




**Aplicaciones Sistema Urbeos·Cities "Inteligencia Comercial"**

Entidades Bancarias

## Gestión de Calidad en Tiempo Real (Control Interno)

Gestione el control de calidad interno del banco todos los días del año en tiempo real



Defina las variables a analizar y compare  
el funcionamiento interno del banco contra la  
percepción externa de sus clientes

## Aspectos de calidad

¿Considera que la **atención brindada** al cliente por la empresa ha sido acorde?

Si  No

Atención

Desde la empresa ¿le hemos enviado al cliente los productos solicitados de **forma rápida y agil?**

Si  No

Entrega

¿Considera que el cliente está conforme con el período de **envío de información** sobre precios, productos y servicios?

Si  No

Información

¿Considera que al cliente se le ofreció una gama de productos acordes a sus expectativas?

Si  No

Productos

¿Considera que el cliente tiene **confianza financiera** en el banco?

Confianza

Variables de calidad personalizadas

Urbeos-Cities

PREMIUM

- MODULOS ESPECIALES
- ADMINISTRADOR DE CAPAS
- GEOCODIFICADOR
- TRABAJOS GUARDADOS

● Inteligencia de Clientes ▼

Herramientas

Gestión de calidad

◀ Estadística de Calidad

Valoraciones positivas

Valoraciones negativas

Selección variable calidad

Todos las variables ▼

Filtros

2015 2016 2017

Ene Feb Mar Abr May Jun  
Jul Ago Sep Oct Nov Dic

◀ Sucursales/Vendedores

◀ Filtros Propios

Reporte Configurar

## Aspectos de calidad

¿Considera que la **atención brindada** al cliente por la empresa ha sido acorde?

Si

No

Desde la empresa ¿le hemos enviado al cliente los productos solicitados de **forma rápida y agil?**

Si

No

¿Considera que el cliente está conforme con el período de **envío de información** sobre precios, productos y servicios?

Si

No

¿Considera que al cliente se le ofreció una gama de productos acordes a sus expectativas?

Si

No

¿Considera que el cliente tiene **confianza financiera** en el banco?



