

Posición: Business Analyst | Analista de negocio

Objetivo del Puesto – Business Analyst

Es responsable de analizar, traducir y documentar las necesidades del negocio para asegurar implementaciones de CRM efectivas, alineadas con los objetivos comerciales de los clientes y la estrategia digital de Go Virtual. Participa activamente en proyectos bajo metodologías ágiles, colabora con equipos funcionales y técnicos, y acompaña a los clientes desde el levantamiento de requerimientos hasta la adopción del sistema. Su enfoque está centrado en soluciones basadas en Creatio, garantizando que cada configuración, integración o mejora entregue valor tangible, facilite la operación y contribuya a la rentabilidad del proyecto. Apoya de forma ocasional en iniciativas transversales cuando su experiencia funcional lo permite.

Principales Responsabilidades – Business Analyst (CRM)

- 1. Levantamiento y documentación de requerimientos funcionales:**
Colabora directamente con clientes y equipos internos para entender procesos de negocio, identificar necesidades y traducirlas en requerimientos claros, accionables y alineados al alcance del proyecto CRM.
- 2. Diseño funcional de soluciones en Creatio:**
Propone y valida configuraciones, flujos, automatizaciones y reglas de negocio dentro de Creatio, asegurando que cada diseño funcional aporte valor, sea escalable y responda a los objetivos comerciales del cliente.
- 3. Acompañamiento en metodología ágil:**
Participa activamente en ceremonias ágiles (dailys, planning, retros), prioriza junto con su equipo las funcionalidades a desarrollar, y asegura que los entregables del sprint estén alineados a las expectativas del cliente y del proyecto.
- 4. Pruebas funcionales y control de calidad:**
Ejecuta y documenta pruebas funcionales en entornos de desarrollo o staging, validando que las configuraciones implementadas funcionen correctamente antes de ser entregadas al cliente.
- 5. Capacitación y acompañamiento al usuario final:**
Facilita sesiones de entrenamiento para usuarios clave y finales, documenta guías o manuales de uso y da seguimiento a dudas o problemas reportados durante la adopción de la solución.
- 6. Apoyo en propuestas funcionales para oportunidades comerciales:**
Colabora con el equipo comercial o de producto en la elaboración de propuestas funcionales, demos o análisis de factibilidad, cuando se requiere soporte técnico-funcional en fases pre-venta.

7. Seguimiento y mejora continua de soluciones entregadas:

Acompaña al cliente posterior a la entrega, recolecta retroalimentación funcional y propone mejoras iterativas para asegurar el uso sostenible y la evolución del CRM implementado.

8. Gestión de documentación funcional del proyecto:

Asegura que todos los documentos funcionales (actas, flujos, requerimientos, pruebas, cambios) estén actualizados, organizados y disponibles para el equipo de trabajo y el cliente.

9. Participación en proyectos internos transversales (ocasional):

Contribuye con su conocimiento funcional a iniciativas de Go Virtual donde el CRM esté involucrado, especialmente en automatización de procesos internos o integraciones con otras soluciones del ecosistema.

Habilidades Generales

Habilidad en Español / Inglés	Código	Nivel	Descripción
Soporte de Servicio al Cliente Customer Service Support	CSP	4	Asegura que las configuraciones de CRM respondan a necesidades reales del cliente. Provee soporte funcional, acompaña al usuario en la adopción de la solución y responde a requerimientos con foco en calidad y mejora continua.
Colaboración Collaboration	COPS	4	Trabaja activamente en células ágiles, colabora con consultores, comerciales y desarrolladores para entregar soluciones completas. Construye relaciones de confianza con el cliente y el equipo.
Gestión del Cambio Change Management	CHMG	4	Acompaña a usuarios en el proceso de transición al nuevo sistema CRM. Ayuda a construir guías, capacitaciones y propuestas funcionales que faciliten el cambio y minimicen fricciones.
Comunicación Communication	COMM	4	Traduce conceptos técnicos en términos funcionales comprensibles. Comunica avances, riesgos o bloqueos al cliente y al equipo de forma clara y estructurada.
Desarrollo Profesional y Aprendizaje Learning and Professional Development	LRLP	3	Participa activamente en procesos de formación interna, busca mejorar su conocimiento en CRM y metodologías ágiles, y aplica aprendizajes a nuevos proyectos.

