

GESTIÓN COMERCIAL					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN AL ASOCIADO – SIGA (CRM)						
Código:	IN-CO-13	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página: 1 de 13

1. OBJETIVO

Definir los pasos que se deben seguir para el ingreso y manejo de los módulos de la herramienta SIGA (Dynamics 365).

2. ALCANCE

Inicia desde el ingreso a la herramienta SIGA (Dynamics 365) y comprende el funcionamiento, así como el manejo de cada uno de sus módulos.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 3.1. Búsqueda avanzada:** Búsqueda de información personalizada mediante una consulta que contenga condiciones específicas.
- 3.2. CRM:** Sigla en inglés que traduce: “Gestión de las relaciones con los clientes”.
- 3.3. Dynamics 365:** Conjunto de aplicaciones empresariales de planificación de recursos empresariales y gestión de relaciones con los clientes.
- 3.4. Panel:** Actúa como una herramienta empresarial inteligente en Dynamics 365 al brindar una instantánea de los datos en diferentes formularios, mostrando simultáneamente los datos con gráficos, cuadrículas, IFrames y recursos web.
- 3.5. SharePoint:** Sitio web que ofrece un espacio central de colaboración y almacenamiento de documentos, información e ideas.
- 3.6. SIGA:** Sigla que traduce el nombre personalizado de la plataforma para la gestión de las relaciones con los clientes en Coonfie: Sistema De Información Integral De Gestión Al Asociado.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1.** Solo podrán tener acceso a la herramienta SIGA, los funcionarios a quienes se les haya asignado la licencia “Dynamics 365 sales enterprise edition”.
- 4.2.** El funcionario encargado de la administración y personalización de la herramienta SIGA es la Analista CRM.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


5.1 INGRESO A SIGA

Ingresar a la Intranet corporativa y dirigirse al menú flotante ubicado a la derecha, dar clic en el último botón (SIGA).



The screenshot shows the Coonfie Intranet interface. At the top, there is a navigation bar with links for DIRECTORIO, FUNCIONARIOS, EMAIL, TU EXTENSIÓN, COONFIOPORTAL, ACTUALIZACIÓN V, and MASTER OPTA. Below this is a banner with the Coonfie logo and the text 'INTRANET'. A secondary navigation bar contains links for INICIO, DIRECTIVOS, ACUERDOS, EMPRESA, DOCUMENTACIÓN, EVENTOS, VIDEOS, CURSOS, FORMULARIOS, and CAMPAÑAS. A news ticker at the bottom of the banner displays recent updates. The main content area features several widgets: 'LINK DE CONSULTA' with logos for CIFI, DataCrédito, CoopCentral, and Vietnam; 'ULTIMAS NOTICIAS' with two news items; 'CUMPLEAÑOS' with a message '¡No hay eventos!'; and 'PROXIMO EVENTO' for December 2022. On the right side, a vertical floating sidebar contains several icons, with the bottom-most icon (a blue arrow pointing left) highlighted, representing the SIGA button.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN COMERCIAL					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN AL ASOCIADO – SIGA (CRM)						
Código:	IN-CO-13	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página: 2 de 13

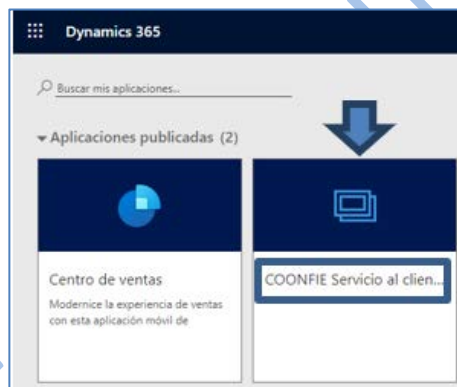
El funcionario deberá digitar el correo electrónico al cual le fue asignada la licencia “Dynamics 365 sales enterprise edition” y posteriormente la clave de seguridad.

Una vez en la interfaz de Dynamics 365, el funcionario podrá evidenciar todas las aplicaciones de Dynamics 365 a las que tiene acceso.