Control Interno

Controles de calidad  
empleados del banco

Control Externo

Encuestas de calidad  
clientes del banco

Urbeos.Cities

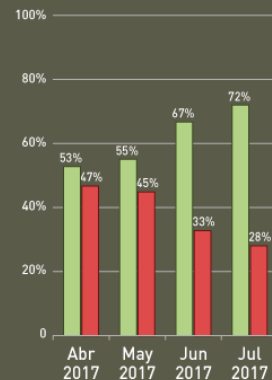
PREMIUM

- MODULOS ESPECIALES
- ADMINISTRADOR DE CAPAS
- GEOCODIFICADOR

## Análisis mensual de calidad

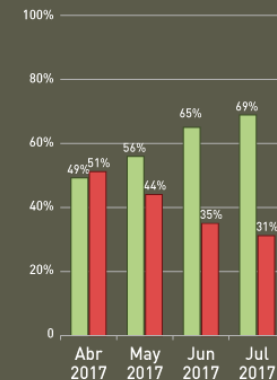
Análisis mensual Ejecutivos

72% 28% Jul 2017

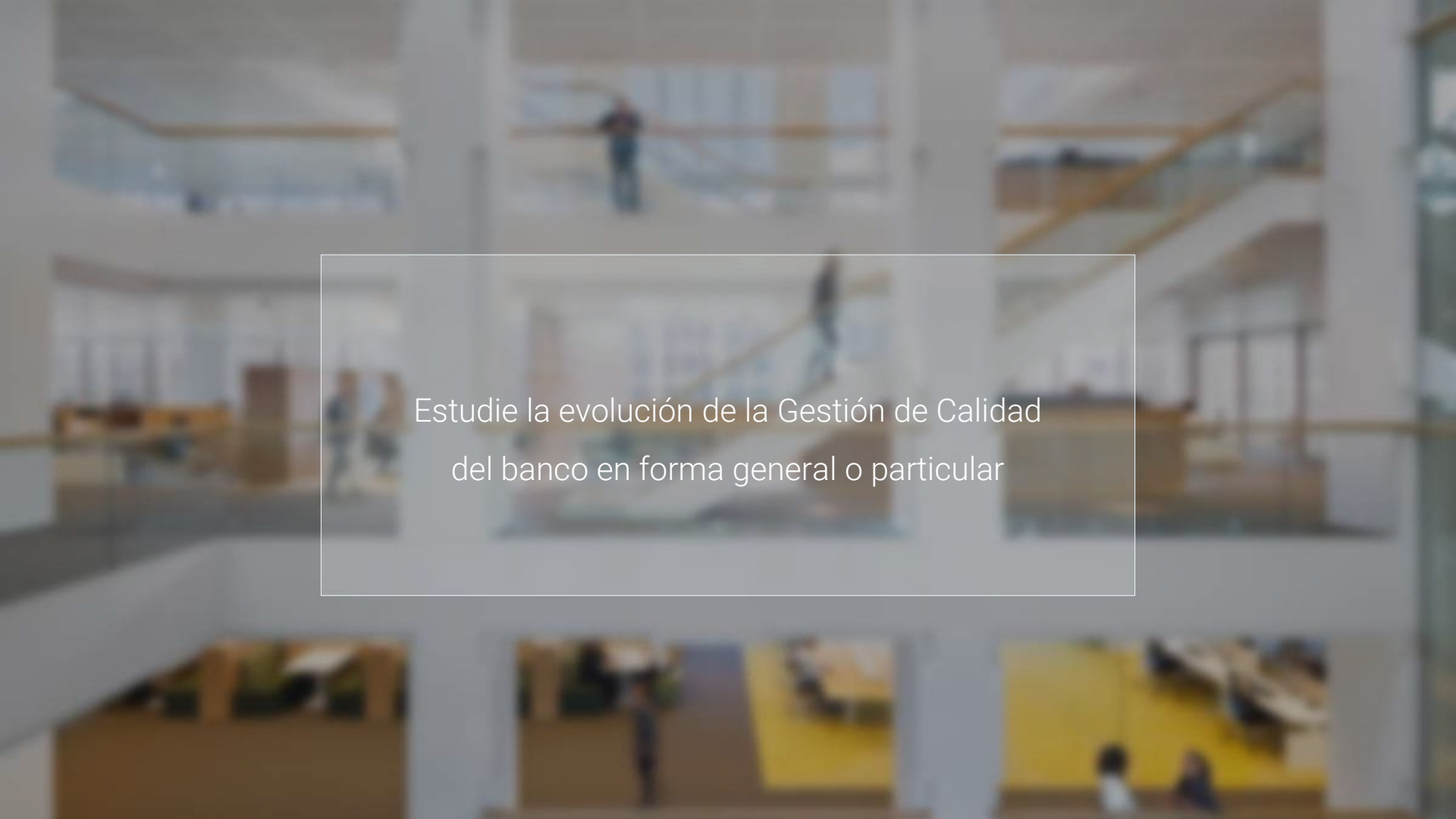


Análisis mensual Clientes

69% 31% Jul 2017



Compare continuamente los resultados de calidad internos / externos y obtenga una visión real de la calidad de su empresa



Estudie la evolución de la Gestión de Calidad  
del banco en forma general o particular



Desplegar menú

Urbeos.Cities

PREMIUM

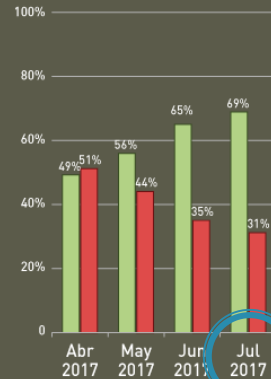
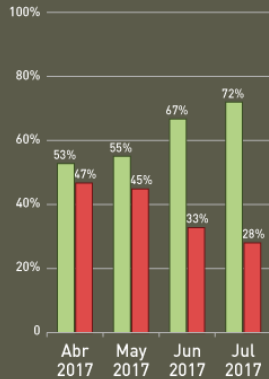
## Análisis mensual de calidad

