

Engage[®] Business Solution 5

¿Por qué debe implementarse
un CRM con tecnología BPM?

Soluciones Tecnológicas de la Información S.A.

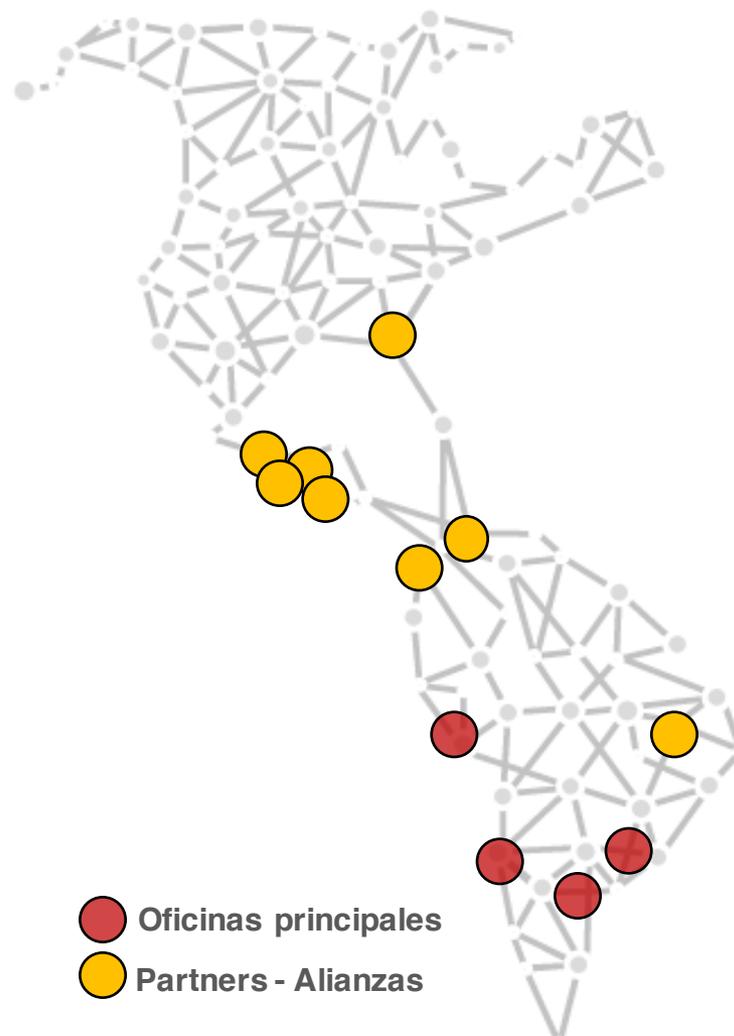
Compañía tecnológica fundada en 1999, con experiencia en la implantación de Soluciones de Negocios focalizada en las necesidades estratégicas de nuestros Clientes.

Con Oficinas principales en Argentina, Chile, Perú y Uruguay y distribuidores en Latam y España.

Foco tecnológico:

Una única Plataforma Tecnológica de Negocios que integra:

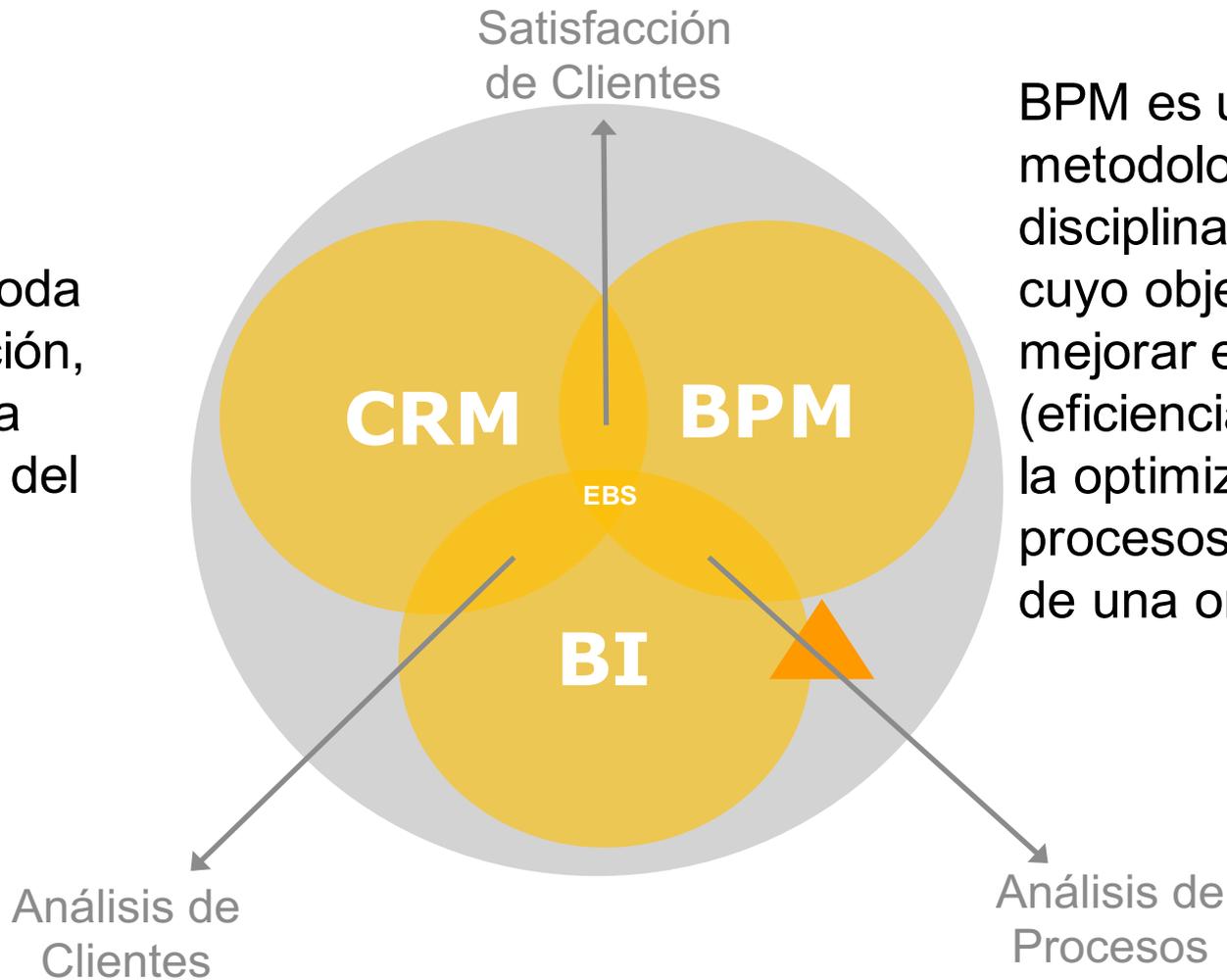
- ✓ Customer Relationship Management
- ✓ Business Process Management
- ✓ Business Intelligence & Analytics



