**“Fancy-CRM”.**

Desarrolladores:

* Sampayo Solís Jonathan Jairo
* Hernandez Garcia Alexis
* Martínez Suarez José Jorge
* Morales Beltrán Oscar
* Avila Taboada Daniel
* Lozada Hernandez Ricardo

Tulancingo de Bravo, Hgo a 24 de Febrero de 2016

Índice

[Introducción: 3](#_Toc475552382)

[Antecedentes y trabajos previos 3](#_Toc475552383)

[Situación actual 4](#_Toc475552384)

[Problemática 6](#_Toc475552385)

[Objetivo 7](#_Toc475552386)

[Determinación de requerimientos 7](#_Toc475552387)

[Propuesta 1: Sistema web “Fancy-CRM” 8](#_Toc475552388)

[Propuesta 2: Microsoft Dynamics CRM 11](#_Toc475552389)

[Conclusiones 13](#_Toc475552390)

[Anexos: 13](#_Toc475552391)

[Anexo 1: Entrevista al administrador de la empresa 13](#_Toc475552392)

# Introducción:

El desarrollo de “Fancy CRM” consiste en un sistema web mediante el cual se podrá tener un mayor control sobre el seguimiento de cada uno de los clientes asignados a los asesores financieros, teniendo la posibilidad de acceder a la información de manera más rápida ya que esta será concentrada de forma que cualquier persona dentro de la empresa pueda consultarla y la posibilidad de atender al cliente en curso en caso de ser necesario, además de poder llevar el control de las tareas asignadas a cada uno de los asesores financieros, también se podrán publicar las promociones en cuanto a los créditos que se ofrecen así como un apartado dedicado al cliente donde podrá acceder para consultar su estado financiero y la posibilidad de poder ofrecer ofertas personalizadas dentro del mismo, se podrá evaluar mediante el sitio el grado de satisfacción de cada uno de los clientes con respecto a la atención de la empresa, incluirá un apartado de quejas y sugerencias que permitirá identificar de mejor manera las necesidades de los clientes.

El sistema contará con 3 niveles de usuario los cuales serán

Asesor financiero: El asesor financiero podrá consultar la información del historial de sus clientes, así como de los clientes asignados a los demás asesores financieros, cada una de las operaciones que realice con algún cliente no directamente asignado al mismo serán registradas dentro del historial del cliente, además de poder visualizar sus tareas asignadas mediante un apartado dentro del mismo sistema. Podrá registrar el estatus de los préstamos que le han solicitado y en caso de que el tramite no se haya confirmado por parte del cliente se deberá de incluir las razones por las cuales dicho préstamo no fue aprobado o aceptado por el cliente, además de mandar promociones personalizadas a cada uno de sus clientes.

Administrador: El administrador podrá asignar tareas a cada uno de los asesores financieros, visualizar el estado de cada uno de los préstamos, ver estadísticas sobre los clientes más frecuentes, así como de los créditos más solicitados, ver estadísticas sobre los asesores financieros que han confirmado la mayor cantidad de créditos, además de publicar nuevas promociones dentro del sitio web, otra de las funciones que podrá realizar será visualizar las sugerencias emitidas por los clientes, así como ver el grado de satisfacción de cada uno de ellos con respecto a la atención brindada, podrá ver las solicitudes de información de los posibles clientes y asignar a un asesor financiero para que se ponga en contacto con el mismo.

Cliente: El cliente tendrá una cuenta de usuario para acceder al sistema donde podrá ver el estado de su préstamo, así como la visualización de promociones que la empresa le ofrece, también tendrá la posibilidad de realizar evaluaciones con relación a la atención brindada por la empresa, acceso al buzón de sugerencias, además de que las personas interesadas en solicitar información sobre los prestamos podrán acceder a un apartado de solicitud de contacto donde ingresarán información como su correo, nombre y número telefónico, información que será enviada al sistema y se tomará en cuenta por parte del administrador para establecer contacto con el posible cliente.

El sistema web estará desarrollado de tal forma que cualquier persona con conocimientos básicos en computación lo pueda operar de manera correcta incluyendo una capacitación de una semana al personal seleccionado para operar dicho sistema incluyendo dentro del mismo un pequeño apartado de ayuda sobre el uso del mismo haciéndolo un software funcional, estable y fácil de operar.

