Herramienta Web BPE

Manual de Uso para Ejecutivo de Negocio

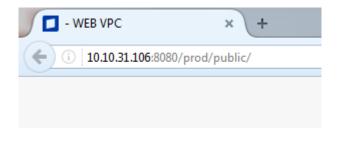


Accediendo a la Web

1. Recuerda ingresar utilizando Firefox o Chrome



* Existen problemas de compatibilidad con Internet Explorer



Te recomendamos guardar el link en tus favoritos

2. El link para acceder a la Web es el siguiente:

http://10.10.31.107:8080/prod/public/





Accediendo a la Web

El sistema de acceso ha cambiado.

Password Ingresar	- Bienvenido a la WEBVPC	
Ingresar	gistro de Usuario	
	ssword	
VPC Comercial Interbank	Ingresar	
VI O Comorcial Interbank	VPC Comercial Interbank	
Contacto: controlgestcom@intranet.ib	Contacto: controlgestcom@intranet.ib	

Tu usuario y contraseña será tu código de **REGISTRO.** Si deseas cambiar tu password podrás hacerlo una vez estés dentro de la web

Si tuvieras algún problema para conectarte escríbenos a:

Controlgestcom@intranet.ib





Índice

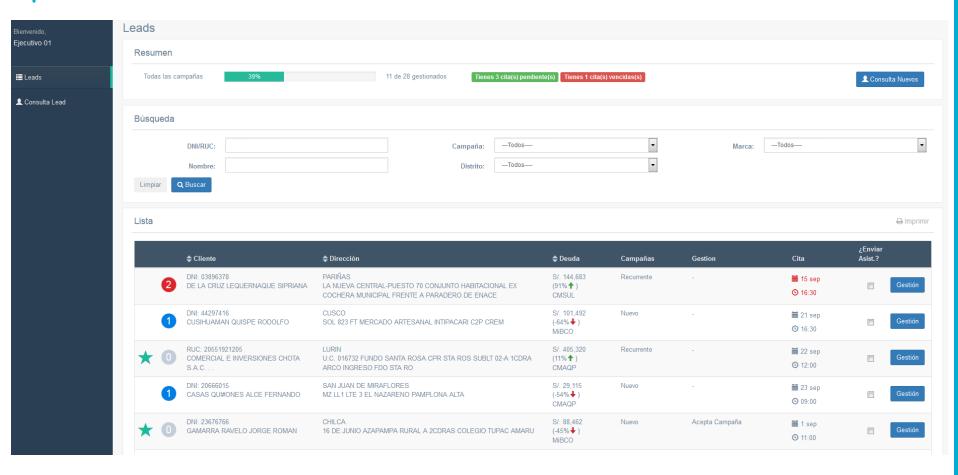
- Lista de Leads
 - 1.1. Resumen de Leads Asignados
 - 1.2. Lista de Leads (campos y funcionalidades)
 - 1.3. Búsqueda, Filtrado, Ordenado e Impresión
- 2. Gestión de Lead
 - 2.1. Secciones de la ficha de Lead
 - 2.2. Gestión de un Lead
 - 2.3. Contactabilidad (Feedback y agregar datos de contacto)
 - 2.4. Reprogramación de Citas
- 3. Consulta de Leads







1. Lista de Leads



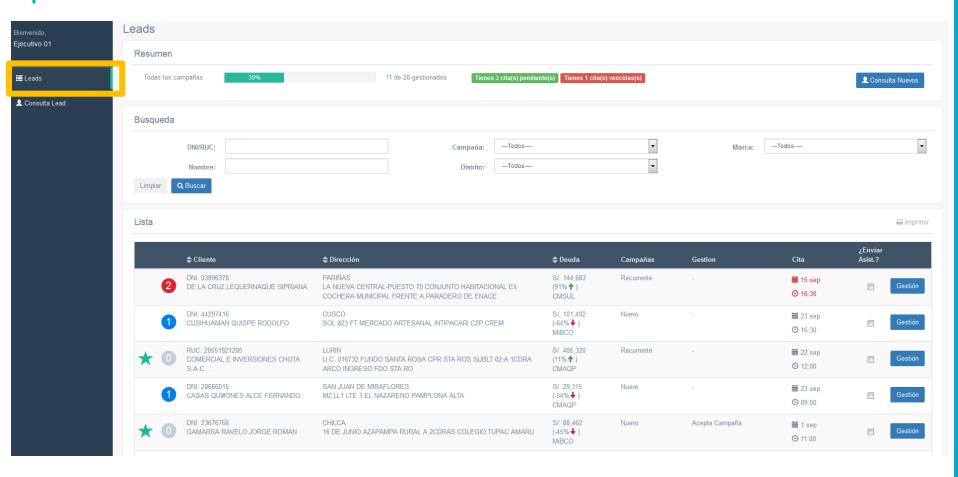
- Esta es la primera pantalla que verás cuando entres al sistema
- Se muestra la <u>lista de Leads que tienes asignados</u>







1. Lista de Leads



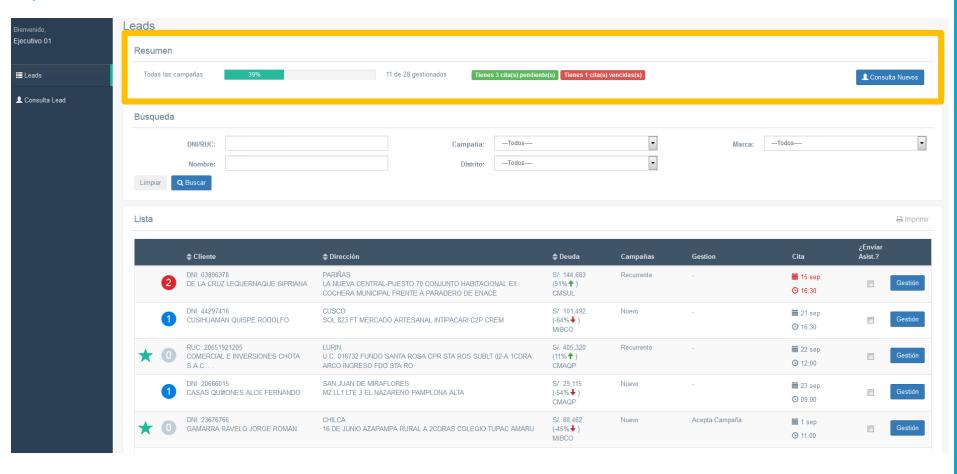
También puedes acceder a esta pantalla dando clic a la opción "Leads" del menú lateral izquierdo







1.1. Resumen de Leads Asignados



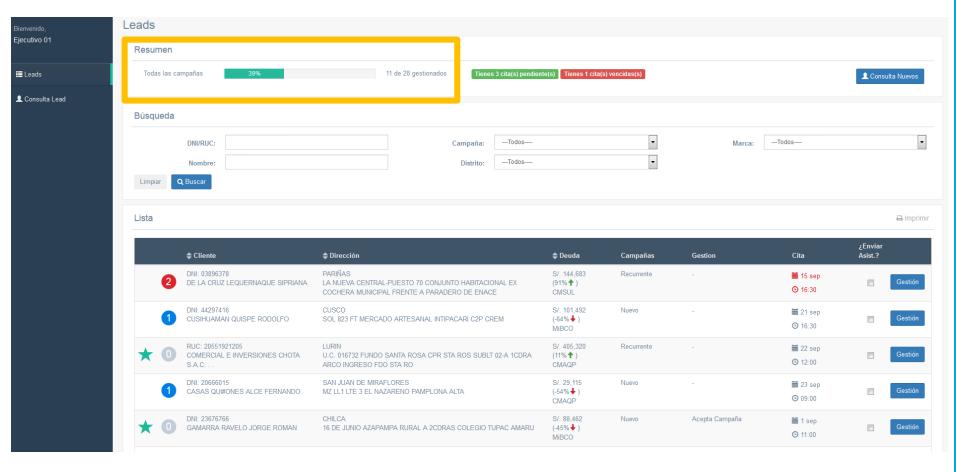
La sección de resumen muestra algunos indicadores de interés para el Ejecutivo de Negocio respecto al avance de sus gestiones







1.1. Resumen de Leads Asignados



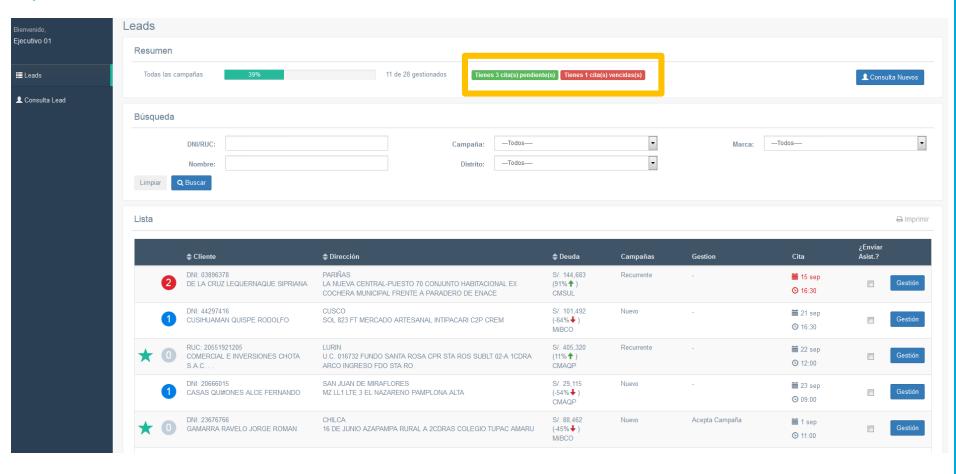
La sección marcada muestra el porcentaje de leads gestionados sobre el total de leads que tienes asignados. En otras palabras, te ayudará a mantener un control del avance de tus gestiones







1.1. Resumen de Leads Asignados

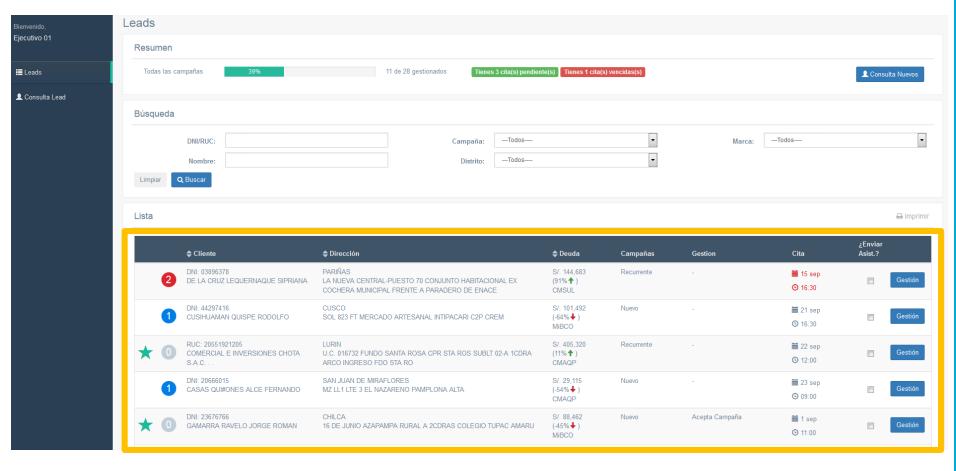


La siguiente sección muestra cuántas citas pendientes (citas programadas a futuro) y citas vencidas (citas pasadas sin gestionar) tienes al día de hoy.







