

Webflow

CRM

Descripción de Producto

Índice

ÍNDICE.....	2
GENERALIDADES.....	3
CONFIGURACIÓN.....	5
CONFIGURACIÓN BÁSICA.....	5
LÓGICA DE GESTIÓN.....	6
POLÍTICAS DE GESTIÓN.....	7
PUESTOS DE TRABAJO.....	7
OPERACIÓN.....	8
ASISTENTE DE IMPORTACIÓN.....	8
GESTIÓN OPERATIVA.....	9
CONTROL DE GESTIÓN.....	10
FIRMA DE CONVENIOS.....	10
RENDICIONES.....	11
ESCRITOS.....	12
HERRAMIENTAS.....	13
REPORTES Y LISTADOS VARIOS.....	14

Generalidades

El módulo **CRM** del sistema **Webflow** se encuentra enmarcado dentro de los fundamentos técnicos que caracterizan globalmente al proyecto: gran adaptabilidad, robustez en la seguridad, uso distribuido multiusuario y bajo costo de inversión / mantenimiento. Entre otras cosas se ofrecen los siguientes puntos de menú relacionados con esta temática:

Atributos generales: Permite definir datos adicionales que el sistema reconocerá y almacenará. Estos datos pueden ser de tipo numérico, alfanumérico o hasta imágenes. Basta con definir su tipo y entidad de aplicación al momento de la instalación, para que el sistema tome ese nuevo “atributo” como propio y lo maneje en forma natural. Ejemplo: el sistema no prevé guardar una fotocopia del DNI de un deudor. No obstante, puede crearse este atributo y así almacenar / visualizar el DNI de los responsables cuantas veces se quiera.

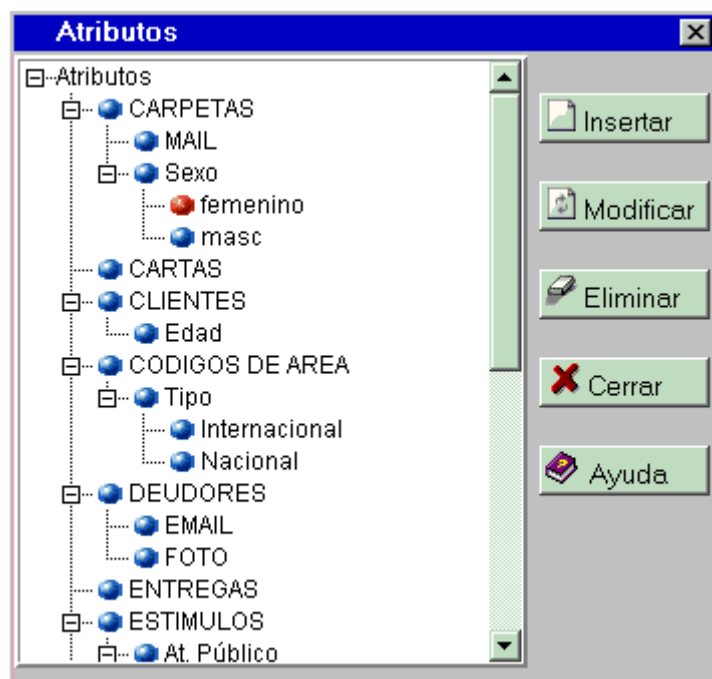
Perfiles y permisos: Si bien se proveen en forma predeterminada algunos perfiles como Administrador, Gerente, Operador de Call Center y Negociador, es posible Administrar los perfiles disponibles, decidiendo cuales serán estos y qué operaciones permitirá cada uno de ellos.

Horarios laborales: A los efectos de estrechar la seguridad, el sistema permite definir **Bandas Horarias**. Cada una de ellas, que consta de 2 lapsos, representa la ventana temporal diaria en que un empleado trabaja. Ej.: “de 9:00 a 12:00 y de 13:00 a 18:00”) Por su parte, los **Horarios laborales** conformados por un conjunto de 7 bandas horarias (una por cada día), modelan el horario de trabajo de un empleado.

Zonas de Ip: Si bien en un sistema Cliente-Servidor de tipo Web resulta imposible determinar el lugar físico desde el cual se está operando, **Webflow** permite definir Rangos de direcciones para clasificar los accesos. De esta forma es posible determinar si una operación se está requiriendo desde dentro de la oficina o si tiene origen en el exterior (un locutorio, su casa particular, etc. Etc.). Es más, aquellas empresas de gran envergadura y que cuenten con una administración refinada de su red pueden determinar el sector o departamento donde se origina cada transacción.

