar archivo

Datos Adicionales Ajustes del Caso

Por favor, agregue la informacion adicional para completar el caso.

Fecha Entrega Solucion Horas Planeadas Esfuerzo

Prioridad

Cancelar **Crear caso**

CRM | Reporte y consulta de casos

Buscar en el portal

Buscar...



Base de Conocimiento



Registrar Caso



Mis Casos

Mis Casos

Abiertos
Ordenar por...

1-50 de 3

Caso	Fecha registro	Condición
<p>Caso IM-204094-1-50016</p> <p>Soporte Nivel I</p> <p>Proyecto: Sistemas de Informacion (Aplicaciones)</p> <p>Asunto: Desactivar modulo de Divulgación en Mercurio y componente de tipificacion</p>	16/8/2017 16:12:19	ABIERTO
<p>Caso IM-199360-1-49224</p> <p>Soporte Nivel I</p> <p>Proyecto: Sistemas de Informacion (Aplicaciones)</p> <p>Asunto: Atenea - Creación bodegas ACADI</p>	13/6/2017 14:37:03	ABIERTO
<p>Caso IM-194542-1-48327</p> <p>Soporte Nivel I</p> <p>Proyecto: Sistemas de Informacion (Aplicaciones)</p> <p>Asunto: Eliminar de los destinatarios de notificación de pago del CAPF en la caja</p>	5/4/2017 10:34:43	ABIERTO

Detalle del caso

Caso IM-204094-1-50016

ABIERTO

Recibido

Soporte Nivel I

Categoría: SAI - Mercurio

Datos Adicionales

Compañía: EAFIT

Razón: Nuevo

Grupo de especialista: Soporte Aplicaciones Nivel I

Especialista encargado: Pepe Pérez

Pepe Pérez 36%

Asunto: Desactivar modulo de Divulgación en Mercurio y componente de tipificacion

Descripción	Solución
A continuacion por favor diligencia la informacion solicitada para generar su incidente.	
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>Sistema Mercurio</p> </div>	

Mis Casos

Buscar... Abiertos ▾ Ordenar por... ▾

1-50 de 3 < >

Caso IM-204094-1-50016 Fecha registro 16/8/2017 16:12:19 **Condición**
Soporte Nivel I **ABIERTO**
Proyecto: Sistemas de Informacion (Aplicaciones)
Asunto: Desactivar modulo de Divulgación en Mercurio y componente de tipificacion

Caso IM-199360-1-49224 Fecha registro 13/6/2017 14:37:03 **Condición**
Soporte Nivel I **ABIERTO**
Proyecto: Sistemas de Informacion (Aplicaciones)
Asunto: Atenea - Creación bodegas ACADI

Caso IM-194542-1-48327 Fecha registro 5/4/2017 10:34:43 **Condición**
Soporte Nivel I **ABIERTO**
Proyecto: Sistemas de Informacion (Aplicaciones)
Asunto: Eliminar de los destinatarios de notificación de pago del CAPF en la caja

Detalle del caso **Datos Adicionales** Notas Adjuntos

Por favor, agregue la información adicional para completar el caso.

Fecha Entrega Solución Horas Planeadas Esfuerzo

Prioridad

CRM | Grupo de especialistas Atenea

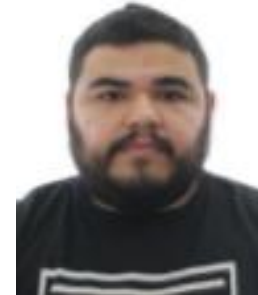
Especialistas de Soporte



Cindy Damari
Agudelo Rivera



Cristian Camilo
Gómez Pulgarín



Daniel Alejandro
Jiménez Ramírez

Especialista de Mantenimiento



Santiago Corrales Jaramillo

Líder Funcional



Esteban Robledo Perdomo

Programa **ATENEA**

www.eafit.edu.co/atenea