

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

CUESTIONARIO CLIENTE PARA SITIO WEB

Este documento le ayudará a identificar los objetivos principales de su web, así como a definir los objetivos y necesidades: el mensaje, la audiencia, contenidos, apariencia (Look & Feel), y funcionalidades.

Cada una de las personas involucradas en el proceso de toma de decisión tiene que responder a las preguntas de este cuestionario, de forma breve pero completa. Se pueden añadir comentarios libres a final del cuestionario. Si cree que hay preguntas que no pertenecen a su proyecto, déjela sin respuesta.

1. Datos generales

Empresa	
Actividades – Descripción de los Productos & Servicios Vendidos	
Nombre Web - URL	
Su nombre y apellidos	
Rut de facturación	
Cargo	
Teléfono	
E-mail	
Celular	
Fecha	

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

2. Los objetivos del proyecto

¿Cuales son las principales razones para querer tener una nueva web? Ejemplos: Nuevo modelo de negocio, web actual obsoleta, nuevos servicios, audiencia diferente, etc.	
¿Qué misión debe cumplir el sitio Web?	
Objetivo de negocio principal	
Objetivo de negocio secundario	
Comentarios adicionales	
¿Qué indicadores de éxito ha definido para su proyecto Web, y de qué manera los evaluará? Ejemplos: 20% aumento de ventas online, 15% menos en llamadas de atención al cliente, 70% de clientes satisfechos en la encuesta enviada, etc.	

3. Análisis de la *web actual* (Pasar a la sección siguiente si no es relevante)

¿En que cree que la web actual satisface o no - las expectativas de los visitantes?
¿Qué secciones de la web tienen éxito, y por qué cree que tienen éxito?
¿Qué cosas de la web actual cambiara ahora?
¿Se ha hecho un estudio de usabilidad o un focus group sobre la percepción de la web actual y de sus funcionalidades? En caso de que sí, por favor incluir este informe a su respuesta.

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

¿Cuántas personas visitan la web actual diariamente, a la semana y al mes? En promedio, ¿Cuántas páginas leen por visita?
¿Hasta que punto es importante de mantener la apariencia (Look & Feel) actual, el logo y el branding de los productos y servicios?

4. Su audiencia

Defina el perfil de los visitantes de su web. Cuanto más detalle mejor. Ejemplos: Edad, profesión, tiempo online, sitios favoritos, etc.	
Descripción del perfil principal	
Descripción del perfil secundario	
Información adicional	
¿Cual sería la acción principal que un visitante tendría naturalmente a hacer al visitar su web. Ejemplos: buscar información, darse de alta a un servicio, contactar, comprar, etc.	
Razones de compra principales del visitante. Ejemplos: precio, valor añadido, calidad de la información, facilidad de uso, servicios personalizados, etc.	

5. Percepción

¿Utiliza unos adjetivos para describir como los visitantes deberían percibir la nueva web? Ejemplos: agradable, prestigioso, corporativo, divertida, diferente, visionario, colorida, moderna, tradicional, clásico, inspira confianza, etc.	

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

¿Cómo esta percibida su empresa en medios offline? ¿Quiere mantener esta percepción en la web (medios online)?	
¿Cómo su empresa se diferencia de la competencia?	
¿Cree que su audiencia es diferente de la de sus competidores?	
Por favor lístenos la web de sus competidores (URL). Por cada uno de ellos, describir brevemente lo que le gusta o no de su web, tanto a nivel de Look & Feel como a nivel de funcionalidades	

6. Imagen corporativa

¿Existe ya un Manual Corporativo que podríamos reutilizar? ¿Hasta que punto los elementos existentes se pueden retocar? Hay que cotizar este item, SI - NO	
	colores, fuentes, logos,
¿Qué quiere comunicar con el logo de su empresa? ¿Qué tipo de respuesta emocional se espera que el cliente sienta?	
Adjuntar logos que le gustan y explicar por qué le gustan estos logos.	