5.2 MÓDULO DE SERVICIOS (Gestión de PQRSF)

a) Ingreso

Acceder a la aplicación denominada “**COONFIE servicio al cliente**”:

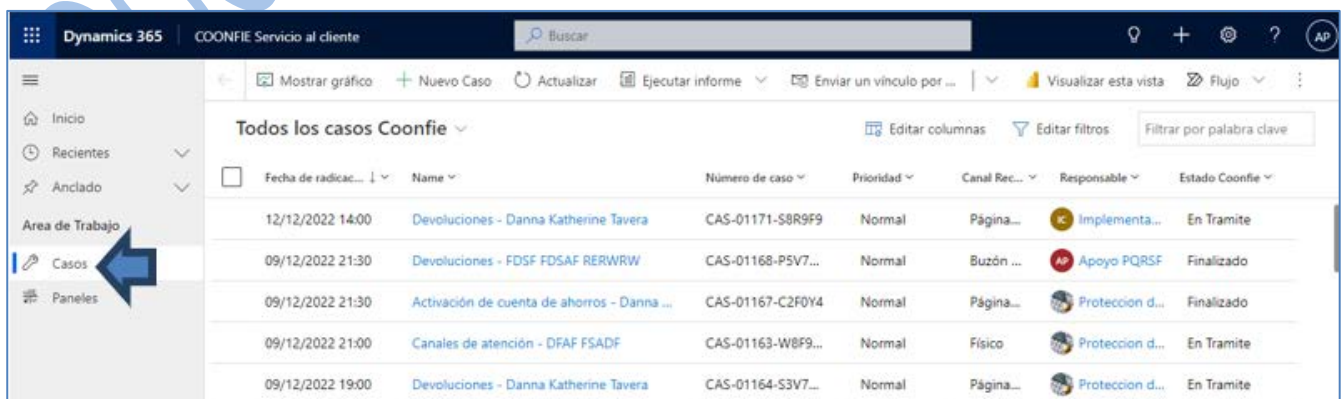


Inmediatamente será dirigido a la interfaz principal del módulo de servicios de la plataforma SIGA.

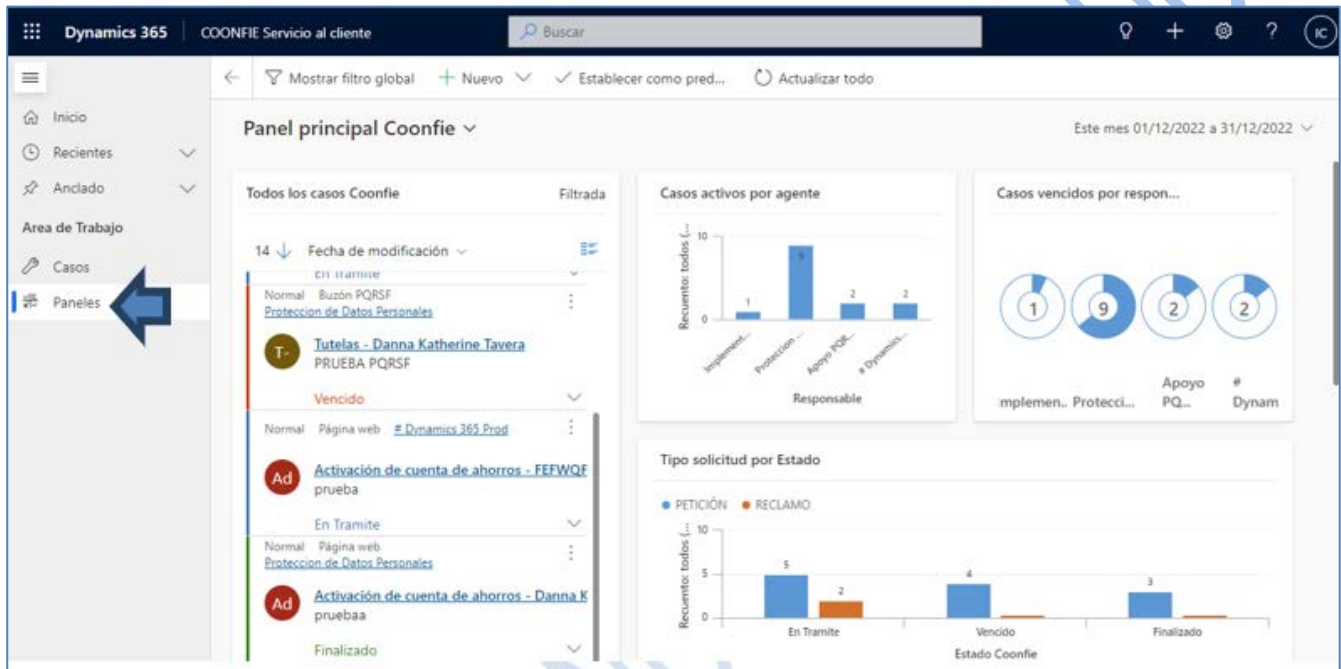
En el menú ubicado al lado izquierdo se encuentra el “Área de trabajo” conformada por dos secciones: Casos y Paneles.

