



# Engage® Business Solution

## BPMuy 2013

# Medición de Procesos de Negocio

21 de Octubre

Alejandro Barros – [abarros@soluciones-uy.com.uy](mailto:abarros@soluciones-uy.com.uy)

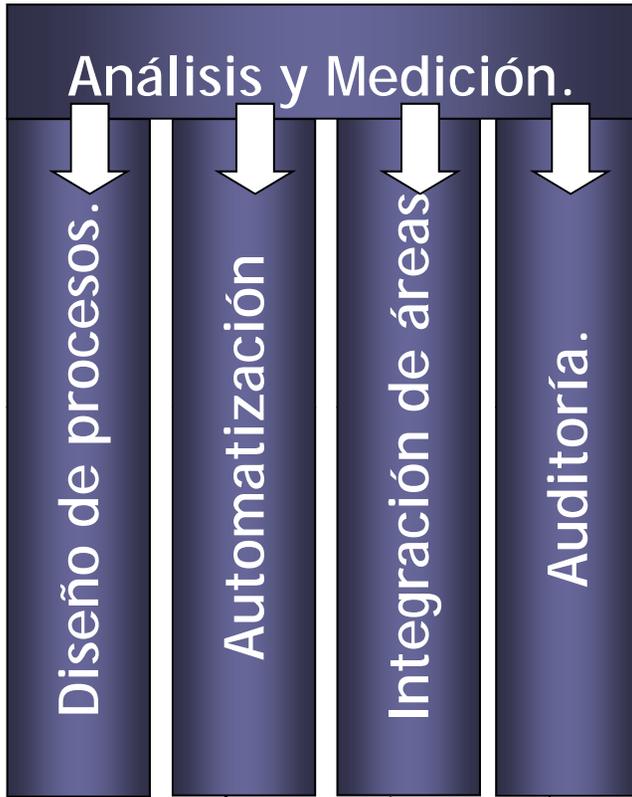
# ¿Quiénes Somos?



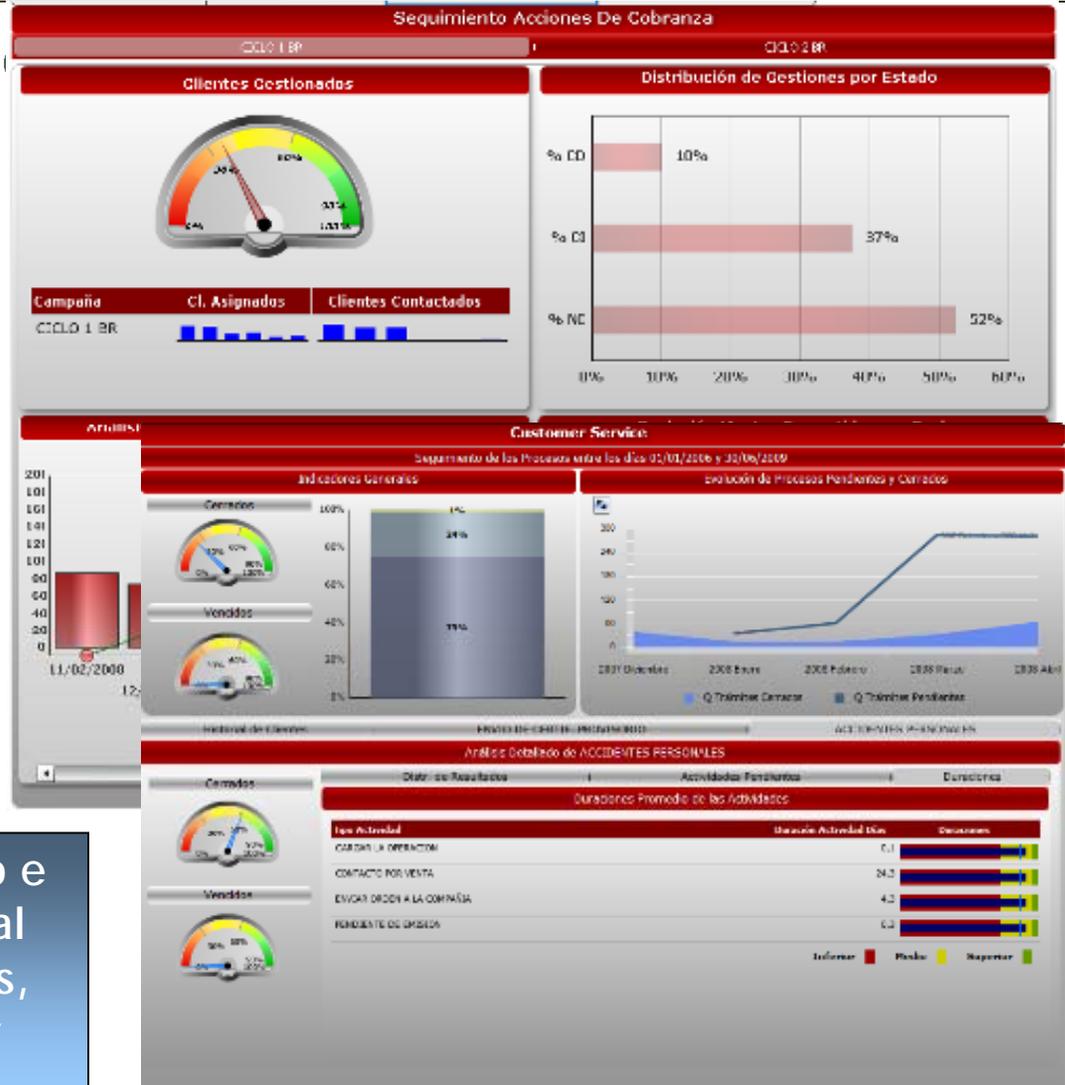
- **Soluciones Tecnológicas de la Información S.A.**
- Compañía tecnológica **fundada en 1999**, con la misión implantar de Soluciones de Negocios que resuelvan las necesidades estratégicas de nuestros Clientes.
- Oficinas principales en Argentina, Chile y Uruguay y distribuidores en Latam y España.
- **Visión - poner el foco tecnológico en proveer una Plataforma Tecnológica de Negocios que integre :**
  - **Customer Relationship Management**
  - **Business Process Management**
  - **Business Intelligence & Analytics**
  - **Strategy Performance Management**

**Engage® Business Solution**  
*Next Generation Technology*

# ¿Qué es Engage Business Solution?



Engage es una plataforma de diseño e implantación de procesos en el cual pueden participar Clientes Internos, Externos, Canales, Proveedores y Corporativos.



# Algunos procesos



## Banca

- Ventas con Scoring y Originación para préstamos y tarjetas de Crédito.
- Flujos de autorización y control (ampliación de límites, cambios de datos demográficos, pedido de adicionales)

## Servicios

- Integración de Canales y Proveedores.
- Fidelización.

## Gobierno

- Manejo de incidentes
- Historial de contactos
- Gestión de adeudos.

## Generales

- Planeamiento y Presupuesto
- Portal único de información de clientes (centralización y normalización de la información).
- Atención de Quejas, Consultas y reclamos multiproducto y multisegmento.
- Cobranzas por cliente unificado (multiproducto, multimonedas, multisegmento).

