

Train de Trainer



Nueva Experiencia 360 Omnicanal



Scotiabank

Objetivo



- ☐ Comprender la **importancia y el impacto** de iCRM.
- ☐ Conocer y aprender hacer uso de los **recursos adicionales** de soporte **que te ayudarán** durante la salida de iCRM.
- ☐ Adquirir el conocimiento necesario para que puedas llevar a cabo tus **actividades diarias de gestión usando iCRM**.
- ☐ Entender las etapas de la implementación y cómo las nuevas funcionalidades me beneficiarán en el **cumplimiento de mis objetivos y los de mi cliente**
- ☐ Hacer **uso de la nueva herramienta de gestión iCRM en vivo** para que puedas practicar tus actividades diarias y hacer preguntas directamente a los expertos de iCRM

“

Los procesos de transformación digital en la banca se aceleraron el año pasado y esto debido a la pandemia del COVID-19, fueron varios bancos quienes tuvieron que **acoplarse de una manera rápida a nuevas formas de trabajo** y Scotiabank no se podía quedar atrás, por eso comprometerse con una transformación digital más profunda permitirá a Scotiabank **responder adecuadamente a las nuevas demandas y necesidades de los clientes** y sacar provecho a esta coyuntura que nos obligó a actuar diferente, retando nuestra forma tradicional de operar y adelantándonos al futuro.

Hipótesis

Creemos que un entrenamiento debe enfocarse en ayudar a los usuarios adoptar una herramienta fácilmente y que les ayude en el cumplimiento de sus objetivos de negocio

¿Qué es iCRM?



iCRM (Gestión de Relaciones con los clientes integradas): es la nueva plataforma de ventas y gestión de clientes que ha sido diseñada para mejorar la gestión de relaciones con nuestros clientes, ayudándote a ser mas productivo y mejorando tu experiencia y la de tu cliente. iCRM reemplazara el Visualizador que actualmente usas para la gestión de tus clientes y campañas.



iCRM ofrece una solución única cuyo valor principal se encuentra en poder unificar toda la información de tu cliente en una sola vista “Vista 360”, integra sistemas externos, te ayuda con la gestión de tus campañas de principio a fin y se alinea con el MEC con la finalidad de tener una conversación guiada y focalizada en el cliente.



Beneficios para ti como usuario de iCRM



Permite una Conversación Focalizada en el Cliente

Facilita y Guía el Modelo de Experiencia del Cliente (MEC)
Optimización de Tiempos; Respuestas Asertivas
Conocer al Cliente a través de la información integrada y alimentada por distintas herramientas/Canales como también por la propia gestión de cada usuario que retroalimenta.

Mejores Campañas de Cliente

Más oportunidades de ventas e identificación de las siguientes acciones disponibles como resultado del uso de analítica que identifican comportamientos de los clientes.

Integración con Sistemas y Herramientas Claves

Se aumenta la productividad al minimizar la cantidad de herramientas y sistemas utilizados para llevar a cabo conversaciones de ventas con los clientes.



Experiencia de usuario intuitiva

Diseño amigable y flexible permitiendo una conversación natural con el cliente

Vista 360 de las interacciones de Cliente a través de todos nuestros canales:

Información estará disponible en iCRM para cualquier canal.

Perfil de Cliente mas robusto

Una nueva visión centrada en el cliente permitiendo tener una comprensión completa y profunda de las necesidades de los clientes para anticipar sus necesidades, preferencia y superar sus expectativas

Reportes y Dashboards Personalizados

Seguimiento de indicadores clave de rendimiento para alinear mejor estrategias de ventas y permitir a los gerentes identificar tendencias que puedan influir en la toma de decisiones futuras.



Guía Práctica de Ingreso al Sistema

1. Cómo Ingresar?

Para ingresar a iCRM debes hacerlo a través del icono que se encuentra en tu escritorio o a través del portal intranet. Sólo en el primer acceso deberás ingresar tu ScotiaID y Contraseña de Windows.