Usuarios: El sistema permite definir un sin límite de usuarios. Cada uno de los cuales está caracterizado por un perfil, un conjunto de Zonas Ips desde las que puede acceder y un horario de operación. La trilogía **Perfil, Horario, Zona** constituyen un afinado mecanismo de seguridad que permite determinar **quienes** y **cuando** podrán realizar **qué** tareas y desde **donde**.

Gestor de Reportes: Independientemente de los reportes estándar que sean provistos y de la adecuación inicial realizada, toda organización requerirá, tarde o temprano, de reportes específicos. **Webflow** prevé esta situación incorporando un Gestor de Reportes para que personal capacitado pueda crear todo tipo de listados. Para definir un reporte se debe escribir la consulta a la base de datos que quiera realizarse. Esta consulta puede, opcionalmente, incluir “marcas” para su parametrización en tiempo de ejecución.



Configuración

Antes de comenzar la operación se debe parametrizar el sistema para adecuarlo a las necesidades que cada Empresa posee. Los ítems configurables más destacables son:

Configuración Básica

Clientes y Entregas: Webflow-CRM está pensado para estudios / oficinas que gestionan deudas morosas de más de una empresa. Esto puede interpretarse como la habilidad de manejar gestiones de más de un cliente, para el caso de Estudios de Recupero; o como la posibilidad de fraccionar la cartera de acuerdo a la empresa donde se originó la deuda, para los casos de Grupos empresarios ya sean del tipo Financiero o no. Cabe destacar que pueden definirse, para cada cliente, límites de negociación que serán utilizados al momento de pactar un acuerdo de pago. Cada Cliente, a su vez, admite un sin-número de Entregas que pueden utilizarse para tener un mayor control de la gestión. Cada una de éstas posee, entre otros datos, fechas de Inicio y fin de gestión.

Tipos de Productos: A los efectos de tener un mejor control de la gestión, las deudas pueden categorizarse de acuerdo al Producto que le dio origen. Ejemplos de están definiciones son “Créditos”, “Tarjeta de Crédito”, “cheques rechazados”, etc.

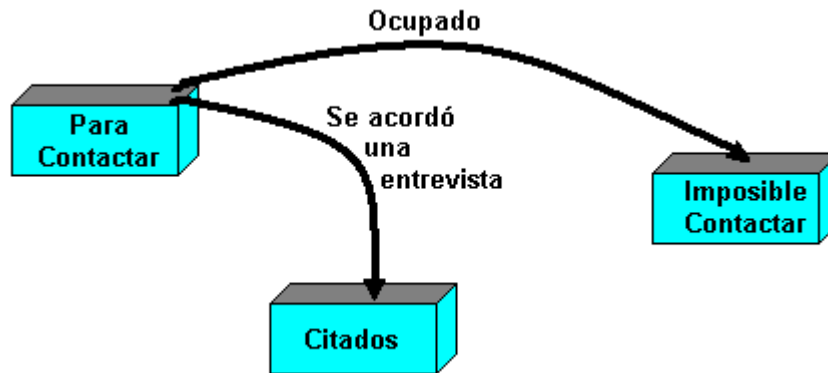
Códigos de Área: A los efectos de registrar los costos en que se incurren en cada paso de la gestión, es importante tener en cuenta las tarifas telefónicas. Para este propósito, se cuenta con la posibilidad de especificar para cada prefijo telefónico una duración de pulso y un importe para el mismo. Más tarde, la tabla aquí definida servirá para calcular la erogación por cada llamada realizada.

Tipos de Acuse: Al enviarse una pieza postal se obtiene un resultado del envío. Este puede variar considerablemente dependiendo del tipo de pieza postal (certificada o no) y de la empresa contratada (cada proveedor utiliza diversos códigos). Aquí pueden definirse, pues las respuestas relevantes que manejará el sistema.

Monedas: Webflow-CRM es un sistema multimoneda. Lejos de proveerse con 2 o tres monedas preestablecidas (pesos, dólares, etc.) el sistema permite definir las monedas con las que se operará. Esta trivial característica probó su eficacia con las pseudo-monedas (Patacones, Lecop, Lecor, etc.) y debe ayudar a evacuar dudas respecto a su adaptabilidad a futuros escenarios.