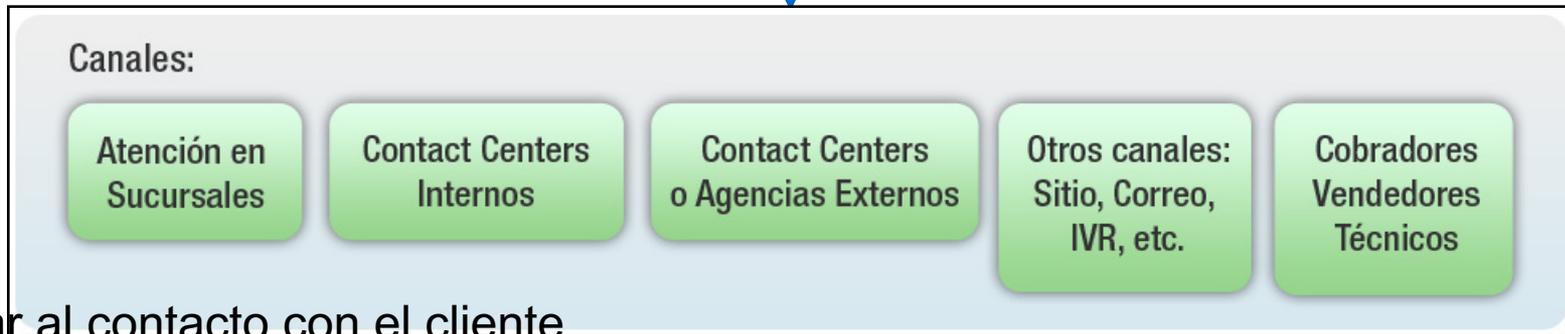
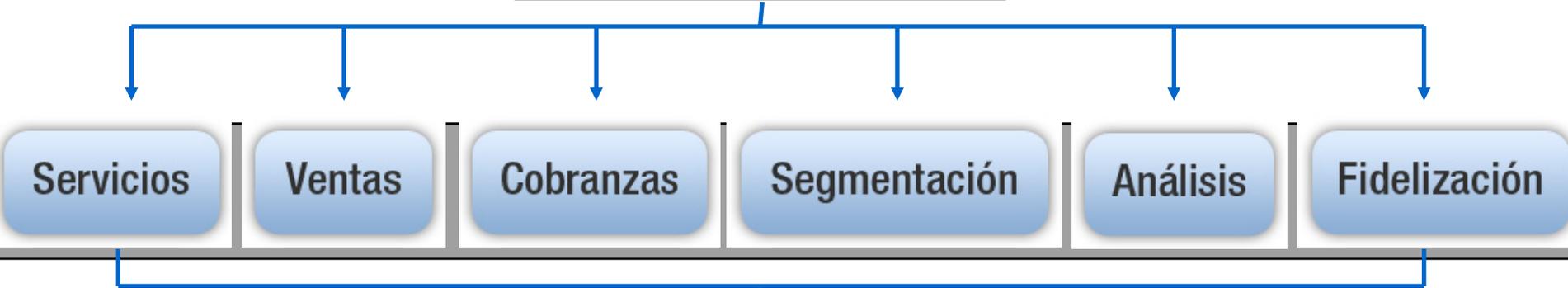
Dimensiones de Trabajo