# ¿Cómo implementamos los procesos de Engage?



## Definir y documentar

- Diseñar sus actividades, reglas de negocio y formularios (Metadata)
- Diseñar el modelo de datos que manejan (Data)

Vincular áreas y personas.

**Registro de Solicitudes y Reclamos** Ticket Nro.: 1373

**Datos del Cliente**

Apellido: Anibal Zabaleta  
 CUIT/CUIL: 20202020 Teléfono: 43225676

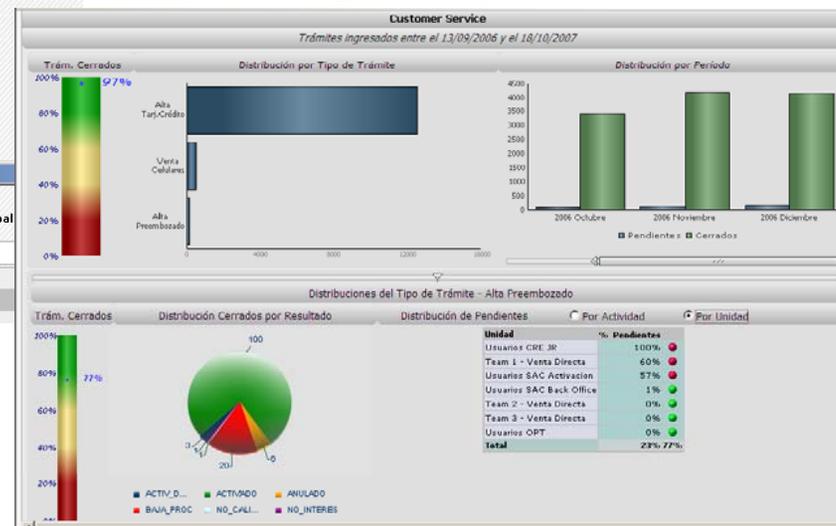
Actividad	Fecha	Resultado	Usuario	Unidad
Registro de Solicitudes	09/09/2008 11:00:30	Pendiente	Pablo Leston	Ejecutivos de cuenta

**Datos del Trámite**

Motivo: Tarjetas de credito  
 Sub motivo: No llego el resumen  
 Opción: Telefonar  
 Prioridad: Normal  
 Canal: Atención al Cliente

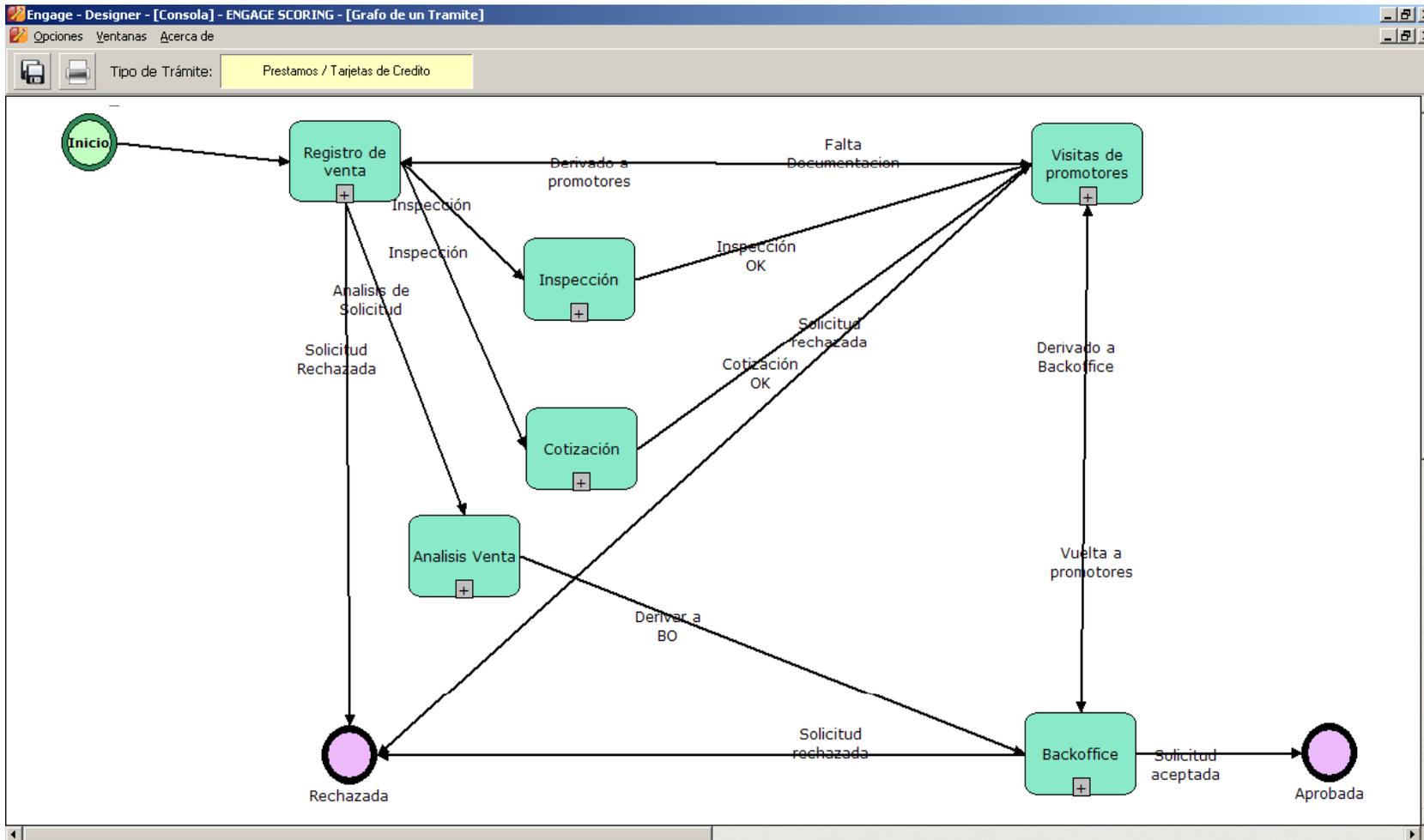
## Implementar

- Unificar las interfaces visuales.
- Registrar operaciones.



