

Proyecto de prospección y fidelización de clientes.

GDW I MÉXICO



AMERICAN EXPRESS

Grupo AMEX

En American Express, saben que con el respaldo adecuado, las personas y las empresas tienen el poder de progresar de maneras increíbles. Ya sea apoyando la confianza financiera de sus clientes para seguir adelante, llevando el comercio a nuevas alturas o alentando a las personas a explorar el mundo, sus colegas se esfuerzan constantemente por mantener esa poderosa promesa de respaldo a sus clientes y entre ellos todos los días.

Durante generaciones, la clave de su éxito ha sido la determinación y la resiliencia de los colaboradores de American Express. Ahora, como una empresa de pagos globalmente integrada, trabajan juntos para brindarles a los clientes acceso a productos, conocimientos y experiencias de clase mundial que enriquecen vidas y construyen el éxito comercial.

El desafio

American Express, cuenta en México con más de 100 ejecutivos en campo, los cuales visitan diferentes tipos de establecimientos para garantizar la gestión de las terminales en puntos de venta. Adicionalmente se realizan tares de prospecciones a posibles acreedores de terminales.

Cada una de las visitas registra información sobre el establecimiento, la terminal y percepción de aceptación de la marca, además de los materiales POP de cada lugar.

La información recabada por los ejecutivos tenía que transcribirse de papel a un excel que a su vez debía cumplir con formatos y traducciones para que pudiese presentarse de forma global, impactando en tiempo de elaboración de hasta 20 días en total.

Antes de la implantación de GDW, cada una de las visitas tenía que registrarse de manera manual y la administración de recursos y materiales quedaba en confianza libre, impidiendo tener un control eficaz de cada uno de ellos.

Los ejecutivos comerciales, los prospectos y clientes no podían ser visualizados en mapas georeferenciados en tiempo real, Además no se contaban con Dashboard con información de la ejecución realizada, lo que conllevaba no tener informes pertinenes y demorando la consolidación de los mismos.

