

Costa Rica, San Isidro del General.  
16 Septiembre, 2021  
**GG-2553-2021**

### **A QUIEN CORRESPONDA**

Coopealianza es una Cooperativa de Ahorro y Crédito con más de 50 años en el sector financiero de Costa Rica, enfocada en el segmento de créditos personales. Contamos con 940 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, 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. La implementación de esta herramienta ha probado ser un pilar fundamental para la gestión de nuestros procesos comercial y de servicios. Dentro de los logros más significativos se destacan:

#### Modelo de desarrollo e implementación de CRM

##### Definición de necesidades y diseño de proceso optimizado:

- Se realizó un entendimiento de las necesidades a corto, mediano y largo plazo para la administración y gestión de los prospectos de venta.
- Definición de Modelo de Administración de Venta estableciendo las etapas del proceso comercial y las actividades y entregables esperados en cada etapa, sirviendo como estructura fundamental para estandarizar el proceso comercial en CRM.

##### Evaluación y selección de herramienta:

- Generación de Requerimiento Funcional Especifico (RFP) detallando el proceso comercial óptimo a implementar.
- Evaluación de distintas alternativas de CRM y selección de la plataforma Oracle Customer Experience, a través de un modelo de evaluación integral comparando el potencial de las herramientas, la cobertura de las necesidades actuales, las capacidades de integración con el core bancario y la evaluación del ROI del proyecto.

##### Seguimiento al desarrollo:

- Acompañamiento y seguimiento al avance del desarrollo de la parametrización de la plataforma Customer Experience con una reducción de 30% del tiempo promedio de implementación, respecto a proyectos similares en otras Instituciones Financieras.

##### Capacitación e Implementación:

- Capacitación e Implementación de más de 250 funcionarios: Asesores de venta, Ejecutivos a domicilio y Asesores del centro de atención telefónica en el uso de la plataforma CRM.
- Monitoreo del uso correcto de la herramienta a través de auditorías y evaluaciones de implementación, asegurando un cumplimiento de 95% del Modelo de administración de la venta en CRM.
- Mejora en un 50% del cumplimiento en tiempo objetivo de los pasos de la venta mejorando el tiempo de repuesta de la solicitud de crédito.

Por lo anterior me es grato recomendar ampliamente a London Consulting Group como una consultoría que nos apoyó para definir, evaluar y seleccionar una herramienta tecnológica adecuada que nos permitiera potencializar nuestro proceso comercial y realizar el acompañamiento idóneo que asegure su implementación.

Atentamente



*Francisco Montoya Mora*  
**Gerente General**