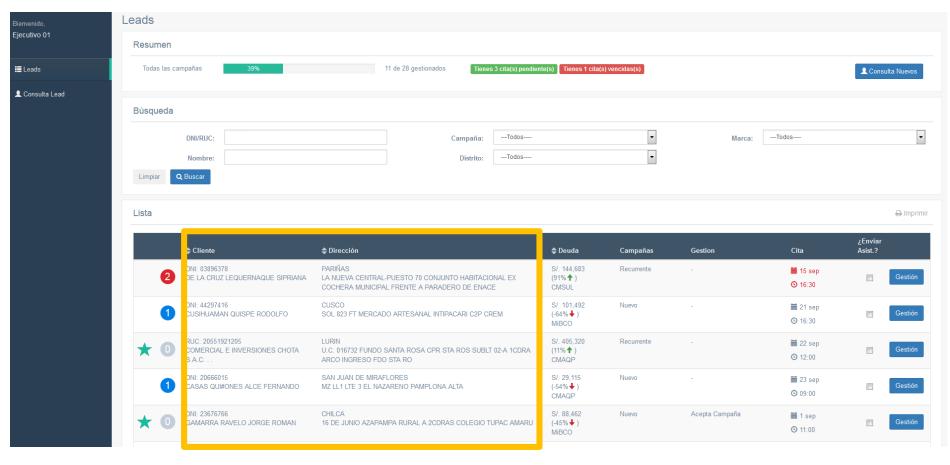


La tabla inferior muestra la lista de leads que tienes asignados junto con algunos datos informativos







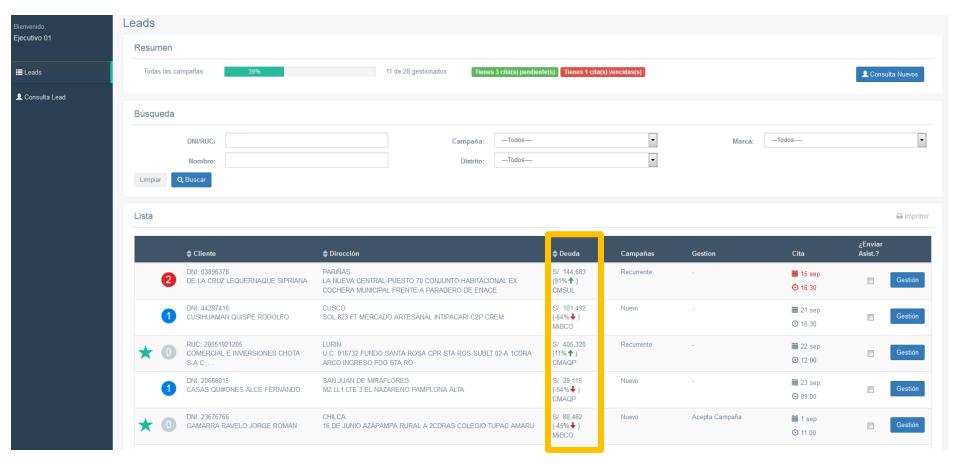


Las columnas señaladas muestran datos del lead como número de documento (DNI/RUC), Nombre del Lead, Distrito y Dirección.







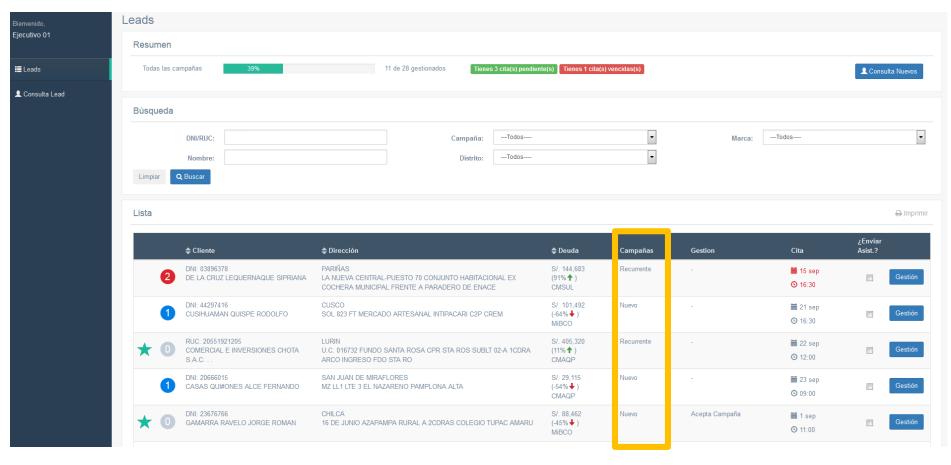


La columna "Deuda" muestra 3 datos: La deuda actual en el sistema financiero, la variación de la deuda comparada a la que tuvo el lead hace 6 meses y el banco con mayor participación en la deuda







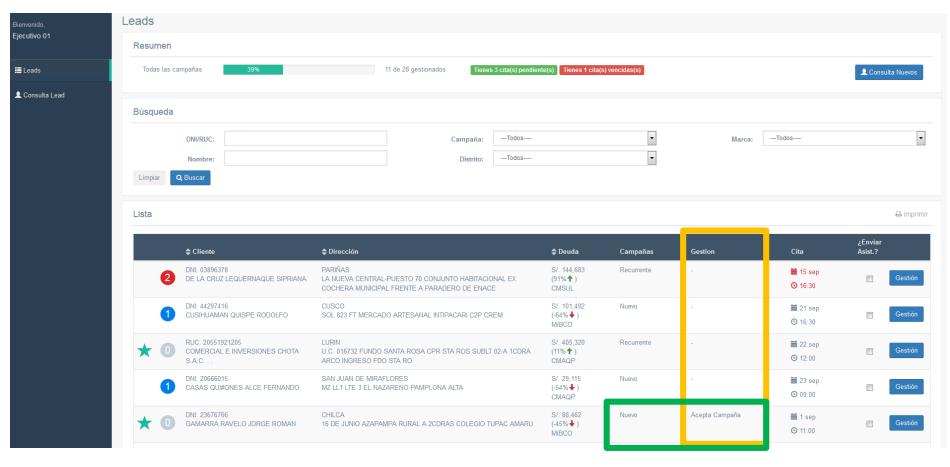


La columna "Campañas" muestra la o las campañas asignadas al lead (ejemplo: Nuevo, recurrente pre-aprobado, recurrente aprobado, etc)







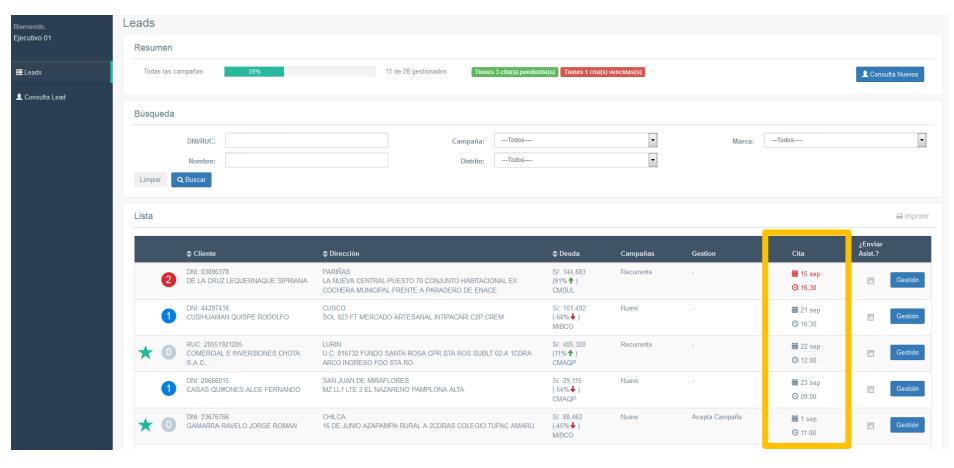


La columna "Gestión" indica si se han gestionado cada una de las campañas asignadas al Lead. Por ejemplo en la sección señalada el lead Jorge Gamarra tiene una campaña Nuevo la cual ya fue gestionada. El lead aceptó la campaña.







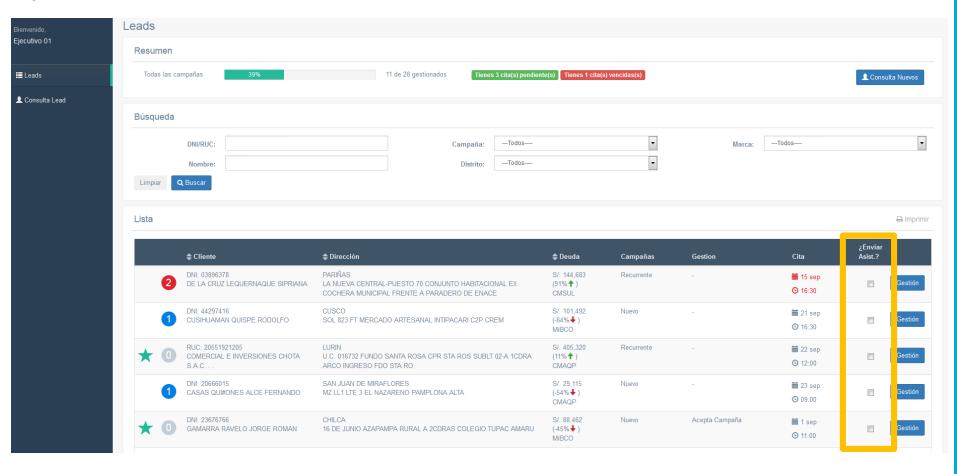


La columna "Cita" indica la fecha y hora de ésta. Por defecto estarán ordenadas primero las citas vencidas (de rojo) y luego las citas pendientes/próximas.