Análisis mensual Ejecutivos

72% 28% Jul 2017

Análisis mensual Clientes

69% 31% Jul 2017



Evalúe la Evolución Temporal de Calidad a partir de acciones de mejora continua

- MODULOS ESPECIALES
- ADMINISTRADOR DE CAPAS
- GEOCODIFICADOR
- TRABAJOS GUARDADOS

● Inteligencia de Clientes

Herramientas

Gestión de calidad

◀ Estadística de Calidad

✓ Valoraciones positivas

✓ Valoraciones negativas

Selección variable calidad

Todos las variables

Filtros

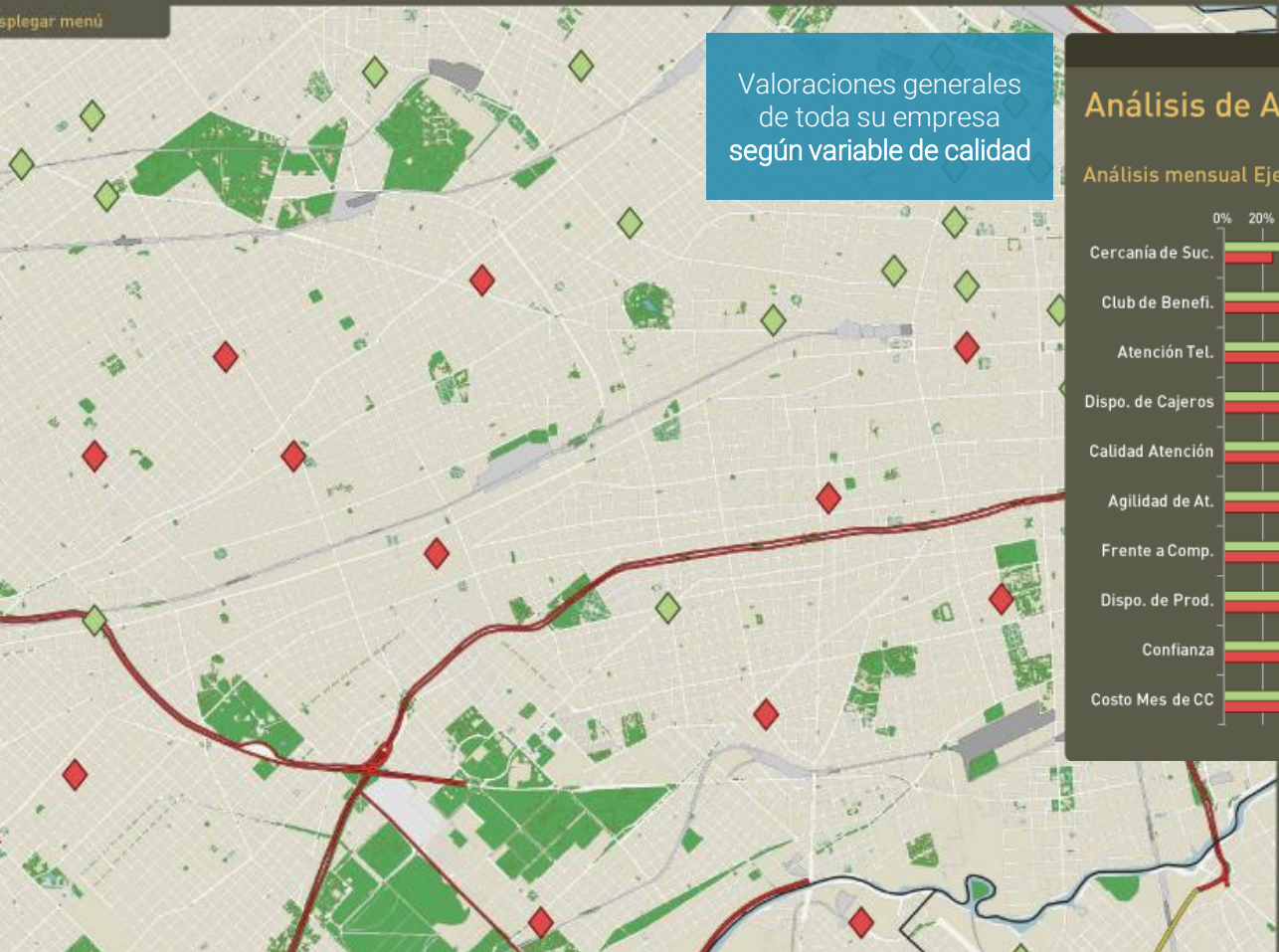
2015 2016 2017

Ene Feb Mar Abr May Jun un  
Jul Ago Sep Oct Nov Dic Dic

◀ Sucursales/Vendedores

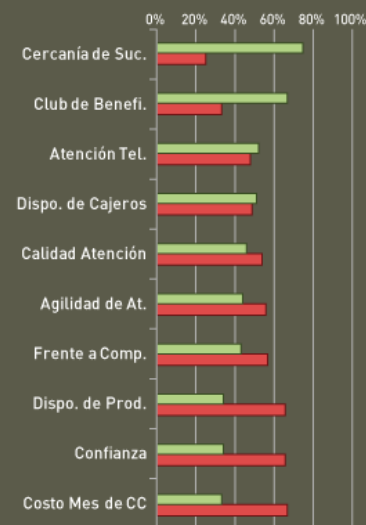
◀ Filtros Propios

