



Simplificamos la relación con el cliente

Aumente su productividad conociendo a su cliente, reteniéndolo y captando nuevos de una forma práctica y sencilla con



EasyCRM[®]

Soluciones Informáticas Internacionales S.A.
San José, Costa Rica
2019

Descripción de la Solución

ISS Consultores ha desarrollado solución práctica para el seguimiento de clientes y prospectos a través de las diferentes áreas de negocio, al mismo tiempo que permite interactuar y dar seguimiento en las diferentes etapas del Ciclo de Vida del Cliente.

Alcance de Nuestros Servicios...




El objetivo de esta herramienta es poder tener el control y seguimiento de los diferentes procesos o gestiones del cliente en el tiempo, con canales de interacción internos y con el cliente, que permitan implementar una cultura de servicio pro activa en la empresa.

Para esto, ISS Consultores ha creado una metodología de implementación para su solución EasyCRM basado en las estrategias de negocio de la empresa, el mapeo de procesos por medio del Modelaje de Procesos del Negocio (BPM) y su control dentro de una herramienta practica y sencilla para su administración, así como la integración de diferentes canales de contacto con el cliente de forma individual o masiva como el SMS, Mail, Voz (Centrales Telefónicas), Mensajería Instantánea, Web, Móvil u otros.

Los principales módulos de la herramienta comprenden las siguientes funcionalidades:

- ✓ *Campañas In Bound y Out Bound a través de medios directos y masivos*
- ✓ *Seguimiento de Cotizaciones*
- ✓ *Seguimiento de Gestiones del Cliente*
- ✓ *Ciclo de Vida*
- ✓ *Aplicaciones Móviles para Servicio y Venta*
- ✓ *Encuestas*
- ✓ *Módulo Analítico*
- ✓ *Chat Bot*
- ✓ *Territorios*
- ✓ *Control de Tiempos y Cargas de Trabajo Internas para Procesos*

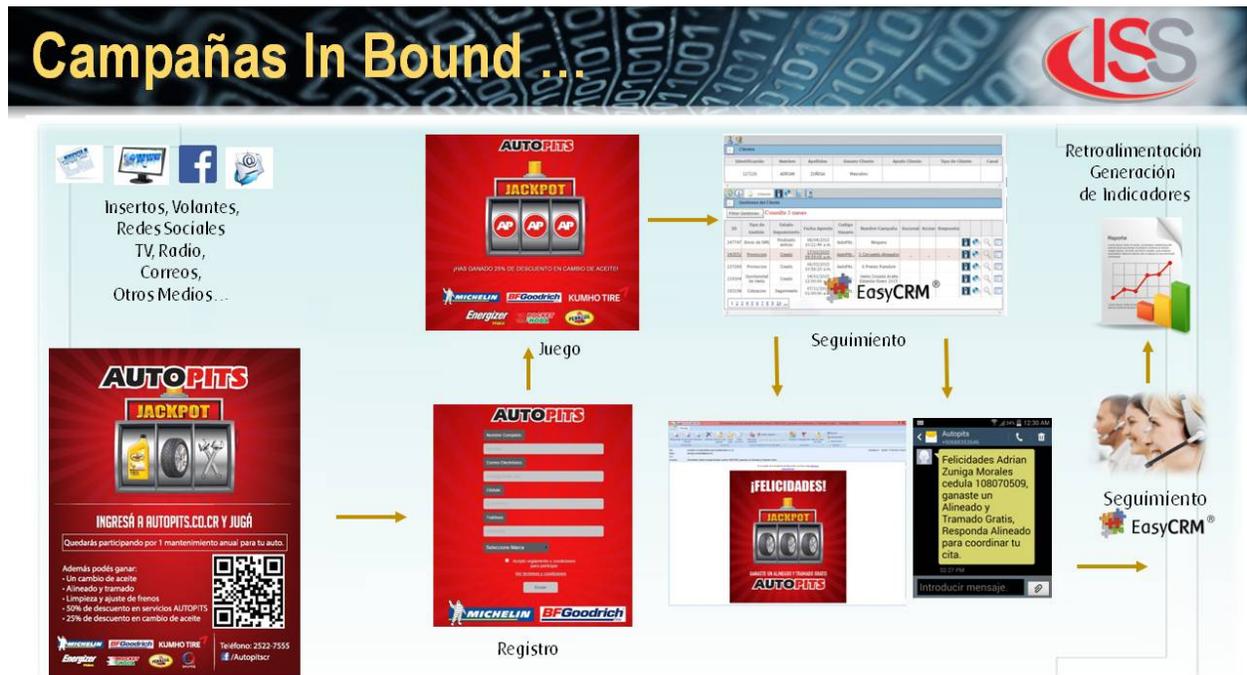
Como resultado de la implementación de nuestras herramientas y servicios, le permitirá a la empresa:

- ✓ *Tener una Visión de negocio basada en la Retención de Clientes, Prospectación, Atracción de Nuevos Clientes y Gestión de Canales.*
- ✓ *Realizar Campañas basadas en comportamiento de compra.*
- ✓ *Crear Base de Datos por medio de campañas In Bound.*
- ✓ *Incorporar el concepto de Ciclo de Vida del Cliente con respecto al Producto, permitiendo que la empresa retener y generar más negocios con el cliente de forma proactiva, obteniendo un estudio de mercado sobre las compras. Este concepto es propio de nuestra herramienta y no es parte de otros productos similares.*
- ✓ *Diseño de diferentes gestiones de cliente, que le permite a la empresa escalar en otros procesos de forma parametrizada.*

A continuación se explican algunos de los módulos de la solución.

Campañas In Bound

El módulo de Campañas “In Bound” permite crear dinámicas para Promociones o Eventos donde el objetivo sea atraer o fidelizar Clientes por medio de Medios Masivos o Directos, incluyendo un Juego para hacer atractiva interacción del Cliente.



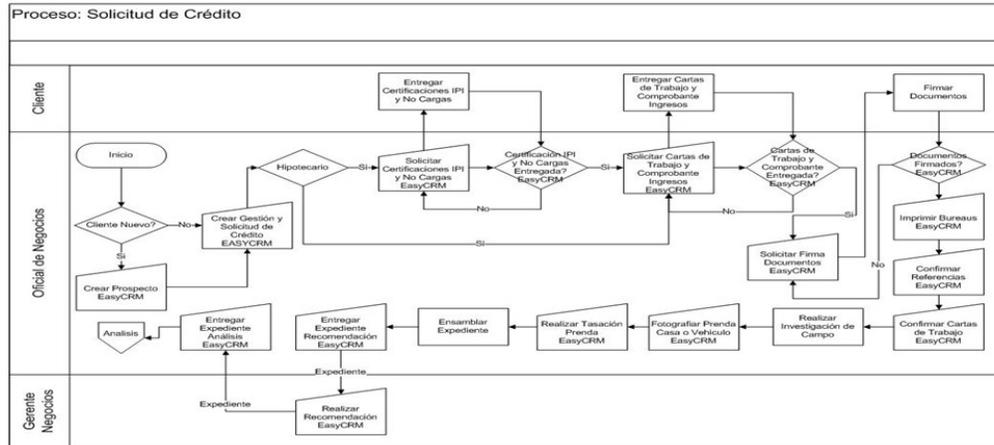
Este módulo le permitirá a la empresa:

- ✓ *Cuantificar la efectividad de sus promociones*
- ✓ *Crear base de datos para Ventas futuras*
- ✓ *Generar Venta Cruzada a partir de Promociones*
- ✓ *Medir la Efectividad de Canales*
- ✓ *Crear Canales de Interacción 24 horas con sus clientes y prospectos*
- ✓ *Retener Clientes Existentes o Recuperarlos*
- ✓ *Brindar Seguimiento a los Contactos*
- ✓ *Asignar las gestiones entrantes a Gestores por cada Campaña*

Solicitudes/Gestiones (Prospectación)

Este módulo permite crear y brindar Seguimiento a las Solicitudes de Clientes y Prospectos, realizando la interacción por medio de los diferentes canales.

Seguimiento de Solicitudes



✓ Mapeamos cada uno de los procesos para las diferentes solicitudes con base en una metodología de Administración de Procesos (BPM)

✓ La empresa queda en la posibilidad de implementar sus propios procesos

11

El Seguimiento de Solicitudes se basa en el proceso interno de la empresa y el seguimiento o trazabilidad de cada uno de los tipos de producto, de forma que la empresa podrá medir el resultado según su propio lenguaje.