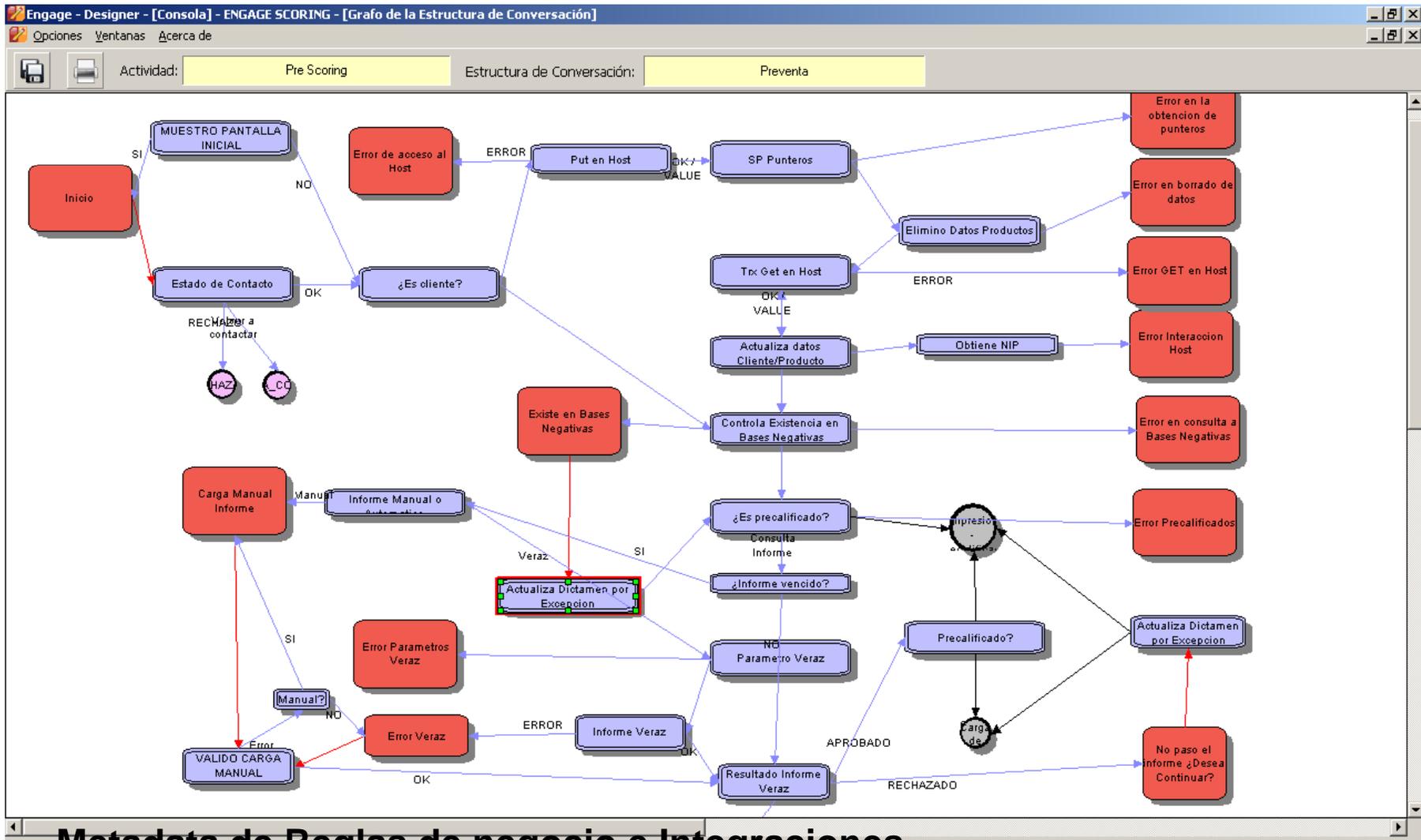
## Medir, Auditar y Mejorar

# Diseñar Procesos y Actividades.



## Metadata de Procesos

# Diseñar formularios y reglas de Negocio.



## Metadata de Reglas de negocio e Integraciones

# Diseñar el modelo de datos

- + Transacciones
- + Stored Procedures
- Entidades
  - + Contactos Cliente
  - Datos Cliente
    - Detalle Entidad**
    - Sub Entidad
  - + Domicilios Cliente
  - + Emails Cliente
  - + Grupo Familiar Cliente
  - + Oportunidades
  - + Productos
  - + Referidos
  - + Teléfonos Cliente
- Bancos - Personas Jurídicas

Detalle Entidad		
Campo	Alias	Secuer
NRO_CLIENTE	Número de Cliente	1
APELLIDO	Apellido	10
NOMBRE	Nombre	20
SEXO	Sexo	21
FECHA_NACIMIENTO	Fecha Nac	22
LUGAR_NACIMIENTO	Lugar de Nacimiento	23
ESTADO_CIVIL	Estado Civil	24
NACIONALIDAD	Nacionalidad	25
TIPO_DOCUMENTO	Tipo Documento	30
NRO_DOCUMENTO	Nro Documento	40
CUIT_CUIL_CDI	CUIT CUIL CDI	50
SITUACION_IVA	Situacion IVA	60
IIBB	IIBB	70
OCUPACION	Ocupacion	71
TELEFONO	Telefono	80
FAX	Fax	90
CELULAR	Celular	100
EMAIL	Email	110
DIRECCION	Direccion	120
PROVINCIA	Provincia	130
PAIS	Pais	140
FECHA_ALTA	Fecha Alta	150
ESTADO	Estado Cliente	160
FECHA_ESTADO	Fecha de Estado	170
NIVEL_RIESGO	Nivel Riesgo	180
MEDIO_PREFERIDO	Medio Preferido	190
TIPO_TARJETA	Tipo de Tarjeta	200
NRO_TARJETA	Número de Tarjeta	210
ESTADO_PLASTICO	Estado Plastico	220
LIMITE_COMPRA	Límite de Compra	230
LIMITE_CUOTAS	Límite para Cuotas	240
LIMITE_ADELANTOS	Límite para adelantos	250
PXMO_VENC	Próximo vencimiento	260
SALDO_PAGAR	Saldo a Pagar	270
PAGO_MINIMO	Pago Mínimo	280
DISPONIBLE	Disponible	290
PXMO_CIERRE	Próximo Cierre	300

**Metadata para gestionar el PROBLEMA presentado**

# Implementación



Entrar | Clientes | Bandeja de Entrada | Bandeja de Salida | Historia | E-mail | Listas | Siguiendo | Actividad | Online

**Llamado de Bienvenida AUR - Contacto** 07/10/2008 16:00 Trámite: 758752

**Datos del Cliente**

Nombre: **Matias** Apellido: **Rapagná** Tipo Documento: **DNI** Nro. Documento: **29.394.000** Lista: **Tarjeta en Posesión del Cliente - Sin Consumos**

Estado TC: **En Sucursal** Fecha Estado TC: **06-10-2008** **Script**

Fecha Alta TC: **01-10-2008** Límite Habilitado: **SI** Tipo de Producto:

Modalidad de Pago: **SI** Fecha de Vencimiento: **SI** Nro. de Producto:

Tiene Tarjeta Débito: **SI** Tiene Cuenta Monetaria: **SI** Costo de Renovación:

**Datos del Trámite**

Verificación Estado TC: **En Distribución**  Entrega Repactada Domicilio de entrega:

Tiene Clave Francés

**Identificación Positiva:**

Tiene Banelco **SI**  Tiene Cuenta Corriente **SI**

Tiene Mastercard **NO**  Plan Sueldo **NO**

Tiene Plazo Fijo Vig. **NO**  Sucursal **Sucursal 1**

Venta de Seguro ATM **Ingresar ::**

Verificación de Teléfono

Opc.	Tipo Tel.	Nro. Tel.	Interno	Estado
<input type="radio"/>	PARTICULAR	49510148	0	Correcto
<input type="radio"/>	PARTICULAR	44550959	0	

Verificación de Domicilio

Opc.	Tipo Tel.	Calle	Nro	Piso	Depto	C.P.	Localidad	Estado
<input type="radio"/>	REAL	LAMBARE	3130	S/	S/N	1663	PROV BS AIRES	

**Otras Tarjetas Vendidas:**

Retomar	Tipo de Tarjeta	Estado TC	Número de TC
<input type="radio"/>	Mastercard	Entregada	XXXX XXXX XXXX 7855
<input type="radio"/>	American	Entregada	XXXX XXXX XXXX 9587

Nuevo Teléfono Cargado

Nuevo Domicilio Cargado

Resultado:  Sub Resultado:

Notas (0) Adjuntos (0) **Actualizar** **Continuar**

- **Reducción de la curva de aprendizaje** (integración transparente de múltiples aplicaciones)
- **Unificación del mensaje** (no importa el canal de contacto que tenga el interesado)
- **Centralización de la información** (no importa el canal de contacto, la información o sus interfases a sistemas fuentes residen en un solo lugar).



