

Gestión de Planes de Fidelización

GESTIÓN DE PLANES DE FIDELIZACIÓN

El incremento en los últimos años de un número cada vez mayor de centros comerciales, tiendas, centros de ocio, agencias de viajes, compañías aéreas, cadenas hoteleras, etc., ha provocado la proliferación de los denominados "Programas de Fidelización", que buscan la no diversificación del cliente.

La estrategia empleada es muy gráfica: "Si consumes nuestros servicios o compras nuestros productos, te hacemos regalos". Con ello, las empresas buscan nuevos clientes y mantienen a los que ya tienen.

PROBLEMÁTICA ACTUAL

- ▷ Elevados costes de gestión en los casos de necesidad de recepción de la documentación, asociada al servicio o enviada por el cliente (Reclamaciones, Retroactividad, Compromisos de Calidad, ...)
- ▷ Falta de optimización en el almacenamiento y consulta retrospectiva de datos. Ante todo porque dicha documentación no pertenece a la operativa propia de la empresa.
- ▷ Incidencias y demoras lógicas en procesos manuales de información: grabación de datos, validación de servicio...
- ▷ Dificultad de interacción entre las empresas que realizan programas de fidelización y partners asociados al programa, ante la gestión de reclamaciones.

SGAIM SYSTEM

SGAIM, líder en la implantación de soluciones en formato de Outsourcing, propone una solución basada en la digitalización de la documentación en formato papel enviada por el cliente. SGAIM relaciona toda esta información con otros datos de la empresa, centralizando toda la gestión en un portal de integración único para todos los usuarios (corporativos o partners) asociados al programa, la plataforma TTID de SGAIM.

Tomando como punto de partida dicha base documental, la información es extraída y clasificada creando los catálogos y plantillas necesarios según el tipo de documento, origen, formato o las diversas reglas de validación definidas en la fase de consultoría previa al inicio del servicio.

En función de las diferentes clasificaciones realizadas de la documentación, se aplica el BPM (Business Process Management) necesario para que la información sea tratada conforme a su importancia, garantizando su recepción por parte de los usuarios y asegurando una correcta gestión de los procesos.

Durante el proceso intervienen técnicas inteligentes de captura de datos mediante reconocimiento avanzado de documentos impresos, aplicando distintas tecnologías (OCR, ICR, OMR,...) y con apoyo de validaciones automáticas integradas.

Toda la información extraída en la captura alimenta una base de datos de soporte que permite, si así se requiere, la transferencia de la información a las bases de datos del cliente para su tratamiento en las aplicaciones corporativas, así como la generación de metadatos importantes para obtener un conocimiento directamente aplicable a la toma de decisiones a través de las soluciones de Repository de TTID. (Ejemplo: Estudio de tiempos máximos en la resolución de reclamaciones de clientes).

Dependiendo de los flujos documentales, el administrador puede precisar las reglas de gestión a aplicar. Paralelamente a la clasificación departamental categoriza por concepto y relevancia. Por ejemplo, reclamaciones segmentadas por clientes preferentes y no preferentes (Clientes Oro, Clientes Platino,...).

BENEFICIOS SGAIM

Drástica reducción de costes y tiempos en el proceso de gestión de reclamaciones de clientes asociados al programa de fidelización.

GDF centraliza los procesos de recepción y gestión, garantizando el control, la organización y la actualización permanente aplicados a grandes flujos de información.

Mediante la optimización de los tiempos de clasificación, el filtrado de la información relevante se realiza con un mínimo coste para la empresa y con un tiempo de respuesta muy valioso para la toma de decisiones, punto éste último, muy importante en cualquier departamento de atención al cliente.

La documentación original en papel es custodiada, en condiciones seguras, en el sistema de archivo de SGAIM . La información recibida, se centraliza en un único repositorio que asegura la recuperación selectiva en tiempo real y la búsqueda avanzada del contenido de la misma.

El estudio de la lógica empresarial y su aplicación en el proceso de BPM asegura la distribución automática de la información a su legítimo destino y la aplicación de los procesos y acciones adecuados en cada momento.

TTID posee módulos de integración con las aplicaciones de negocio del cliente, permitiéndole actuar como una plataforma transparente para el usuario. De igual forma hace posible la consulta por parte de los partners asociados al programa del estado de las reclamaciones asociadas a servicios realizados por dichos partner.

Prevención de desastres, mediante *hosting seguro*, con duplicación de la información y replicación de canales de acceso.

Garantía en la disponibilidad de información vital, por los periodos de tiempo necesarios de acuerdo con su contenido, contratos, cambios de procedimiento con implicaciones económicas, etc...

Rápida implementación de todo el proceso garantizado por la sólida experiencia de SGAIM en este tipo de aplicaciones Outsourcing.

The logo for SGAIM, consisting of the letters 'SGAIM' in a bold, white, sans-serif font, set against a dark blue background.

Consulting

Core Solutions

Captura Inteligente
Knowledge Discovery
TTID (Content Management System)
BPM (Business Process Management)
Integración con Aplicaciones de Negocio
Certified & Secure Hosting
BI (Business Intelligence)
Regulatory Compliance Framework

Global Solutions

Gestión de Facturas de Proveedores y Cuentas a Pagar
Gestión de Albaranes
Gestión de Expedientes de Importadores
VMR (Virtual Mail Room)
Gestión de Encuestas CRM
Gestión de Planes de Fidelización
Gestión de Microcréditos

Specific Solutions

Insurance Solutions

Gestión Integral de la Tramitación de Siniestros
Gestión de Mediadores
Gestión de Colaboradores
Gestión de Pólizas

Direct Selling

Gestión de Formularios de Venta Directa

Banking Solutions

Gestión de Bastanteos y Firmas
Gestión de Documentación Diaria de Oficinas Bancarias
Gestión de la Cartera de Efectos
Gestión de Avales
Gestión de Cheques y Pagarés de Cuenta Corriente
Gestión de Expedientes

Consumer Goods Solutions

Gestión de Facturas de Proveedores y Cuentas a Pagar
Gestión de Albaranes
Facturación Telemática

Regulatory Compliance Management

Transparency & Accountability
Personal Data Protection
Record Management

Physical Content Management

Análisis y Diagnóstico
Proceso Informático
Transferencia
Custodia
Consultas
Inserciones, Reinserciones
Propuesta de Destrucción
Destrucción
Certificado de Destrucción

Technologies

Organización Información, Taxonomías
Autocategorización
Recuperación Avanzada
Reporting
Cold & e-print
XML
Servicios Web
Data Quality Management
Sistema SGAIM de Firma Electrónica
e-Formularios

www.sgaim.com