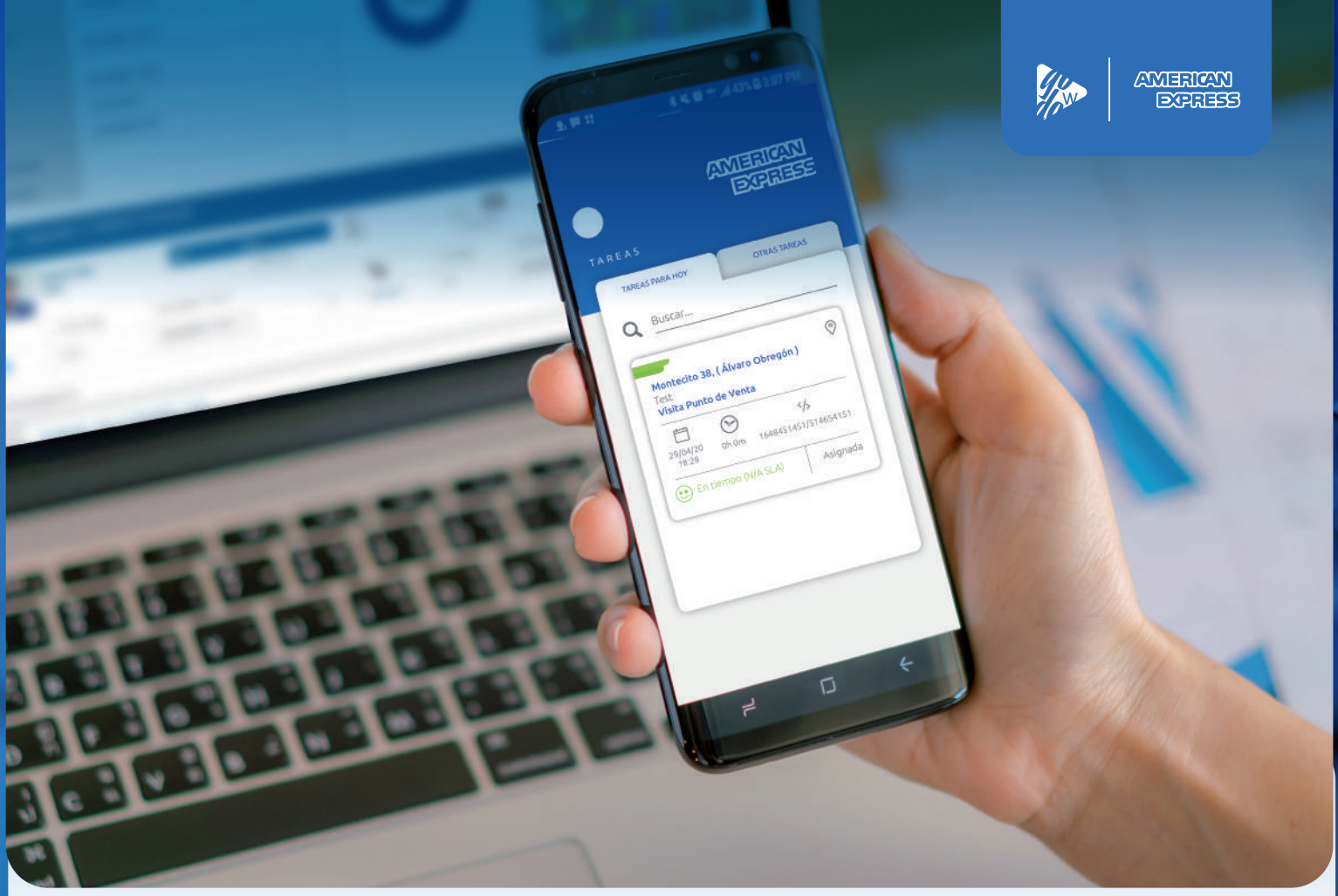


El objetivo

Era necesario estandarizar un único proceso y medio de comunicación implementándolo en una plataforma que permitiera:

- Que los ejecutivos de cuenta centralizaran su actividad.
- Que la solución fuera ágil, moderna, amigable y confiable.
- Integrar a través del ERP de American Express y así generar las asignaciones másivas para rutear de manera automática a los ejecutivos de cuenta de forma centralizada.
- Reducir los costos de operación por parte de las agencias representantes que administran el personal comercial.
- Implantar una solución que se adapte y estandarice todos los procesos de visita de establecimientos de comercio donde American Express opera terminales de pago.
- Lograr sostener todas las validaciones, auditorías, modificaciones y aprobaciones del backoffice de operaciones.
- Brindar la solución según las políticas y protocolos de seguridad.
- Medir y garantizar la ejecución y tiempos de las campañas de visita realizadas en campo por parte de los ejecutivos de cuenta.
- Medir indicadores de su operación y gestión en tiempo real.
- Visibilizar a los ejecutivos de cuenta en tiempo real, sus recorridos y las visitas a punto de venta.
- Trazabilizar los post y geolocalizarlos vinculándolos con el puntos de venta existente.
- Geolocalizar todos los puntos de venta que usan terminales post de American Express.





La solución

Se desarrolló un proyecto basado en metodología ÁGIL donde participaron todos los involucrados: Las agencias a nivel nacional y el área de marketing de American Express.

Primero se relevaron los procesos definidos por Amex, se diseñaron en conjunto los procesos de visitas a establecimientos según las campañas vigentes y posteriormente se implantaron en la plataforma de GDW asegurando la información y así todos los procesos de registro, auditoría y validación.

Se cuenta con un módulo de ruteo en el cual es posible asignar de forma automática las tareas de visita a los ejecutivos según su geozona asociada.

Toda la información se dispuso en línea en tiempo real, con el fin de ser consultada por las diferentes direcciones nacionales y regionales.

Además...