# Antecedentes y trabajos previos

Sr. Arturo Castillo director general de la empresa apoyo económico ubicada en Calle 1 de Mayo Oriente No. 207 colonia centro Tulancingo, Hidalgo la cual se encuentra laborando desde el año 2005 con un giro financiero.

La empresa apoyo económico actualmente cuenta con un software propio para los trabajos administrativos de su empresa como los registros de clientes, registro de empleados y registro de los distintos tipos de préstamos.

# Situación actual

* Registro de datos personales del cliente:

Actualmente la empresa se apoya en un sistema transaccional para el registro de datos personales en los cuáles se incluyen los siguientes datos de acuerdo al anexo 1:

* Nombre completo
* Dirección
* Teléfono
* Fecha de nacimiento
* Edad
* RFC
* Curp
* Dependientes económicos
* Tipo de vivienda
* Lugar de nacimiento
* Nombre del empleo o negocio
* Dirección del empleo
* Teléfonos del empleo
* Ingreso mensual
* Qué tipo de comprobante de ingresos presenta
* Referencias personales.

Posteriormente de que los datos son almacenados son utilizados únicamente para realizar el seguimiento de los préstamos.

* Registro de datos personales del cliente potencial o Lead:

Actualmente cuando una persona pide información acerca de un crédito de acuerdo al anexo 1: solo se toman 2 datos del cliente y se archivan en papel para posteriormente poner en contacto con el mismo, los datos son:

* Nombre completo
* Número telefónico
* Consulta de historial de préstamo:

De acuerdo al anexo1: El historial de préstamo es generado cada vez que el cliente lo solicita de manera física en la empresa también es enviado de manera postal hacia el domicilio que el cliente proporciona de forma periódica cada 2 meses.

* Cambio de asesor financiero:

De acuerdo al anexo1: Al cliente se le es asignado un asesor financiero, este puede ser cambiado por otro si el cliente lo solicita o el gerente así lo requiere, este proceso es llevado a cabo mediante el sistema transaccional en el que se apoya la empresa.

* Renovación de préstamo:

De acuerdo al anexo1: El cliente solicita una renovación de su préstamo, pero esta solicitud solo es aprobada si el cliente tiene cubierto el 70% del préstamo anterior o si ya está cubierto por completo.

También se da el caso que la empresa ofrece renovaciones de préstamo a sus clientes más puntuales.

* Seguimiento de los prestamos

De acuerdo al anexo 1: Se asigna un asesor a cada cliente y se inicia un historial de préstamo del cliente, así como de sus movimientos en el sistema de préstamos existente

* Actividades de los asesores financieros

De acuerdo a el anexo 1 los empleados pueden consultar el historial, información sobre los nuevos clientes, nuevos préstamos, administración de clientes, detalles sobre los préstamos que ofrece la empresa

* Operaciones del cliente

De acuerdo al anexo 1 el empleado puede consultar sus datos personales, realizar consultas del historial del préstamo, solicitar cambiar de asesor, solicitud de nuevos prestamos

* Campañas de marketing

De acuerdo al anexo 1 se hacen ofertas de manera general de forma telefónica a cada uno de los clientes.

* Atención al cliente

De acuerdo al anexo 1 cada uno de los asesores financieros tiene asignado un cliente, en caso de que el asesor responsable no esté se busca la información sobre el cliente que se necesita atender

* Identificación de los clientes

De acuerdo al anexo 1 cada uno de los clientes cuenta con un identificador que se les asigna al momento de registrarlos en el sistema.

* Roles de los integrantes de la empresa

Asesor financiero: Esta persona se encarga de llevar el control sobre los préstamos, además de ofrecer información sobre los mismos a los clientes que se lo soliciten, además de incentivar a los clientes a solicitar un préstamo en la empresa.

Administrador: Esta persona se encarga de llevar el control sobre los clientes que son asignados a cada asesor financiero, así como de ver el estatus de cada uno de los préstamos

Asistente de ayuda al cliente: Se encarga de resolver dudas con respecto a los clientes y ofrecer nuevas promociones con respecto a los préstamos.