2



3

s1230223

••••••••

☒ Remember my Scotia ID

Log On

[Lookup Scotia ID](#)

[Manage Password](#)

Mis KPIs

MIS ACTIVIDADES ASIGNADAS

26/30 Llamadas realizadas	8/15 Citas programadas	1/5 Citas fuera de oficina	16/24 Referidos generados
------------------------------	---------------------------	-------------------------------	------------------------------

MIS METAS MENSUALES

7/80 Unidades vendidas	33% Efectividad de gestión	25% Campañas gestionadas
---------------------------	-------------------------------	-----------------------------

Expira hoy

- Alerta de Referidos: TEST2 te ha referido un cliente el 07/05/2021. [Gestionar Alerta](#)
- Alerta de Referidos no Agendados: Matías Silva te ha referido un cliente el 12/04/2021. [Gestionar Alerta](#)
- Alerta de Campañas: La campaña BP Consumo se lanzó el 12/04/2021. [Gestionar Alerta](#)

Alertas

Sistema	Descripción	Acción
EIAP	Hay 20 Solicitudes	Revisar
ScotiaImage	Hay 12 Reclamos en la Bandeja	Revisar
Solicitudes	Tienes 5 solicitudes	Revisar

Mi Calendario/Miércoles 19 Mayo

Mayo 2021

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

12:00 - 12:30 30 min Cita presencial PATERNO MATERNO NOMBRES 0130473229 12345678 Venta Préstamo



Mi Inicio Agendamiento

Mi Calendario – Agregar Evento

1. Mi calendario, corresponde a tu agenda personal y en ella podrás planificar y registrar tus actividades diarias, semanales mensuales.

Una vez que ingreses el evento en el calendario, inmediatamente podrás visualizar el mismo evento en el correo office 365 y teams.

2. “Agregar Evento” a través de ésta opción podrás registrar un evento determinado.

The screenshot displays the iCRM 'Mi Inicio' dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Clientes', 'Portafolio', and 'Campañas'. A user profile for 'Indira Trujillo Cofre' is visible on the right. Below the navigation bar, the 'Mi Inicio' section features a 'Buscar Cliente' button and two main performance cards: 'MIS ACTIVIDADES ASIGNADAS' and 'MIS METAS MENSUALES'. The first card shows metrics for calls, appointments, and referrals. The second card shows metrics for units sold, management effectiveness, and campaigns managed. Below these are sections for 'Expira hoy' (Alerts) and 'Alertas' (Alerts). The 'Expira hoy' section lists three alerts related to referrals and campaigns. The 'Alertas' section shows a table of alerts with columns for 'Sistema', 'Descripción', and 'Acción'. A large blue number '1' is overlaid on the left side of the dashboard, pointing to the 'Mi Calendario' section. The 'Mi Calendario' section shows a calendar for May 2021, with the date 'Miércoles 19 Mayo' highlighted. A large blue number '2' is overlaid on the right side of the dashboard, pointing to the 'Agregar Evento' button. The 'Agregar Evento' button is located next to a card showing a meeting scheduled for 12:00 - 12:30 on May 19th, titled 'Cita presencial' with details for 'PATERNO MATERNO'.

Mi Inicio

MIS ACTIVIDADES ASIGNADAS

26/30 Llamadas realizadas

8/15 Citas programadas

1/5 Citas fuera de oficina

16/24 Referidos generados

MIS METAS MENSUALES

7/80 Unidades vendidas

33% Efectividad de gestión

25% Campañas gestionadas

Expira hoy

Alerta de Referidos
TEST2 te ha referido un cliente el 07/05/2021
[Gestionar Alerta](#)

Alerta de Referidos no Agendados
Matías Silva te ha referido un cliente el 12/04/2021
[Gestionar Alerta](#)

Alerta de Campañas
La campaña BP Consumo se lanzó el 12/04/2021
[Gestionar Alerta](#)

Alertas

Sistema	Descripción	Acción
EIAP	Hay 20 Solicitudes	Revisar
Scotialmage	Hay 12 Reclamos en la Bandeja	Revisar
Solicitudes	Tienes 5 solicitudes	Revisar

1

Mi Calendario/Miércoles 19 Mayo

2 + Agregar Evento

12:00 - 12:30
30 min

Cita presencial

PATERNO MATERNO
NOMBRES
0130473229
12345678

Venta
Préstamo

Agregar un evento

- 1. Ingresa el Rut del cliente que debes agendar por ejemplo: Agendaré una llamada, formato *(Rut sin puntos con guión y dígito verificador)*
- 2. Ingresa la Fecha en que llamarás al cliente (se desplegará el calendario para seleccionar el día)
- 3. Ingresa la **Hora y Duración** de la actividad.



