

Costa Rica, San Isidro del General.  
27 de agosto, 2019  
GG-1344-2019

### A QUIEN CORRESPONDA

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 47 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el segmento de créditos personales. Contamos con 850 MM USD en activos, más de 50 oficinas, y con la mayor base asociativa dentro del sector cooperativo costarricense, con más de 200 mil asociados.

Entre julio 2017 y junio 2018 desarrollamos en dos etapas el proyecto "CRM Coopealianza", con la guía de London Consulting Group. En este proyecto nos enfocamos en cimentar el proceso de atención, vinculación y servicio dentro de nuestra cooperativa a través de las definiciones de procesos, selección e implementación de la Herramienta **CRM Customer Experience de Oracle**.

El manejo del cambio, la dedicación de los miembros del equipo, la implementación hombro a hombro y la metodología aplicada y transferida en las distintas fases del proyecto, fueron clave para lograr una implementación en un tiempo 30% menor a los tiempos estándar y un alcance de implementación del 100 % del equipo comercial en nuestras agencias y áreas de servicio. Al día de hoy, la implementación de esta herramienta ha probado ser un pilar fundamental para la profesionalización de nuestros procesos comercial y de servicios. Dentro de los logros más significativos se destacan:

#### Modelo de CRM

- Definición de Modelo de Administración de Venta estableciendo las etapas, actividades y entregables del proceso comercial, sirviendo como estructura fundamental del proceso de CRM.
- Selección de la plataforma CRM Oracle Customer Experience a través de un proceso de evaluación integral sobre potencial, cobertura funcional de necesidades actuales, capabilities de integración con nuestro core bancario, y la evaluación del ROI del proyecto.
- Generación de Requerimiento Funcional Especifico (RFP) detallando el proceso comercial definido, notificaciones, alertas, reportes e indicadores a visualizar.
- Acompañamiento y seguimiento al avance del desarrollador de la plataforma Customer Experience con una reducción de 30% del tiempo promedio de implementación, respecto a proyectos similares.
- Capacitación e Implementación de más de 250 funcionarios de los canales Plataforma de Servicios, Ejecutivos a Domicilio, Centro de Atención Telefónica y Empresarial en el uso de la plataforma CRM.
- Apego al uso correcto de la herramienta en un 90% a través de auditorías y evaluaciones de la implementación.
- Incremento en un 50% al cumplimiento en tiempo de los pasos de la venta con base a las gestiones de actividades del CRM.

Por lo anterior me es grato recomendar ampliamente a London Consulting Group como una compañía profesional, con una excelente metodología, atención al cliente y altísimo enfoque a resultados.

Atentamente  
  
Francisco Montoya Mora  
Gerente General