Resultados del Seguimiento de Solicitudes

Solicitudes Rechazadas y Motivos

Tipo Respuesta 1	Nom Estado Seguimiento										Total general
	No Califica Gerencia de Oficina	Rechazada Adm Cartera	Rechazada Comité de crédito	Rechazada Comité Gerencial	Rechazada Comité técnico d..	Rechazada Consejo Ampliado	Rechazado Gerente de Negocios	Venta No Efectiva			
Baja Capacidad	4	1	5	14	2	2		4	1		33
No Califica	1	1				1		2		1	6
Sobre endeudado	1	1			1	2					5
Historial Crediticio	1		1	1				1			4
Total general	7	3	6	16	5	2	1	7	1		48

- ✓ **Medir Efectividad y Seguimiento (estados)**
- ✓ **Medir Rechazos y Motivos (estudio de mercado)**
- ✓ **Integrar Canales**
- ✓ **Métricas por Sucursal, Gestor**
- ✓ **Proactividad**
- ✓ **Crear base de datos**
- ✓ **Comparación de Monto Solicitado vs Aprobado**



El Seguimiento de Solicitudes le permitirá a la empresa:

- ✓ **Medir Efectividad y Seguimiento (estados)**
- ✓ **Medir Rechazos y Motivos (estudio de mercado)**
- ✓ **Integrar Canales desatendidos como Redes Sociales, Página Web u otros**
- ✓ **Medir Gestores**
- ✓ **Proactividad**
- ✓ **Crear base de datos**
- ✓ **Medir efectividad de Canales**
- ✓ **Métricas por Sucursal**

Campañas Out Boud

El módulo de Campañas “Out Bound” permite crear iniciativas masivas por medio de Medios Directos, donde la principal fortaleza es medir la efectividad y seguimiento.



Las Campañas Masivas le permitirá a la empresa:

- ✓ *Medir Efectividad y Seguimiento (estados)*
- ✓ *Personalizar Comunicados u Ofertas*
- ✓ *Medir Rechazos y Motivos (estudio de mercado)*
- ✓ *Medir Gestores*
- ✓ *Proactividad*
- ✓ *Realizar comunicados Masivos a los clientes a través de Medios Directos como SMS, Correo Electrónico, Teléfono, entre otros.*
- ✓ *Predefinir Campañas específicas, por ejemplo Recuperación de Clientes que no vuelven, según el comportamiento de Compra, Cobro*

Ciclo de Vida

El módulo de Ciclo de Vida permite definir tres diferentes eventos y comunicados hacia el cliente de forma predeterminada según la línea de producto adquirido como lo son:

- *Agradecimiento de Formalización de Producto*
- *Gestiones de Servicio Predefinidas*
- *Gestiones de Renovación*

Ciclo de Vida...



El Concepto de Ciclo de Vida le permitirá a la empresa:

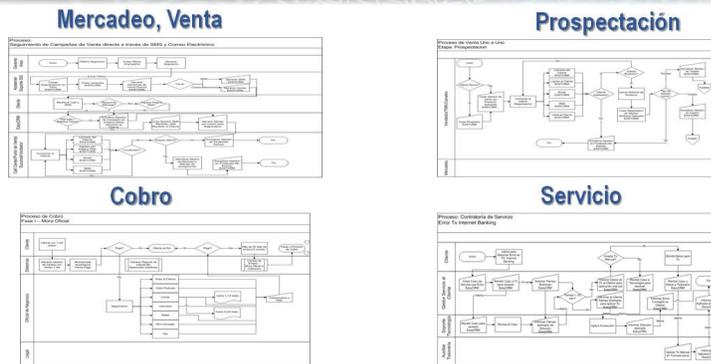
- *Tener una comunicación directa con el Cliente a partir de la Formalización, generando un vínculo desde el Agradecimiento de la Formalización*
- *Realizar una gestión de Servicio Proactiva hacia el Cliente por medio del Recordatorio Predefinido, al cual se le debe dar Seguimiento*
- *Realizar Venta Cruzada de forma Proactiva hacia el Cliente*
- *Retener al Cliente a través de la Renovación y gestiones de Servicio preventivas*
- *Identificar Fugas de Clientes*

Seguimiento de Gestiones

El concepto básico de la aplicación EasyCRM, se basa en el seguimiento de los diferentes procesos o gestiones del cliente, a través del tiempo con la empresa, desde que es un prospecto por una venta, un contacto vía digital u otro medio, entre otros tipos de contacto, hasta que se convierte en cliente, y luego se le brinda servicio, cobro, y recuperación.