1

2

3

Agregar un evento

Ingresar RUT*

21148528-0

Nombre

PATERNOMATERNOSTUDIOICRMPRUEBASS

Fecha* (DD/MM/YYYY)

31/08/2021

Hora*

Hora

Duración*

Duración

Tipo de evento*

Selecciona un evento

Comentarios

Comentarios

400

Cancelar

Aceptar



“Tipo de Evento”

1. “Tipo de Evento”

Corresponde al detalle de actividades que puedes registrar como evento.

2. “Motivo de evento”

Corresponde a los diferentes motivos que se asocian al tipo de evento.

Agregar un evento

Ingresar RUT*

21148528-0

Nombre

PATERNO MATERNO ESTUDIO ICRM PRUEBASS

Fecha* (DD/MM/YYYY)	Hora*	Duración*
31/08/2021	16:00	15 min

Tipo de evento* **1**

Llamada

Motivo de evento*

Servicio

Selecciona un evento

- Llamada
- Chat
- Email
- Cita presencial
- Video llamada
- Visita fuera sucursal
- Whatsapp

400

Cancelar Aceptar

Agregar un evento

Ingresar RUT*

21148528-0

Nombre

PATERNO MATERNO ESTUDIO ICRM PRUEBASS

Fecha* (DD/MM/YYYY)	Hora*	Duración*
31/08/2021	16:00	15 min

Tipo de evento*

Llamada

Motivo de evento* **2**

Servicio

Detalle del motivo*

Detalle del motivo

Comentarios

Comentarios

Elige el motivo

- Servicio
- Requerimientos y/o Reclamos
- Venta
- Campaña
- Venta Asistida
- Retención
- Post Venta

Cancelar Aceptar

Agregar un evento

3. “Detalle del Motivo”

Corresponde a los diferentes productos y servicios Banco.

4. “Monto”

¡Campo dinámico! se activará siempre y cuando el detalle del motivo corresponda a producto de crédito o ahorro.

Agregar un evento

Ingresar RUT*

21148528-0

Nombre

PATERNO MATERNO ESTUDIO ICRM PRUEBASS

Fecha* (DD/MM/YYYY)

31/08/2021



Hora*

12:30



Duración*

15 min



Tipo de evento*

Llamada



Motivo de evento*

Servicio



Detalle del motivo*

Detalle del motivo



Detalle del motivo

KeyPass

Mantenimiento Clientes

PAA Fondo de Inversión

PAC

PAT

PER

Scotiaweb

400

Cancelar

Aceptar

Agregar un evento

Ingresar RUT*

21148528-0

Nombre

PATERNO MATERNO ESTUDIO ICRM PRUEBASS

Fecha* (DD/MM/YYYY)

31/08/2021



Hora*

10:30



Duración*

15 min



Tipo de evento*

Chat



Motivo de evento*

Venta



Detalle del motivo*

Crédito de Consumo



Monto

Monto

Comentarios

Comentarios

400

Cancelar

Aceptar



Comentarios

5 Comentarios

¡Recuerda siempre incorporar los comentarios relacionados al tipo de evento, esto te permitirá recordar la conversación que debes tener con el cliente!

Para Finalizar selecciona Aceptar y luego en tu Home deberás visualizar el evento correctamente creado en tu calendario en el día y la hora que fue agendando.



Agregar un evento

Ingresar RUT*

21148528-0

Nombre

PATERNOMATERNOSTUDIOICRMPRUEBASS

Fecha* (DD/MM/YYYY)

31/08/2021



Hora*

12:30



Duración*

15 min



Tipo de evento*

Llamada



Motivo de evento*

Campaña



Detalle del motivo*

Crédito de Consumo



Monto

56000000

Comentarios5

Cliente necesita cotización de préstamo, envíe simulaciones, lo debo llamar para confirmar si está de acuerdo con las condiciones de plazo, monto y fecha de primer pago.

Cancelar

Aceptar



Página Principal “Inicio /Home”

1. En el panel superior derecho encontrarás el botón “Buscar Cliente”
2. Selecciona el botón para realizar la búsqueda de un cliente.

iCRM Inicio Clientes Portafolio Campañas

22 IN Indira Trujillo Cofre

Mi Inicio

Búsqueda de Clientes **Buscar Cliente**

MIS ACTIVIDADES ASIGNADAS Semanal

26/30 Llamadas realizadas 8/15 Citas programadas 1/5 Citas fuera de oficina 16/24 Referidos generados