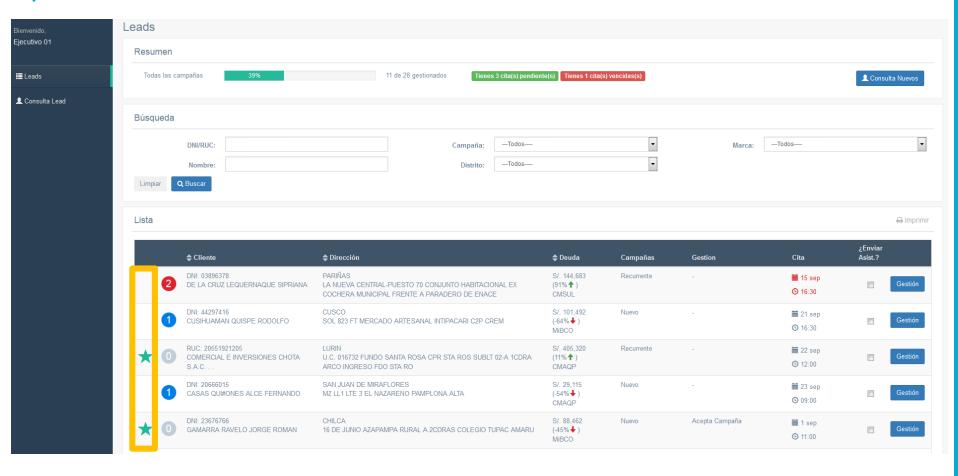
La columna "¿Enviar Asist.?" cuenta con un checkbox por cada lead. Al marcarlo se enviará automáticamente para que el Asistente Comercial pueda trabajarlo.

^{*} Esta funcionalidad se da sólo si el Ejecutivo tiene asignado un Asistente Comercial









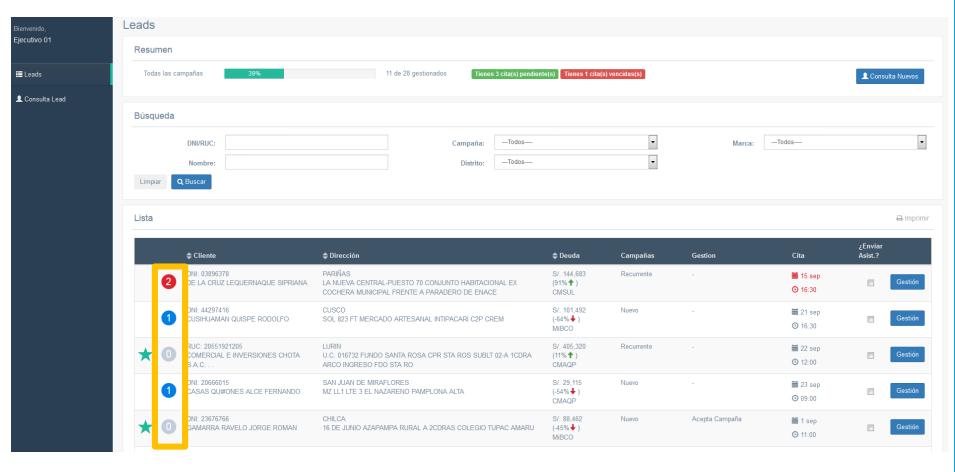
Algunos Leads tendrán una marca de estrella a su costado izquierdo.

Esto indica que el equipo de Inteligencia Comercial ha detectado que este lead es muy propenso a la venta; por lo tanto si te comunicas con él <u>es muy probable que puedas realizar una colocación.</u>







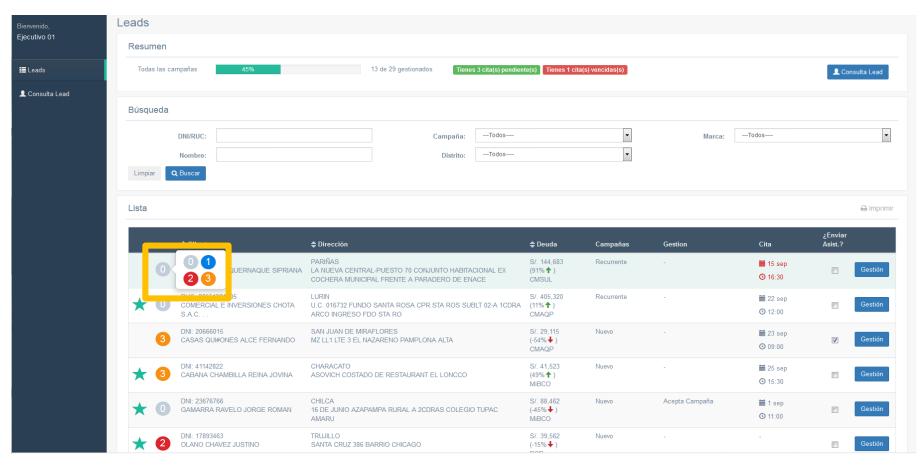


Como Ejecutivo de Negocio, también puedes priorizar tus leads asignados, los cuales se mostrarán en la columna a la izquierda del lead representados por un número y un color.







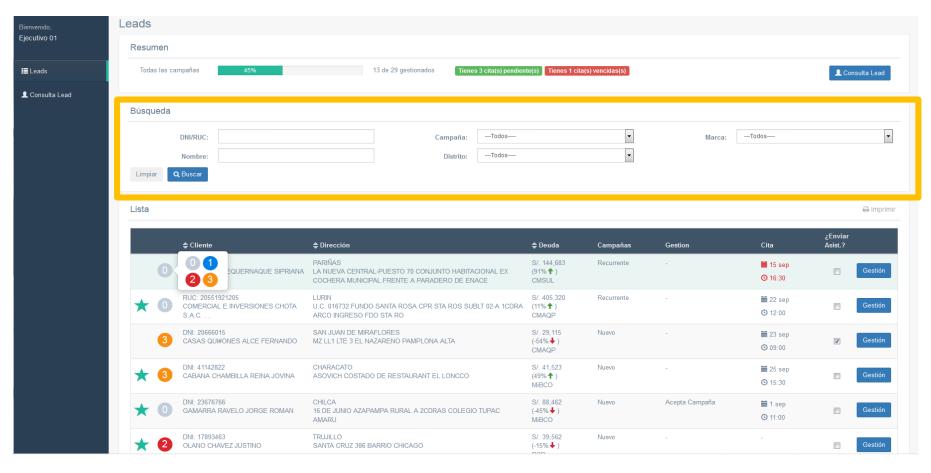


Al pasar el cursor del mouse sobre un ícono de priorización, aparecerá un desplegable donde podrás seleccionar tu propio .







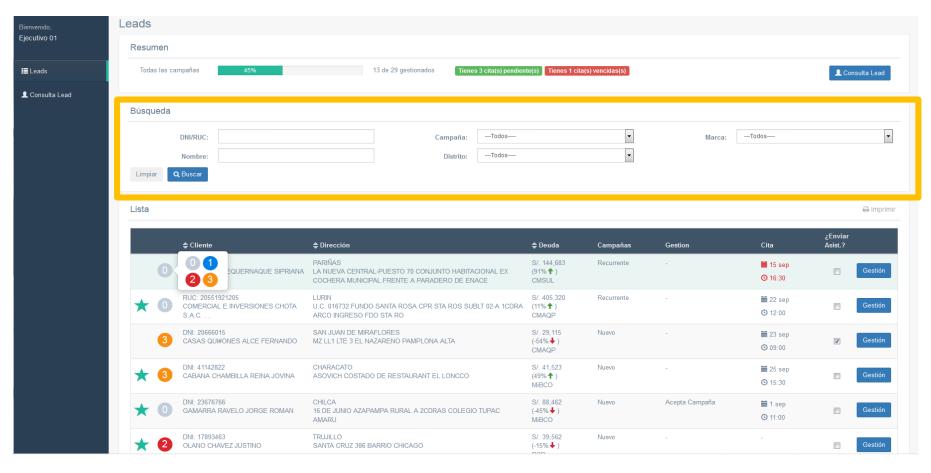


En la sección de búsqueda se encuentran los filtros, los cuales se aplican a los leads que tienes asignados como Ejecutivo de Negocio.

Los filtros son: DNI/RUC, Nombre de Lead, Campaña, Distrito y Marca (Priorización número color)





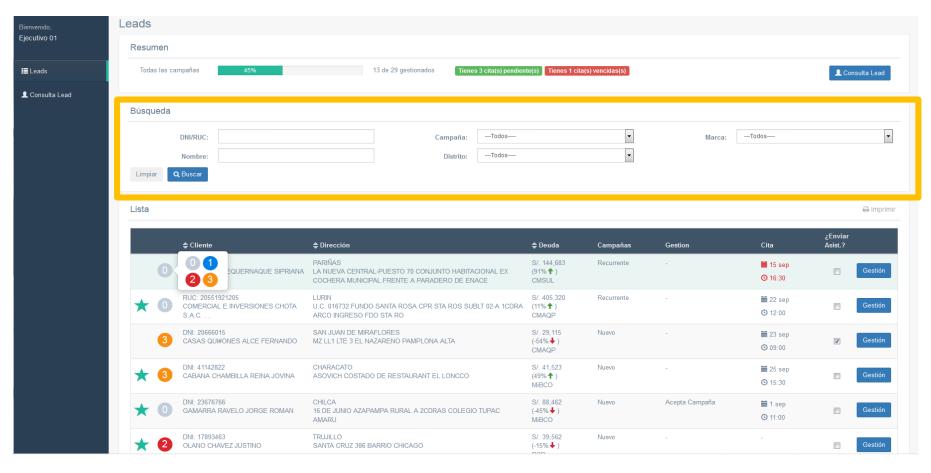


En la sección de búsqueda se encuentran los filtros, los cuales se aplican a los leads que tienes asignados como Ejecutivo de Negocio.