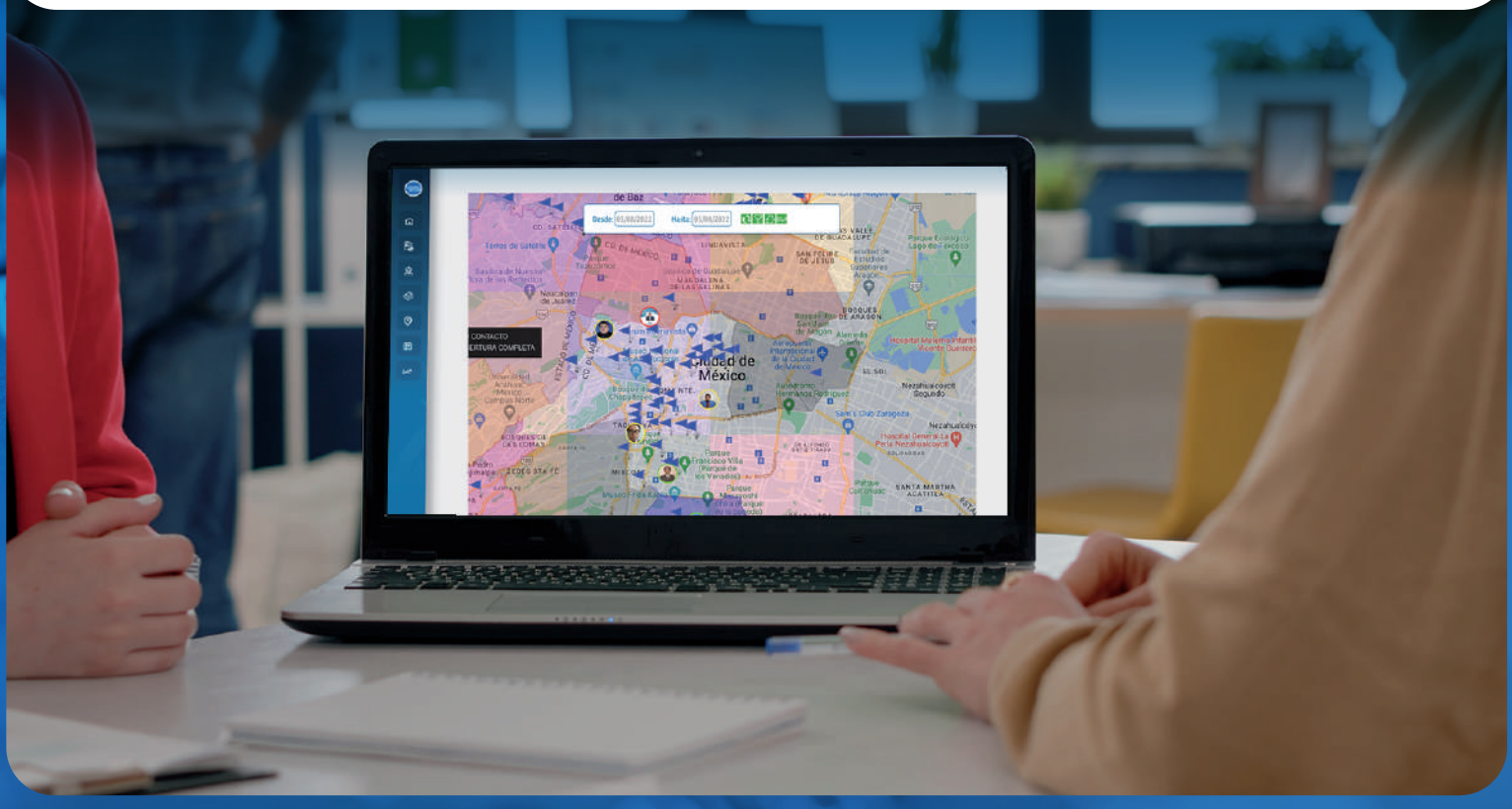
• Godoworks cuenta con conexión al sistema de base datos de Amex, donde se cargan aproximadamente **30.000 visitas** mensuales que son llevadas a cabo por parte de las 5 agencias ubicadas en todo México, desde Monterrey hasta Mérida y son asignadas a ejecutivos de cuenta ubicados por geozonas que llevan a cabo el levantamiento de información en cada una.

• Através de **informes personalizados** se puede mostrar información de valor de cada visita realizada, permitiendo así presentar los indicadores por medio de gráficas.

• En cada visita, se envían **notificaciones a los comercios**, con los resultados de la encuesta realizada.

• Gracias a la funcionalidad de **acceso a link de mapa** se puede visualizar el detalle de cada visita realizada, así como de los prospectos visitados obteniendo de forma geolocalizada y en tiempo real la dirección del punto de interés.

• Contamos con la posibilidad de generar **traducción automática** en los reportes personalizados a otros idiomas. Es decir los ejecutivos relevan información en español y los reportes generados por la plataforma son enviados en inglés. De esta forma Amex puede reportar su operación a directivos internacionales.



Los resultados



Aumento de la productividad en un 30% de visitas realizadas al día en cada campaña.



Reducción del proceso completo en hasta 20 días.



Reducción de hasta el 90% de errores u omisiones.



Reducción en hasta un 40% de las horas dedicadas por el equipo de backoffice de operaciones.



Aumento en el control y seguimiento del material POP entregado a los establecimientos de comercio en campaña.

Los resultados



Reducción de un 35% los costos de la operación.



Generación de indicadores de negocios y operaciones en tiempo real.



Geolocalizar todos los puntos de venta que usan terminales pos de American Express.



Gelocalización de todos los ps y activos entregados como dato al PDV e identiicación de último referente que interactuó con ellos



info@godoworks.com

www.godoworks.com