Habilidades Específicas

Habilidad en Español	Código	Nivel	Descripción
Análisis de Requerimientos Funcionales Functional Requirements Analysis	FRA	4	Identifica, analiza y documenta requerimientos de negocio y funcionales para proyectos de CRM. Asegura que las necesidades del cliente se traduzcan correctamente en entregables técnicos viables.
Configuración Funcional de CRM CRM Functional Configuration	CRFC	4	Realiza configuraciones dentro de Creatio (campos, reglas, flujos, permisos, dashboards), asegurando que respondan a procesos definidos y sean escalables. Valida con el cliente antes de liberar a producción.
Pruebas Funcionales y Validación Functional Testing & Validation	FTVD	4	Diseña y ejecuta pruebas funcionales para garantizar que las soluciones implementadas cumplan con lo solicitado. Documenta hallazgos y da seguimiento a ajustes.
Capacitación y Acompañamiento al Usuario User Training & Adoption	UTAD	4	Prepara materiales, imparte sesiones de capacitación y da seguimiento post-implementación para facilitar la adopción del CRM. Escucha retroalimentación y propone mejoras funcionales.
Documentación de Proyectos Funcionales Functional Documentation Management	FDMC	4	Elabora y mantiene actualizada toda la documentación funcional del proyecto (requerimientos, flujos, pruebas, capacitaciones). Asegura trazabilidad y claridad para el equipo y cliente.



KPI's Principales (Resultado funcional)

Indicador	Descripción	¿Qué mide?
Cumplimiento de entregables funcionales por sprint	% de entregables planificados que fueron completados dentro del sprint, con validación funcional.	Efectividad operativa y calidad del seguimiento a metodología Scrum.
Adopción funcional post-implementación	% de usuarios activos o aceptación del flujo entregado según validación del cliente. Puede medirse con encuestas internas o score de satisfacción.	Valor real de lo entregado; facilidad de adopción y experiencia del usuario.
Documentación funcional completa y actualizada	Proyectos con documentación estructurada, clara y en tiempo (actas, requerimientos, pruebas, capacitaciones).	Profesionalismo, trazabilidad y eficiencia del trabajo funcional.



Indicadores de Seguimiento (Operación diaria)

Indicador	¿Qué explica?
Tiempo promedio de resolución de casos funcionales asignados	Nivel de respuesta y eficiencia en la solución de requerimientos operativos o tickets asignados al BA.
% de vencimiento de tareas o casos asignados	Control y disciplina en la entrega de tareas con fechas comprometidas. Ayuda a detectar cuellos de botella o necesidad de soporte.



Posiciones Similares en el Mercado

Título del Puesto	Tipo de Empresa	Similitud / Diferencia

Analista Funcional de CRM	Partners o integradores de plataformas como Creatio, Salesforce, Zoho	Prácticamente equivalente. Rol centrado en análisis, documentación y configuración. Varía por herramienta.
Business Analyst Jr. (TI o Transformación Digital)	Consultoras o áreas internas de transformación	Similar en enfoque funcional y metodología, pero puede no estar 100% enfocado en CRM.
Consultor Funcional de ERP/CRM	Consultoras tecnológicas o equipos de TI en empresas grandes	Similar en diseño funcional y documentación, pero puede incluir herramientas más amplias que solo CRM.
Implementation Specialist (CRM)	Empresas SaaS B2B que implementan software a clientes	Similar en contacto con cliente, levantamiento y capacitación. A veces con menor profundidad técnica.
Product Specialist – CRM	Equipos de producto o éxito del cliente en plataformas CRM	Foco más en adopción y entrenamiento; útil si se requiere reforzar enfoque en usuario final.