# Medición de Procesos De Negocio

# Implementación



Entrar | Clientes | Bandeja de Entrada | Bandeja de Salida | Historia | E-mail | Listas | Siguiendo | Actividad | Online

**Llamado de Bienvenida AUR - Contacto** 07/10/2008 16:00 Trámite: 758752

**Datos del Cliente**

Nombre: **Matias** Apellido: **Rapagná** Tipo Documento: **DNI** Nro. Documento: **29.394.000** Lista: **Tarjeta en Posesión del Cliente - Sin Consumos**

Estado TC: **En Sucursal** Fecha Estado TC: **06-10-2008** **Script**

Fecha Alta TC: **01-10-2008** Límite Habilitado: **SI** Tipo de Producto:

Modalidad de Pago: **SI** Fecha de Vencimiento: **SI** Nro. de Producto:

Tiene Tarjeta Débito: **SI** Tiene Cuenta Monetaria: **SI** Costo de Renovación:

**Datos del Trámite**

Verificación Estado TC: **En Distribución**  Entrega Repactada Domicilio de entrega:

Tiene Clave Francés

**Identificación Positiva:**

Tiene Banelco **SI**  Tiene Cuenta Corriente **SI**

Tiene Mastercard **NO**  Plan Sueldo **NO**

Tiene Plazo Fijo Vig. **NO**  Sucursal **Sucursal 1**

Venta de Seguro ATM **Ingresar ::**

Verificación de Teléfono

Opc.	Tipo Tel.	Nro. Tel.	Interno	Estado
<input type="radio"/>	PARTICULAR	49510148	0	Correcto
<input type="radio"/>	PARTICULAR	44550959	0	

Verificación de Domicilio

Opc.	Tipo Tel.	Calle	Nro	Piso	Depto	C.P.	Localidad	Estado
<input type="radio"/>	REAL	LAMBARE	3130	S/	S/N	1663	PROV BS AIRES	

**Otras Tarjetas Vendidas:**

Retomar	Tipo de Tarjeta	Estado TC	Número de TC
<input type="radio"/>	Mastercard	Entregada	XXXX XXXX XXXX 7855
<input type="radio"/>	American	Entregada	XXXX XXXX XXXX 9587

Nuevo Teléfono Cargado

Nuevo Domicilio Cargado

Resultado:  Sub Resultado:

Notas (0) Adjuntos (0) **Actualizar** **Continuar**

## Datos del Proceso

Proceso

Operador

Fecha - Hora

Resultado

## Datos del Problema

Cliente

- Tipificaciones (Ubicabilidad, Estado)
- Caracterización (Tiene Cuenta, Tiene Plan)

Producto

- Valores (\$Vendido, \$Cobrado, #Promesa)
- Características (#Producto, Vencimiento, Tasas)



# Indicadores (ejemplo)



Dimensiones	Indicadores	
<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Procesos Totales</li> <li>• Q Procesos Pendientes / Cerrados</li> <li>• Q Procesos Exitosos / No Exitosos</li> <li>• Duraciones Promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Efectividad Procesos</li> <li>• % Procesos Atrasados</li> <li>• % Procesos Pendientes</li> <li>• Etc.</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Actividades Total</li> <li>• Q Actividades Pendientes / Cerradas</li> <li>• Duraciones Promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Efectividad x Actividad</li> <li>• % Actividades Atrasadas</li> <li>• % Actividades Pendientes</li> <li>• Etc.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Clientes</li> <li>• \$ Saldo Actual</li> <li>• \$ Saldo x Período</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ Deuda Actual</li> <li>• \$ Deuda x Período</li> </ul>
<b>Gestión de Mora (Productos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Clientes c/Deuda</li> <li>• Q Promesas Pago</li> <li>• \$ Promesas de Pago</li> <li>• Q Gestiones</li> <li>• Q Clientes Gestionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ Saldo Asignado Estudios Jurídicos</li> <li>• % Cumplimiento / Incumplimiento Pago</li> <li>• Q Pagos</li> <li>• \$ Pago</li> </ul>