Lógica de Gestión

Una de las características más notables de **Webflow** es la posibilidad de detallar la lógica con la cual se realizará la gestión. Para implementar esto, se debe partir de un modelo de Gestión deseado. A continuación se ofrece un sencillo e incompleto ejemplo que sirve para ilustrar la idea:



Este modelo puede volcarse al sistema en forma de un diagrama de gestión o “grafo” que es definido mediante las siguientes entidades

Estados: Representa cada uno de “Cajones” en los cuales puede estar una carpeta. Está definido, principalmente, por un Nombre. Algunos ejemplos son: “Para contactar”, “Citados”, “Imposible contactar”.

Estímulos: Es cada uno de los eventos de los cuales notificaremos al sistema. Algunos ejemplos son “Ocupado”, “Se concertó una entrevista”, “Ausente sin aviso”, etc.

Transiciones: Se trata de reglas que determinan que pasajes de estados son permitidos y bajo qué condiciones. Ej.: “Si para una carpeta que se encuentra en estado **Para-Contactar** se **concerta una cita**, se la debe pasar a estado **Citados**”

Acciones: Adicionalmente a los pasajes de estados se pueden solicitar acciones particulares como por ejemplo: “Desplegar una agenda”, “Impedir una nueva gestión por 4 horas”, etc.

Costos: A los efectos de administrar centros de costos, es posible definir las erogaciones en que se incurrirá al realizar diversas operaciones, y asociar uno de estos costos a cada transición. Por ejemplo, “Enviar una carta simple tiene un costo de \$0.60”, “Una carta certificada tiene un costo de \$5”, etc. Casos particulares de costos, también contemplados, son las llamadas telefónicas, las cuales dependen del número discado y del tiempo de comunicación.

Políticas de Gestión

Si bien el sistema incorpora las validaciones lógicas que la Gestión de Cobranzas requiere, permite, a un Administrador, definir nuevas validaciones para modificar el comportamiento del sistema. Existen de 2 tipos: Las “Políticas de Servidor” son ejecutadas en el servidor y permiten efectuar amplios controles incluso relacionando bases de otros sistemas. Ej.: “No aceptar un convenio de pago por un producto a una persona que adeuda otros productos”. Las “Políticas de Cliente” son más limitadas aunque más ágiles (por ejecutarse en cada cliente), y apuntan a desplegar mensajes y controlar el despliegue de ventanas de acuerdo a los datos transmitidos al cliente. Ej.: “Si no se cargó la el CP no permitir cerrar la ventana de Carpeta”.

Política de Gestión del Cliente

Política de Gestión del Cliente

Nombre: Facilitar los envíos postales (CP)

Evento: Al aceptar ventana

Si: Campo de edición CP

igual

Valor alfanumérico

entonces: Alertar al usuario Debe completar el CP

de otro modo: Cerrar la ventana

Aceptar

Cancelar

Ayuda

Puestos de Trabajo

Webflow-CRM reconoce los puestos operativos típicos que toda organización de Cobranzas posee: Call-Center Saliente, Call-Center Entrante, Atención al público, Análisis de Cartera, Puestos gerenciales. Estos puestos de trabajo no sólo están caracterizados por el nivel de acceso a la información, sino también por una modalidad de acceso a los datos. Por ejemplo, un operador de Call-Center Saliente no debe poder elegir qué carpeta gestionar. El orden debe ser asignado por el sistema de acuerdo a políticas gerenciales. Por el contrario una persona de Atención al Público, un Analista de Cartera o incluso un operador de Call-Center Entrante reciben demandas de gestión en forma aleatoria y por lo tanto deben tener la posibilidad de buscar una carpeta en particular. Todas estas características están cubiertas y preconfiguradas. No obstante existen otras posibles alternativas de operación. Por ello, **Webflow-CRM** incorpora una novedosa herramienta: La facilidad de definir Puestos de Trabajos.