# Problemática

* No se cuenta con una metodología para seguir toda la actividad relacionada con el seguimiento de los clientes
* No se cuenta con métodos para conocer el grado de satisfacción del cliente.
* Identificación de las necesidades del cliente deficientes.
* La información del cliente no se encuentra de manera centralizada.
* Campañas publicitarias mal implementadas.
* Ausencia de reportes y estadísticas de grado de satisfacción de clientes, grado de productividad de los empleados y clientes más rentables.
* Atención al cliente deficiente.
* Tiempo de acceso a la información excesivo.
* Escaso control en las tareas y actividades asignadas a los empleados.
* No se cuenta con acceso controlado al sistema

# Objetivo

Desarrollar un sistema web que permita mejorar la satisfacción del cliente y la fidelidad del mismo con la empresa, gestionando la información del cliente para la mejora de los servicios ofrecidos con el fin de satisfacer las necesidades del cliente tales como el seguimiento de sus actividades, así como la gestión y automatización de las tareas y actividades de los empleados.

# Determinación de requerimientos

* Realizar un seguimiento de la relación del cliente con la empresa, así como sus distintas actividades
* Apartado de acceso para el cliente donde podrá consultar su estado en relación a sus prestamos
* Acceso al sistema desde cualquier dispositivo
* Oferta de promociones, así como notificaciones
* Realizar consultas de información del cliente, así como un apartado para cambiar su contraseña
* Registro de posibles clientes(Leads)
* Buzón de sugerencias y preguntas frecuentes
* Campañas de marketing personalizadas
* Almacenamiento de datos personales del cliente
* Estadísticas de los clientes más rentables, concurrentes, Nuevos
* Administración de tareas
* Evaluación de la satisfacción del cliente
* Estadísticas de desempeño de los empleados
* Acceso al sistema en el caso de los empleados solo en horas de servicio
* Realizar publicaciones de las nuevas promociones.

# Propuesta 1: Sistema web “Fancy-CRM”

Se desarrollará un sistema acorde a las necesidades y/o requerimientos de la empresa. El sistema a desarrollar permitirá que el usuario lleve un control detallado sobre cada una de las actividades relacionadas con el cliente.

A continuación, se detalla la solución propuesta:

* Ofrecer estadísticas sobre el grado de productividad de los asesores financieros
* Permitir evaluar el grado de satisfacción de cada uno de los tramites de la empresa
* Envió de ofertas personalizadas de acuerdo a las características de cada cliente mediante una aplicación móvil
* Identificación de los clientes más rentables para la empresa
* Acceso al sitio desde cualquier dispositivo con acceso a Internet
* Visualización de cada uno de los clientes asignados a cada uno de los asesores financieros
* Emitir Estadísticas del grado de producción de cada uno de los empleados involucrados
* Control de la información importante del cliente
* Apartado de “buzón de quejas y sugerencias”

**Requerimientos de desarrollo**

**Hardware**

* Procesador Intel Core 2 duo 2.5Ghz o superior
* 4 Gb de memoria Ram
* 50 Gb en disco duro
* Conexión a internet

**Software**

* Windows xp o superior
* 1 Navegador web actualizado con soporte de html5 y JavaScript
* 1 Hosting con soporte de lenguaje php y servidor de archivos

**Requerimientos funcionales:**

**Hardware:**

* Procesador Intel Core i3 a 2.5 Ghz o superior
* 2 Gb de memoria Ram
* 1 Tb de almacenamiento en la nube
* Conexión a internet

**Software:**

* Windows 7 o superior
* 1 Navegador web actualizado con soporte de html5 y JavaScript

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

**Factibilidad económica:**

Con la implementación de dicho proyecto se obtendrán múltiples beneficios económicos dentro de la empresa ya que gracias al mismo se logrará mantener la fidelidad de los clientes existentes, así como la posibilidad de generar nuevos clientes. El costo del desarrollo del software será de $100,000 pesos mexicanos lo cual se espera se recupere en un lapso de 3 meses gracias a la rentabilidad económica que este generará a corto plazo.

**Factibilidad Técnica:**

Los requerimientos del software son:

* Procesador superior a 1ghz
* 2gb de memoria RAM como mínimo
* Windows 7 o superior
* 1 Navegador web actualizado con soporte de html5 y JavaScript

La empresa cuenta con la infraestructura tecnológica a nivel hardware y software necesario para implementar el sistema lo cual asegura la funcionalidad del sistema durante varios años más.

**Factibilidad Operativa:**

El sistema estará desarrollado de tal forma que cualquier persona con conocimientos básicos en computación lo pueda operar de manera correcta incluyendo una capacitación de una semana al personal seleccionado para operar dicho sistema incluyendo dentro del mismo un pequeño apartado de ayuda sobre el uso del mismo haciéndolo un software funcional, estable y fácil de operar.

