

MINUTA CRM

Como área de Atención al Colegiado realizamos un diagnóstico de los puntos a fortalecer para que la experiencia y gestión de las colegiadas y colegiados en su trato cotidiano con nuestra Orden fuera óptimo, bajo los lineamientos establecidos por la Mesa Directiva Nacional.

Es así como se llega al convencimiento de adquirir un CRM (Customer Relationship Management) que es una herramienta tecnológica destinada a la vinculación con los clientes.

TIPS IMPORTANTES

- ¿Cómo Funciona?
 - A través de licencias que tendrá cada uno de los funcionarios con acceso. La idea es que cada Consejo Regional, además de algunos departamentos como el FSG, tengan licencia que permita dar seguimiento a las consultas que lleguen a través del Ejecutivo Virtual que ya funciona en la página.
 - Todas las llamadas telefónicas o solicitudes recibidas por cualquier medio deben ser ingresadas a la plataforma, esto es fundamental para el éxito del programa
- ¿Qué permitirá?
 - Realizar trazabilidad total desde que ingresa una solicitud de un afiliad@ hasta la resolución de la misma.
 - Saber tiempos de respuesta involucrados en los distintos procesos
 - Tener con detalle las problemáticas que afectan a cada Consejo Regional.
 - Incorporar WhatsApp como medio de contacto con las Colegiadas y Colegiados, más efectivo que el envío de mail masivos
- ¿Desde cuándo funciona?
 - El sistema ya se encuentra operativo en la página web del Colmed, donde un Ejecutivo virtual permite a los usuarios ingresar sus consultas. Existe un filtro para determinar a qué Consejo regional pertenecen. Las del Consejo Regional Santiago ya son vistas por ellos, mientras que las del resto de los Consejos Regionales son vistas por la unidad de atención al colegiado del Consejo Nacional, a la espera que designen a la persona responsable que será capacitada.