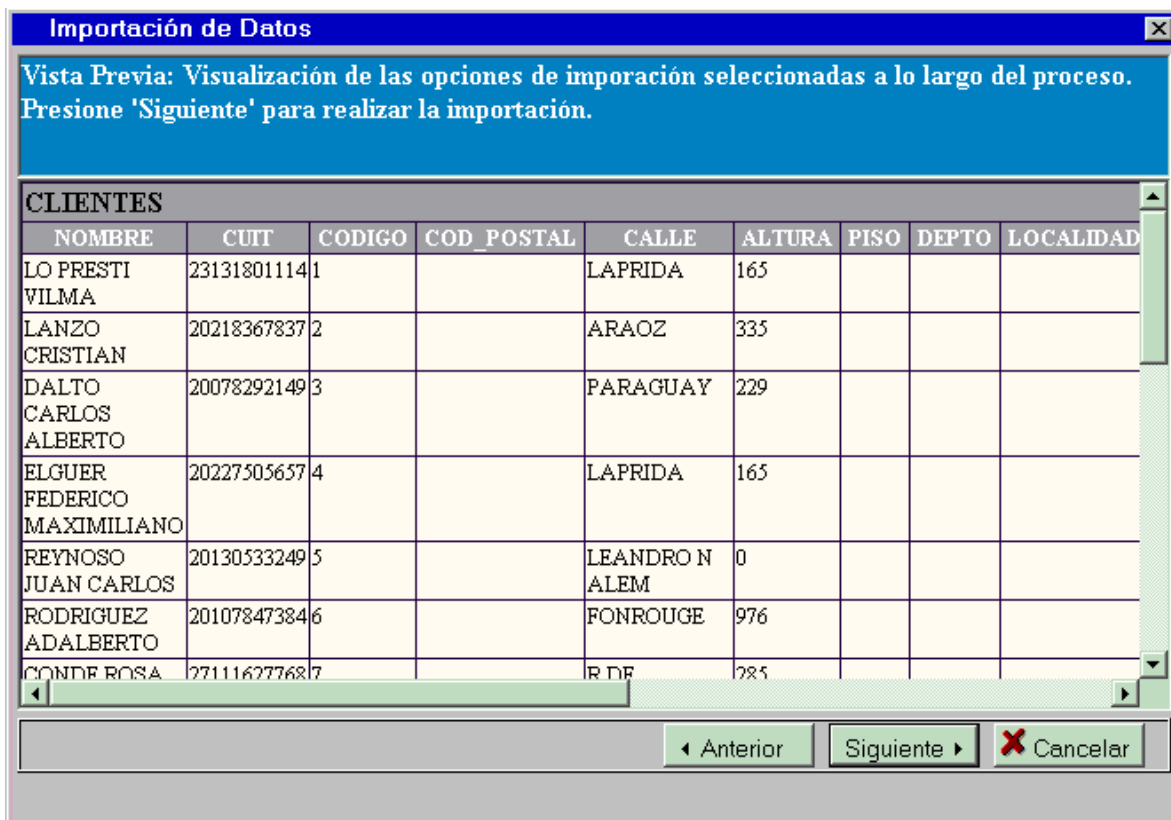
Cada Puesto de Trabajo es caracterizado por un Nombre, una Restricción de Acceso y una Modalidad de Acceso a la Información. Esta última puede ser por búsqueda multicriterio manual o por asignación automática en base a una política parametrizable.

Operación

Analizar un sistema de recupero puede ser algo tedioso y complejo. Son muchos los factores y características que deben tenerse en cuenta, y usualmente intervienen en diversas etapas o fases del proceso de recupero. A los efectos de clarificar las particularidades que caracterizan la operación diaria con **Webflow-CRM**, hemos diagramado la presente sección siguiente una lógica temporal que comienza con la incorporación de casos al sistema, la gestión de los mismos y su respectivo monitoreo, la firma de convenios de pago y registraciones de cobro y termina con la rendición de la gestión. Este esquema temporal, que se detalla a continuación, fue desarrollado con un exclusivo propósito didáctico y de ninguna forma debe entenderse como una restricción del sistema.

Asistente de Importación

Se trata de una serie de ventanas a través de las cuales pueden importarse casos de gestión. En la primer pantalla se piden los archivos (TXT, DBF, XML, TSV, HTML) con los datos. La segunda pantalla se despliega una vez que los archivos fueron incorporados y analizados, y tiene por objeto que el operador asocie los campos del archivo de entrada con los datos esperados. Una vez terminada esta compatibilidad de estructuras, la tercer pantalla muestra una vista previa de la forma en que serán incorporados los primeros 15 registros. De ser correcta, el operador puede dar la orden de importación para obtener, en la cuarta pantalla, un resultado estadístico del proceso.