Los filtros son: DNI/RUC, Nombre de Lead, Campaña, Distrito y Marca (Priorización número color)





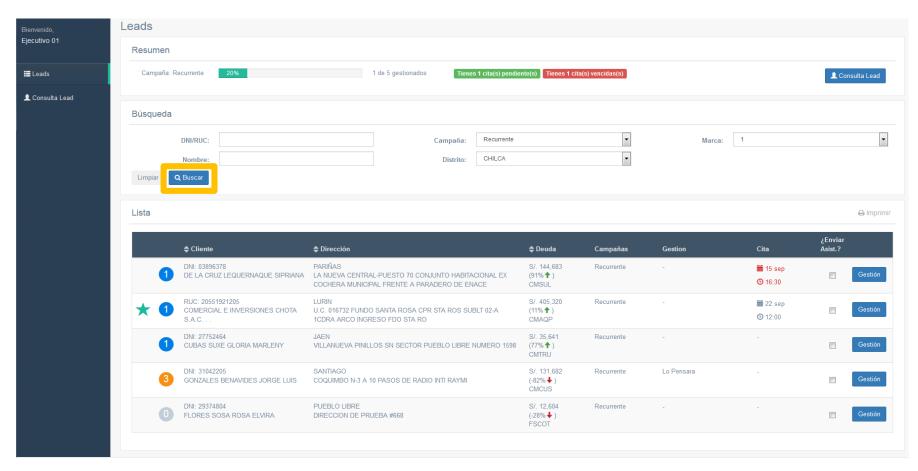


En la sección de búsqueda se encuentran los filtros, los cuales se aplican a los leads que tienes asignados como Ejecutivo de Negocio.

Los filtros son: DNI/RUC, Nombre de Lead, Campaña, Distrito y Marca (Priorización número color)





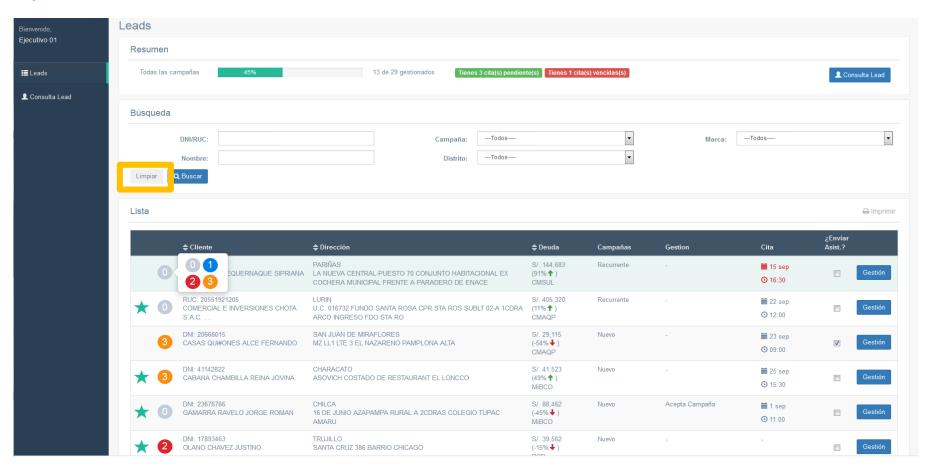


Después de seleccionar los filtros, debemos dar clic en el botón buscar y la lista de leads asignados se reducirá o cambiará de acuerdo a lo que hayas decidido buscar







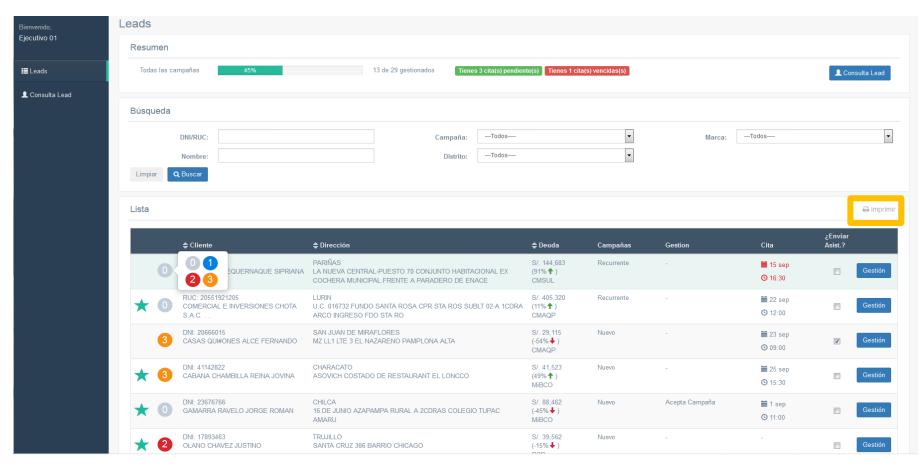


Si deseas borrar los filtros, primero da clic en el botón "Limpiar" y luego das clic en el botón buscar para que se muestre nuevamente toda la lista de leads que tienes asignados.









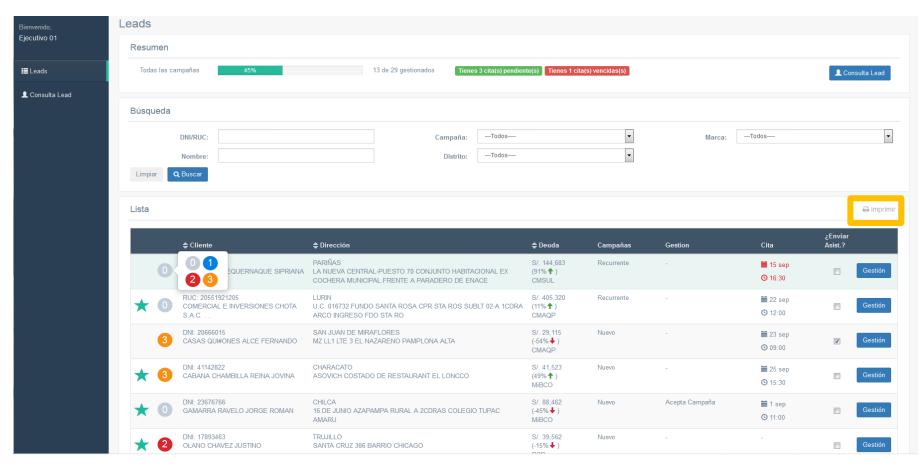
También esta disponible la opción imprimir, la cual pasará a un documento PDF la lista de leads asignados. Si la lista de leads ha sido filtrada previamente, solo se imprimirán esos leads seleccionados

^{*} El documento de impresión mostrará los datos de la cita (dirección/referencia) y también los teléfonos del cliente









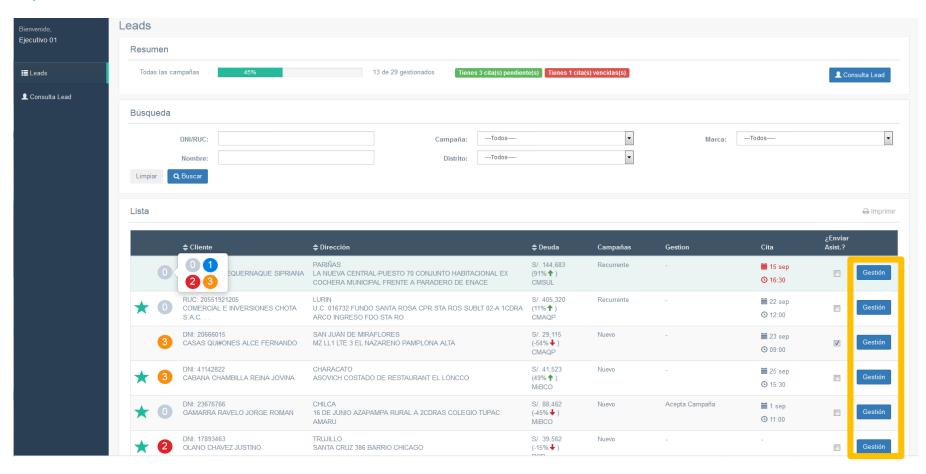
También esta disponible la opción imprimir, la cual pasará a un documento PDF la lista de leads asignados. Si la lista de leads ha sido filtrada previamente, solo se imprimirán esos leads seleccionados

^{*} El documento de impresión mostrará los datos de la cita (dirección/referencia) y también los teléfonos del cliente







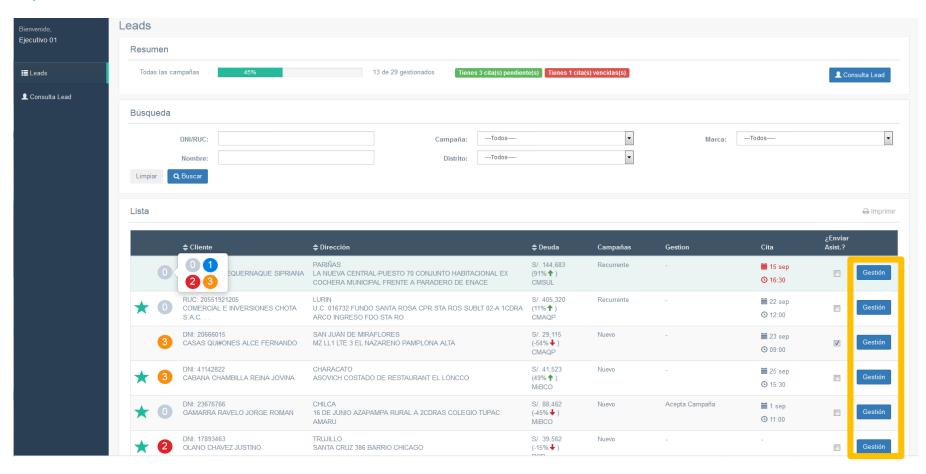


Si ya deseas empezar a gestionar al cliente y/o ver mas detalles de éste (teléfonos, detalles de la cita, histórico de gestiones, etc) damos clic al botón de gestión









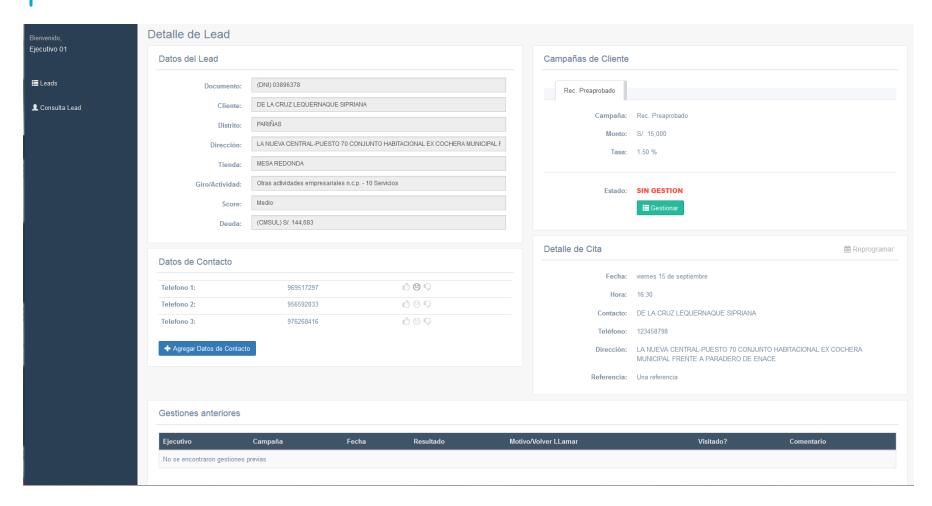
Si ya deseas empezar a gestionar al cliente y/o ver mas detalles de éste (teléfonos, detalles de la cita, histórico de gestiones, etc) damos clic al botón de gestión







