

ALGUNOS CASOS DE ÉXITO SALESFORCE – BPO INNOVATIONS

- Lafise Guatemala

Lafise es una empresa que se ha mantenido a la vanguardia tanto en sus procesos internos como externos. Sin embargo, en el año 2015 surgió la necesidad de tener un control interno sobre las visitas, seguimientos y ventas generadas en el equipo comercial. Pues en esa época debían de actualizar una hoja de cálculo.



Grupo LAFISE se ha consolidado como el líder financiero regional en servicios especializados en banca, puestos de bolsa, banca de inversión, seguros, comercialización agroexportadora, almacenes de depósito, inversiones y administración de fondos de capital de riesgo. Las operaciones de Grupo Financiero LAFISE integran hoy los mercados de Centroamérica, Estados Unidos, México, Panamá, Venezuela, República Dominicana y Colombia donde aportan soluciones financieras de avanzada para los requerimientos de instituciones, empresas y personas, apoyando el desarrollo de las comunidades y los países.

Como se comentó al inicio, el grupo de asesores de ventas de Lafise debía de registrar en una hoja de cálculo el seguimiento que tenían tanto con clientes nuevos como antiguos, esta herramienta era cada vez más compleja por el número de columnas y filas. Debido a que cada asesor tenía su propia hoja de cálculo era casi imposible detectar duplicidad de clientes y tener mediciones correctas.

Gracias a Salesforce y al apoyo de BPO Innovations, los problemas del equipo comercial de Lafise quedaron en el pasado. Y han logrado los siguientes resultados:

Calendario octubre 2019				
LUN	MAR.	MIE.	JUE.	VIE.
sep. 30	oct. 1	2	3	4
10 PM Reunión Lic. Peregno	11 KPM Reunión-Sorpea	9 KPM Reunión-Companiano	9 Reunión=Max	15:30 LI Reunión INGRESO...
10:30 KPM Reunión-Intep	11 Reunión=Max	10:30 MPS - AROMATECA	10 MPS-CARLOS PEREZ	15:30 ES Reunión Drumann
+ 7 más	+ 3 más	+ 4 más	+ 8 más	
7	8	9	10	11
8 PM Reunión Annalisa	9 MPS- LUCES DEL NORTE	10 MPS- BIOREMEDIACIÓN	12 MPS- PRESTO	
8:30 KPM Reunión-EECSA	9:30 08102019-MUCAMETIVE	11 Reunión=Max	12 FAQ Lity de Castillo	
+ 7 más	+ 7 más	+ 5 más	+ 3 más	
14	15	16	17	18
7:30 KPM Reunión-Gustavo	9:30 MPS- LA LUZ		9 KPM Reunión-Comayma	11 KPM Reunión-Ennegro
	10 KPM Reunión-Rosanda		11 17102019-MLRealmen, S.	
	+ 1 más			
21	22	23	24	25
			11 KPM Reunión-SuperMayen	

+ Control de citas

+ Control de duplicidad de contactos

Relacionado Detalles Noticias

 No hemos encontrado ningún posible duplicado de este cuenta.

Actualizar Ampliar todo

Siguientes pasos Más pasos

No hay pasos siguientes. Para poner las cosas en marcha, agregue una tarea o configure una reunión.

Actividades anteriores

Actividad	Fecha
Llamada de seguimiento Registró una llamada	Ayer
Correo electrónico: Re: Grupo Lafse Envío un correo electrónico	7/10
Llamada para solicitar cita Registró una llamada	7/10
Llamada para solicitar cita Registró una llamada	7/10
Llamada para solicitar cita Resolvió una llamada	7/10

+ Control de bitácoras de asesores de ventas, si un asesor deja de laborar para la empresa, la gestión que le corresponde al cliente es más sencilla de retomar

+ Uso de KPIs



Plataforma utilizada:

The World's #1 Sales Application

Grow Pipeline | Increase Sales Productivity | Gain Insight

Leads & Data | Marketing Automation | Accounts & Contacts | Team Selling | Sales Console | Mobile Sales | Opportunities | Workflow | Performance Management | AppExchange | Forecasting & Reports | Partner Communities

CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

- Autos Suzuki Taller

El taller de Autos Suzuki Guatemala, se ha caracterizado por brindar excelentes servicios y atención a sus clientes. Incluso ha ganado distintos reconocimientos por su excelente atención al cliente y por tener una adecuada administración de taller. Sin embargo, con el avance tecnológico los clientes cada vez son más exigentes y desean siempre estar informados sobre en qué etapa se encuentra su vehículo cuando ingresa a taller.