Valoraciones generales de toda su empresa según variable de calidad

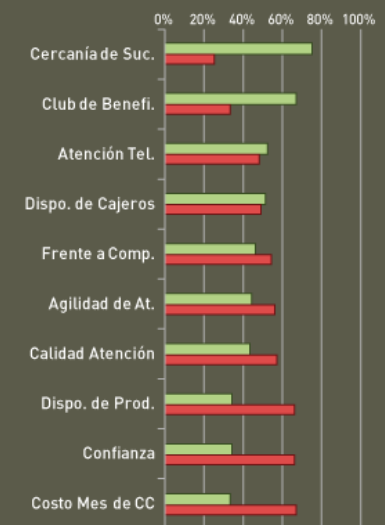


### Análisis de Aspectos Positivos/Negativos

Análisis mensual Ejecutivos



Análisis mensual Clientes



2015 2016 2017

Ene Feb Mar Abr May Jun  
Jul Ago Sep Oct Nov Dic

Sucursales/Vendedores

Filtros Propios

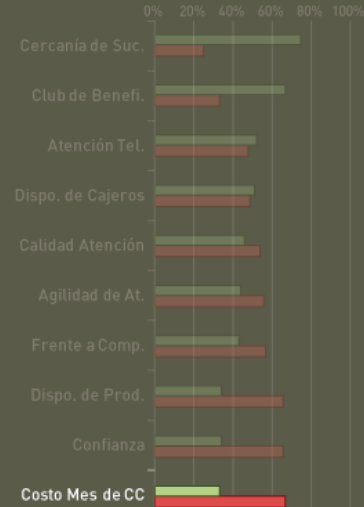


Valoraciones generales de toda su empresa según variable de calidad

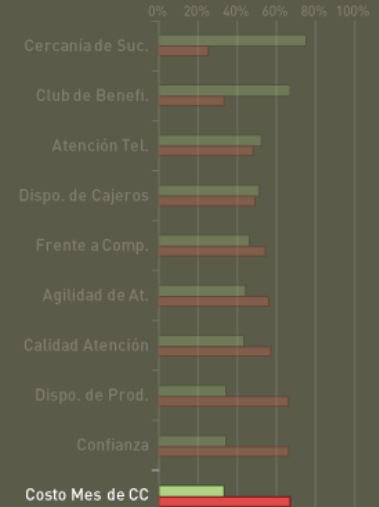
Identifique aquellas sucursales con mayor cantidad de resultados negativos / positivos y realice los ajustes de calidad correspondientes en tiempo real variable por variable