# Propuesta 2: Microsoft Dynamics CRM

**Microsoft Dynamics CRM** se encarga de la  **gestión de relaciones con clientes de fora totalmente integrada** con capacidades de**marketing y funciones de ventas** que le ayuda a mantener una visión completa de los clientes en todos los puntos de contacto con su empresa, desde el primer momento  hasta el servicio de postventa brindando diferentes módulos de solución.

A continuación se describen las diferentes funcionalidades que el presente sistema web ofrece:

* Servicio al cliente el cual permite tener un repositorio de toda la información del cliente así como el histórico de servicios lo que permite brindar una completa atención al cliente, satisfacción al mismo y una buena imagen a la empresa.
* Gestiona contactos, cuentas, procesos de venta, procesos comerciales así como de oportunidades de ventas y negocios.
* Seguimiento de cada iteración con los clientes como son las ofertas, pedidos y contratos.
* Creación, seguimiento de usuarios así como visualización de vetas cerradas recientemente
* Historial de compras así como la gestión de citas y productos.
* Analizador en redes sociales sobre productos, marcas y competidores de los cuales la gente está hablando.
* Ver el alcance sobre las tendencias y sus orígenes así vista de los clientes más influyentes y generar alertas sobre las actuales tendencias.
* Paneles de control fácilmente personalizables para poder brindar la información exacta en tiempo real y con visón de Drill-down, de ir desde la visión general hasta el detalle de la información.

**Requerimientos Funcionales.**

Hardware:

* Contar con energía eléctrica y con now Brakes.
* 2 Gb de Ram
* Procesador a 1.5 Ghz o superior
* Conexión a internet

Software:

* Microsoft Windows Server
* Una infraestructura de Microsoft Windows ServerActive Directory.
* Un sitio web Internet Information Services (IIS)
* Servicio de token de seguridad basado en notificaciones (requerido para implementaciones con conexión a Internet)
* Microsoft Exchange Server o acceso a un servidor de correo electrónico compatible con POP3 (necesario para el seguimiento del correo electrónico)
* SharePoint Server (requerido para administrar documentos)
* Dispositivo compatible, aplicación de Microsoft Dynamics 365 o explorador web, como versiones posteriores de Internet Explorer o las versiones más recientes de Apple Safari, Google Chrome y Mozilla Firefox
* Microsoft Office para Microsoft Dynamics 365 para Outlook y otras características de integración de Office
* 1 Navegador web actualizado con soporte de html5 y JavaScript

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

**Factibilidad económica:**

Con la rentabilidad de dicho sistema se obtendrán múltiples beneficios este sistema ofrece un servicio de atención al cliente de primera que genere fidelidad a la marca. Dynamics 365 for Customer Service unifica la experiencia del cliente con su empresa mediante autoservicio, servicio entre iguales y servicio asistido lo que hace que la empresa tenga más ganancias. El costo de la implementación del software será de $80,000 pesos mexicanos

**Factibilidad Técnica:**

Los requerimientos mínimos del software son:

* Procesador de 1,5 GHz de arquitectura x64 o compatible, doble núcleo
* 4 GB de RAM
* 10 GB de espacio disponible en el disco duro

La empresa cuenta con la infraestructura tecnológica a nivel hardware y para el software solo necesitaría obtener algunos sistemas los cuales van incluidos en el sistema Microsoft Dynamics.

**Factibilidad Operativa:**

El sistema está desarrollado de tal manera que una persona con conocimientos básicos pueda operar dicho sistema además la implementación cuenta con capacitación para el buen manejo del sistema y cualquier duda o sugerencia puede poner se en contacto con accesoria técnica donde les resolverán cual cualquier duda.

# PROPUESTA 3: “CAS GenesisWorld”

CAS GenesisWorld le ofrece establecimiento de relaciones personales con el cliente más fuerte así como una fidelización más duradera brindando un asistente de asesoramiento al cliente

proporcionando todos los datos relevantes de su cliente de manera óptima, gestores independientes que precisan de una base de información centralizada como también la integración de capacidades de administración de formularios, contratos protocolos de venta – compra y documentación requerida por él cliente.