Una vez determinados los objetivos estratégicos se definen los procesos a implementar y se mapean los procesos con la técnica de Modelaje de Procesos del Negocio (BPM) definiendo las áreas de negocio y tareas a realizar tanto manuales como automatizadas, así como su interacción con el cliente o internamente.

Como lo hacemos (Mapeo de Procesos)...

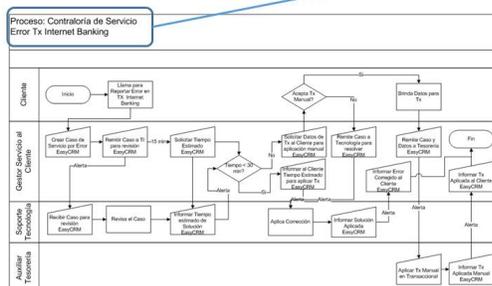


En caso de ser necesario se procede a mapear el proceso para su implementación

Conceptos de Gestión (Mapeo de Procesos)

Conceptos sobre la Gestión:

Proceso → Gestión del Cliente



Alertas por gestión
super-visor.gestiones.usuempresa.com

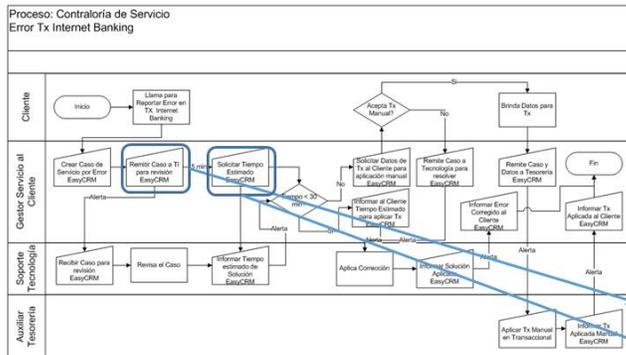


- ✓ Cliente
- ✓ Tipo de Gestión
- ✓ Estado
- ✓ Gestor a cargo del seguimiento
- ✓ Sucursal
- ✓ Canal
- ✓ Control de Tiempo (S/N)
- ✓ Tiempo de duración (Días/Horas/Min)
- ✓ Fecha de Vencimiento
- ✓ Alertas de Vencimiento
- ✓ Productos x Gestión
- ✓ Cuentas x Gestión
- ✓ Campaña Asociada
- ✓ Encuesta
- ✓ Documentos por Gestión
- ✓ Datos variables por gestión (formularios dinámicos)

Una vez mapeado cada proceso, se procede a definir los pasos que serán controlados dentro de la herramienta, para controlar cuantitativamente su ejecución en el tiempo, cualitativamente por la retroalimentación manual del usuario, y su interacción interna, así como hacia el cliente.

Conceptos de Seguimiento (Mapeo de Procesos)...

Proceso → Gestión del Cliente



Conceptos sobre el Seguimiento:

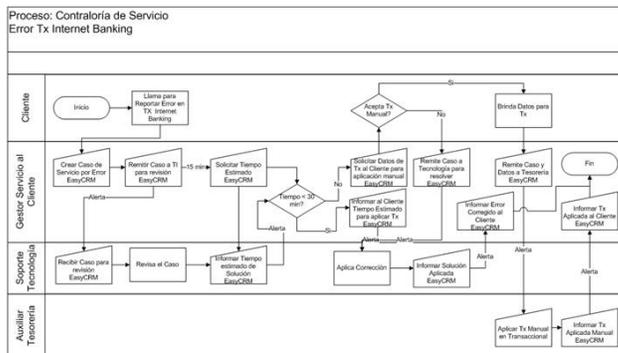
- ✓ Trazabilidad de cada paso que se quiera medir
- ✓ Documentos por Seguimiento
- ✓ Datos variables por seguimiento (formularios dinámicos)
- ✓ Acción realizada en el paso
- ✓ Resultado de la acción realizada
- ✓ Estado de Seguimiento en el paso
- ✓ Colaboración (Alertas)
- ✓ Interacción con el cliente bi direccional
- ✓ Integración con otros sistemas

Acción	Resultado	Estado	Cambia Estado	Alerta Cliente
Enviar Caso a TI	Caso Enviado a TI	Revisión	S	N
Solicitar Tiempo Estimado	No hay tiempo estimado	Revisión	S	N
Solicitar Tiempo Estimado	Tiempo estimado disponible	Revisión	S	N

Alertas por Seguimiento
sop-orte@suenpitesa.com

Beneficios (Seguimiento)...