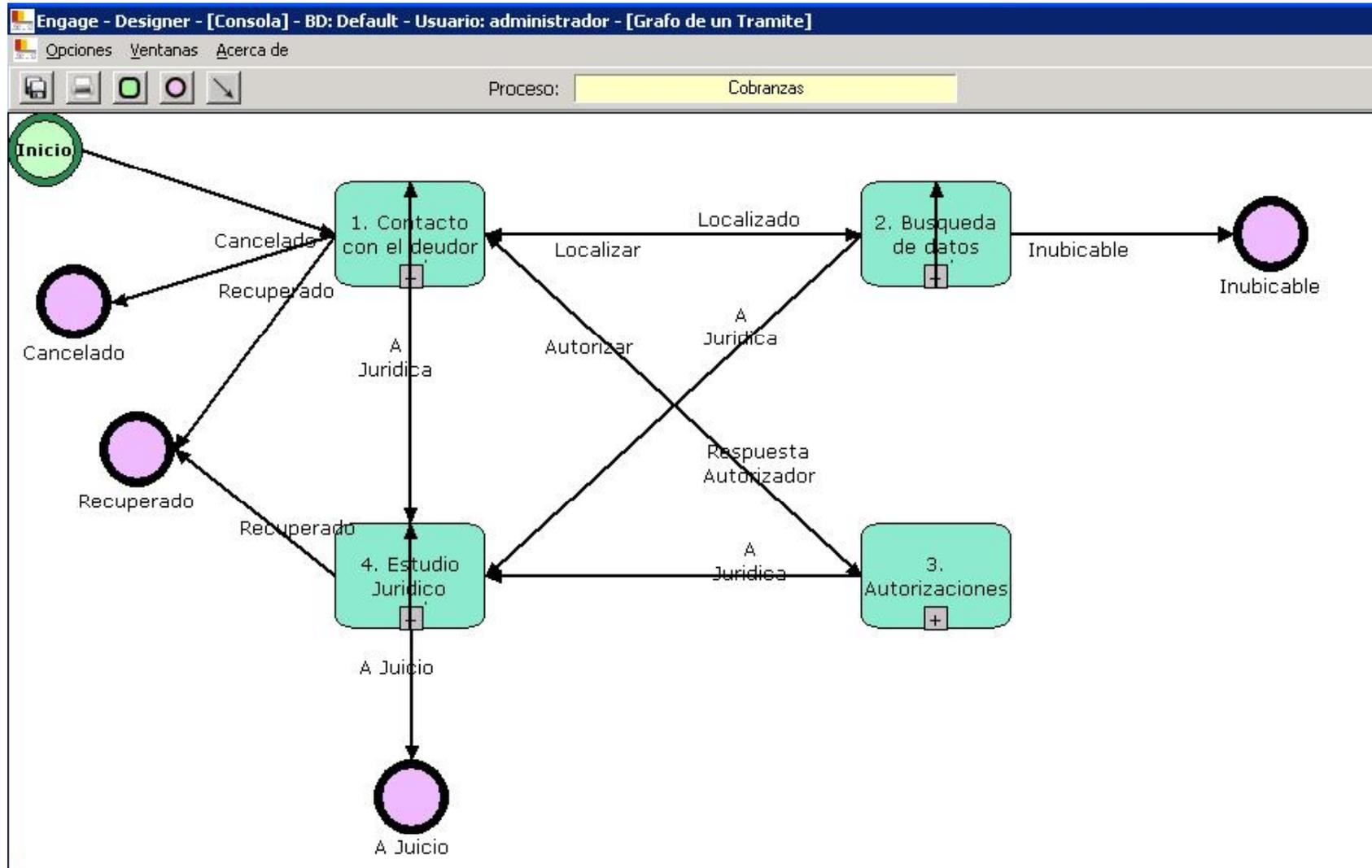
# Dimensión Procesos

Dimensiones	Indicadores	
<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Procesos Totales</li> <li>• Q Procesos Pendientes / Cerrados</li> <li>• Q Procesos Exitosos / No Exitosos</li> <li>• Duraciones Promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Efectividad Procesos</li> <li>• % Procesos Atrasados</li> <li>• % Procesos Pendientes</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Actividades Total</li> <li>• Q Actividades Pendientes / Cerradas</li> <li>• Duraciones Promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Efectividad x Actividad</li> <li>• % Actividades Atrasadas</li> <li>• % Actividades Pendientes</li> </ul>

Dado que se estudia la instanciación de la metadata de los procesos, se puede entregar DE FABRICA un modelo completo de estudio de la evolución de los mismos.



# Dimensión Productos (ej. Gestión de Mora)



# Dimensión Productos (ej. Gestión de Mora)



		0 días	PREVENTIVA	TEMPRANA	PREJUDICIAL	JUDICIAL	180 días				
GESTIÓN	LL CC Call Center	17 Promesa	24 Reclamo	31 Aviso 2do vto	42 Reclamo	47 Reclamo	52 Reclamo + codeudor	62 Aviso de pase a Prejudicial + codeudor			
	AV CB Gestor Domicilio		24 Reclamo	35 Aviso 2do vto	45 Promesa	52 Reclamo	62 Aviso de pase a Prejudicial + codeudor				
	LL NG Negociador						65 Oferta Refinanciar	70 Reclamo Duro	80 Oferta Plan pagos	90 Oferta Refinanciar	100 Último Aviso
AUTO	MSN Automático	10 Aviso Vto.	20 Aviso Promesa Caída	28 Aviso Próxima Inhabilitación	<b>MONTOS BAJOS</b>						
CARTAS	CT SP Carta Simple	14 Aviso		32 Aviso 2do. Vto.			73 Intimación de pago	91 Oferta Refinanciar	<\$ 1.000 150 Aviso pase a legales		
	TG Telegrama					73 Intimación de pago					
	CT LAB Carta al Trabajo							120 Aviso pase a legales			
	CD Carta Documento								151 Intimación de pago e inicio de juicio		

# Dimensión Productos (ej. Gestión de Mora)



Engage 4.11 - Soluciones S.A. - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Atrás Dirección http://localhost/ Ir

Login Clientes Inbox Outbox Historia E-mail Listas Siguiente Actividad Disp.

**Cliente:** AGUILAR LUCAS MATIAS **Refinanciación - Trámite Nro.:** 163295  
**CUIT/CUIL:** 2028620290 **D.N.I.** 28620290 **N° Cliente:** 1019413 **Domicilios** **Teléfonos** **E-Mails**

**Días Atraso:** 103 **Desde:** 03-08-2007 **Mora:** 959.72 **Interés:** 11.93 **Deuda Exigible:** 971.65 **Saldo Total:** 1842.29  
**Promesas(v/c/i)** 0 / 0 / 0 **Acuerdos(v/c/i)** 0 / 0 / 0

**Fecha 1º Pago:** 14-11-2007 **Moneda:** PESOS **Frec. Pago:** Mensual **Cuotas:** 25  
**Canal de Pago:** EFECTIVO **Tasa:** 35 **% de Quita:** 0 **Anticipo:** 0  
**Fecha Firma:** **Sucursal Firma:**  Firma **Script**

Producto	Días Mora	Deuda	Intereses	Saldo Total	Fecha Alta
ELECTRON	10	144.03	0	144.03	05/10/2005
PRESTAMO	0	0	11.93	882.57	20/12/2006
VISA	103	815.69	0	815.69	21/12/2006

**Historial de Refinanciaciones Pactadas:**

Opc.	Tipo	Nro.	Fecha Alta	1º Pago	Estado	Autoriz.	Monto	Saldo Negociado	Quita	Tasa Financ.	Intereses Financ.	Cancelado	Cuotas	Frec. Pago
<input type="radio"/>	Refinanciación	50	14/11/2007	14/11/2007	ANULADO		1716.59	1842.29	0	35	59.3	0	1	SIMPLE

**Detalle de la Refinanciación:** **Total a Pagar: 2818.11**

Nro.	Cuota	Fecha Pago	Importe	Cant. Cancelada	Capital	Intereses	Moneda	Canal de Pago
1		14/11/2007	112.74	46.82	46.82	65.92	PESOS	EFECTIVO
2		14/12/2007	112.74	95.31	48.49	64.25	PESOS	EFECTIVO
3		14/01/2008	112.74	145.54	50.23	62.51	PESOS	EFECTIVO
4		14/02/2008	112.74	197.57	52.03	60.71	PESOS	EFECTIVO

**La Cantidad de Cuotas es mayor a la máxima permitida (24). Requerirá Autorización. El anticipo es menor al 10% del Saldo Total. Requerirá Autorización.**