A continuación se presentan las funcionalidades que el sistema web CAS GenesisWold

* Acceso central a los datos manteniéndolos en un sólo lugar para su accesos de manera rápida en la nube
* Estadísticas de resultados de marketing dirigidas a ciertos grupos de su elección.
* Control de informes y evaluación de historial de cuentas
* Panel de mando del cliente configurable para el acceso rápido a la información más relevante
* Vista de información de clientes y personas interesadas en sus servicios.
* Agenda de actividades para el equipo de trabajo
* Estadísticas de clientes más activos

**Requerimientos Funcionales.**

Hardware:

* Procesador Intel Pentium o superior de doble núcleo de 2,2ghz
* 2 Gb de memoria Ram
* Disco duro de 500 GB
* Conexión a Internet

Software:

* Windows 7 o superior
* Servicio de token de seguridad basado en notificaciones (requerido para implementaciones con conexión a Internet)
* 1 Navegador web actualizado con soporte de html5 y JavaScript

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

**Estudio de factibilidad**

Económico:

La empresa apoyo económico tiene el sustento económico para comprar un software comercial puesto que ya tiene varios años laborando lo cual hace que cuente con el suficiente dinero, así también como se encuentra asociada con otras financieras el ingreso de dinero es mucho mayor y facilita tener la cantidad necesarias para comprar dicho software

Técnico:

La empresa apoyo económico cuenta con varios equipos de cómputo los cuales no son aptos para que el software Cas génesis world tenga una funcionalidad correcta ya que son equipos antiguos el aspecto de sistema operativo y programas que se utilizan lo que conlleva a que la empresa tenga que invertir en la actualización de sus nuevos equipos de cómputo.

Operativo:

La capacitación con respecto a este sistema será fácil ya que las personas de la institución están en constante contacto con sistemas de in formación lo cual hace que las personas se adapten mas rápido al sistema

# Conclusiones

En conclusión, el sistema “Fancy-CRM” ayudará a tener un mejor control de los procedimientos relacionados con el cliente, mejorando el seguimiento de los mismos, así como de sus movimientos ayudando a mejorar el crecimiento y la productividad de la empresa además Fancy-CRM al ser un sistema hecho a medida brinda las herramientas adecuadas para los procesos que la empresa necesita para satisfacer sus necesidades de negocio que es de vital importancia para el futuro de la empresa.

Además, el sistema “Fancy-CRM” será cómodo e intuitivo para una rápida adaptación de los usuarios (clientes, asesores financieros, administrador) hacia él, este sistema será eficiente para los clientes ya que ellos podrán acceder a este desde cualquier navegador web para la consulta de su historial de préstamo evitando que el cliente tenga que acudir físicamente a la empresa para solicitarlo, implementando estrategias para la fidelización y técnicas usadas en el marketing para el aprovechamiento de la productividad de los empleados y los clientes con más rentabilidad ofreciendo todas las posibles ventajas que puede ofrecer un software CRM en tanto a funcionalidad, facilidad de uso y optimización así como la creación de tareas para la productividad de todo el personal que lo usara apoyando a toda la productividad que una empresa puede brindar al gestionar toda la información de sus clientes utilizados en sus procesos de una manera más rápida, accesible y mejorada.

# Anexos:

# Anexo 1: Entrevista al administrador de la empresa

Entrevistado\_\_\_sr. Arturo Castillo\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**¿Cuáles son las actividades que se realizan en la empresa con respecto al seguimiento de los prestamos?**

Se asigna un asesor a cada cliente y se inicia un historial de préstamo del cliente, así como de sus movimientos en el sistema de préstamos existente.

**¿Qué datos del cliente se solicitan al momento de solicitar un prestamos?**

Nombre completo, Dirección, Teléfonos, fecha de nacimientos, Edad, RFC, Curp, Dependientes económicos, Tipo de vivienda, Lugar de nacimiento, Nombre del empleo o negocio, Dirección de su empleo, Teléfonos del empleo, Ingreso mensual, Tipo de comprobante, Referencias personales

**¿Qué información registra acerca de los clientes potenciales?**

Solo se toman su nombre completo y su número de teléfono para ponernos en contacto con el después

**¿Qué actividades realizan los asesores financieros?**

Consulta de historial de préstamo de los clientes, información de clientes, información sobre los nuevos préstamos, administración de clientes, Asesor financiero asignado a cada cliente, consulta de información del cliente, detalles sobre los préstamos que ofrece la empresa.

