

Para: Jose Mendoza / Programación

De: Gilberto Gastélum / MCC

Asunto:Requerimiento para Invitación a Clientes Coppel al Módulo de Afore.

Objetivo: Hacer la invitación a *clientes Coppel* dentro el área de Caja de Abonos, cuando realice algún movimiento de cobro o abono para que pase al módulo de Afore a tramitar su afiliación, mediante un mensaje de aviso dependiendo el tipo de estatus con el que cuente el cliente.

Para Clientes dentro de la cartera Coppel: Se pretende que se le avise a todos los clientes, estableciendo un parámetro de 5 minutos para que aparezca la invitación, siendo este configurable, contando en temporada con la opción de ampliar dicho tiempo.

Para Clientes Nuevos: Al momento de entregarle su tarjeta solo se hará la invitación con el mensaje del Estatus 1 y se marca este nuevo cliente con ese mismo estatus.

Para Clientes Afiliados: Hacer un amarre con el “maestro de afiliados” que contiene todos los afiliados a Afore Coppel con el “maestro de clientes Coppel” para marcar a aquellos clientes que ya estén afiliados y no hacer la invitación. La llave de marca sera el *número de cliente* capturado al momento de haber hecho la solicitud en el módulo y para aquellos que no tengan número de cliente capturado se buscaran por *nombre del trabajador contra nombre del cliente coppel*.

Para Clientes de contado o servicios: A estos clientes les aparece un mensaje genérico para que asistan al módulo de Afore (**Mensaje 1**).

Al momento de invitar un Cliente en cajas, Se pretende que al hacer una invitación desde cajas a un cliente ya sea de Contado o Cliente Coppel Abonando se agregue a una *lista en el módulo de Afore*, la cual contendrá los nombre de los clientes Coppel a los que la cajera tuvo que haber invitado con la finalidad de tener su número de Cliente y llevar un control de las invitaciones hechas por Cajas, así como los Clientes de contado serán agregados a una lista de Clientes de contado ya que estos no cuentan con número de Cliente Coppel.

Se imprime una invitación con el siguiente formato donde se incluire el número de cliente, nombre y el mensaje correspondiente para el cliente (Los tipos de mensajes se especifican más adelante).

Número de Cliente: 105869875
Nombre: Roberto Alfonso Madri Cuevas

Invitación Afore

“Le invitamos a conocer los beneficios que su Afore Coppel, por eso le pedimos de favor pasar al módulo de Afore para que nuestros Promotores le hagan saber más al respecto”.

Por el momento a todos los clientes se les asignara el estatus 1.

Cambios: Se pretende agregar 2 campos a la cartera de clientes:

- **EstatusAfore:** Campo donde se guardara el estatus del avance del cliente prospecto para Afore. De tipo char(1).
- **FechaAfore:** Campo donde se guardara la fecha del ultimo cambio de estatus. De tipo Smalldate.

Creación de una *tabla* catalogo “**estatusafore**” que contendrá los siguientes campos:

- **Estatus:** Se guarda la clave del estatus del proceso de seguimiento. De tipo char(1).
- **Descripción:** Se describe el significado del estatus. De tipo char(30).
- **Mensaje:** Se guarda el mensaje que mostrara el sistema al momento de terminar de atender a un cliente en cualquiera de las áreas de la tienda para hacer la invitación al módulo o hacerle un comentario acerca del avance de su afiliación. De tipo char(50).

Estatus	Descripción/Acción	Mensaje
1	Invitar: Hacerle la indicación que pase al módulo y se le imprimirá una papeleta en la que se le invite al módulo, conteniendo los datos del cliente (Nombre y apellidos, numero de cliente y domicilio).	Mensaje: Invitar
2	No le interesa: Dejar al cliente en estatus de pendiente para invitar en 6 meses.	-SIN MENSAJE-
3	Le faltó datos: Hacerle la indicación que pase al módulo para terminar su afiliación (Personal lo acompaña).	Mensaje: Faltaron datos
4	En trámite: Después de un mes invitarlo a que conozca su estatus.	Mensaje: En trámite
5	Afiliado: Si es nuevo (Cuando se acaba de afiliarse) felicitarlo y dar la bienvenida.	Mensaje: Afiliado
6	Rechazado: Invitar al módulo para explicar el por que de su rechazado.	Mensaje: Rechazado
7	Ya no avisar: Afiliado avisado.	-SIN MENSAJE-
8	Se cambió a Afore más cara: Hacer la invitación al módulo para que se cambie de vuelta con nosotros.	Mensaje: Invitar a que haga su cambio con nosotros.
9	Se cambio a Afore más barata: Se cambio a Afore más barata.	-SIN MENSAJE-

Mensaje	Descripción
1: Invitar	"Le invitamos a conocer los beneficios que su Afore Coppel, por eso le pedimos de favor pasar al módulo de Afore para que nuestros Promotores le hagan saber más al respecto".
3: Le faltó datos	"Usted realizó una solicitud de Afore con nosotros, dejando algunos datos inconclusos, por eso le pedimos de favor pasar al módulo de Afore para que nuestros Promotores le hagan saber más al respecto".
4: En trámite	"Su solicitud de Afore sigue aún en trámite, le pedimos de favor pasar al módulo de Afore para que nuestros Promotores le informen el estatus en la que se encuentra".
5: Afiliado	"Felicidades, usted ya pertenece a Afore Coppel, le agradecemos su preferencia y sea usted bienvenido".
6: Rechazado	"Por algún motivo su solicitud de Afore fue rechazada, le pedimos pase al módulo de Afore para que nuestros Promotores le informen la causa y le ayude a corregirla".
8: Se cambió a Afore más cara.	"Hemos sabido que usted ya no se encuentra en Afore Coppel, le agradeceríamos pase al módulo de Afore para informarle las ventajas que obtendría al afiliarse nuevamente con nosotros".