En la sección “Casos” se ubica la bandeja de entrada de todas las PQRSF radicadas a través de la página web www.coonfie.com y aquellos casos creados manualmente. De esta manera se puede evidenciar toda la información relacionada a cada uno de ellos.

La siguiente imagen muestra la interfaz principal del área de casos:



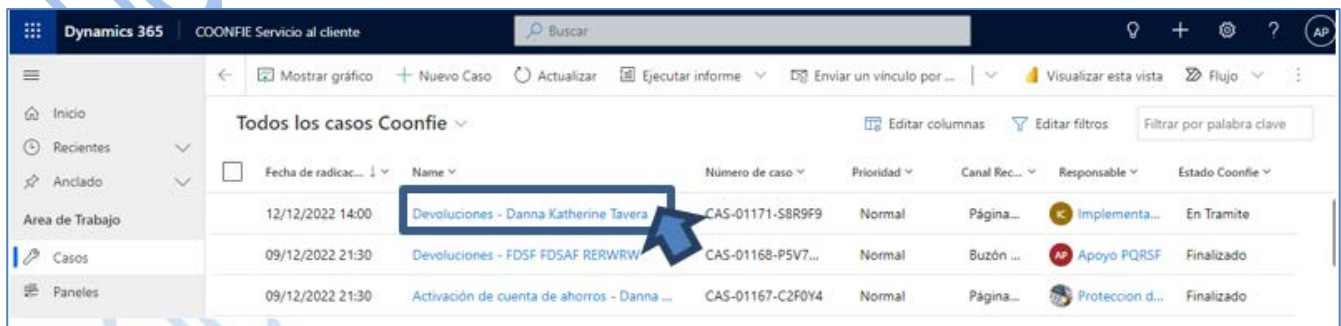
En la sección “Paneles” se ubican diferentes tableros que permiten visualizar de manera interactiva, rápida, instantánea y resumida toda la información de los casos que se encuentran en la bandeja de SIGA (Dynamics 365), representada a través de gráficos, vistas y tablas, como se muestra a continuación:



SIGA, además de recibir automáticamente todos los casos radicados en el formulario PQRSF que se encuentra en la página web de la Cooperativa, permite la creación manual de éstos por parte de los usuarios que cuentan con licencia asignada.

De esta manera, para realizar la creación manual de casos desde la herramienta, se debe dar clic en "Nuevo caso", botón ubicado en la parte superior del menú principal y diligenciar los campos solicitados.

Ahora, para verificar la información de cada caso radicado, se debe ingresar al área de trabajo “Casos” y dar clic en el nombre respectivo, como se muestra a continuación:

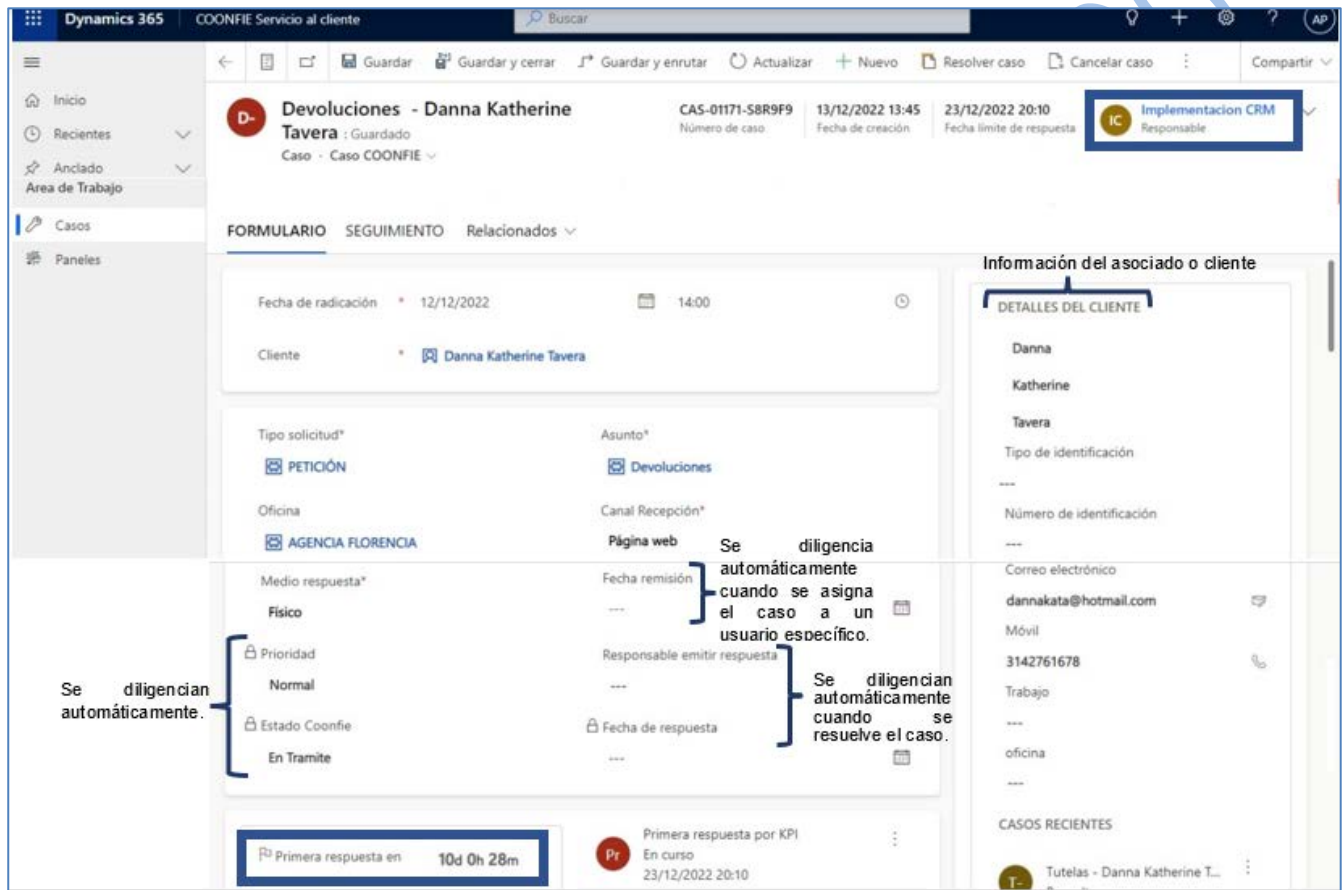


The screenshot shows the 'Casos' view in Dynamics 365. The table displays the following data:

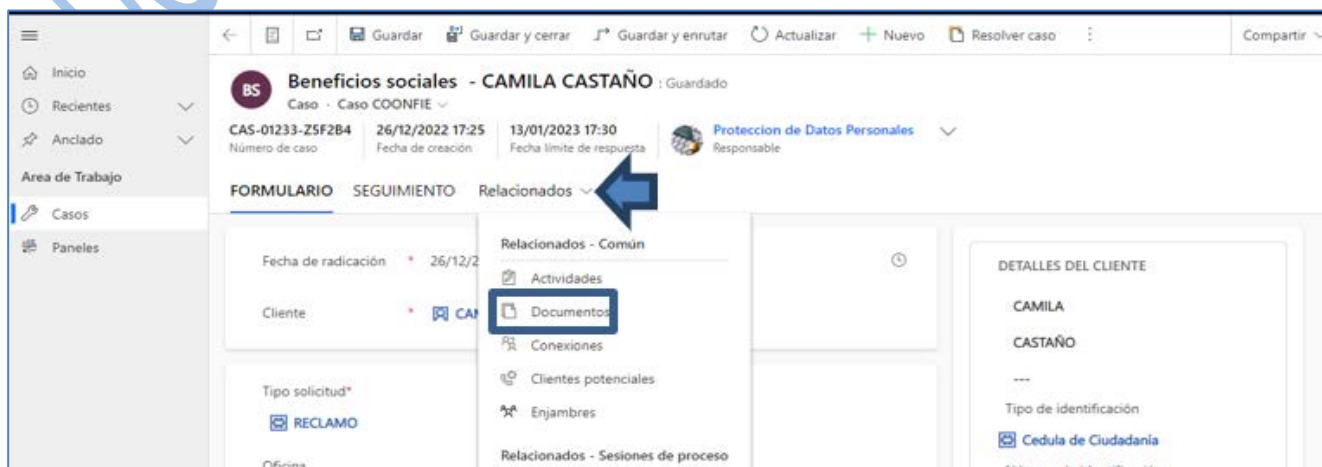
Fecha de radicación	Name	Número de caso	Prioridad	Canal Rec.	Responsable	Estado Coonfie
12/12/2022 14:00	Devoluciones - Danna Katherine Tavera	CAS-01171-S8R9F9	Normal	Página...	Implementación...	En Tramite
09/12/2022 21:30	Devoluciones - FDSF FDSAF RERWRW	CAS-01168-P5V7...	Normal	Buzón ...	Apoyo PQRSF	Finalizado
09/12/2022 21:30	Activación de cuenta de ahorros - Danna ...	CAS-01167-C2F0Y4	Normal	Página...	Proteccion d...	Finalizado