2 Gestión de Lead



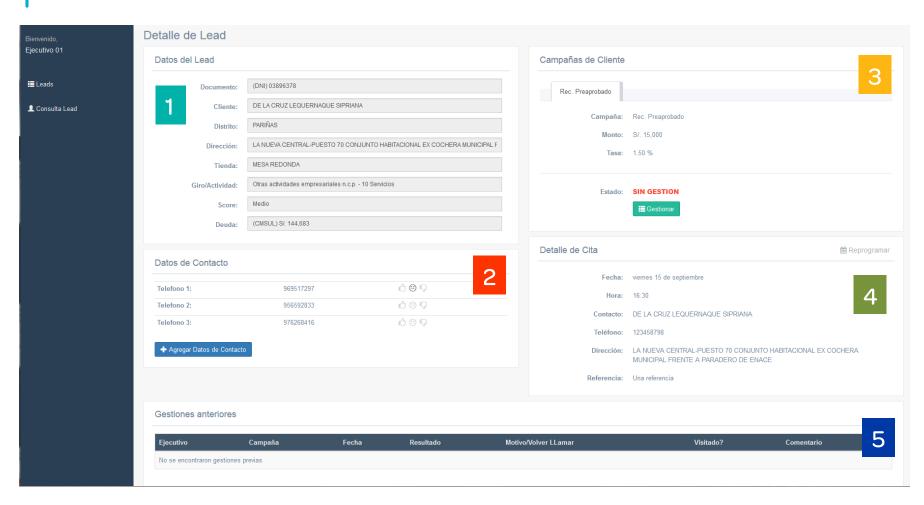
Esta nueva pantalla representa una ficha detallada de la información del Lead, donde además podrás realizar tus gestiones correspondientes a la persona.







2.1 Secciones de la ficha de Lead

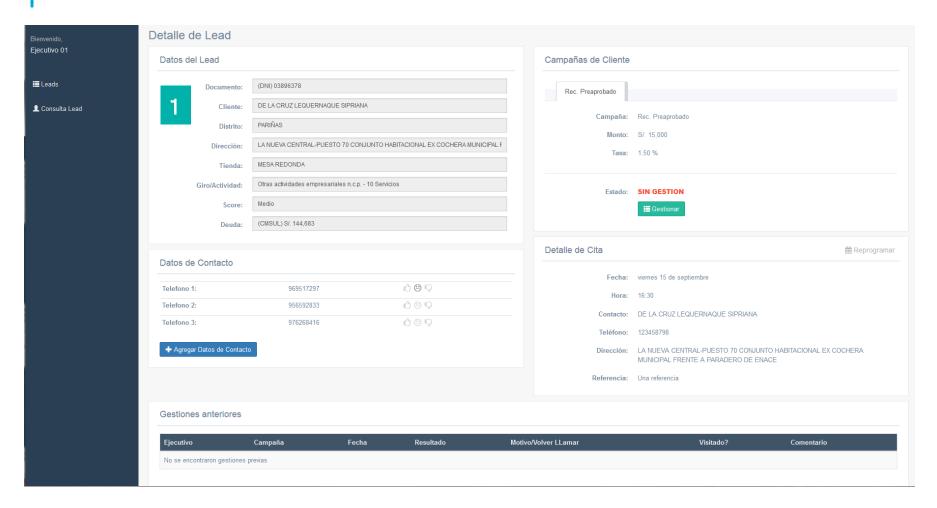


Esta ficha se divide en 5 secciones





2.1 Secciones de la ficha de Lead



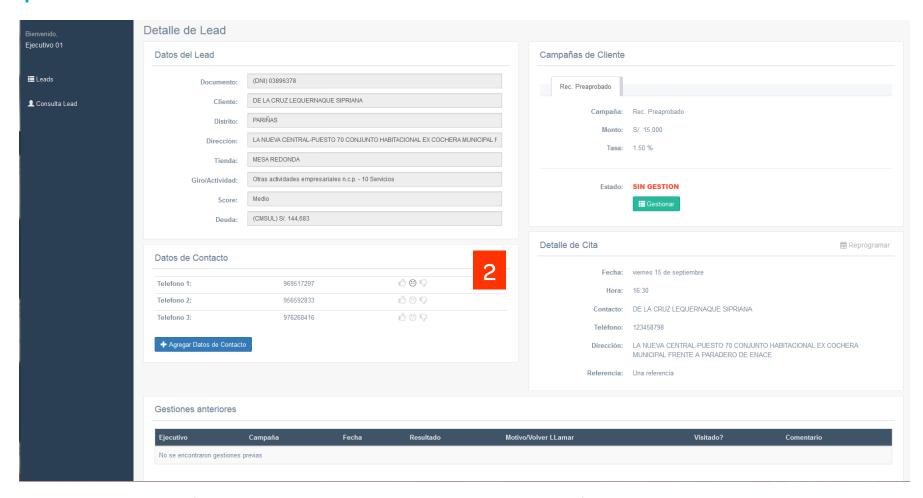
La sección 1 se muestran datos generales del Lead: documento, nombre, distrito, dirección, tienda, giro/actividad, score, deuda.







2.1 Secciones de la ficha de Lead

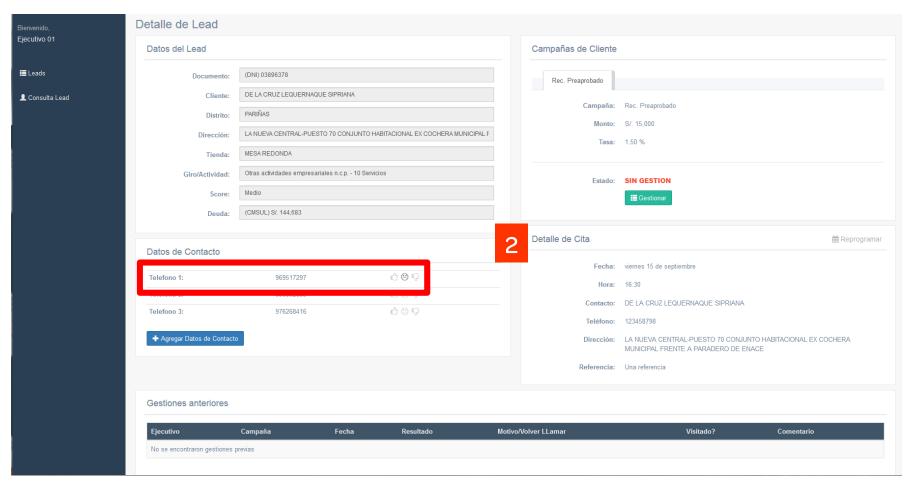


La segunda sección muestra datos de contacto del lead: teléfonos, emails y direcciones adicionales.

Además podrás realizar dos acciones: dar feedback y agregar datos de contacto





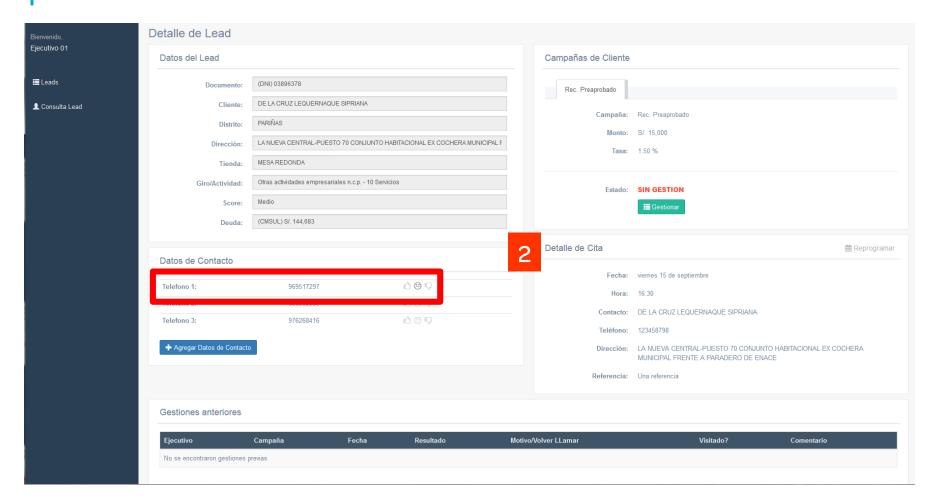


Al costado de cada teléfono de cada teléfono existen 3 íconos

- 🖒 El número le pertenece al lead
- Llamé pero el Lead no me contestó
- 🗣 El número pertenece a otra persona o está bloqueado





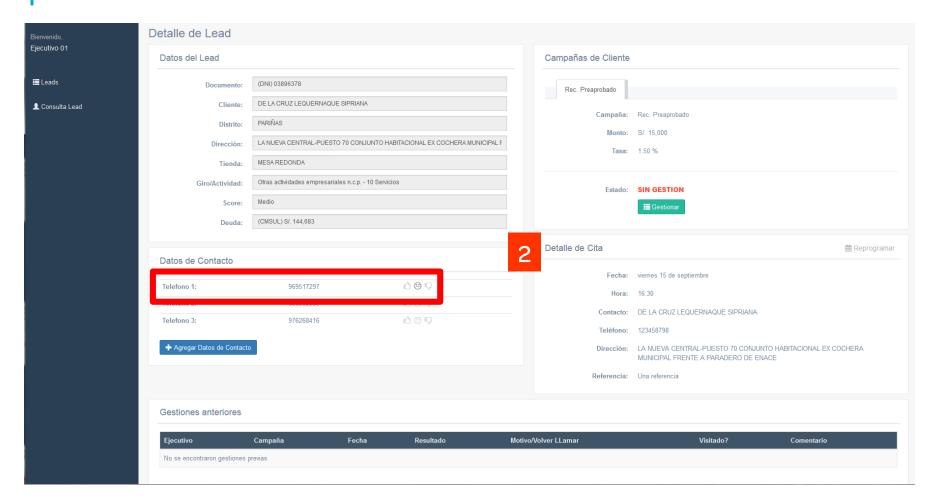


Recuerda siempre marcar estas opciones cada vez que intentes contactarte con el número indicado. Esto nos ayudará a cada recarga darte números telefónicos de mayor calidad.