CRM es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente

BPM es una metodología y disciplina de gestión, cuyo objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio de una organización



Satisfacción al cliente

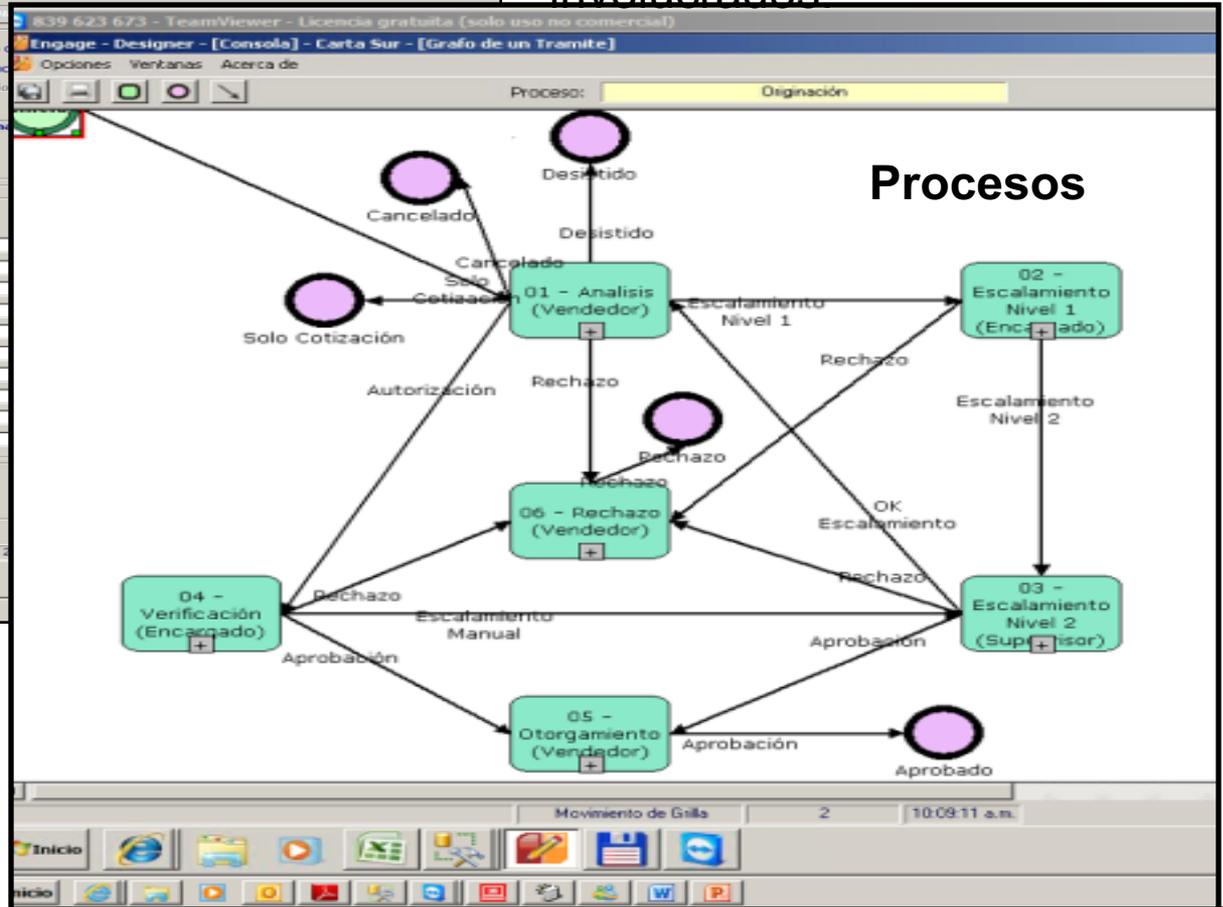
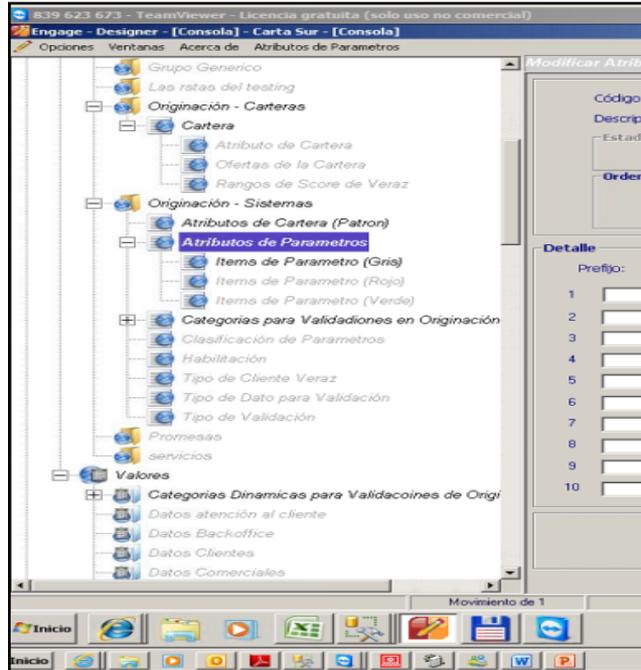


Tomar al contacto con el cliente, contemplando todos los canales posibles (telefónica de voz y móvil, personalizada, autogestión, sms, whatsapp, correo electrónico, etc.).



