



No es la más fuerte de las especies la que sobrevive o la más inteligente, solo sobrevive aquella más adaptable al cambio.

Charles Darwin

Teoría de la evolución

Dinámica 360° del cliente en Cajas de Compensación

GESTIÓN DEL CAMBIO PARA C4C

CRM | Colaborativo



¿QUÉ ES CRM?

Conocer a nuestros clientes para generar relaciones a largo plazo y aumentar la satisfacción con nuestros servicios



NOMBRE: Laura Sofía

ESTADO CIVIL: Casada

DATOS DE CONTACTO: Dir y teléfono

SITUACIÓN FAMILIAR: 2 Hijos

INTERESES: Taekwondo para su hijo

HÁBITOS: Cursos de gastronomía

CÓMO SUCEDE

CICLO DE UN CRM

Cómo Conocemos al *Cliente*



MERCADEO

Inversiones inteligentes, sin desperdiciar recursos.

SERVICIO

Experiencias únicas, como para volver a vivirlas.

VENTAS

Fuerza de ventas efectiva y eficiente.

¿QUÉ ES C4C?



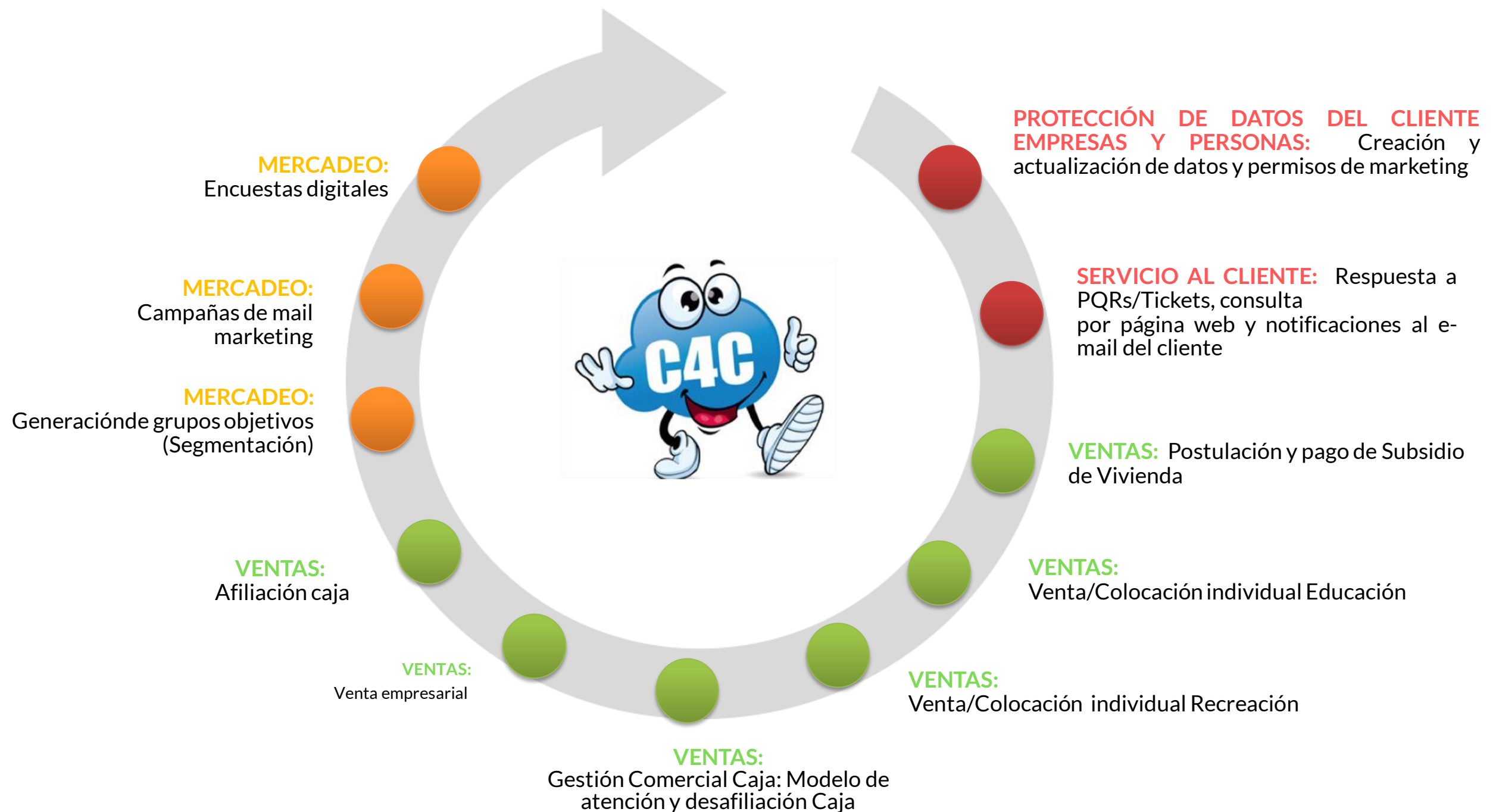
Es el activo de información de nuestros clientes que permite interconectar procesos , facilitar el acceso y mejorar la experiencia de servicio con la Caja de Compensación.





