PLANTILLA

Revisión trimestral de negocio

Lo que va entre corchetes se sustituye por los datos del cliente. Se envía tres días antes de la reunión y se cierra con lo acordado en ella.

CLIENTE
[Nombre del cliente]

TRIMESTRE
[Trimestre y año]

FECHA DE LA REUNIÓN
[fecha]

ASISTEN
[Nombres, de los dos lados]

EL TRIMESTRE EN CUATRO DATOS

[número]	[número]	[%]	[%]
Personas que lo usan	Conversaciones de soporte	Cumplimiento del SLA	Valoraciones satisfechas

01 Objetivos del cliente

Objetivo del cliente	Al empezar	Hoy
[Objetivo, con sus palabras]	[Dato o situación]	[Dato o situación]
[Objetivo, con sus palabras]	[Dato o situación]	[Dato o situación]

02 Uso y resultados

Indicador	Trimestre anterior	Este trimestre	Lectura
Personas que lo usan cada semana	[número]	[número]	[Qué significa]
[Indicador del resultado que compró]	[dato]	[dato]	[Qué significa]
[Indicador del resultado que compró]	[dato]	[dato]	[Qué significa]

03 Soporte del trimestre

Soporte	Trimestre anterior	Este trimestre	Lectura
Conversaciones	[número]	[número]	[Sube o baja, y por qué]
Tres temas más repetidos	[temas]	[temas]	[Qué se hará con ellos]
Primera respuesta, mediana	[tiempo]	[tiempo]	[Dentro o fuera de lo acordado]
Cumplimiento del SLA	[%]	[%]	[Casos incumplidos y motivo]
Valoraciones satisfechas	[%]	[%]	[Comentarios que importan]
Incidencias y fallos abiertos	[número]	[número]	[Estado y fecha de cada uno]

04 Lo acordado la última vez

Acordado en la última revisión	Responsable	Estado
[Acuerdo]	[Nombre]	[Hecho, en curso o sin hacer, y por qué]
[Acuerdo]	[Nombre]	[Hecho, en curso o sin hacer, y por qué]

05 Dónde está atascado

[Lo que no ha funcionado este trimestre, sin adornos, y lo que el cliente ha dicho que necesita. Con sus palabras.]

06 Plan del trimestre siguiente

Acción del trimestre siguiente	Responsable	Fecha
[Acción concreta]	[Nombre, del cliente o de la empresa]	[fecha]
[Acción concreta]	[Nombre, del cliente o de la empresa]	[fecha]
[Acción concreta]	[Nombre, del cliente o de la empresa]	[fecha]

07 La pregunta de cierre

¿Qué tendría que pasar para que dentro de un año [Nombre del producto] sea imprescindible para [Nombre del cliente] ? [La respuesta, literal.]