MIS METAS MENSUALES Ver detalle de ventas

7/80 Unidades vendidas 33% Efectividad de gestión 25% Campañas gestionadas

Expira hoy

Alerta de Referidos
TEST2 te ha referido un cliente el 07/05/2021
[Gestionar Alerta](#)

Alerta de Referidos no Agendados
Matías Silva te ha referido un cliente el 12/04/2021
[Gestionar Alerta](#)

Alerta de Campañas
La campaña BP Consumo se lanzó el 12/04/2021
[Gestionar Alerta](#)

Alertas Ver todo

Sistema	Descripción	Acción
EIAP	Hay 20 Solicitudes	Revisar
ScotiaImage	Hay 12 Reclamos en la Bandeja	Revisar
Solicitudes	Tienes 5 solicitudes	Revisar

12:00 - 12:30
30 min

Cita presencial

PATERNO MATERNO
NOMBRES
0130473229
12345678

Venta
Préstamo

+ Agregar Evento

Mi Calendario/Miércoles 19 Mayo

Mayo 2021

Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6




Búsqueda de Cliente

Has llegado a la búsqueda de cliente
Opciones de búsqueda:

- Rut con guión y dígito verificador
- Número de Cuenta
- Nombre

Debes digitar cualquiera de las opciones en el recuadro y el sistema mostrará la información del cliente.


Para ingresar al cliente selecciona el nombre tal como lo indica la flecha.


 **Inicio**

Cientes

Portafolio

Campañas

 22



IN Indira Trujillo
Cofre

Buscar Cliente



Buscar por RUT

Resultado de Búsquedas

Segmento	RUT	Nombre Completo	Email Seguro	Teléfono Seguro
PREMIUM	25654321-4	MAS PRUEBAS MAS	JAA@AAA.CL	0

1-1 de 1 < 1 >



iCRM

Vista 360

En iCRM cuentas con información valiosa, para construir una conversación con el cliente y ofrecer integralmente nuestros productos y servicios.

iCRM

1

Información Personal

Encontrarás información de datos personales, Renta, Dirección, Contactos Seguros, Actividad laboral, actividad cónyuge y KYC

2

NPS

Tienes el resultado de las encuestas transaccionales, conocerás el canal, fecha y probabilidad de recomendación de nuestros clientes con el Banco.

3

Canales Digitales

Estos indicadores te permiten conocer si el cliente tiene activos, sus canales digitales, Sitio Web, Scotiabank GO, Key Pass

4

Productos

Tienes el detalle de sus productos, Cuentas, Líneas, Tarjetas, Créditos, Seguros, Inversiones.

5

Historial Multicanal

Conexión con registro de interacciones, por los diferentes canales **Hoy Contact Center, Red de sucursales.**

6

Ofertas Campañas

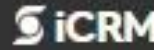
Tienes toda la información disponible de las ofertas que tiene el cliente.








Referidos

Gestionar Referidos

**iCRM**

[Inicio](#) [Clientes](#) [Portafolio](#) [Campañas](#) [Reportes](#)

 22   SB SBQAT Two ▾

Mi Inicio

Sucursal El Bosque

Buscar Cliente

MIS ACTIVIDADES ASIGNADAS ⓘ
Diario ▾

MIS METAS MENSUALES ⓘ
Ver detalle de ventas

-/-
Unidades
ventas

-%
Efectividad de
gestión

8%
Campañas
gestionadas

 **Expira hoy**

Alerta de Referidos
IST Test17 te ha referido un cliente el 25/05/2022
[Gestionar Alerta](#)

Alerta de Referidos
SBQAT Two te ha referido un cliente el 25/05/2022
[Gestionar Alerta](#)

Alerta de Referidos
SBQAT Two te ha referido un cliente el 25/05/2022
[Gestionar Alerta](#)

TUS ALERTAS [Ver todo](#)