Proceso → Gestión del Cliente



Beneficios:

- ✓ Trazabilidad
- ✓ Control de Tiempos
- ✓ Carga de Trabajo
- ✓ Interacción con el cliente bi direccional por varios canales (SMS, Correo, Web)
- ✓ Relación personalizada con el cliente en el tiempo
- ✓ Colaboración entre las diferentes áreas de negocio
- ✓ Métricas de tiempos
- ✓ Estandarización de procesos
- ✓ Estrategias masivas y personalizadas hacia los clientes basadas en gestiones con productos y características específicas

Con base en el seguimiento de cada proceso, la empresa podrá cuantificar los procesos, según su estado, gestor, sucursal, monto, canal, tiempos, motivos de rechazo, entre otros conceptos.

Gestiones Por Estados ^

Tipo y Estado	%	Cantidad	Monto
Solicitud Crédito Consumo, Creado	0.14 %	2	10,00
Solicitud Crédito Consumo, Pre Estudios Adm	0.28 %	4	1.700.002,00
Solicitud Crédito Consumo, Estudios Adm Realizados	0 %	228	144.368.521,00
Solicitud Crédito Consumo, Aprobado Analisis	0.03 %	43	15.040.042,00
Solicitud Crédito Consumo, Rechazado	53.69 %	763	236.626.397,00
Solicitud Crédito Consumo, TUD	0.66 %	52	9.045.117,00
Solicitud Crédito Consumo, En Estudio	0.21 %	74	36.555.614,00
Solicitud Crédito Consumo, Condicionado Analisis	0.56 %	8	1.632.004,00
Solicitud Crédito Consumo, Desembolsado	0.56 %	150	60.184.115,00

Generación de Documentos

Este módulo permite predefinir múltiples tipos de plantillas para generación de documentos automáticamente, los cuales son administrados por roles y generan un seguimiento automáticamente relacionado a la gestión.

Generación de Documentos...



1 Cientes

Ver: 5 registros

Identificación	Nombre	Apellidos	Genero	Apellido	Tipo de Cliente	Canal	Fecha Inserta	Usuario Inserta
0310085019	RUBIS FRANCISCO	GOMEZ			Otro	Sucursal	10/02/2017 15:33:12	easycrm

Gestiones del cliente

Ver: 5 registros

ID	Tipo de Gestión	Estado Seguimiento	Fecha Agenda	Boleta	Monto	Saldo	Moneda	Codigo Usuario	Fecha Ult Revisión	Fecha de Vencimiento Programado	Fecha Finaliza
100564	Solicitud de Crédito	Resuelto	03/11/2017 0:00:00	1,00	0,00	0,00		Demo EasyCRM	03/11/2017 12:15:30	01/01/0001 0:00:00	01/01/0001 0:00:00

2 Generación de Documentos

Ver: 5 registros

Nombre	Descripción	Acciones
Carta de Cobro Aviso Preventivo	Carta de Cobro Aviso Preventivo	Generar
Contrato Garantía Solidaria CoopMedica	Contrato Garantía Solidaria CoopMedica	Generar
Contrato Solidario Un Deudor Un Garante	Contrato Solidario Un Deudor Un Garante	Generar

3 Adjuntos

Ciente: RUBIS FRANCISCO GOMEZ / N. Gestión: 105383 / Tipo Gestión: Generación de Documentos / N. Seguimiento: 30228

Ver: 5 registros

test.pdf
Insertado por easycrm el 21/02/2017 12:20:06
N° Seguimiento: 30228
[Descargar](#)

- 1- Selecciona el Cliente y Gestión
- 2- Selecciona el Tipo de Documento
- 3- Genera el Documento
- 4- Descarga el Documento