Atravesar transversalmente a la organización para dar participación a todos los involucrados

Entidades



Diseñar, modelar, organizar, documentar y optimizar de forma continua

Optimización de los procesos de negocio

Mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de negocio

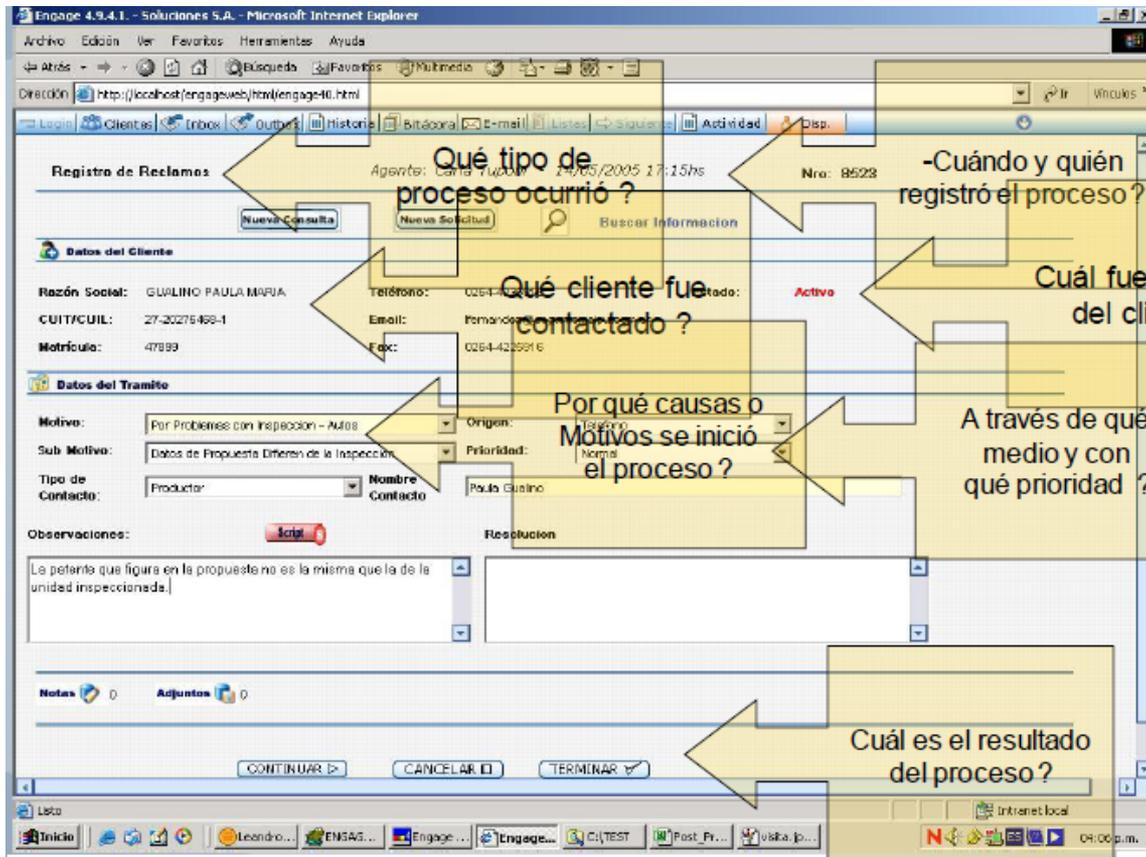
Registrar todas esas acciones y analizar los resultados obtenidos para hacer los procesos más eficientes.

- **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)**



The screenshot shows a web browser window displaying the Engage 4.9.4.1 interface. The page is titled 'Registro de Reclamos' and contains several sections: 'Datos del Cliente', 'Datos del Trámite', and 'Observaciones'. Yellow callout boxes with arrows point to various fields and sections, asking questions such as: '¿Qué tipo de proceso ocurrió?', '¿Cuándo y quién registró el proceso?', '¿Qué cliente fue contactado?', '¿Cuál fue el status del cliente?', '¿Por qué causas o motivos se inició el proceso?', '¿A través de qué medio y con qué prioridad?', and '¿Cuál es el resultado del proceso?'. The interface includes a search bar, a 'Buscar Información' button, and a 'Nueva Solicitud' button. The status of the claim is 'Activo'.