Gestión 1

Campañas

Sistema	Descripción	Acción
Referido	Hay 67 referidos agendados	revisar

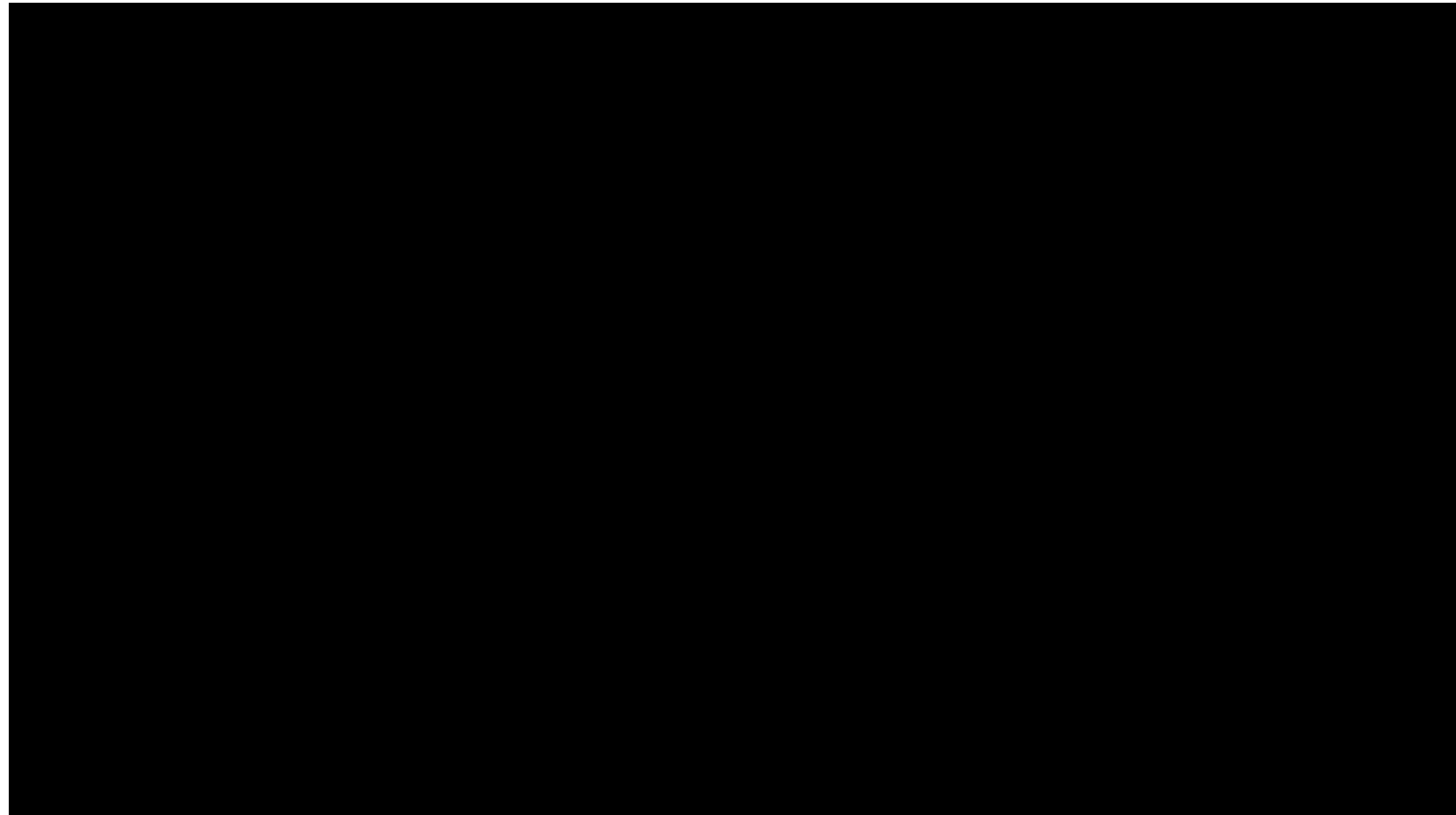


A photograph of a runner's legs in motion on a paved track. The runner is wearing blue and orange sneakers and black shorts. The background is slightly blurred, showing a track with white lane markings and some greenery in the distance. A solid teal vertical bar is on the left side of the image, and a horizontal teal bar crosses the middle of the image, partially obscuring the text.

Campañas

**Gestión de
Campañas**

**Registro de
Interacción**



Oferta Principal vista 360



Dentro de la vista 360 encontrarás, el Banner correspondiente a la **Oferta Principal**, que el cliente tiene en su **sitio privado WEB**.

Registrar Interacción Solicitudes Referir

Vista 360 Inf.Perfil Productos Campañas

Deja de pensarlo y hazlo todo con tu Crédito de Consumo

Tienes un monto Aprobado de hasta:

 **\$5.400.000** ¡Lo quiero! >

“Estas mirando la misma oferta, que el cliente tiene en WEB”

Modal Recomendaciones



*Continuamente estamos mejorando iCRM, es por ello que, incorporamos el **Modal de Recomendaciones**, nuestro modal, aparece cada vez que ingresas a la vista 360 del cliente. Aquí tienes información valiosa que te permitirá*
¡Asesorar asertivamente a tu cliente!