4 PAGARE NOTARIAL

Acto número _____ Folio número _____

En la ciudad de Santiago de los Caballeros, Municipio y Provincia de Santiago, República Dominicana, a los @DIALETRA@ (@DIA@) Dias del Mes de @MESLETRA@ del año @ANO@; Por ante mí: @NOMBREABOG@, @DESCRIPABOGADO@; HA COMPARECIDO; @SOCIOSOCIA@ número @NOGLENTE@, RUBIS FRANCISCO, @NACIONALIDADCLIENTE@, según me declara, mayor de edad, @ESTADO_CIVIL@, empleado @OCCUPACIONCLIENTE@, domiciliado y residente @DIRECCIONCLIENTE@, de esta ciudad de @CIUDADCLIENTE@, portador de su cédula de identidad y electoral Número (CEDULA), quien me declara por medio del presente Pagare Notarial, que para los fines y consecuencias se denominará, LA PARTE DEUDORA. Y me declara dicho compareciente, que el motivo de su visita a nuestro despacho es que desea dar constancia por escrito de los siguientes actos:

PRIMERO: Que en esta misma fecha LA COOPERATIVA MEDICA DE SANTIAGO DE AHORRO, CREDITO Y SERVICIOS MULTIPLES, INCORPORADA, fundada el día 4 de mayo de 1964, con su domicilio social en esta ciudad,

Beneficios:

- Predefinir tipos de Documentos a Generar por Tipo de Gestión y Rol como Contratos, Cartas u otros.
- Brindar apoyo documental automatizado a las gestiones con el documento generado.
- Minimizar errores humanos en la generación de los documentos

Administración de Metas por Producto y Gestor

Este módulo permite predefinir múltiples tipos de plantillas para generación de documentos automáticamente, los cuales son administrados por roles y generan un seguimiento automáticamente relacionado a la gestión.

Mantenimiento - Parametrización de Metas

Gestor: Mes Meta: Año Meta:

Meta Local: Meta Dolares:

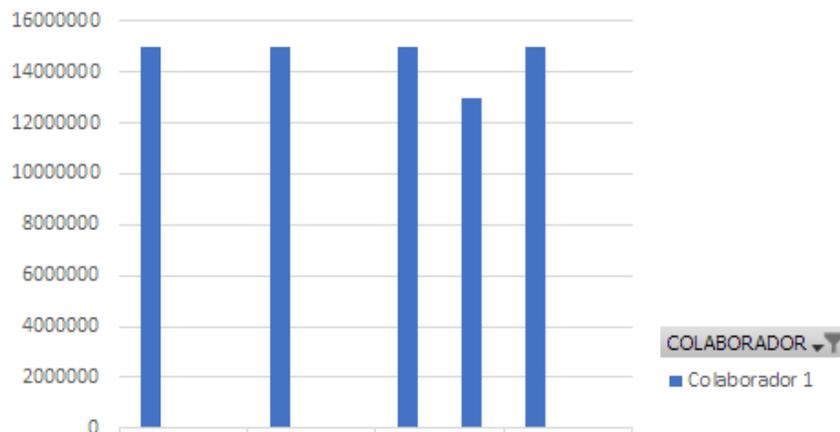
Meta Clientes: Meta Prospectos:

Producto: Estado Exitoso:

Vendedor	Mes Meta	Año Meta	Producto	Meta Local	Meta Dolares	Prospectos	Clientes	Estado Exitoso
David Zuñiga	JANUARY	2026	Prestamo	5,000.00	40,500.00	0	0	Adjudicado
David Zuñiga	DECEMBER	2024	Prestamo	0.00	0.00	0	0	Adjudicado
David Zuñiga	MAY	2018	Prestamo	30,000,000.00	55,000.00	0	0	Venta Efectiva
ADMINISTRADOR EASYCRM	APRIL	2018	Prestamo	15,000,000.00	27,000.00	0	0	Venta Efectiva
ADMINISTRADOR EASYCRM	MARCH	2018	Prestamo	15,000,000.00	27,000.00	0	0	Venta Efectiva
ADMINISTRADOR EASYCRM	FEBRUARY	2018	Prestamo	15,000,000.00	27,000.00	0	0	Venta Efectiva
David Zuñiga	FEBRUARY	2018	Prestamo	15,000,000.00	30,000.00	0	0	Venta Efectiva
David Zuñiga	NOVEMBER	2017	Prestamo	38,000,000.00	54,000.00	0	0	Venta Efectiva
David Zuñiga	OCTOBER	2017	Tarjeta de Credito Gold	25,000,000.00	4,500.00	0	0	Venta Efectiva
david melendez	SEPTEMBER	2017	Tarjeta de Credito Gold	25,000,000.00	45,000.00	0	0	Adjudicado