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

¿Qué símbolos o imágenes suelen representar su negocio o sus actividades?	
¿Qué mensaje debe aparecer junto con el logo?	
¿Dispone de fotografías?, si, no, ¿Hay que contratar a un fotógrafo..?	

7. Contenido

¿Qué tipos de contenidos pretende utilizar en su web? Ejemplos: textos, fotos, imágenes, logos, documentos ofimática (Word, pdf, Excel, etc.), ficheros audio (¿formato?), videos (¿formato?), animaciones Flash, etc.)	
Grado de reutilización el contenido existente: ¿Hasta qué punto se reutilizarán los contenidos actuales? Si no existe ningún contenido, ¿Quien se encargará de la producción de los contenidos y quien de su aprobación?	

8. Funcionalidades

Por favor, lista las funcionalidades que quiere incorporar en su web		
Nombre	Si/No	Comentarios
Formulario de contacto		
Newsletter / Boletines		
Motor de búsqueda		
Catalogo		
Zona privada		
Encuestas		
Comercio electrónico		
Gestión documental		
Gestión de FAQ's		

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

	Gestión de Enlaces		
	Foro		
	Directorios		
	Solución multi-idioma		
	Calendario / eventos		
	Hilos de contenido RSS		
	Mapa de la web		
	Blog		
	Estadísticas de visita		
	Álbum de Fotos		
	Videos		
	GOOGLE APPS		
	Resolución de pantalla		800x600, 960x600, 1024x768, 1280x800
	Banner o cabecera		Animada o estatica.
	Otras funcionalidades – Por favor describir		

9. Gestión de contenidos

¿Quien se encargará del mantenimiento de la web y de la actualización de los contenidos? Si quiere hacerlo usted mismo, proporcionar nombres, perfil y habilidades técnicas de las personas que se encargaran de este trabajo.

--	--

¿Con qué periodicidad se tienen que actualizar los contenidos de su web? ¿Esta previsto incorporar cuántas paginas nuevas al año?

--	--

¿Utiliza ahora su web una herramienta de gestión de contenidos (CMS)? In caso de que si, que sistema utiliza y cuales son las principales funcionalidades de su herramienta actual

--	--

Si anda buscando una nueva solución de gestión de contenido (CMS), por favor incluye en su respuesta la lista detalla de las funcionalidades esperadas así como una descripción de los diferentes perfiles de su organización y los derechos de acceso / uso asociados.

--	--

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

10. Marketing & promoción

¿De qué forma va a promocionar la nueva web?	
	¿Necesita de posicionamiento web ? o posicionamiento en motores de búsqueda.
	¿ Cuales son los conceptos de búsqueda en google ? www.google.cl/trends
	¿Necesita de envios masivos ? o Publicidad en soporte de papel.
	¿Necesita de productos de marketing? Lapices, adhesivos, pendones.

11. Presupuesto y fechas de entrega esperadas

¿Quién tiene la decisión final de compra en su empresa? Por favor, lista nombre / apellidos, cargo, e-mail y teléfonos.	
	¿Qué fecha está manejando para el lanzamiento de la nueva web? ¿Existe una razón específica para elegir esta fecha?
12. Tiene registrada(s) sus marcas ..?	
	¿Quiere que lo contacten? Por favor, indicar nombre / apellidos, cargo, e-mail y teléfonos.

13. El webhosting esta contratado...?

Tiene intenciones de cambiarse, por problemas técnicos o de costos.

14. Como supo de nosotros...?

Pagina web, local comercial, recomendación, vendedor. Otra.

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

15. Existe inconveniente de poner nuestro pie de datos en la pagina o sitio...?

Los datos son “diseñado por www.itool.cl”.

20. Comentarios libres

Puede mencionar en esta sección cualquiera información que cree relevante para el éxito de su proyecto web y que no haya sido tratada anteriormente en las preguntas de este cuestionario

--	--

13/05/2011

Proceso de Levantamiento – Cuestionario Cliente

Aproximadamente, ¿Cuántas secciones / paginas tendrá la web?

Dibujar estructura (esqueleto) por favor, en hoja aparte.