Analytics

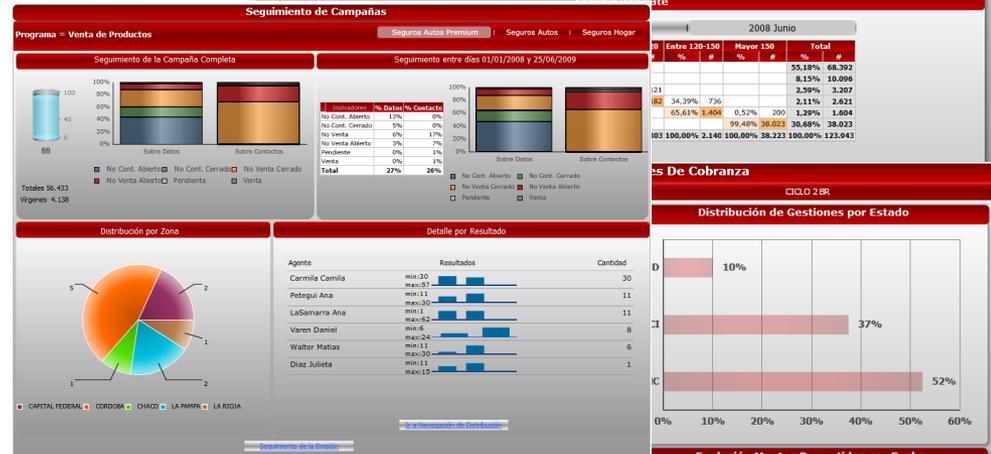
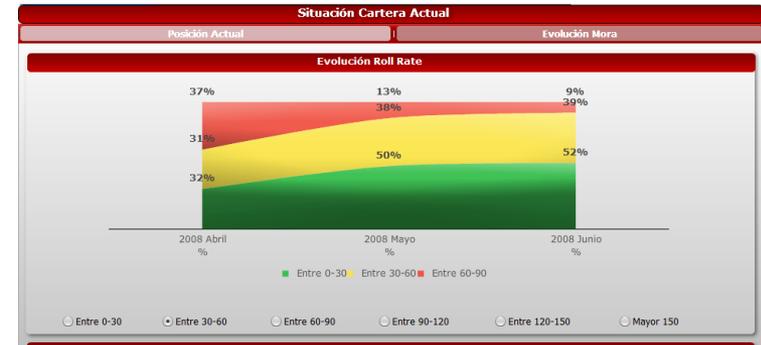


Inteligencia



Métricas

- Informes de análisis de Clientes
- Informes de Satisfacción
- Informes de Mora / Cobranzas
- Informes de Reclamos
- Informes de Consultas
- Informes de Solicitudes
- Informes de resolución de incidentes
- Informes de Campañas
- Tableros de Comandos
- Alertas y Semáforos
- Informes Gerenciales
- Envío de informes por email



1.- Análisis de Segmentos



“Ecosistema” Organizacional

Monitoreo



Reportes Operativos



Análisis de Procesos



Monitoreo De Servicios

Aplicaciones Internas



Service Oriented Architecture

Engage Integration

SAP PI



App



BD



External

Integrar múltiples sistemas como fuentes de datos para brindar la información en el momento oportuno.

Governanza

Single SignOn

Políticas

Roles

CRM - Cliente único y Perfil

Engage 5 Usuario: Pablo Leston Perfil: Ejecutivo Lista: No Aplica
Entidades Utilidades Salir

CYNTHIA BERA

CUIT/CUIL: 12453412

Teléfono: 1533701101

Email: soporte.engage@gmail.com

F. Alta: 01-07-2008

Medium User

4250 **\$ 1.514,00** **1440**

Saldo Cuenta Prom. Consumo Saldo Puntos

fecha	sucursal	tipo	ts_begin	numero	monto	puntos_otorgados	iva21	iva10	base_gravado	base_reducido
13/03/2016	Once	Ticket	07/04/2016 05:35:03 p.m.	5076 1110/007/020	745,38	75	116,38	7,50	554,19	67,70
22/02/2016	Once	Ticket	07/04/2016 05:35:03 p.m.	5077 1110/007/020	662,13	66	86,15	15,75	410,23	150,00
14/01/2016	Congreso	Ticket	07/04/2016 05:35:21 p.m.	5091 1110/007/020	688,69	69	119,52	0,00	569,17	0,00

Información adjunta

Gestion de Documentación

- 1 Consultar documentos de Operaciones
- 2 Consultar documentos cliente actual
- 3 Consultar políticas y requisitos

Proceso	Actividad	Id Proceso	Prioridad	Estado	Fecha
Atención Integral	3 - Area Interna	2796	Normal	●	22/02/2015 02:20
Visitas y entrevistas	Resolucion	3213	Normal	●	04/12/2015 02:40
Atención Integral	1- Registro de solicitudes	3140	Urgente	●	12/12/2015 12:21
Oportunidades Comerciales (OUT)	Visitas y Entrevistas	3081	Normal	●	23/05/2016 11:27
Oportunidades Comerciales (OUT)	Facturación	23523	Normal	●	27/05/2016 11:32
Oportunidades Comerciales (OUT)	Visitas y Entrevistas	23522	Normal	●	27/05/2016 01:02
Correos y cartas	Carta de Deuda Modelo 1	23532	Normal	●	28/05/2016 12:40
Oportunidades Comerciales (OUT)	Visitas y Entrevistas	23606	Normal	●	25/08/2016 12:00
Oportunidades Comerciales (OUT)	Visitas y Entrevistas	23607	Normal	●	25/08/2016 12:15
Oportunidades Comerciales (OUT)	Gestión de Oportunidades y Ventas	23608	Normal	●	26/08/2016 10:10