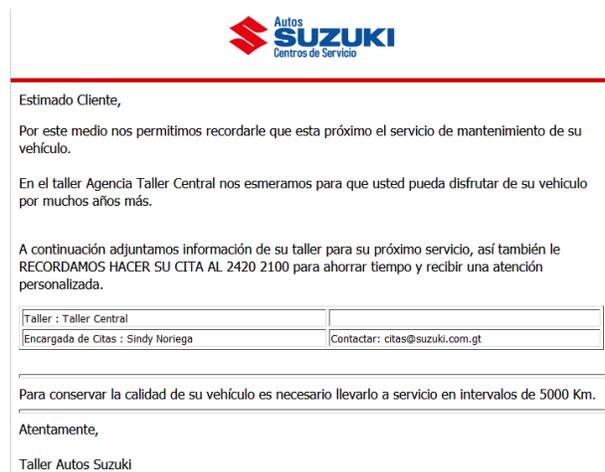


Suzuki en Guatemala inicio primeramente en el sector de las motocicletas, en el año 1980 se extendió a la industria de los vehículos, hoy en día es líder en las diferentes líneas que maneja: autos, motocicletas, motores marinos, motores estacionarios, generadores, bombas de agua, etc.

En el año 2017 BPO Innovations realizo un análisis de los procesos tanto en el área de venta de autos nuevos como en taller, y en el área de taller se notaron algunos puntos de mejora:

1. Los clientes desconocían cuando les tocaba el servicio correspondiente de su vehículo.
2. La inspección del vehículo era en papel dando oportunidad a errores tanto en la señalización de golpes en el mismo, como objetos olvidados por el cliente. Y en ocasiones les toco pagar por objetos reclamados por el cliente.
3. El cliente tenía total desconocimiento del estado en el que se encontraba su vehículo luego de ingresar al taller.

Con la ayuda de Salesforce logramos mejorar algunos procesos como:



Autos **SUZUKI**
Centros de Servicio

Estimado Cliente,

Por este medio nos permitimos recordarle que esta próximo el servicio de mantenimiento de su vehículo.

En el taller Agencia Taller Central nos esmeramos para que usted pueda disfrutar de su vehículo por muchos años más.

A continuación adjuntamos información de su taller para su próximo servicio, así también le RECORDAMOS HACER SU CITA AL 2420 2100 para ahorrar tiempo y recibir una atención personalizada.

Taller : Taller Central	
Encargada de Citas : Sindy Noriega	Contactar: citas@suzuki.com.gt

Para conservar la calidad de su vehículo es necesario llevarlo a servicio en intervalos de 5000 Km.

Atentamente,

Taller Autos Suzuki

Alertas a clientes de cuando les toca servicio a su vehículo.

Hoja de inspección digital



Detalle de servicios

Servicio	Cantidad	Precio Individual	Precio total
Polizado vehículo usado premium	1.00	500.00	500.00
Pólido de sillones	1.00	350.00	350.00
Total			850.0

Firma de entrega de la hoja de inspección

ANDRÉS ERASMO FERNÁNDEZ DEL VALLE
1278-1311
Inspección digital de vehículos usados.com.eg

Declaro que estoy de acuerdo con lo detallado en este documento y yo no tengo objeción de valor en este vehículo.