### Análisis de Aspectos Positivos/Negativos

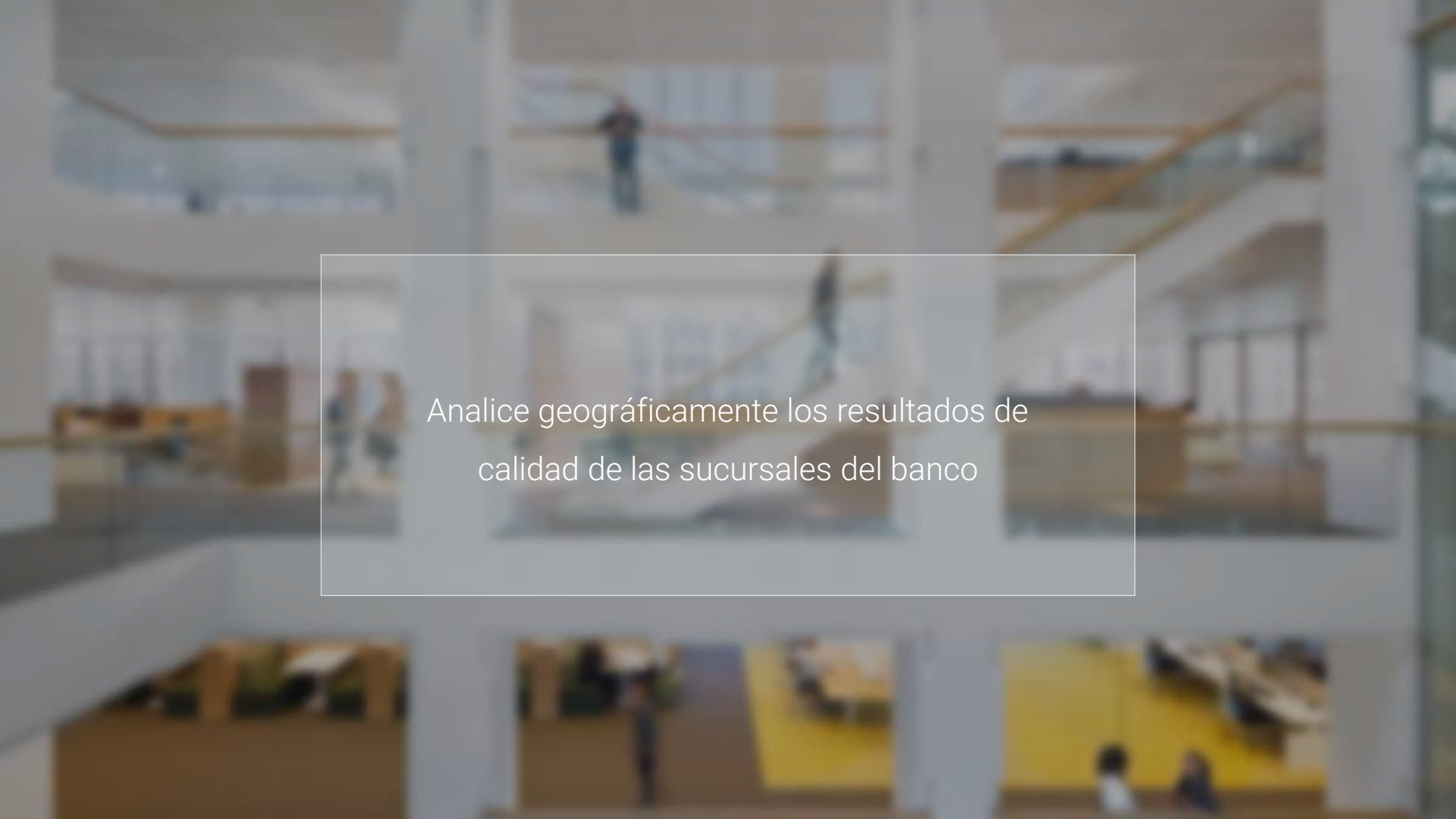
#### Análisis mensual Ejecutivos



#### Análisis mensual Clientes







Analice geográficamente los resultados de  
calidad de las sucursales del banco

- MODULOS ESPECIALES
- ADMINISTRADOR DE CAPAS
- GEOCODIFICADOR
- TRABAJOS GUARDADOS
- Inteligencia de Clientes