DINÁMICA 360° DEL CLIENTE

Cómo Conocemos al **CLIENTE** en **COMFENALCO VALLE**



BENEFICIOS DE C4C

CRM | Colaborativo

1. Única base de datos
2. Mejora la productividad
3. Convierte los datos en información útil
4. Campañas de Marketing segmentadas
5. Adopción de buena prácticas
6. Trazabilidad de la venta y respuesta a solicitudes del cliente
7. Retención y fidelización de clientes/Incrementar su consumo
8. Analítica de resultados
9. Base para la transformación digital (Omnicanalidad)



ESTRATÉGICO



TÁCTICO



OPERATIVO

**LA CLAVE ES EL TRABAJO
COLABORATIVO**



VENTA Y COLOCACIÓN DE SERVICIOS

CRM | Colaborativo

Hacia la Omnicanalidad

TRADICIONAL (Presencial)	E – COMMERCE (ON Line)	MULTICALIDAD	OMNICALIDAD
- Centro Integral de servicios CIS - PAU Regionales	Canal de venta virtual para clientes digitales	Varios canales desconectados para clientes que los usan independientemente	Integración de canales que ofrecen una misma experiencia a través de diferentes puntos de contacto
			

Omnicanalidad: Coordinación de todos los canales que posee la empresa, para poder atender las necesidades de nuestros diferentes tipos de clientes, facilitando el acceso a los servicios de Caja y mejorando su experiencia.

CÓMO

...

OMNISCANALIDAD

Búsqueda – Evaluación – Compra - Recomendación

AGENTES INBOUND
AGENTES OUT

CONTACT CENTER



AGENTES CORREO

CORREO ELECTRÓNICO



AGENTE CHATBOT

ASISTENTE VIRTUAL



COMMUNITYS

REDES SOCIALES



CLIENTE

ACCESO A SERVICIOS DE CAJA
DE COMPENSACIÓN



E-COMMERCE

E-COMMERCE

HOTELESDELAGENTE

BOLETASDELAGENTE



PAGINA WEB

SUCURSAL VIRTUAL

FORMULARIO PQRSF



ASESORES - CIS

ASESORES EN PAU EN

REGIONALES Y CIS

CARTA Y BUZON SUGERENCIA



EJECUTIVOS COMERCIALES/
GESTORES

EJECUTIVOS EN EMPRESAS
AFILIADAS

5:02 PM



Buscar

Recreación

Subsidio



Taquilla



Ingreso villasol

Centro villasol - Cali - valle

Desde
\$1.100



Ingreso yanaconas

Centro yanaconas - Cali - valle

Desde
\$1



Ver carrito de compras

TOTAL \$12.508

5



VQCE
knowing where to hit



GRACIAS

NATALIA ORTIZ LARGO
LÉDER DE SERVICIO AL CLIENTE
COMFENALCO VALLE