Firma de entrega de cliente

ANDRÉS ERASMO FERNÁNDEZ DEL VALLE
1278-1311
Inspección digital de vehículos usados.com.eg

Control de etapas en taller y notificaciones al cliente

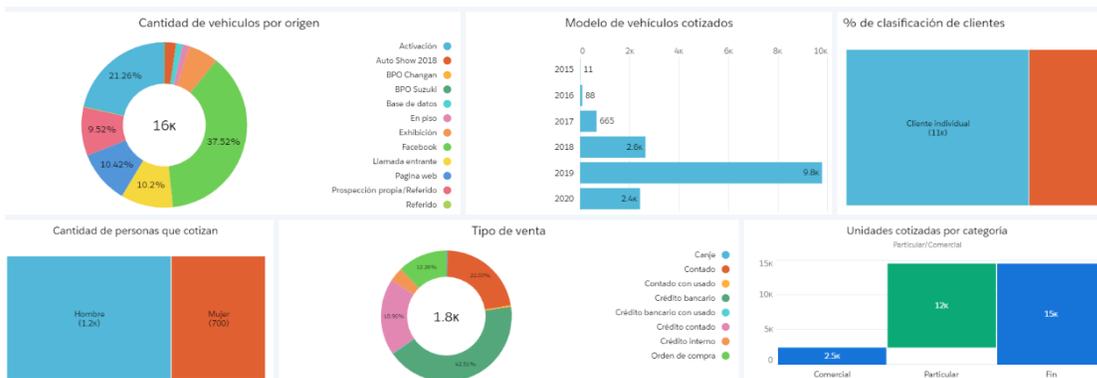
Casos **Todos los casos abiertos** ▼

107 elementos · Se actualizó hace 17 minutos

TALLER (107) SIN CATEGORÍA (23)

Nuevo (99)	OT creada (1)	Asignación de ... (2)	Pendiente de a... (1)	Control de cal... (1)	Lavado (3)
50,904,629	78,900	36,822	219,000	45,677	15,423
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001481 lucy Mendoza</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001476</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001471 lucy Mendoza</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001473</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001249 Juan Esteban Sierra Arias 3000894502 MANUEL ROMERO</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001217 3000894471 HECTOR ARAUJO</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001213 3000894469 ALEX CERVANTES</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001480 3000894813 NOE HERNANDEZ</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001470 lucy Mendoza 3000894791 MANUEL ROMERO</div>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001205 3000894464</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001375 3000894618 ALEX CERVANTES</div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">00001196</div>

Analíticos de control



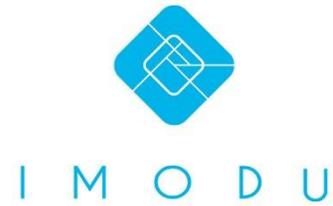


De esta manera Autos Suzuki ha logrado brindar una mejor atención y el cliente siempre está notificado sobre sus próximos servicios, promociones y por supuesto del estado en que se encuentra su vehículo cuando ingresa a taller.

Plataforma utilizada:

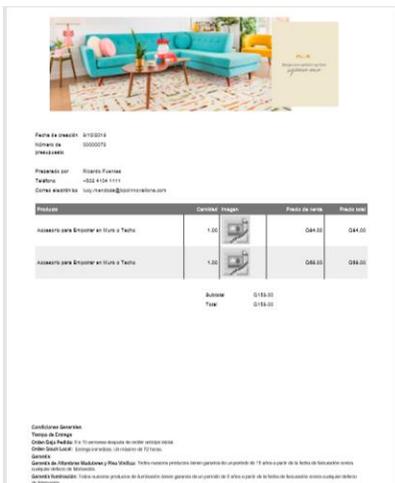


Imodu es una empresa enfocada en brindar productos y soluciones prácticas e innovadoras de pisos vinílicos, alfombras comerciales, alfombras residenciales e iluminación comercial. Cuenta con un equipo de asesores en diseño el cual se especializa en brindar una experiencia de servicio personalizada, profesional, calidad y del más alto nivel.