Tipos de Trámites (en %)

LAVALLE 540

Interacciones por canal (en %)

Iniciar	Proceso
<input type="button" value="Iniciar"/>	Alta de clientes
<input type="button" value="Iniciar"/>	Atención de Sinistros
<input type="button" value="Iniciar"/>	Atención Integral
<input type="button" value="Iniciar"/>	Autorizaciones
<input type="button" value="Iniciar"/>	Central de Atención
<input type="button" value="Iniciar"/>	Clientes
<input type="button" value="Iniciar"/>	Collections



CRM - Integración de canales

- Contact center:
 - CTI para llamados Salientes.
 - IVR para llamados Entrantes.
 - Predictivos.
 - Progresivos.
- SMS
- Email
- Autogestión Web
- Redes sociales (WhatsApp, Twitter, Facebook)
- Gestores Físicos a domicilio (GeoLocalizados)
- Agencias o delegaciones externas



Canales:

Atención en
Sucursales

Contact Centers
Internos

Contact Centers
o Agencias Externos

Otros canales:
Sitio, Correo,
IVR, etc.

Cobradores
Vendedores
Técnicos

CRM - Manejo de Campañas

Fuentes



Segmentos de clientes o prospectos.



Diseño



Ejecución



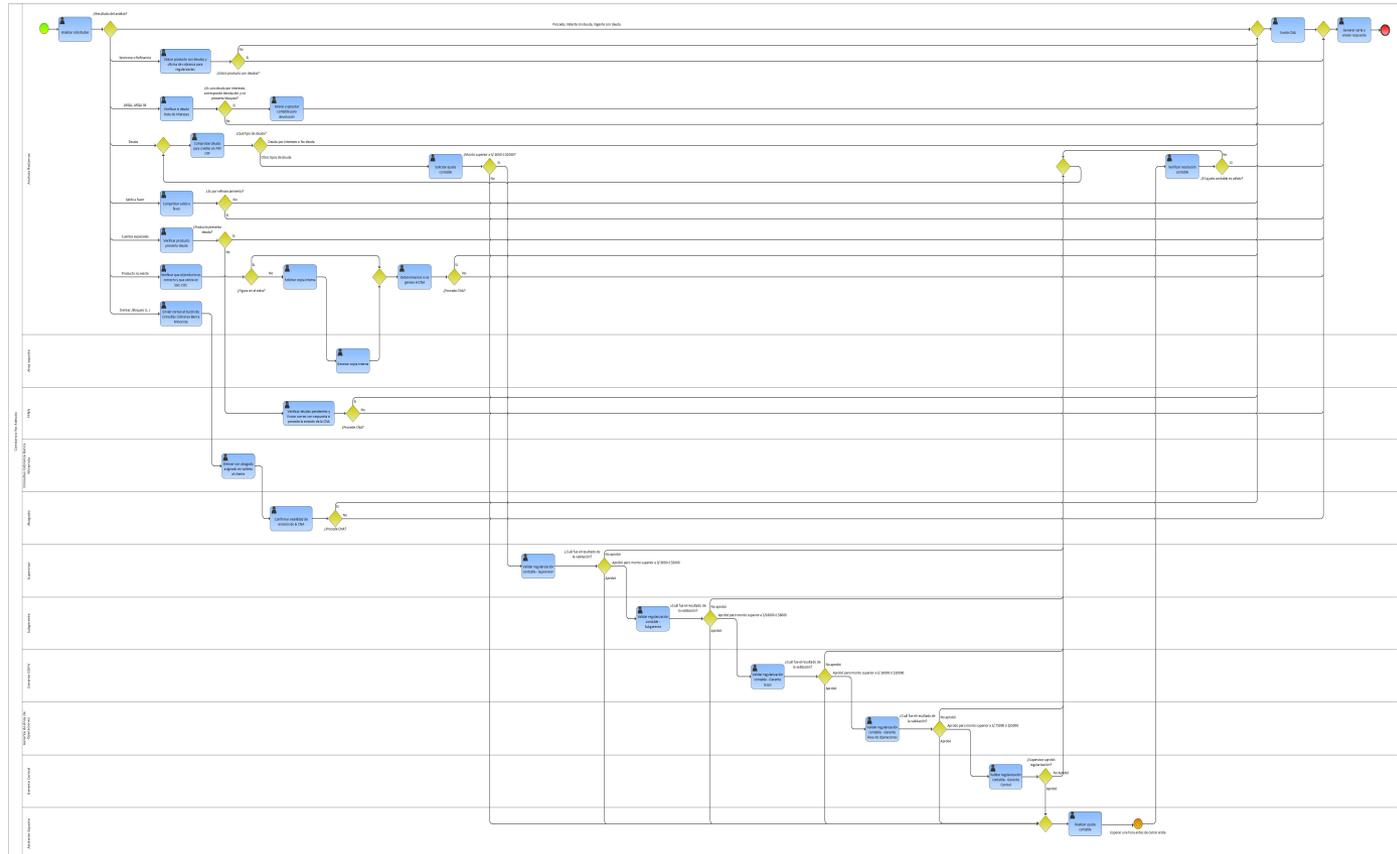
Dificultades para el planteo de la visión