Herramientas

Gestión de calidad

◀ Estadística de Calidad

✓ Valoraciones positivas

✓ Valoraciones negativas

Selección variable calidad

Todos las variables

Filtros

2015 2016 2017

Ene Feb Mar Abr May Jun  
Jul Ago Sep Oct Nov Dic

### Sucursal Almagro

**59%** Valoraciones positivas **41%** Valoraciones negativas

#### Valoración de calidad

Sucursal Almagro

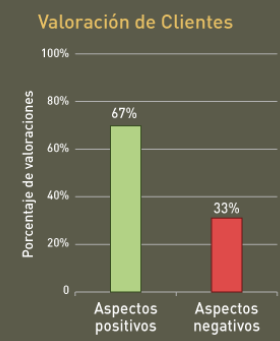
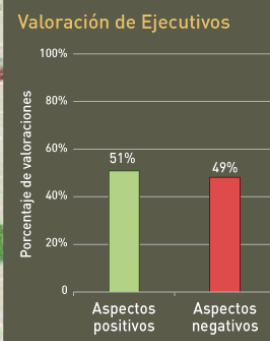
Jul 2017 Costo mensual de cuenta

Valoración según Ejecutivos

**51%** Aspectos positivos **49%** Aspectos negativos

Valoración según Clientes

**67%** Aspectos positivos **33%** Aspectos negativos



Valoraciones positivas/negativas Sucursal Almagro

Detalle de valoraciones de Calidad Sucursal Almagro

Gestiones de calidad - Sucursal Almagro

Jul 2017

Filtrar tipo Todas

Filtrar aspectos de calidad Valor mensual

Cliente - Ejecutivo de Ventas	Costo mensual de cuentas	
	Positivos	Negativos
Ver+ Cordera Belén	0	1
Ver+ Gómes Mario Construcciones	1	0
Ver+ Corvalán Héctor	0	1
Ver+ Rivas Mil Natalia	0	1
Ver+ DuPont	1	0
Ver+ Charpenter	0	1
Ver+ Kosvo S.R.L.	0	1
Ver+ Mejorán Herminio	1	0
Ver+ Corrado Luis S.A.	0	1
Ver+ Barraza Fernando	0	1
Ver+ Odella Juan	0	1
Ver+ Interview S.A.	1	0
Ver+ Tybsac S.R.L.	1	0
Ver+ Maranzina Camila	0	1
Ver+ Helios S.A.	0	1
Ver+ Mercoglina Lucía	0	1
Ver+ Slamoiria Claudia	1	0
Ver+ Corti Patricia	0	1
Ver+ Rivas Hugo	1	0
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>79</b>

MODULOS ESPECIALES

MINISTRADOR DE CAPAS

CODIFICADOR

BAJOS GUARDADOS

Inteligencia de Clientes

Herramientas

Gestión de calidad

Estadística de Calidad

Valoraciones positivas

Valoraciones negativas

Acción variable calidad

Las variables

Filtros

2015

2016

2017

Ene

Feb

Mar

Abr

May

Jun

Jul

Ago

Sep

Oct

Nov

Dic



“El precio por el mantenimiento es elevado con respecto a otros planes que ofrece la competencia”

“Los precios me parecen correctos en las cuentas signature”

### Gestiones de calidad - Sucursal Almagro

Jul 2017

Filtrar tipo: Todos

Filtrar aspectos de calidad: Valor mensual

Cliente - Ejecutivo de Ventas	Costo mensual de cuentas	
	Positivos	Negativos
Ver + Cordera Belén	0	1
Ver + Gómes Mario Construcciones	1	0
Ver + Corvalán Héctor	0	1
Ver + Rivas Mil Natalia	0	1
Ver + DuPont	1	0
Ver + Charpenter	0	1
Ver + Kosvo S.R.L.	0	1
Ver + Mejorán Herminio	1	0
Ver + <b>Corrado Luis S.A.</b>	0	1
Ver + Barraza Fernando	0	1
Ver + Odella Juan	0	1
Ver + Interview S.A.	1	0
Ver + Tybsac S.R.L.	1	0
Ver + Maranzina Camila	0	1
Ver + Helios S.A.	0	1
Ver + Mercogliana Lucía	0	1
Ver + <b>Slamoira Claudia</b>	1	0
Ver + Corti Patricia	0	1
Ver + Rivas Hugo	1	0
Total	55	79

Analice detalladamente a sus clientes e implemente mejoras de calidad personalizadas según zona o patrones detectados



2015

2016

2017

Ene

Feb

Mar

Abr

May

Jun

Jul

Ago

Sep

Oct

Nov

Dic

Filtros



---

[www.urbeos.com](http://www.urbeos.com) | [contacto@urbeos.com](mailto:contacto@urbeos.com) | 4623.4017