**Adjuntos** 0 **Notas** 0 **Volver**

Listo Intranet local

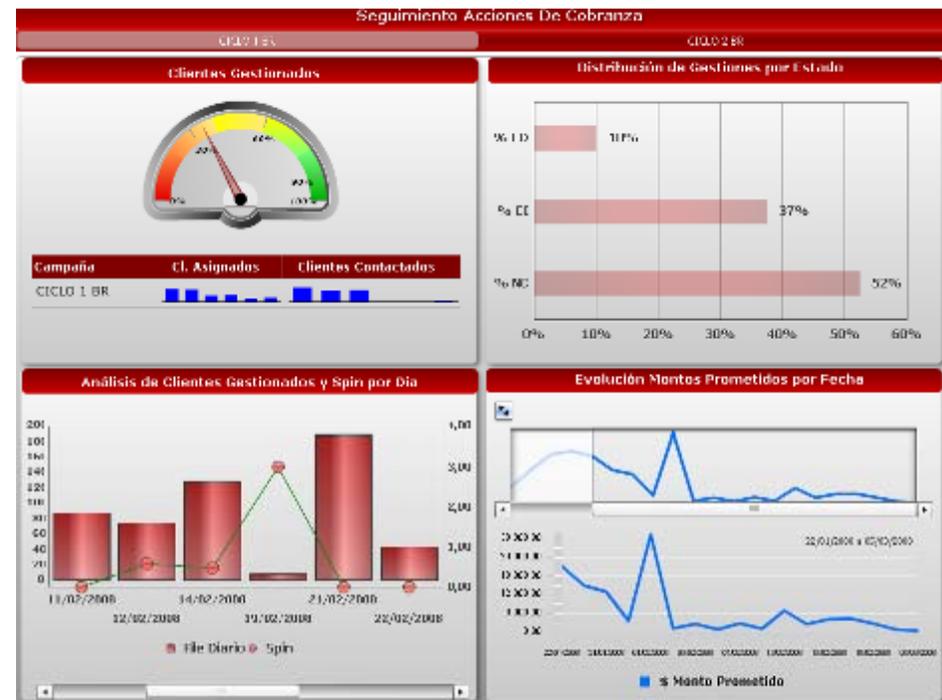
# Gestión de Mora



<b>Gestión de Mora (Productos)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Clientes c/Deuda</li> <li>• Q Promesas Pago</li> <li>• \$ Promesas de Pago</li> <li>• Q Gestiones</li> <li>• Q Clientes Gestionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ Saldo Asignado Estudios Jurídicos</li> <li>• % Cumplimiento / Incumplimiento Pago</li> <li>• Q Pagos</li> <li>• \$ Pago</li> </ul>
------------------------------------	---	--

La generación de un modelo de ETL que permita la carga en una herramienta de Business Intelligence permite entonces analizar métricas PREDEFINIDAS para el problema planteado.

El agregado de nuevas métricas implica trabajo sobre el modelo analítico del PROBLEMA.



# Dimensión Tiempo

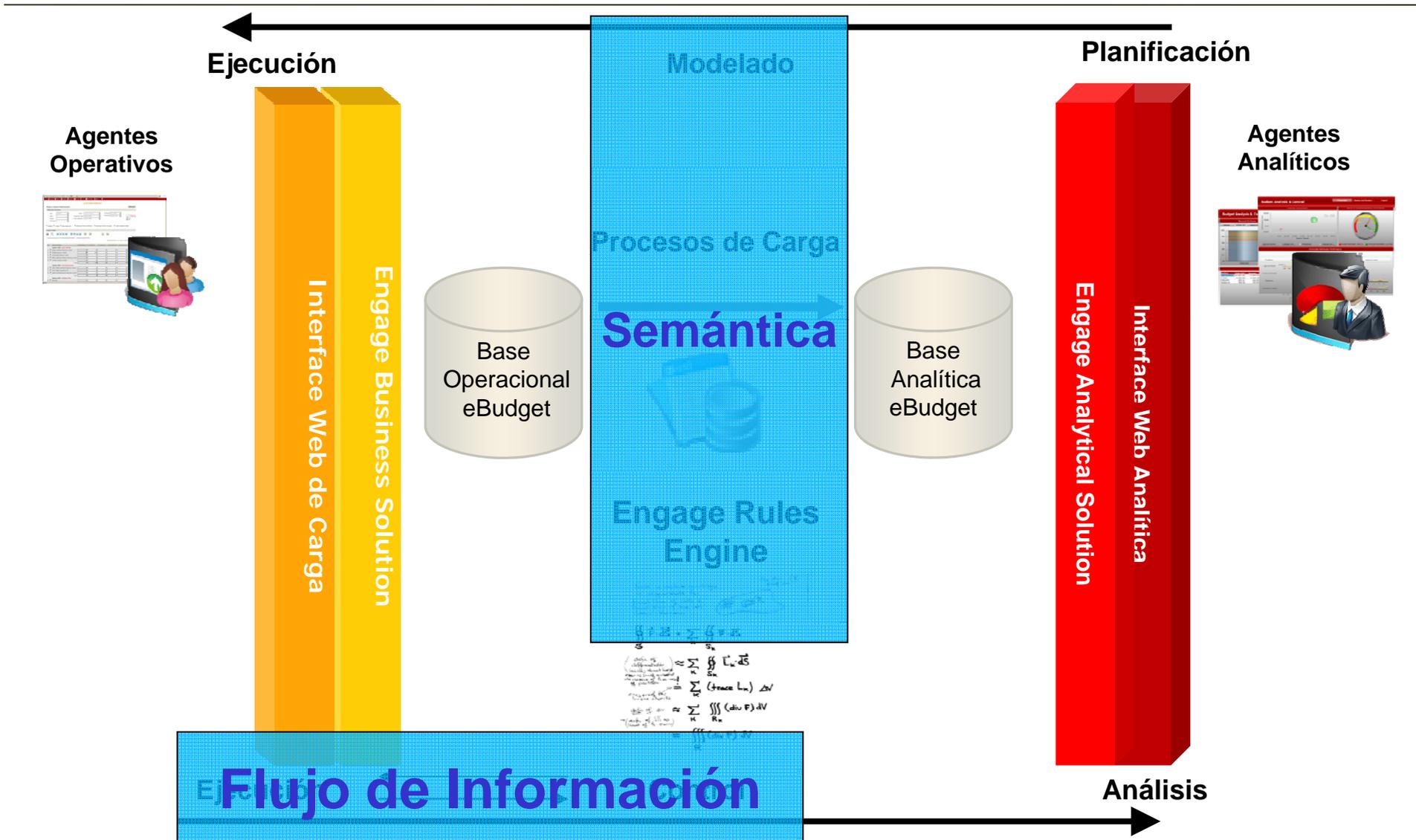


La necesidad de realizar un seguimiento en línea de las actividades de contexto crítico obliga a colocar herramientas de reporting que consulten directamente la instanciación de la metadata.

Las alertas ante vencimientos de plazos también consultan directamente la instanciación de la metadata

Zona	Sucursal	Indicadores	Q Actividades	% Activ. Trabaj. / Total Activ.	% Activ. Pend. / Total Activ.	% Activ. c/ Sol. / Total Activ.	Monto Precalificado	Monto Otorgado Prestamo	% Cumplimiento de Objetivo
Zona Norte	101	MARTINEZ	42	100%	0%	100%	166.700	126.300	76%
	102	MERLO	20	100%	0%	100%	55.800	35.200	63%
	104	ZARATE	25	100%	0%	100%	206.600	122.700	59%
	107	PILAR	27	100%	0%	100%	204.800	98.500	48%
	109	RECOVA	24	100%	0%	100%	118.600	36.100	30%
	111	TIGRE CENTRO	12	100%	0%	100%	72.700	55.100	76%
	112	LOMAS DE SAN ISIDRO	29	100%	0%	100%	231.500	81.200	35%
	146	BANCA PERSONAL UCA	4	100%	0%	100%	76.400	13.000	17%
	33	SAN MARTIN	8	100%	0%	100%	39.600	24.300	61%
	35	MUNRO	11	100%	0%	100%	65.300		0%
	37	CASEROS	31	100%	0%	100%	156.300	108.700	70%
	39	TRIBUNALES	4	100%	0%	100%	21.600	18.800	87%
	40	ONCE	22	100%	0%	100%	106.500	52.800	50%
	43	CALLAO	10	100%	0%	100%	62.200	50.800	82%
	44	RETIRO	47	100%	0%	100%	324.500	133.300	41%
	45	BELGRANO	2	100%	0%	100%	12.800	8.500	66%
	47	BOTANICO	14	100%	0%	100%	118.800	65.050	55%
	49	BARRIO NORTE	38	100%	0%	100%	189.700	130.700	69%
60	RECOLETA	33	100%	0%	100%	182.600	88.100	48%	
61	SAN ISIDRO	26	100%	0%	100%	90.500	64.900	72%	
62	HURLINGHAM	17	100%	0%	100%	142.300	81.800	57%	