El modal, te acompañara siempre en la vista 360, si seleccionas recomendaciones como la flecha lo indica, puedes volver a consultar el detalle.






Campaña Asesoría Única



¡Tenemos Excelentes Noticias! Desde Hoy puedes revisar y gestionar tu campaña **Asesoría Única** en ICRM

1. Ingresar a la sección Campañas en el menú Superior
2. Seleccionar los filtros de búsqueda para encontrar tu semana a trabajar (**Campaña-Ejecución- Subcampaña**)

InicioCientes**1** Campañas

22IN Indira Trujillo
Cofre

Campañas

13

Gestionados

11

Contactados

10

Entregados

8

Interesados

8

Aceptados

11

Terminados

0

Exitosos

23

Total Asignados

Campaña

Asesoría Única **2**

Ejecución

(6932) Mayo 2022

SubCampaña

Seleccione una subcampaña

Seleccione una subcampaña

Seman **1**

Buscar

Campaña Asesoría Única



(361) Asesoría Única

(1014) Semana 1

[Pdf Campaña](#)

Canales: ☒ Red de Sucursales

Vigencia Campaña: 01/05/2022 - 31/05/2022

Familia: Venta

[Ver detalles](#) ▾

Campaña

Asesoría Única al Cliente
[Script de llamado](#)

Renta

\$6.113.280
Origen: IBS
Actualizada: Sí
Fecha: 202101

Digitalización

App Scotiabank GO!: Activo
Clave Web: Activo
Key Pass: Activo
Digital Engagement: Sí

Documentación

Mandato PER: No Activo
Mandato operación a distancia:
Firmado
KYC: Actualizada
Fecha Actualización: 04/26/22
PEP: No

Indicadores

Risk: A
Principalidad: Sí
Rentabilidad: \$612.752
Scotiapesos: 354.777
Tenencia Inversiones: \$108 MM

Tarjetas

Tenencia TCR: Sí
Color TCR: Visa Singular

Relacionados

Cónyuge: SANDRA MARGARITA
ROZAS VERA
Sin hijos informados



“Tienes toda la información necesaria, para asesorar integralmente a tu cliente”



A photograph of a runner's legs in motion on a dark asphalt track. The runner is wearing blue and orange sneakers. The image is partially covered by a teal vertical bar on the left and a dark green horizontal bar across the middle. The word "Portafolio" is written in white text on the teal background.

Portafolio

¿Cómo acceder a Portafolio?

The screenshot displays the iCRM Portafolio dashboard. The top navigation bar includes links for Inicio, Clientes, Portafolio (active), Campañas, Campañas Sucursal, and Reportes. On the right, there are notification and settings icons, and a user profile for 'Temporary Test3'.

Tu portafolio

Sucursal: **Unidad de Soporte** ▼ Rol: **MGR** ▼ Ejecutivo: **Employee Manager** ▼

Resumen de cartera Oportunidades

[Ver stock clientes >](#)

CLIENTES

Nuevos ⓘ

176

Stock

Actualizado al: **03/10/2021**

Legend: Transaccio (purple), Clásico (pink)

Pie chart data:

Categoría	Porcentaje
Transaccio	59%
Clásico	41%

CLIENTES DIGITALES

Mi cartera en ambientes digitales



¿Cómo revisar stock de clientes en portafolio?

iCRM Inicio Clientes **Portafolio** Campañas Campañas Sucursal Reportes

TE Temporary Test3

Tu portafolio

Sucursal: Unidad de Soporte Rol: MGR Ejecutivo: Employee Manager

Resumen de cartera Oportunidades

Ver stock clientes

88
Stock

-
Nuevos

36
Clásicos

-
Preferentes

-
Premium

-
Singular

52
Transaccional

Agendar

Tiene KeyPass: SI Editar filtros

✓ Guardar búsqueda Mis búsquedas Limpiar filtros

Agregar Columna

<input type="checkbox"/>	Rut del Cliente	Nombre Cliente	Fecha Act. KYC	Tiene KYC Actualizado	Renta Estimada	Segmento Cliente	Cliente Principal	Valor Cliente
	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar	Filtrar
<input type="checkbox"/>	1-9	EDUARDO	2019-04-01	No	\$1.100.000	Clásico	No	01. Bajo



Adopción digital en Portafolio