The screenshot shows a software window titled "Importación de Datos". The window has a blue header bar with the title and a close button. Below the header, there is a blue text box with the following text: "Vista Previa: Visualización de las opciones de importación seleccionadas a lo largo del proceso. Presione 'Siguiente' para realizar la importación." Below this text box is a table with the following columns: NOMBRE, CUIT, CODIGO, COD_POSTAL, CALLE, ALTURA, PISO, DEPTO, LOCALIDAD. The table contains 7 rows of client data. At the bottom of the window, there are three buttons: "Anterior", "Siguiente", and "Cancelar".

NOMBRE	CUIT	CODIGO	COD_POSTAL	CALLE	ALTURA	PISO	DEPTO	LOCALIDAD
LO PRESTI VILMA	23131801114	1		LAPRIDA	165			
LANZO CRISTIAN	20218367837	2		ARAOZ	335			
DALTO CARLOS ALBERTO	20078292149	3		PARAGUAY	229			
ELGUER FEDERICO MAXIMILIANO	20227505657	4		LAPRIDA	165			
REYNOSO JUAN CARLOS	20130533249	5		LEANDRO N ALEM	0			
RODRIGUEZ ADALBERTO	20107847384	6		FONROUGE	976			
CONDE ROSA	27111627768	7		R DE	285			

Gestión Operativa

Cada operador tiene acceso a uno o más puestos de trabajos, dependiendo sus funciones en la organización. Para empezar a trabajar debe, pues, indicar la forma de acceso a los datos. Existen básicamente dos Modalidades de Acceso a la Información. La primera, frecuentemente utilizada en los Call-Centers Salientes permite solamente requerir el siguiente caso de gestión. La segunda, se trata de una pantalla de búsqueda por diversos criterios, tendientes a encontrar una carpeta a partir de datos incompletos o inexactos.

The screenshot shows a window titled "Atención al Público". It features a search criteria dropdown menu set to "APELLIDO Y NOMBRE DEL DEUDOR COMENZAND...", a search value input field containing "%", and three buttons: "Buscar", "Modificar", and "Cerrar". Below the search fields is a tree view under "Carpetas" showing two items: "00219 DIAZ MARIA ELENA" and "00219 JOSE LUIS FRIAS".

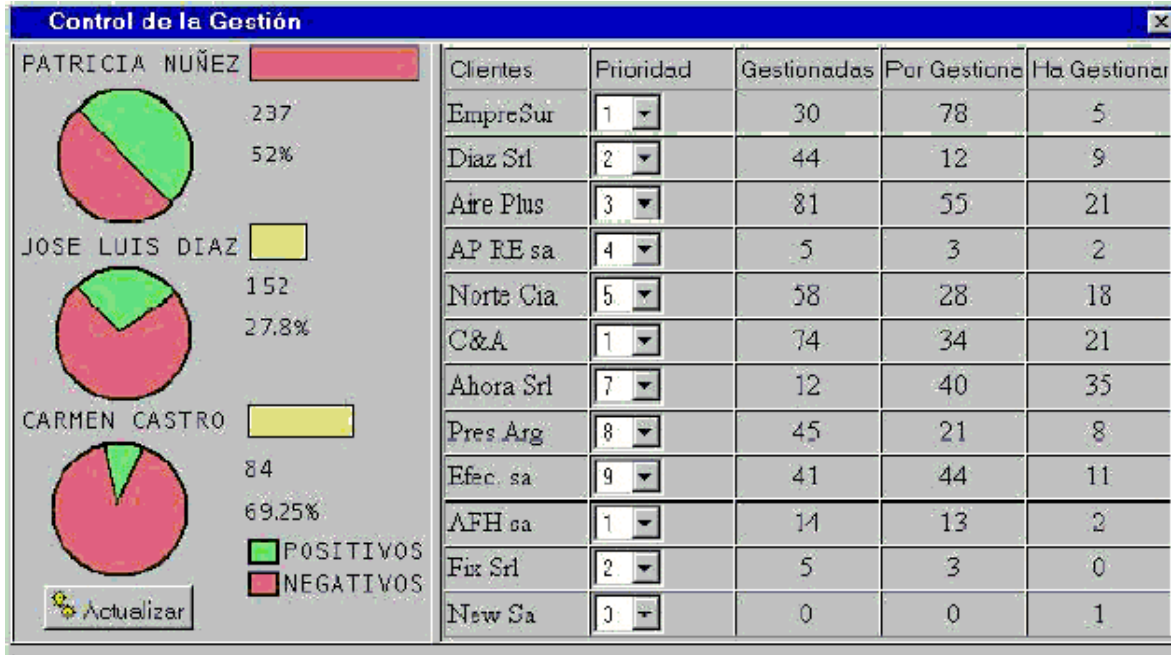
En cualquiera de los casos, la gestión se realiza desde la Carpeta. Ésta constituye un legajo virtual que contiene los datos básicos, los datos de los responsables, los productos morosos y todo el historial de gestión, entre otros. La información se haya organizada en forma de solapas para mayor claridad y practicidad, como se observa a continuación:

The screenshot shows a window titled "Carpeta" with a tabbed interface. The active tab is "Contacto". The interface displays the following information and controls:

- Nº Carpeta: 219
- Grupo: R
- Turno: Todo el día
- Form fields for: Nº Carpeta (219), Nombre (JOSE LUIS FRIAS), Dirección, Nro., Piso, Depto., Código Postal, Barrio, Pdo., Referencia, Prov., Email, Filcar, Comentario, Cliente (Banco Formidable), Entrega (Lote Alfa), Estado (Citado), and Nivel (1).
- Buttons: "Aceptar" and "Cancelar".

Control de Gestión

El control de gestión está orientado a los Supervisores de Call-Center. Consiste en un control, en tiempo real, de la evolución de los llamados y la factibilidad de cumplimiento de metas.



La pantalla muestra el desempeño de los teleoperadores, la duración de la llamada en curso, y la estimación de horas de gestión faltantes. Asimismo, en su parte izquierda muestra las diversas carteras en gestión y permite alterar las prioridades de las mismas. Esto constituye una herramienta valiosa para quienes son responsables de cumplir objetivos en plazos predeterminados.

Debe entenderse que este control está especializado para Call-Centers y de ninguna manera deja un vacío en cuanto a los controles de otros sectores, los cuales están cubiertos mediante reportes estadísticos, de efectividad y trazabilidad.

Firma de convenios

La ventana de Negociación es desplegada como consecuencia de un estímulo predeterminado. La misma le brinda al operador flexibilidad en cuanto a tasas, quitas, cantidad de cuotas y monto de las cuotas, pero siempre dentro de los límites prefijados.

El nivel gerencial podrá tener la tranquilidad que todo convenio estará dentro del marco permitido; y aún así le permitirá, a cada negociador, sacar provecho de sus habilidades, las cuales podrán ser recompensadas, posteriormente, por premios dependientes de la calidad y cantidad de los acuerdos celebrados.

Rendiciones

Toda gestión termina con un cierre que se produce al alcanzarse un límite temporal o al agotarse las acciones posibles. Para este momento del proceso de recupero, **Webflow** permite:

- Exportar la gestión realizada por sector, persona o caso
- Exportar los acuerdos de pagos convenidos
- Imprimir copias de los acuerdos celebrados
- Emitir estadísticas de recupero.
- Exportar datos de auditoria.

Estos reportes cubren la mayoría de los requerimientos usuales para esta etapa. Para aquellos que puedan quedar afuera, se puede recurrir a los reportes Ad'Hoc.