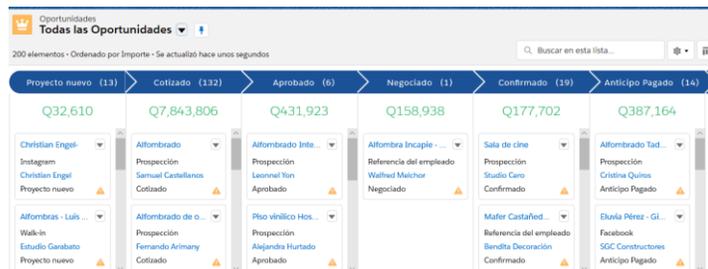
Al igual que muchas otras empresas, el equipo comercial de Imodu se enfrentó a diferentes problemas durante sus actividades diarias como la dificultad de realizar cotizaciones de una forma sencilla y estandarizada, poder dejar registro de los seguimientos realizados a sus negociaciones, y por supuesto para dar gestión a su cartera de clientes. Igualmente, para la gerencia era difícil poderlos tener métricas adecuadas, y debido a la rotación acostumbrada del departamento de ventas era difícil conocer la cartera de cada vendedor.

Con Salesforce y el apoyo de BPO Innovations, esos problemas quedaron en el pasado. Ahora los asesores pueden:



Cotizar de una forma más rápida y sencilla haciendo un par de clicks.

Tener control rápido de sus negociaciones



Control de duplicados de clientes y contactos

Cuenta **AICSA** + Seguir Modificar Nuevo contacto Nueva oportunidad

Tipo: Cliente | Teléfono: +5022427-8889 | Sitio Web: <https://www.aicsacorp.com/> | Propietario de la cuenta: Wilmer Ortega | Sector: Desarrolladora | Dirección de facturación: GT

Relacionado | Detalles | Noticias

No hemos encontrado ningún posible duplicado de este cuenta.

Contactos relacionados (1) Nuevo contacto Agregar relación

Marilyn Alvizures
 Nombre de ... AICSA
 Título:
 Correo elect... marilyn.alvizures@aicsacorp.com

[Ver todos](#)

Actividad | Chatter

Nueva ta... | Nuevo ev... | Correo el... | Registrar ...

Crear una tarea... Agregar

Filtros: Siempre · Todas las actividades · Todos los tipos Actualizar Ampliar todo

Siguientes pasos Más pasos

No hay pasos siguientes. Para poner las cosas en marcha, agregue una tarea o configure una reunión.

Reportes desde sus vistas de control

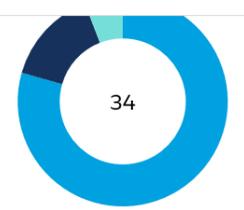
Candidatos **Candidatos Totales** Nuevo Importar Cambiar estado

34 elementos · Ordenado por Tipo de registro de candidato · Filtrado por todos los candidatos · Se actualizó hace unos segundos

Buscar en esta lista...

	TIPO D...	COMPANÍA	NOMBRE	CORREO	ESTADO	FECHA DE...	ÚLTIM...	AL...	
1	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Viclasa Hotel ...	Viclasa Hotel ...	compras@cl...	Sin contactar	4/10/2019 0...	9/10/2019	adeleon
2	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Grupo Itsa	Grupo Itsa	arquitectura...	Evaluación de...	4/10/2019 0...	8/10/2019	adeleon
3	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Corpasco	Corpasco Cor...		Sin contactar	4/10/2019 0...	9/10/2019	adeleon
4	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Verde Inmobi...	Verde Inmobi...	ejimenez@gr...	Primera visita	4/10/2019 0...	9/10/2019	adeleon
5	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	CC Desarrollos	CC Desarrollos	ccdesarrollos...	Sin contactar	4/10/2019 0...		adeleon
6	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Panifresh	Panifresh Pan...	ale.lazo@pan...	Sin contactar	4/10/2019 0...	9/10/2019	adeleon
7	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Calusac	Usac Calusac	coordinacion...	Sin contactar	4/10/2019 0...	11/10/2019	adeleon
8	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Colegios Apde	Colegios Apde	hcoutino@a...	Sin contactar	4/10/2019 0...	9/10/2019	adeleon
9	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Grupo Vical	Grupo Vical	mfunes@gru...	Sin contactar	4/10/2019 0...	11/10/2019	adeleon
10	<input type="checkbox"/>	Ciiente corpo...	Irtra	Irtra Irtra		Sin contactar	8/10/2019 0...	11/10/2019	adeleon

Gráficos



34

Plataforma utilizada:

