

Módulo 5: Cuestionario a realizar por gestor

Relación con clientes

Programa Transformación Digital e Industrias 4.0



Módulo 5: Cuestionario a realizar por gestor

Relación con clientes

1. Para relacionarse con sus clientes, ¿Utiliza algún medio tecnológico /digital en su empresa?

- a. Si.
- b. No.

2. En caso de haber respondido Sí ¿Qué tecnología, sistema o medio digital utiliza?

a. Ejecución de registros y contratos mediante el uso de teléfono, fax o correo electrónico y similares.

b. Automatización de las ventas: uso de CRM (Customer Relationship Management) y similares. Bases de datos de clientes; registro de contactos y acciones; soporte para los procesos de ventas.

c. Sistema integrado para múltiples canales y soporte basado en internet: uso de CRM integrado para múltiples canales; soporte para las ventas con dispositivos móviles; integración con redes sociales; soporte para análisis de datos (data analytics – Big Data).

d. Monitoreo y gestión del ciclo de vida de los clientes: utilización de dispositivos conectados para el monitoreo y recolección de datos de utilización de productos y servicios a lo largo del ciclo de vida; definición de acciones basadas en el uso del producto; uso de sensores para la recolección de datos de productos / servicios; productos / servicios conectados en Internet; análisis y oferta de servicios basados en el uso (por ejemplo, monitoreo del producto en uso para determinar el mantenimiento requerido); inteligencia artificial en la atención (por ejemplo, respuesta automática) y similares.

e. Otros.

Módulo 5: Cuestionario a realizar por gestor

Relación con clientes

3. En el futuro próximo, ¿cuál de estos sistemas o medio digital cree que podrá implementar para relacionarse con los clientes?

a. Ejecución de registros y contratos mediante el uso de teléfono, fax o correo electrónico y similares.

b. Automatización de las ventas: uso de CRM (Customer Relationship Management) y similares. Bases de datos de clientes; registro de contactos y acciones; soporte para los procesos de ventas.

c. Sistema integrado para múltiples canales y soporte basado en internet: uso de CRM integrado para múltiples canales; soporte para las ventas con dispositivos móviles; integración con redes sociales; soporte para análisis de datos (data analytics – Big Data).

d. Monitoreo y gestión del ciclo de vida de los clientes: utilización de dispositivos conectados para el monitoreo y recolección de datos de utilización de productos y servicios a lo largo del ciclo de vida; definición de acciones basadas en el uso del producto; uso de sensores para la recolección de datos de productos/servicios; productos / servicios conectados en Internet; análisis y oferta de servicios basados en el uso (por ejemplo, monitoreo del producto en uso para determinar el mantenimiento requerido); inteligencia artificial en la atención (por ejemplo, respuesta automática) y similares.

e. No sabe.

4. Considerando la tecnología señalada para su uso en el futuro cercano en la pregunta anterior, indique las acciones que están siendo llevadas a cabo por su empresa.

a. No está realizando ninguna acción.

b. Está realizando estudios iniciales.

c. Definió proyectos o tiene plan de acción formal.

d. Ya está implementando acciones.

Gracias

Módulo 5: Cuestionario a realizar por gestor

Relación con clientes