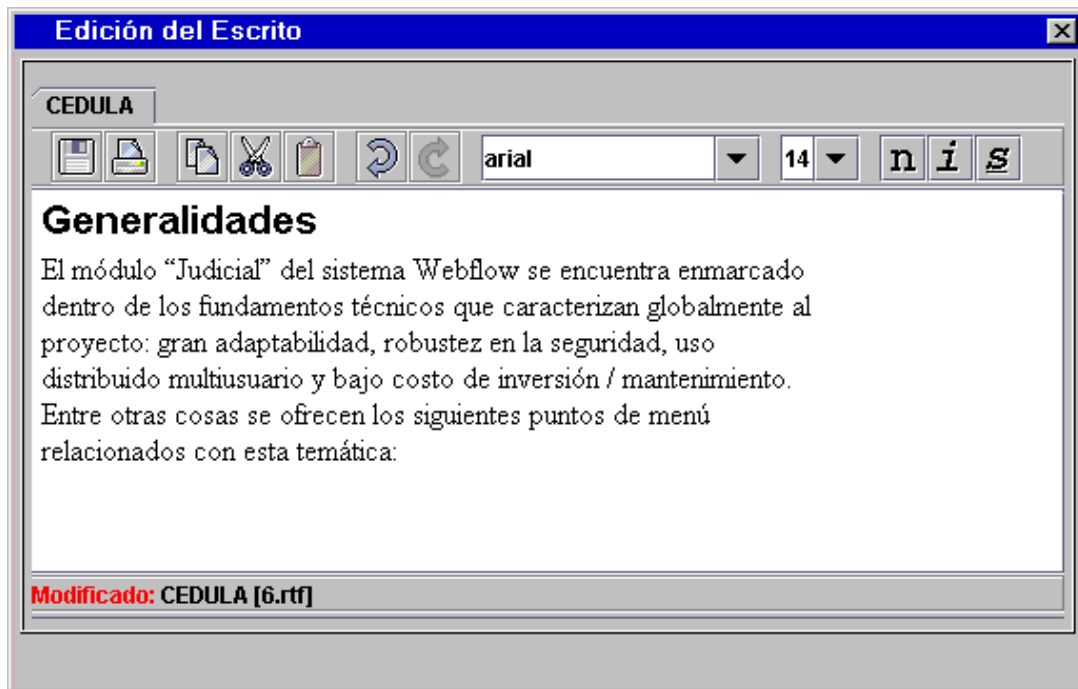
Escritos

Al momento de generar escritos es importante reducir el tiempo de trabajo utilizado combinación de modelo. Esta técnica, frecuentemente usada, consiste en reemplazar en un modelo predefinido los datos de un escrito particular (acuerdo de pago, recibo, cuponera de cobra, etc.). A estos efectos **Webflow-CRM** incorpora un editor Java RTF integrado en el paquete. Este, que no requiere de licencias de software adicionales, es capaz de combinar y editar hasta 20 documentos simultáneamente, reduciendo notablemente los tiempos de redacción.

Tipos de Escritos: Es la funcionalidad que permite definir los modelos de documentos que luego serán utilizados en la combinación de escritos.

Registración de Escritos: Es el proceso de selección de carpetas y combinación contra un modelo de escrito para generar y posteriormente editar hasta 20 escritos simultáneamente.

Reporte de Escritos: Se trata de un reporte que permite revisar los escritos generados y asociados a cada carpeta particular. Cumple la función de archivo electrónico. Éste, si bien no tiene validez legal reduce el tiempo empleado en consultar archivos físicos.



Herramientas

Manipulación Masiva: Se trata de una herramienta que brinda la capacidad de alterar cualquier dato de una carpeta, modificar su estado de Gestión e incluso variar su origen (cliente / entrega) en forma arbitraria y al simple requerimiento del usuario. Resto a su funcionamiento, es muy sencilla: En primer instancia se fijan criterios de filtrado (Ej.: Todas las carpetas que están en estado “Para Contactar” y con deuda menor a \$200), y luego se determina la acción a realizar (Ej.: “Pasarlas a estado “Gestión finalizada”). Si bien **Webflow-CRM** deja registro en el historial de la carpeta de la acción realizada, se recomienda hacer uso escaso de esta funcionalidad y limitarla a usuarios de alto nivel ya que permite vulnerar toda restricción impuesta durante la configuración.

Migraciones de datos: Para aquellas organizaciones con sistemas en otras plataformas (DOS, AS400, etc. etc.) y que desean realizar una integración con **Webflow** se ha desarrollado una flexible aplicación de consola para este propósito. Esta aplicación permite incorporar archivos DBF y/o TXT y manipularlos a los efectos de poder cargar los datos a la base de Gestión de CRM

Procesos Nocturnos: Dado que algunas transiciones de la Lógica de Gestión obedecen a cuestiones temporales (Ej.: “Si una carpeta tiene más de 90 días de atraso sacarla de la gestión porque debe pasarsela a Judiciales”), es imprescindible ejecutar procesos periódicos (usualmente nocturnos) para implementarlas. Para cumplir esto se ha desarrollado una aplicación de consola que ejecuta en el servidor **Webflow** ya sea en forma de servicio o no. En esencia, se trata de un programa que evalúa criterios y ejecuta alteraciones a la base de datos.

Reportes y Listados Varios

La lista de reportes provistos es muy extensa y va desde los más triviales hasta los más elaborados. Sin embargo todos poseen una característica común que va más allá de su formato: Pueden ser visualizados en pantalla, impresos, exportados y pueden seleccionarse y su totalidad o en parte para ser incorporados en otras aplicaciones. Algunos de los más destacables son:

- Listado de Auditoria de Accesos
- Listado de Estado de la Cartera
- Listado Estadístico de la Cartera
- Listado de Historial de Gestión
- Reporte de Call Center