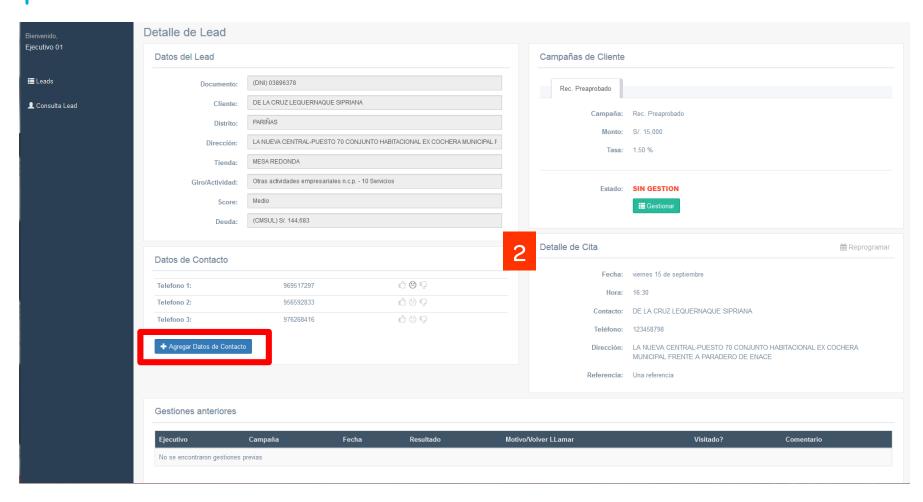


Recuerda siempre marcar estas opciones cada vez que intentes contactarte con el número indicado. Esto nos ayudará a cada recarga darte números telefónicos de mayor calidad.







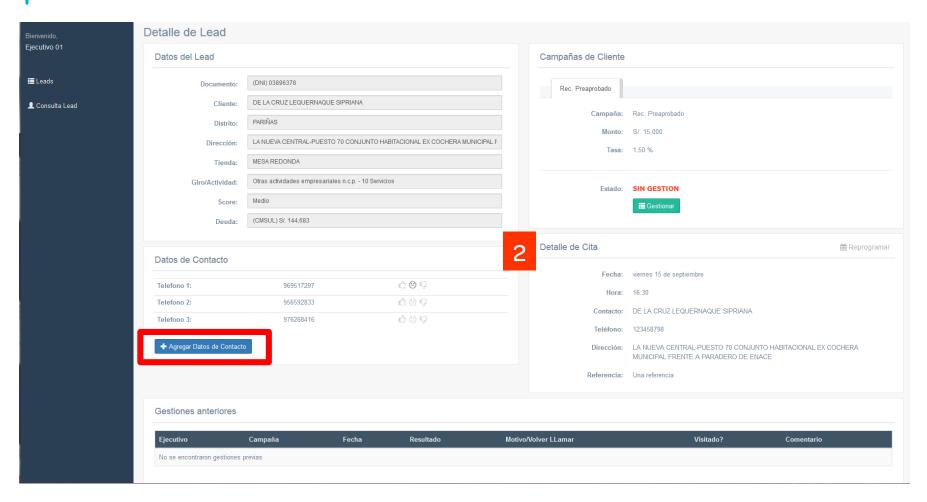


También puedes agregar nuevos datos del lead dando clic al botón "Agregar datos de contacto"





2.2 Contactabilidad

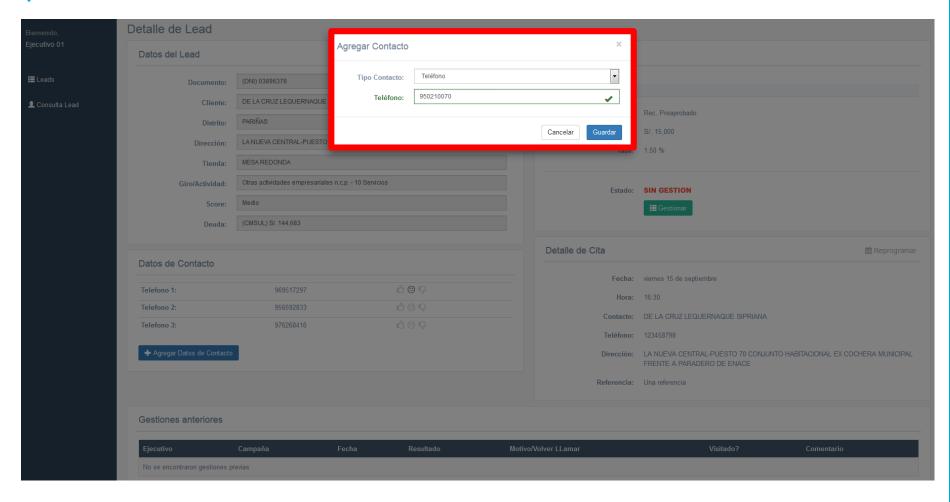


También puedes agregar nuevos datos del lead dando clic al botón "Agregar datos de contacto"





2.2 Contactabilidad

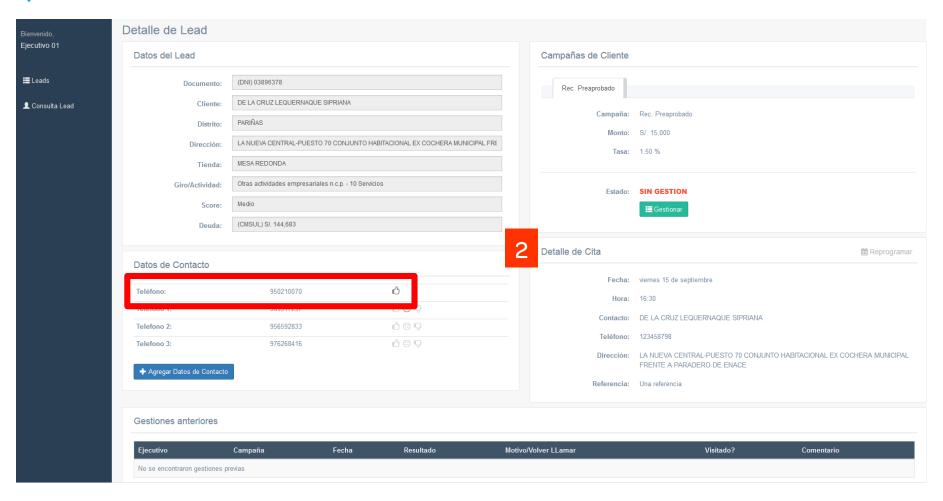


Luego aparecerá un pop-up donde primero elegirás el tipo de dato (teléfono, email y dirección). Luego ingresamos el dato de contacto del cliente y damos clic en el botón Guardar del pop-up.





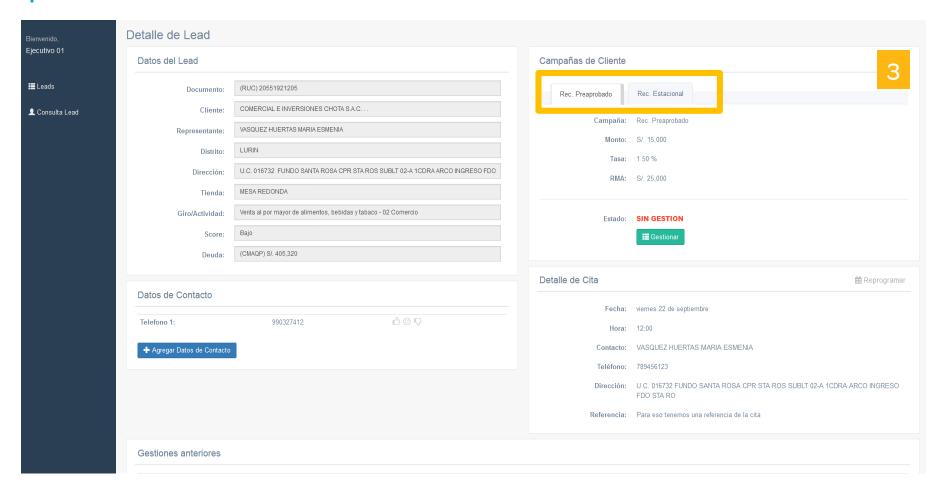
2.2 Contactabilidad



Recuerda que todo dato de contacto que agregues aparecerá en la parte superior de la lista de contactos y siempre con el ícono de "Número Correcto" activado. Por eso es importante que ingreses de manera correcta esta información.





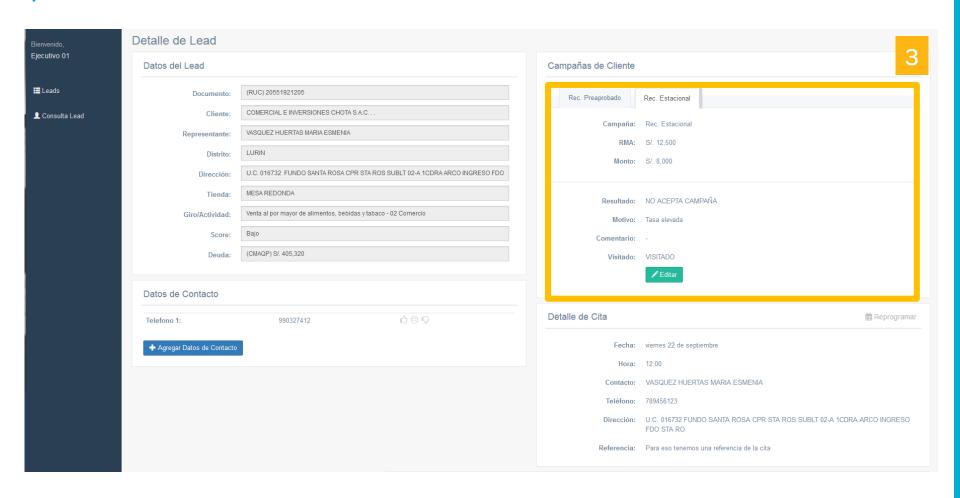


La herramienta ahora tiene soporte para múltiples campañas. Quiere decir que ahora aparecerá una pestaña por cada campaña que tenga asignada el Lead.







