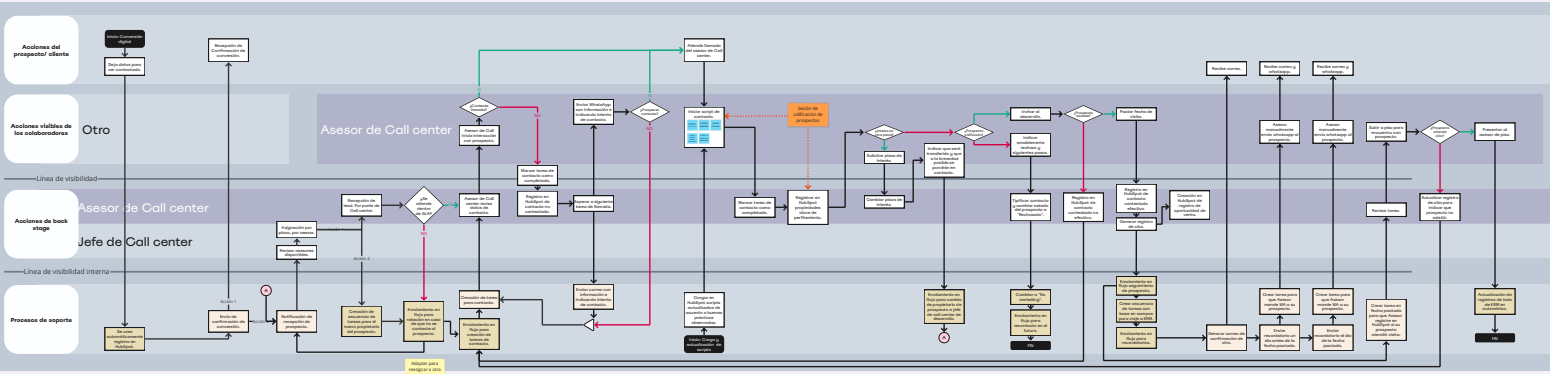
SERVICE BLUEPRINT TO-BE | Tratamiento de prospectos

Línea del tiempo

Etapa	Cliente deja sus datos	Asignación del prospecto a Jefe Call center	Asignación del prospecto a Representante de Call	Primer intento de contacto de parte del asesor.	Perfilamiento inicial del prospecto	Agenda de cita	Cita asistida	Actualización de prospectos.
Meta para el prospecto	Tener una experiencia de fricción mínima al realizar su conversión.	Recibir la información deseada y ser contactado en el menor tiempo posible.				Pactar de manera rápida una cita para conocer el desarrollo.	Conocer el desarrollo y sus amenidades; así como tener un panorama general de siguientes pasos.	No recibir información no contextual para su etapa.
Meta para el negocio	Mecanismos de conversión funcionales.	Mantener el interés del prospecto.	Contar con mecanismos para asignar tareas de manera automática y detectar prospectos no activos.		Perfilar al prospecto de manera correcta para atender de manera prioritaria a los prospectos que estén listos para una compra.	Generar mecanismos automatizados para promover el cumplimiento de la cita en la fecha pactada.	Actualizar registros de los contactos para entender su camino y brindar la mejor experiencia posible.	
Canales con clientes/ prospecto: Llamado								
Chat								
Whatsapp								
Correo								
Website								
App								
Físico								
Evidencia								
Tecnologías	HubSpot, Facebook Business Manager, Google Ads, Twitter, Youtube, website, llamadas.	HubSpot			HubSpot, Cisco, WhatsApp	HubSpot, WhatsApp	HubSpot	


Acciones del prospecto/ cliente
Acciones visibles de los colaboradores
Otro
Asesor de Call center
Línea de visibilidad
Acciones de back stage
Asesor de Call center
Jefe de Call center
Línea de visibilidad interna
Procesos de soporte
Medio Conversión digital
Vacío datos para ser contactados
Recepción de Confirmación de conversión
Asesor de Call tricks (intercepta a un prospecto)
¿Prospecto Contactado?
Marcar tarea de contacto como completada.
Registrar en HubSpot la información contactada.
Enviar WhatsApp con información a incluyendo intereses de contacto.
¿Prospecto Interesado?
Iniciar script de contacto.
Sesión de calificación de prospectos.
Atienda llamada del asesor de Call center.
Asesor Call center recibe información de SLA y
¿No atiende llamada en SLA?
Recepción de lead. Por parte de Call center.
Asignación por plazo, por asesor.
Revisar asesores disponibles.
Asesor de Call center revisa tareas de contacto.
Registrar en HubSpot la información contactada.
Generar tarea en HubSpot para contacto.
Enviar correo con información interés de contacto.
Asignar a siguiente tarea de formato.
Marcar tarea de contacto como completada.
Registrar en HubSpot propiedades clave de pre-Financiera.
¿Prospecto Interesado?
Indicar que será necesario "Llamar a la brevedad" posible en la tarea de contacto.
Indicar consideraciones realizadas y siguientes pasos.
¿Prospecto Interesado?
Indicar el desarrollo.
¿Prospecto Interesado?
Pactar fecha de cita.
Recibe correo.
Recibe correo y whatsapp.
Recibe correo y whatsapp.
Asesor mantenimiento envía whatsapp al prospecto.
Asesor mantenimiento envía whatsapp al prospecto.
Subir a plan para asesorías para prospecto.
¿Prospecto Interesado?
Presentar al asesor de plan.
Actualizar registro en HubSpot para indicar que prospecto no asistió.
Revisar tareas.
Registro en HubSpot de contacto y contenido no efectivo.
Registro en HubSpot de contacto y contenido efectivo.
Registro en HubSpot de contacto y contenido no efectivo.
Observar registro de cita.
Crear tarea para que Asesor envíe SIN a su prospecto.
Crear tarea para que Asesor envíe SIN a su prospecto.
Crear tarea para Asesor envíe SIN a su prospecto.
Enviar recordatorio en días antes de la fecha pactada.
Enviar recordatorio en días antes de la fecha pactada.
Enviar recordatorio en días antes de la fecha pactada.
Actualización de registros de Sala de ERP en automático.
Fin
Enviar correo de confirmación de cita.
Cambiar plazo en Intercio.
Indicar que será necesario "Llamar a la brevedad" posible en la tarea de contacto.
Indicar consideraciones realizadas y siguientes pasos.
Indicar consideraciones realizadas y siguientes pasos.
Registrar en HubSpot propiedades clave de pre-Financiera.
Indicar que será necesario "Llamar a la brevedad" posible en la tarea de contacto.
Indicar que será necesario "Llamar a la brevedad" posible en la tarea de contacto.
Cargar en HubSpot script de contacto. Se necesita a Cuentas pedidas, elaboradas.
Iniciar Cargo y automatizar de ERP.
Enviar correo con información interés de contacto.
Enviar correo con información interés de contacto.
Crear tarea para que Asesor envíe SIN a su prospecto.
Enviar correo de confirmación de cita.
Enviar recordatorio en días antes de la fecha pactada.
Enviar recordatorio en días antes de la fecha pactada.
Enviar recordatorio en días antes de la fecha pactada