**¿Qué servicios brinda la empresa a sus clientes?**

Consulta de datos personales, consulta historial de préstamo, cambio de asesor financiero, renovación de préstamo todo esto es posible siempre y cuando el cliente lo solicite personalmente

**¿Después de que terminó el préstamo de algún cliente se lleva un seguimiento?**

Se hacen llamadas telefónicas esporádicamente para saber su situación después de haber terminado su préstamo

**¿Cómo es generado un historial de crédito?**

El historial de crédito es generado cuando el cliente lo solicita de manera personal en la empresa, además de que también se hace el envío del mismo al domicilio del cliente cada 2 meses para ahorrar el tiempo que le toma al cliente ir a la empresa a solicitarlo personalmente y al mismo tiempo mantenerlo informado sobre los datos y status de su crédito.

**¿Se toma en cuenta la satisfacción del cliente?**

Si pero no se tiene como tal un seguimiento detallado

**¿La empresa cuenta con una conexión a internet estable?**

Si

**¿Se realizan campañas de marketing personalizadas?**

No como tal, ya que se realizan ofertas y promociones a clientes cumplidos en cuestiones de pago que pueden ser de crédito y/o de descuentos para el pago además, de promoción de renovación para un nuevo préstamo tomando solo en cuenta si este lleva un pago de su crédito actual mayor a 70% y así mismo para clientes con pagos atrasados con promociones de prórrogas de pago.

**¿Los empleados cuentan con una cuenta de acceso al sistema de la financiera?**

Si

**¿Qué pasa cuando un asesor financiero no se encuentra en la empresa y una de los clientes de los cuales está encargado llega a solicitar información?**

Cuando una situación de estas sucede lo que se hace es que se le asigna otro asesor financiero para realizar las acciones solicitadas aunque suelen existir problemas por que la información no siempre se tiene organizada.

**¿Puede el cliente solicitar un cambio de asesor financiero y si es así cómo se lleva a cabo este proceso?**

Si, el cliente tiene permitido cambiar a su asesor financiero asignado en cualquier momento que este lo solicite o si es requerido por el administrador el cual se realiza mediante el sistema transaccional que se maneja actualmente en la empresa, cambiando solo el nombre del asesor asignado al cliente en el sistema donde este proceso solo lo podrá llevar a cabo el administrador.

**¿Qué tipo de clientes maneja y como los identifica?**

Los clientes cuentan con un identificador que se otorga a la hora de registrarlos en el sistema de la empresa los cuales pueden ser clientes potenciales y clientes habituales.

**¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan sus empleados al brindar los servicios de su empresa?**

El desarrollo de estrategias de Marketing personalizadas para los clientes e identificación de los clientes más productivos, así como la obtención de información de manera rápida y el tener que buscar información que puede estar no ordenada ni archivada del cliente lo cual hace que a veces la búsqueda de la información del cliente sea un poco complicada

**¿Cuáles son los problemas más recurrentes con respecto al manejo de información que enfrentan sus empleados?**

Información dispersa, mal actualizada o sin actualizar así como tardanza al localizar la información y proceso de tareas o acciones pedidas por el cliente tardadas

**¿Tiene alguna manera de solucionar estos problemas?**

No porque actualmente nuestro sistema no permite llevar un seguimiento detallado de toda la información del cliente de una manera centralizada

**¿Quiénes son los responsables del seguimiento de los préstamos de los clientes así como del control de los mismo y cuáles son sus funciones?**

Asesor financiero: Esta persona se encarga de llevar el control sobre los préstamos, además de ofrecer información sobre los mismos a los clientes que se lo soliciten, además de incentivar a los clientes a solicitar un préstamo en la empresa.

Administrador: Esta persona se encarga de llevar el control sobre los clientes que son asignados a cada asesor financiero, así como de ver el estatus de cada uno de los préstamos

Asistente de ayuda al cliente: Se encarga de resolver dudas con respecto a los clientes y ofrecer nuevas promociones con respecto a los préstamos.

**¿Qué medidas consideran necesarias para mejorar sus servicios al cliente?**

Nosotros consideramos que se debería de tener un seguimiento más apegado con los clientes en cuestión a sus movimientos, el grado de satisfacción, ofertas de los préstamos de acuerdo a las características de cada uno de los clientes, poder identificar a los clientes más rentables, permitir ver el grado de productividad de cada uno de los empleados, una página web desde donde los clientes puedan acceder de forma más fácil a su información donde también se puedan ofrecer nuestros distintos servicios así como el acceso a este apartado del sistema mediante una aplicación móvil, además de proporcionar a los empleados la información necesaria para conocer mejor a cada uno de los clientes para identificar mejor sus necesidades.