1 2 3

Colaborador 1



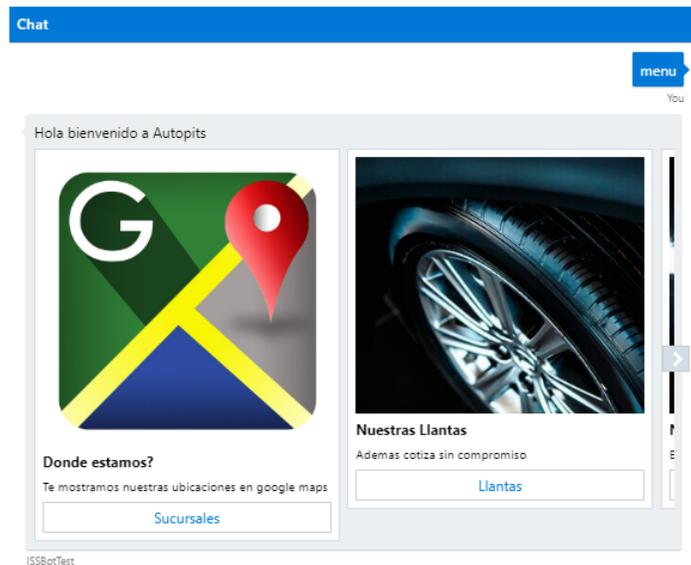
Beneficios:

- Definir los montos meta para cada producto según el seguimiento de las gestiones.
- Cuantificar la efectividad de los gestores para cada producto según el seguimiento.

Chat Bot

Este módulo permite a la empresa automatizar la comunicación a través de Chat's interactivos como Skype, Facebook Messenger, Viber, Telegram, Chat Web, entre otros.

Permite administrar el contenido que la empresa desea comunicar y auto gestionar a los clientes, de forma que brinda un canal interactivo 24/7, que puede ser medido, así como generar contactos para negocios, como solicitudes, cotizaciones o cualquier otro tipo de transacciones.



La empresa podrá administrar el contenido con las imágenes, opciones de menú, textos, respuestas.

Chat



Heredia



San Pedro

ISSBotTest

- Heredia 100 metros oeste y 100 metros sur de la estación Shell Pirro.
- Horario: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m Sábados de 8:00 a.m. a 5:00 p.m
- Contacto:(506) 2522-7555
- Ver ubicación en mapa: <https://goo.gl/maps/15ZWppEwUps>

ISSBotTest

Deseas ver el menú?

ISSBotTest at 23:22:27

 Type your message...

Chat



Donde estamos?

Te mostramos nuestras ubicaciones en google maps



Nuestras Llantas

Ademas cotiza sin compromiso

ISSBotTest

Contamos con las mejores marcas del mercado, Michelin, BF Goodrich y KUMHO.

ISSBotTest

Nuestro servicio de cambio de llantas incluye la instalación, rotación, balanceo, revisión de llanta de repuesto, válvulas nuevas sin ningún costo. Es recomendable que la rotación y balance de las llantas se realice cada 8000 kilómetros, por ello AUTOPITS le brinda este servicio sin costo al adquirirlas en nuestros centros de servicio.

ISSBotTest

Además, ofrecemos una línea completa de servicios relacionados: Reparación de llantas, Rotación y Balance, Alineamiento e inflado con nitrógeno.

ISSBotTest

Desea realizar una cotizacion?