Tecnologías innovadoras

“Atomización” de las responsabilidades

Escasa documentación de los procedimientos

Especialización de las soluciones verticales



Casos de Exito - Uruguay



Gestión de cobranzas para más de 100 empresas de plaza
Proceso Unificado parametrizable por cliente
50 usuarios de call center
15 usuarios backoffice y administrativos





Directv Panamérica implementó Procesos de Customer Services y Asistencia para clientes de Argentina, Colombia, Perú, Ecuador y Chile centralizando su plataforma con Engage Technology.

- **Procesos de Atención al cliente con centralización de reglas de atención y accesos a sistemas en un único front end**

Front End
único



- **Integración con más de 30 servicios externos (Nosis, Billing, Proveedores, Blackberry, etc.)**

Integración



- **Adaptaciones continuas del negocio. Velocidad de respuesta ante los cambios en un entorno Multi Empresa**

Flexibilidad



Casos de Exito – Centro América



Gestión integral de procesos del cliente
 Front End único para todo contacto a realizar
 Modelo de gestión regional

Engage 5 Usuario: Pablo Cornejo Perfil: SV - Ejecutivos de Negocios Lista: No Aplica Entidades Utilidades Salir

Inicio Actividades Clientes Entidades Historia Perfil Email Actividad

Cotiza - Obtener Planes Disponibles Proceso: 26426

Cancelar Pre Aprobar Monto Ver Cotizaciones Pendiente Cotizar

Datos del Cliente

Tipo Documento	País Documento	Número Documento	Tipo de Persona:
DUI	El Salvador	000000330	Natural
NIT	El Salvador	93630306731015	Segmento: Asalariados

Cliente: JUAN JOSE MONSANT CAMPOS

Ingrese la información para obtener los planes disponibles

Ingresos: 0 Dolar
 Tipo de Auto: Auto Nuevo Uso del Vehículo: Comercial (Clase A) Corredor: Interno
 Tipo de Vehículo: De 0 a 2,000 centímetros cúbicos, del tipo 4x2 Aseguradora: ACSA
 Año del Vehículo: 2015 Seguro Anual: 1000
 Precio del Vehículo: 12000 Dolar Accesorios: 0
 Comisión Financiada: Marca: CHEVROLET
 Es Leasing: No Modelo: CHEVROLET TAHOE