Movimiento de los estatus:

Estatus	Área que modifica Estatus	Cambiar al estatus:
1	Tda Coppel	Al momento del cliente tener este estatus, se le hará la invitación al módulo, hasta que vaya a tramitar su solicitud será marcado con un estatus 4. Si por algún motivo la captura de algún trámite no se puede concluir en ese momento se marcará con un estatus 3. En caso de que el cliente manifieste que no le interesa afiliarse se marcará con el estatus 2.
2	Mod. Afore	Se mantiene en este estatus durante 6 meses a partir de la fecha en que se asigna este estatus, después de cumplido el plazo se cambia de vuelta a estatus 1.
3	Mod. Afore	Cuando asista a una caja Coppel(Ropa,Muebles, Caja abono) al cliente se le seguirá invitando hasta que finiquite su solicitud y será marcado en el módulo con el estatus 4. Pero si al cliente ya no le interesa seguir con el trámite podrá ser marcado tanto en Tienda Coppel o en el Módulo de Afore con el estatus 2.
4	Mod. Afore	Al momento de llegar a algún área de Tienda Coppel se le hace la invitación de que pase al módulo para que revise el estatus de su solicitud con el Promotor de Afore, esto se hace si el trámite tiene tres semanas o más. Este puede cambiar por parte de

		Sistemas Afore al momento de la revisión de Consar como un estatus 5 (Afiliado) o 6 (Rechazado).
5	Sistemas Afore	Al momento de que un cliente tiene estatus 5 se le avisa que ya a sido afiliado y su estatus cambia a 7 .
6	Sistemas Afore	Se asigna al momento de que Mesa de Control emite un criterio sobre esta solicitud, por lo que en Tienda Coppel se informa el rechazo correspondiente y una vez informado el cliente, Tienda Coppel lo puede marcar con un estatus 2, 3 o 4 .
7	Tda Coppel	Cuando un Cliente al cambiar de Afore revisar a que tipo de Afore se cambió (más cara o más barata) y marcarlo con el estatus 8 ó 9 según sea el caso.
8	Sistemas Afore	Cuando un Cliente al cambiarse a una Afore más cara, avisarle y podrá cambiar su estatus a 2,3 ó 4 .
9	Sistemas Afore	Al cumplir el año de su traspaso cambiar a estatus 1 para empezar el tramite de vuelta.

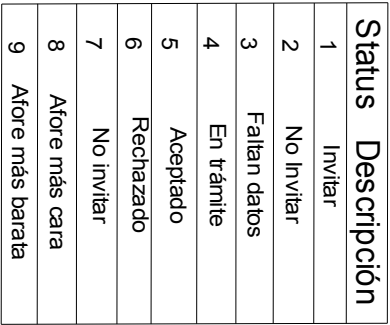
Se pretende crear un procedimiento para recuperar a los clientes que estén en una *Afore más barata* al bajar nosotros nuestras comisiones, estando estos en estatus **9** y revisar la Afore en la que se encuentran para estimar si su Afore actual ya no es su mejor opción y pasarlo a estatus **8**. Este proceso se pretende se ejecute cada final de mes.

Se invita todos los tipos de clientes A,B,C,D,N y Z.

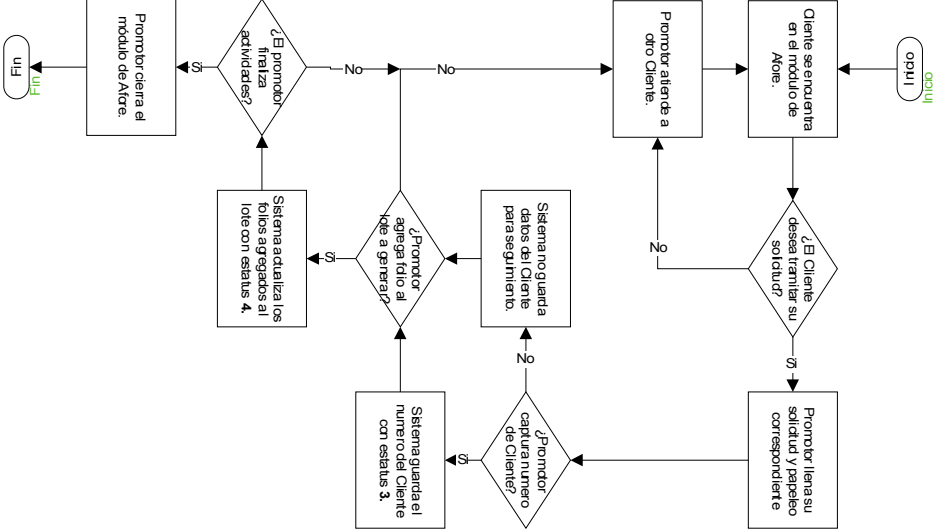
Informes: Crear una estadística del total de clientes Coppel y sus diferentes estatus para monitorear como es que se están moviendo mes con mes las invitaciones y revisar la efectividad. El total de clientes que siguen en estatus 0 y no se les a invitado, el total de clientes que están en estatus 1, en estatus 2, estatus 3, etc.

Se pretende *eliminar la invitación aleatorio* que por el momento se hace en cajas para invitar al módulo de Afore a los clientes por este tipo de invitaciones.

Inicio



Cambio de estatus en el módulo de Afore.



Cambio de estatus en Sistema de Afore.