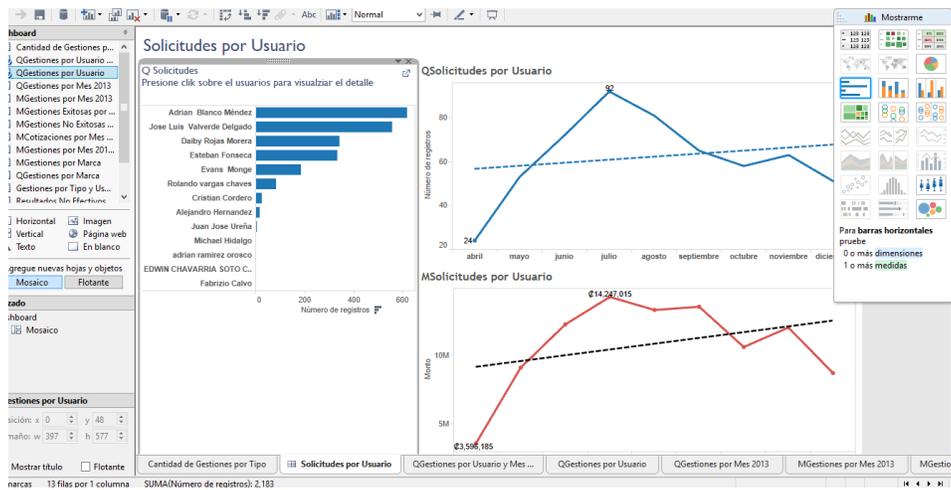
ISSBotTest at 23:24:25

 Type your message...

Módulo Analítico

- ✓ Dash boards dinámicos de Gestiones.
- ✓ Dash boards dinámicos de Gestores y su desempeño.
- ✓ Reportes analíticos de Gestiones por Producto, Sucursal, Gestor, Resultado, Campañas.
- ✓ Reportes históricos de Gestiones, Productos, Gestores, Tiempos, entre otros, según la necesidad del cliente.

Este módulo permite crear reportes gráficos analíticos sobre el diccionario de datos del EasyCRM, asimismo permite crear dash boards de control uniendo diferentes reportes gráficos.



Control de Tiempos y Cargas de Trabajo Internas

Este módulo permite administrar la carga de trabajo de los gestores y tiempos para los diferentes pasos de los procesos o gestiones internas.

Por medio de este módulo la empresa podrá determinar la administración de las cargas de trabajo para el seguimiento de las diferentes gestiones, según la siguiente funcionalidad:

- Supervisores por Tipo de Gestión
- Supervisores por Estado de Seguimiento
- Gestores por Estado de Seguimiento
- Distribución automatizada de Gestiones para Gestores por Estado de Seguimiento
- Control de Tiempos por Estado de Seguimiento
- Alertas de Vencimiento para Gestiones
- Alertas de asignación
- Reasignación manual de Gestiones por Estado de Seguimiento
- Estadística de Control de Cargas de Trabajo y Vencimientos por Tipo de Gestión
- Estadística de Control de Cargas de Trabajo y Vencimientos por Estado de Seguimiento
- Estadística de Control de Cargas de Trabajo y Vencimientos por Gestor

Tipo y Estado	Activas	No Atrasadas	Atrasadas	Atendidas
Boleta de Gestión, Remitido a Trámites Complementarios	0	0	0	0
Boleta de Gestión, Remitido a Ingresos	2	0	2	14
Boleta de Gestión, Remitido a Recaudación	1	0	1	5
Boleta de Gestión, Informar al afiliado	0	0	0	1
Boleta de Gestión, En revisión de Coordinador Ingresos	0	0	0	0
Boleta de Gestión, Devuelto a Servicio al Cliente	0	0	0	0
Boleta de Gestión, Revisión de Respuesta	0	0	0	1
Boleta de Gestión, Se remite nuevamente a área responsable Ingresos	0	0	0	0
Boleta de Gestión, Devuelto a Ejecutivo	3	0	3	8
Boleta de Gestión, Respuesta Incompleta	0	0	0	0
Boleta de Gestión, Reasignado	0	0	0	0
Boleta de Gestión, Creado	5	0	5	2
TOTALES	11	0	11	31

Contáctenos

Costa Rica

ISS Consultores
La Uruca, Residencial Robledal No. 1 C, San José.
Teléfono:
+(506) 22919187

República Dominicana

ISS Consultores Dominicana, Soluciones Informáticas Internacionales S.R.L.
Santo Domingo, Rep. Dom.
Teléfonos: +(809) 9244797

Correo electrónico: info@iss-consultores.com