Detalle de Gastos

Moneda: Dolar

Sel.	Cargo	Valor Cargo	Financiado

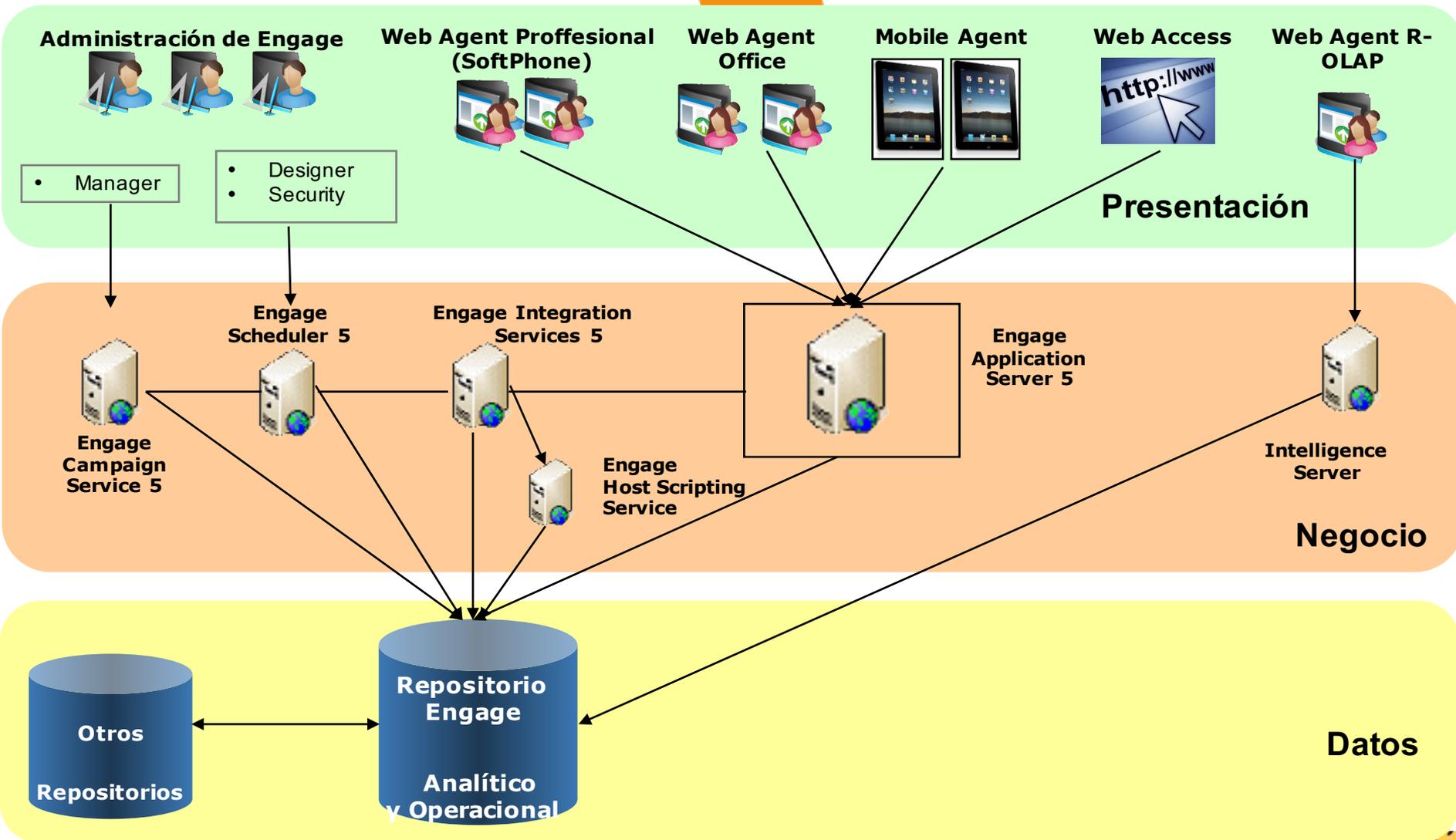
Gastos a Financiar: 0
 Total Gastos: 0

Gasto:
 Valor:
 Financiado:

- Cambio de Tipo
- Distintivos Comerciales
- Gastos de Operación
- Gastos de Placas (Prendas)
- Gastos Notariales/Legales
- Matriculas
- Prenda CNR
- Prenda Sertracen
- Refrenda y Mora
- Servi-Contrato
- Traspaso y Cambio de Nombre



Engage – BPMS



¿Por qué?

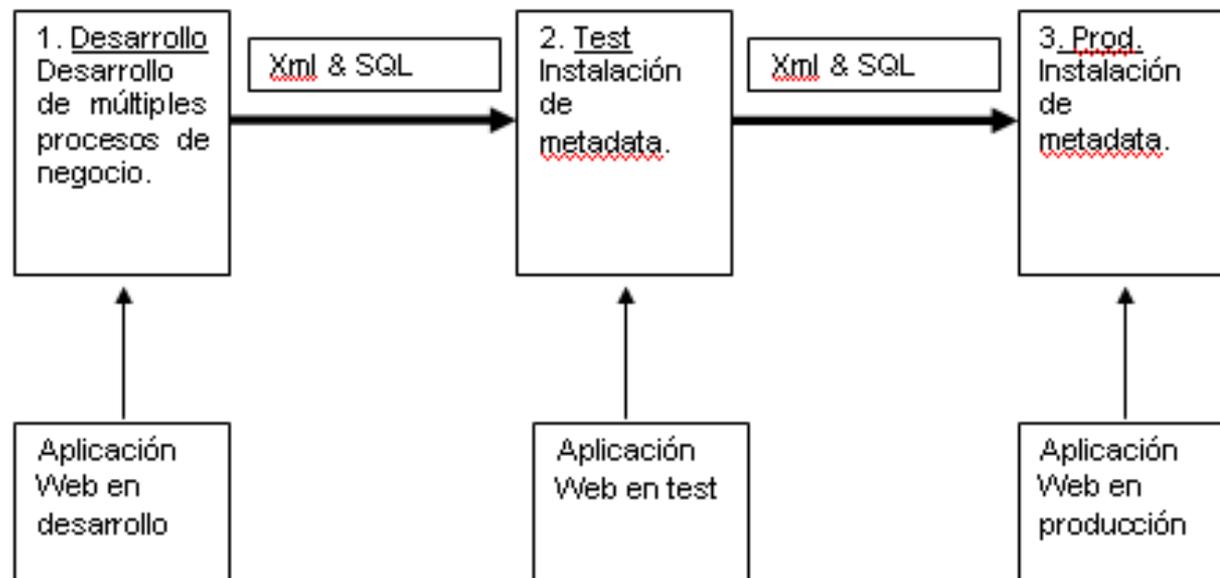
- Mensaje unificado
- Controlado de punta a punta en su ejecución
- Modelado tanto de un punto de vista funcional como técnico
- Ejecutado en variadas plataformas
- Medido con informes tanto de gestión como analíticos,
- Utilizando las tecnologías más avanzadas para la integración de información y de contacto con los clientes



¡Gracias!

Alejandro Barros
abarros@soluciones-uy.com.uy





La Aplicación no cambia durante el ciclo de vida, la misma aplicación Web es distribuida entre los 3 ambientes y apunta a Bases de Datos de Desarrollo, Test y Producción, las cuales, con sus definiciones y reglas, dirigen el funcionamiento y comportamiento de la aplicación.