# Integraciones Operativas (Planeamiento y Presupuesto)



# e-Budget & Planning



- Análisis
- Comparación
- Proyección
- Alertas
- Análisis What If / Escenarios
- Control Presupuestario



- Consolidación por Grupos
- Cálculos de Presupuesto y
- Forecast

## Planeamiento



- Ingreso de Fórmulas
- Planteo de Escenarios
- DOCUMENTACION



- Monitoreo de Carga
- Validación de Datos por versión
- Aprobación

## Áreas y Canales



- Carga de Datos
- Versionado

# Principales Indicadores



Áreas Temáticas	Indicadores	
<b>Procesos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Procesos Totales</li> <li>• Q Procesos Pendientes / Cerrados</li> <li>• Q Procesos Exitosos / No Exitosos</li> <li>• Duraciones Promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Efectividad Procesos</li> <li>• % Procesos Atrasados</li> <li>• % Procesos Pendientes</li> <li>• Etc.</li> </ul>
<b>Actividades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Actividades Total</li> <li>• Q Actividades Pendientes / Cerradas</li> <li>• Duraciones Promedio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % Efectividad x Actividad</li> <li>• % Actividades Atrasadas</li> <li>• % Actividades Pendientes</li> <li>• Etc.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Clientes</li> <li>• \$ Saldo Actual</li> <li>• \$ Saldo x Período</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ Deuda Actual</li> <li>• \$ Deuda x Período</li> </ul>
<b>Gestión de Mora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Q Clientes c/Deuda</li> <li>• Q Promesas Pago</li> <li>• \$ Promesas de Pago</li> <li>• Q Gestiones</li> <li>• Q Clientes Gestionados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• \$ Saldo Asignado Estudios Jurídicos</li> <li>• % Cumplimiento / Incumplimiento Pago</li> <li>• Q Pagos</li> <li>• \$ Pago</li> </ul>

# Conclusiones



## • Datos de Ejecución

(Instanciación de Metadata)

Proceso

Operador

Fecha - Hora

Resultado

## • Datos de Gestión

(Instanciación de Data)

**Cliente**

•Tipificaciones

(Ubicabilidad, Estado)

•Caracterización (Tiene Cuenta, Tiene Plan)

**Producto**

•Valores (\$Vendido, \$Cobrado, #Promesa)

•Características

(#Producto, Vencimiento, Tasas)

**Modelo**

- Estándar
- A Medida

**Ejecución**

- Batch
- On Line

**Formato**

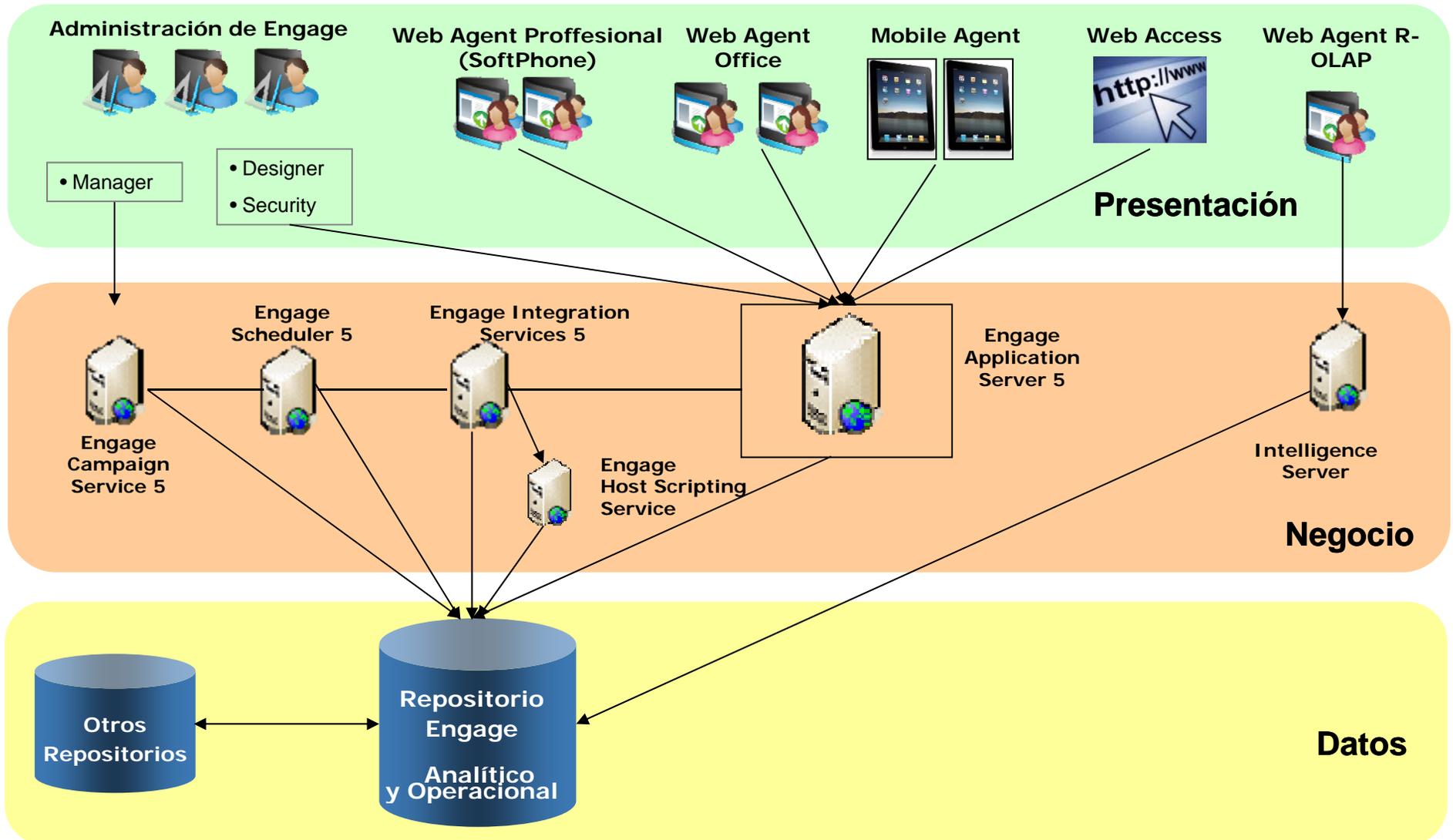
- Analítico
- De Gestión



¡Gracias!

