**Workshop 2** – Oficinas

14/01/16

### Asistentes:

**Sergio**

Las Rozas

**Vicente**

Móstoles

Antigüedad: 6 años

Antes: San Bernardo

**Cristina**

Valladolid

Antigüedad: 6 Años

Antes: León

**Silvia**

Santander

Antigüedad: 6 años y pico

**Cinthia**

O´Donnell

Antigüedad: 1 año 9 meses

**Davinia**

Acacias

Antigüedad: 2 años casi 3

Antes: Costa rica

**Miguel**

Costa Rica

Antigüedad: 6 años y algo

Antes: Alcalá de Henares

**Victor**

San Bernardo

Antigüedad: 5 años

Antes: 1 mes en Costa Rica

## Equipos:

**1**

Vicente

Sergio

**2**

Silvia

Cristina

**3**

Cinthia

Davinia

**4**

Miguel

Victor

Vicente pregunta si la Barra de Agente se puede minimizar

Davinia pregunta si no se puede buscar por algún otro dato por si el DNI está mal ingresado, rta: lo ideal sería poner el buscador avanzado en una nueva tab les parecería cómodo

Vicente pregunta qué pasa si se cae el sistema, si llegan las notificaciones de agente igual o no

Davinia comenta que los 3 botones los usan habitualmente y los quieren dejar afuera, en el buscador.

Todos: preguntan mucho por el uso/acceso de Negocios

Todos: Surge el tema de poner las bloqueadas en “todos” o como azules, ya que pueden ser activas o no saber que están bloqueadas. Rta: Switch solo para cerradas y canceladas

Vicente pregunta si los Seguros de hipotecas se verán en algún lado de módulo de productos

Davinia pregunta si de alguna manera se puede ver en tarjetas de débito a que cuenta pertenece o está asociada o si es cotitular etc

Todos: preguntan si el círculo del avatar puede aparecer en rojo para alertar de que hay algo mal o faltante.

Davinia (luego todos concuerdan) pregunta si las incidencias solo se van a mostrar las abiertas, ya que muchas veces se cierran pero no se resuelven, rta: plantear añadir las cerradas en último mes o 15 días, porque si no tienen que reabrirlas y pierden mucho tiempo.

Miguel: comenta que le gusta ver el estado del cliente.

Silvia, le parecen muy útiles los avisos de cliente

Davinia, le gusta la idea de acceder a 4B, redsys etc desde la barra operativa, y la herramienta de Incidencias, Workflow activos que es fundamental.

Cristina: sugiere si no se puede poner un popup o algo que te alerte que es el cumpleaños del cliente ese día, que quizá muchas veces pasa que lo tienes en frente y no te das por aludido cuando te dan el dni que el día de la fecha es el día de su nacimiento y terminan sin felicitar al cliente, aún más si en el buscador se elimina la fecha de nacimiento para ingresar.

Victor: le parece bien un acceso directo a ingreso de cheques y con datos del cliente mejor.

Sugerencias:

* Operaciones habituales
* Situación laboral (jubilado, en paro, empleado etc)
* Perfil internauta
* Cliente no identificado lúdico “te conocemos?”
* Datos del cliente “embarazo etc”
* Ultima conexión
* Acceso a tarjetas
* Acceso a gestión del pin
* Documentación escaneada
* Pin y tarjeta de coordenadas
* Simuladores de hipotecas etc, para no tener q entretener al cliente mientras se busca/carga
* Ingreso de cheques
* Operaciones habituales de oficina
* Expedientes abiertos como incidencias
* Cajeros desplazados cercanos a su zona de interés o vivienda
* Link web comercial simuladores
* Recibos: Agilidad: vienen a que imprimas sus recibos y los sellen
* Operaciones habituales propias del cliente en porcentaje