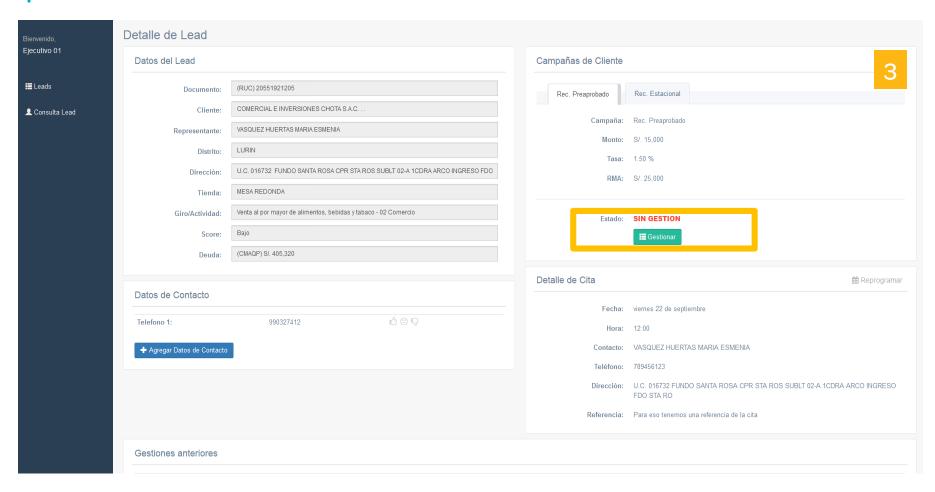


Al dar clic en las pestañas también cambiará la información respecto a la campaña (como el monto, tasa, etc) y la gestión asociada a esa campaña.





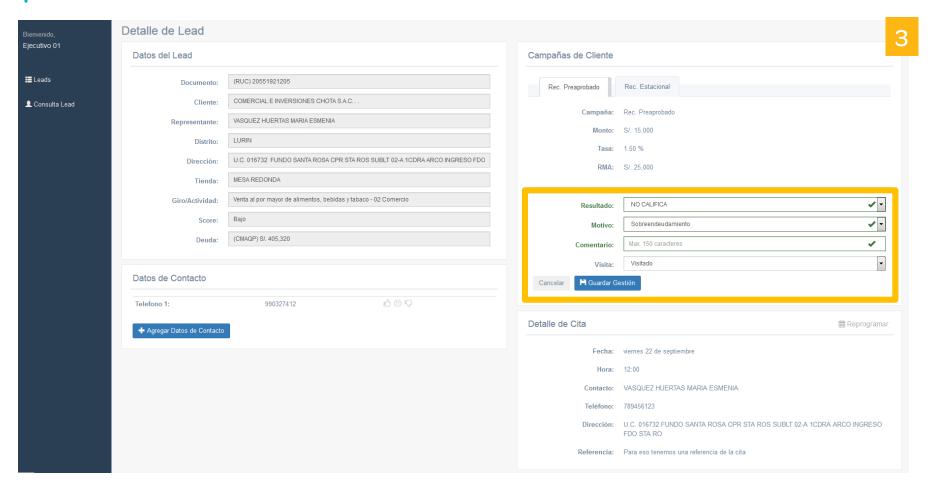




Para iniciar una gestión debemos dar clic en el botón "Gestionar". Pero si ya el lead tenia una gestión asociada, dar clic en el botón "Editar Gestión" para agregar una nueva



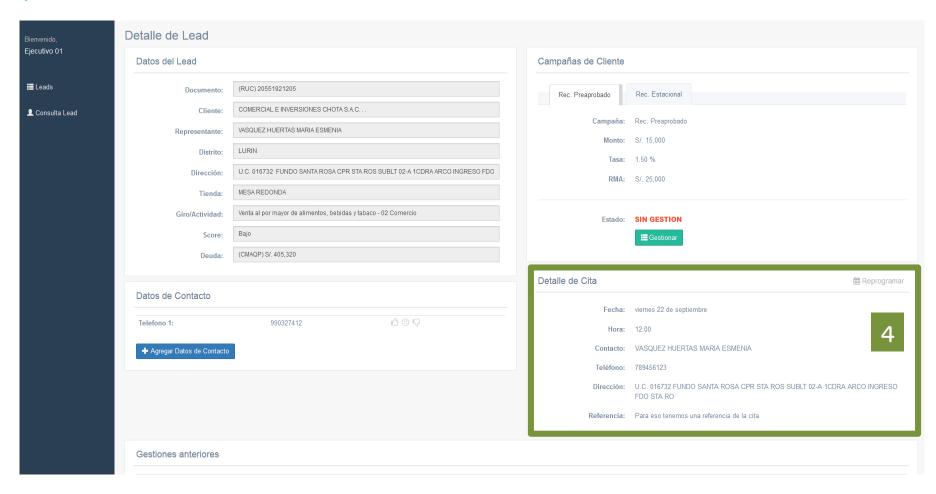




Al iniciar la gestión, se mostrará un formulario donde se debe ingresar el resultado, motivo, visita (si es que hay cita adjunta) y opcionalmente un comentario (excepto cuando el resultado es "Lo Pensará"). Luego presionamos clic en el botón Guardar Gestión





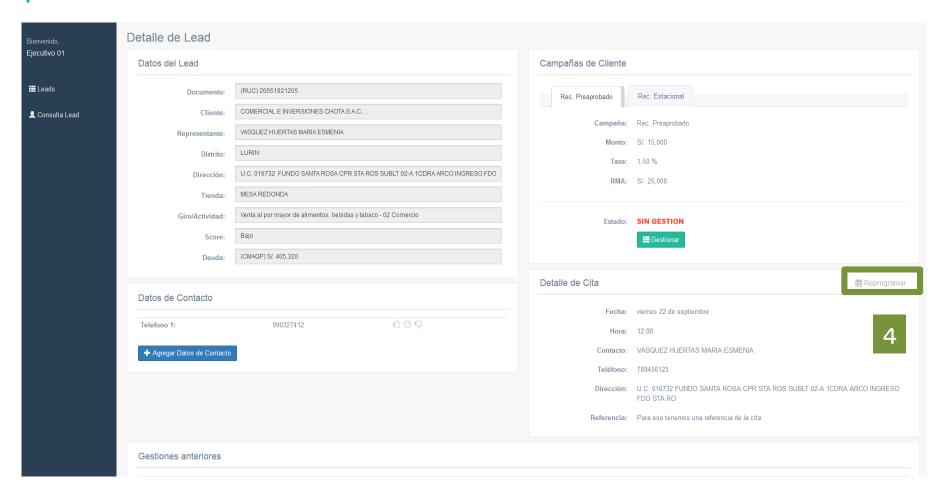


Si es que el lead tuviera una cita programada, se mostrará la información de ella: fecha, hora, contacto, teléfono, dirección y referencia







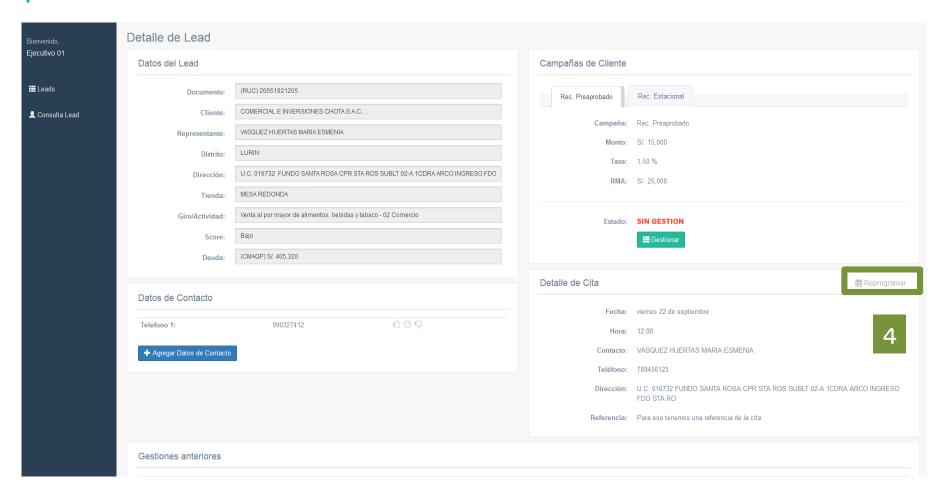


Ahora es posible reprogramar una cita sin necesidad de registrar una gestión. Damos clic a la opción de reprogramar que se encuentra en la esquina superior derecha.







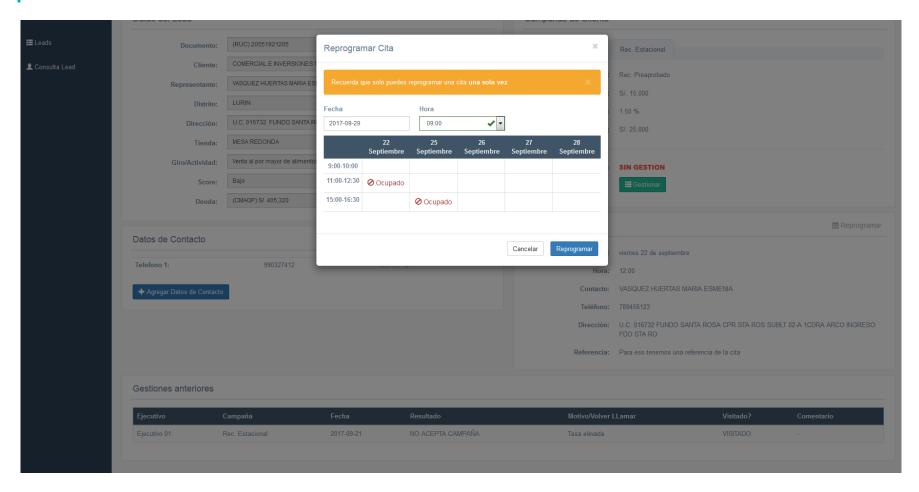


Ahora es posible reprogramar una cita sin necesidad de registrar una gestión. Damos clic a la opción de reprogramar que se encuentra en la esquina superior derecha.