Alejandro Barros – [abarros@soluciones-uy.com.uy](mailto:abarros@soluciones-uy.com.uy)

# Arquitectura Engage Business Solution



# Atención al Cliente



## • Datos de Ejecución

### On Line

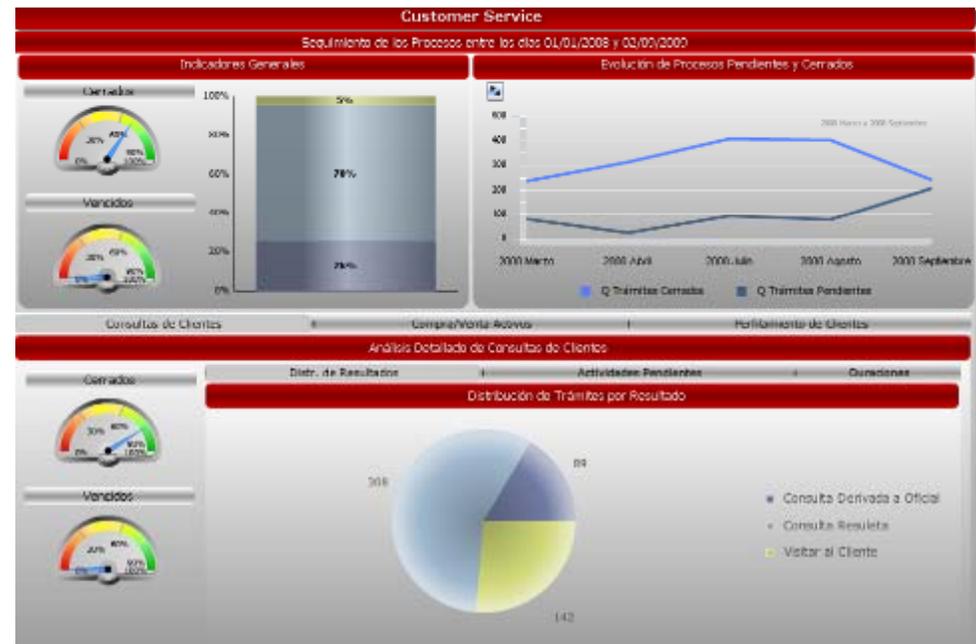
- Cantidad de procesos iniciados por operador en la última hora
- Tiempo de resolución promedio de los últimos procesos.

### Batch

- Duraciones promedio de Trámites y Actividades
- Efectividad de Procesos (% Problemas resueltos)
- % Atraso en Resolución de Casos
- Volumen de Trámites y Actividades

## • Datos de Gestión

- Distribución de Reclamos por Motivo y Submotivo
- Problemas por producto



# Campañas de Ventas



[Login](#) | [Clientes](#) | [Inbox](#) | [Outbox](#) | [Historia](#) | [E-mail](#) | [Listas](#) | [Siguiente](#) | [Actividad](#) | [Disp.](#)

[Principal](#) | [Movimientos](#) | [Vencimientos](#) | [Consumos](#) | [Nuevo Trámite](#) | [Tarjetas](#) | [Hist. de Cambios](#) | [Res de Cuentas](#)

AGENTE: edemarco  
 FECHA ACTUAL: 04/08/2008 HORA: 17:24

### DATOS GENERALES

<b>Nombres:</b>	FLORENCIA	<b>Fecha de Nac:</b>	09/08/2007	<b>Producto:</b>	TJ - MAS_DISCO	<b>Contrato:</b>	Pendiente de Firma	<b>Grupo Cta.Cte.:</b>	11
<b>Apellidos:</b>	VARIZAT	<b>Fecha de Alta:</b>	06/08/2007	<b>Nro. Cuenta:</b>	0208675	<b>Estado:</b>	Normal	<b>Suc.Apertura:</b>	0010
<b>Nro. Doc:</b>	LC-32646466	<b>Genero:</b>	Femenino	<b>Nro.Tarjeta Tit.:</b>	3230310310321333	<b>Situación:</b>	Pendiente de habilitación	<b>Suc.Gestion:</b>	0016

<b>SALDO AL DIA</b>	<b>SALDO EN LINEA</b>	<b>PAGO 1</b>	<b>PAGO 2</b>	<b>PAGO 3</b>	<b>PAGO 4</b>	<b>PAGO 5</b>	<b>PAGO 6</b>	<b>PROMEDIO</b>	<b>NUEVO TRAMITE:</b>
14/03/2008 \$ 815.88	\$ 414.46	20	308	0	0	0	0	164	~~~ Seleccionar Trámite ~~~

* LIMITE	DISPONIBLE	* FECHAS	* ADICIONALES	DISPONIBLES	POR VENCER
<b>1.COMPRAS</b>	6600,00	6185,54	<b>1.ULTIMO PAGO</b>		
<b>2.CONTADO</b>	6600,00	5528,34	<b>2.ULTIMA COMPRA</b>	28/05/2008	
<b>3.ADELANTO</b>	3300,00	3300,00	<b>3.ULTIMO CIERRE</b>	24/04/2008	
<b>4.CUOTAS</b>	6600,00	5528,34	<b>4.ULTIMO VENCIM.</b>	16/05/2008	
<b>5.FINANCIACION</b>	6600,00	5528,34	<b>5.PROXIMO CIERRE</b>	21/08/2008	
<b>6.PRESTAMO</b>	0,00	0,00	<b>6.PROXIMO VENCIM.</b>	05/06/2008	
			<b>7.ULTIMA MODIF.</b>	19/11/2007	

NUMERO TARJETA	EMBOZADO	APELLIDO Y NOMBRE	ID FIDELIDAD
3233651420196655	JOHANA KARMIT	KARMITT,JOANA	9516576823

ID	TIPO	COD	NUMERO	INTERNO	HORARIO
13	Laboral	011	46534256		Indistinto
14	Laboral	011	46531254		Indistinto

ID	TIPO	E-MAIL
1	Personal	pepe@yahoo.com
2	Personal	uno@varizat.com.ar

ID	TIPO	CALLE Y NRO.	PISO/DEP	CP	LOCALIDAD	PROVINCIA	ALTA	PRODUCTO	SUBPRODUCTO
1	Particular	BUENOS AIRES 2026	15 D	2366	MERLO	Capital Federal	06/08/2007	TJ	MAS_JUMBO

[Terminar X](#)

# Seguimiento de Campañas



- Efectividad de Campañas
- Clientes Contactados vs No Contactados
- Resultados de Contactos y No Contactos
- Ventas Concretadas vs Ventas No Concretadas
- Ventas Concretadas Efectivas vs No Efectivas
- Volumen de Llamados y Costos
- Análisis por Vendedor, Unidad, Sucursal, etc. y otros atributos del modelo analítico
- % Efectividad Estimada vs Real por Acción y Producto
- Objetivos (en Cantidades e Importes) por Producto
- Cump. y Desvíos de Objetivos por Campaña y Producto
- Cruces con Información del Data Warehouse