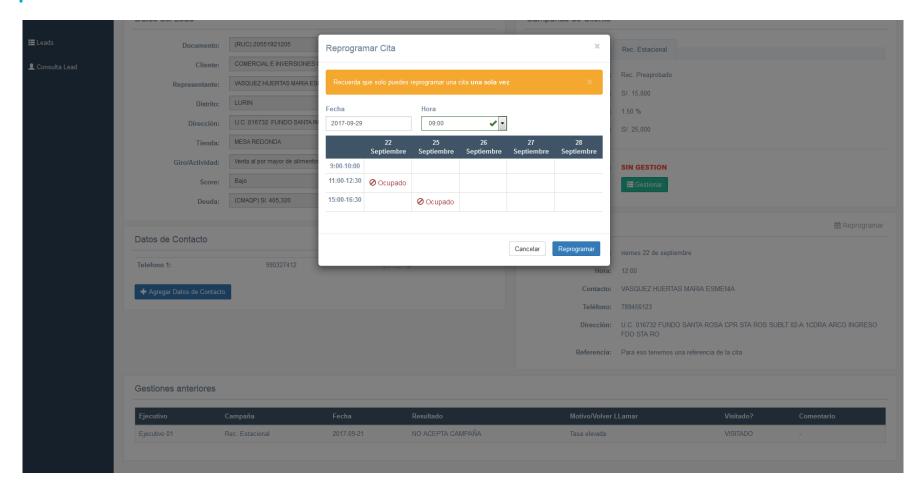


Aparecerá un pop-up donde podrás elegir la nueva fecha y hora de la cita. En la parte inferior aparecerá una tabla donde podrás visualizar tu calendario que te ayudará a encontrar rápidamente tus horarios libres.









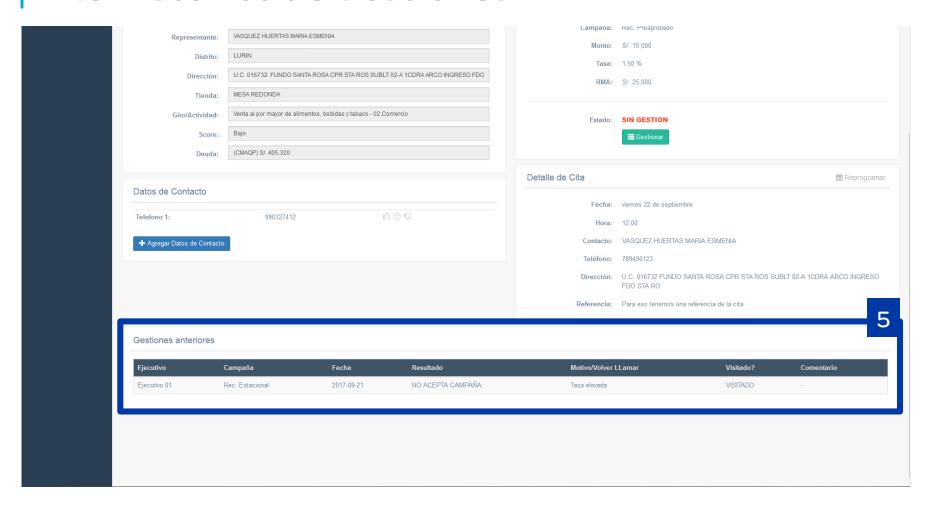
Recuerda que solo puedes reprogramar una sola una vez una cita







2.5 Histórico de Gestiones

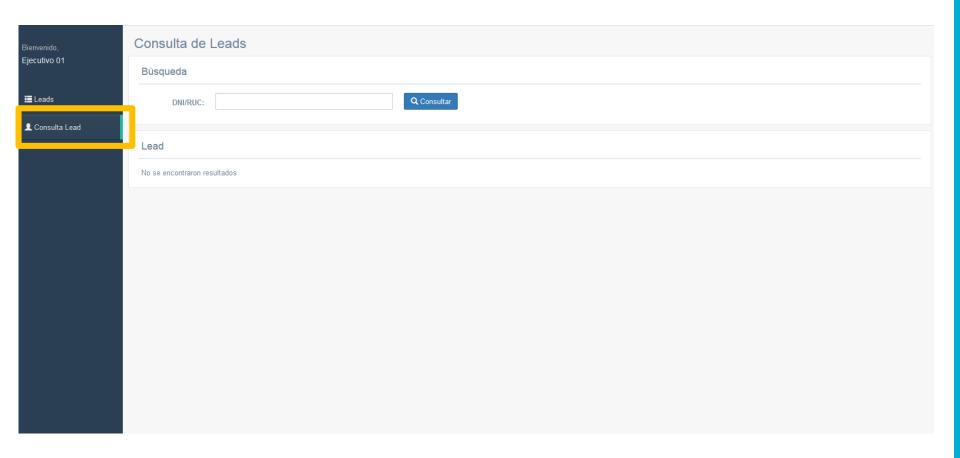


La última sección, que se encuentra en la parte inferior, muestra el histórico de gestiones que tuvo el Lead. Ejemplo: si hace 2 meses el lead fue gestionado por un ejecutivo distinto, los datos de ésta serán mostrados en la tabla histórica.





3. Consulta de Lead



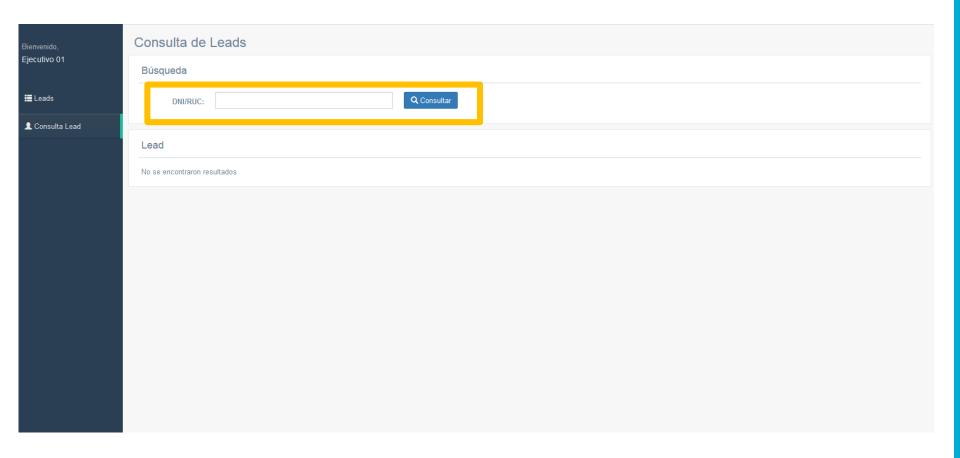
Esta funcionalidad tiene como objetivo poder consultar un Lead y ver detalles de éste:

- Datos personales de Lead
- Campañas asignadas
- Histórico de Gestiones





3. Consulta de Lead



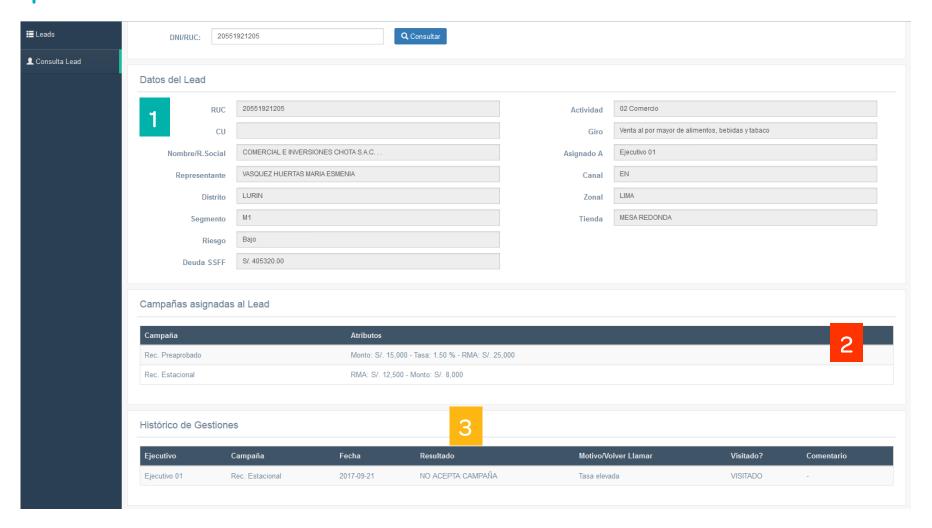
Primero debemos ingresar un Número de documento (DNI/RUC) en la sección de búsqueda y damos clic en el botón consultar







3. Consulta de Lead

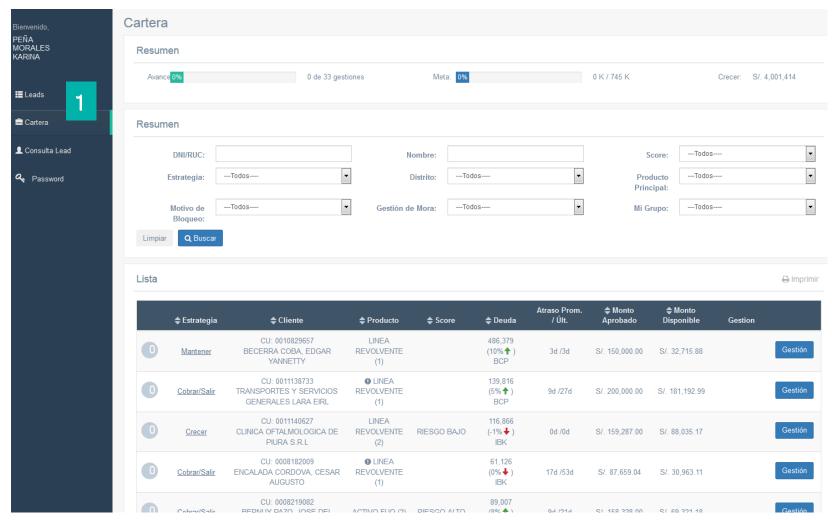


Se pueden apreciar en la pantalla las tres secciones: Datos generales del Lead, campañas asignadas y su histórico de gestiones





4. Cartera

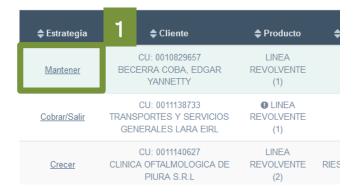


El módulo de cartera mantiene la misma estructura que el módulo de leads, con las secciones de resumen, búsqueda y lista de clientes en cartera





4. Cartera



Si consideras que la estrategia asignada no es la ideal para el cliente, puedes cambiarla dando clic en ella



Aparecerá un pop-up donde podrás seleccionar la estrategia que consideres adecuada



Cuando cambies de estrategia, saldrá un símbolo recordándote cual fue la estrategia inicial asignada