A continuación, se muestra toda la información que contiene cada caso como lo es: número de radicado, fecha límite de respuesta (la cual se asigna automáticamente por la herramienta dependiendo del tipo de solicitud y

fecha de radicación), nombre del usuario responsable, información personal del asociado-cliente, así como un temporizador que muestra el tiempo restante para brindar respuesta al caso en el tiempo establecido.

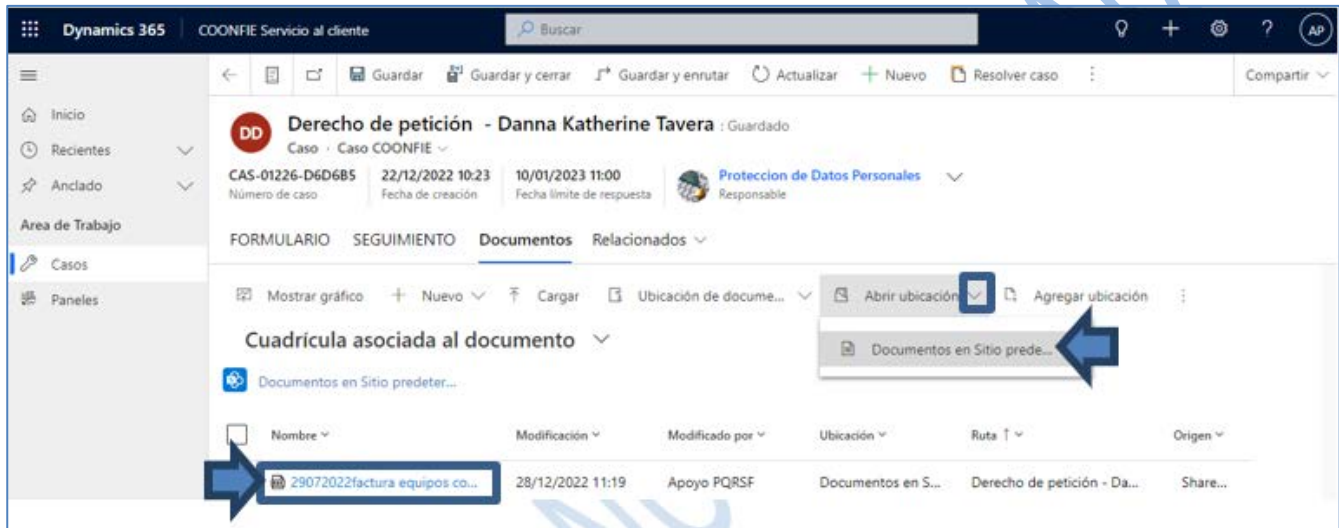


Para adjuntar documentos después de creado un caso o para visualizar aquellos que están relacionados al mismo, es necesario ingresar a la sección “Relacionados” y seleccionar la Opción **Documentos**, como se muestra a continuación:



GESTIÓN COMERCIAL					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN AL ASOCIADO – SIGA (CRM)						
Código:	IN-CO-13	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página: 5 de 13

Para subir documentos, se debe dar clic en la opción “Cargar” y posteriormente seleccionar el documento. Para visualizar un archivo se puede dar clic encima del nombre (que se encuentra en color azul) o también, en la opción “Abrir ubicación”, se selecciona **Documento en sitio predeterminado**, lo que permitirá visualizarlo directamente en el repositorio de documentos en la nube de SharePoint.



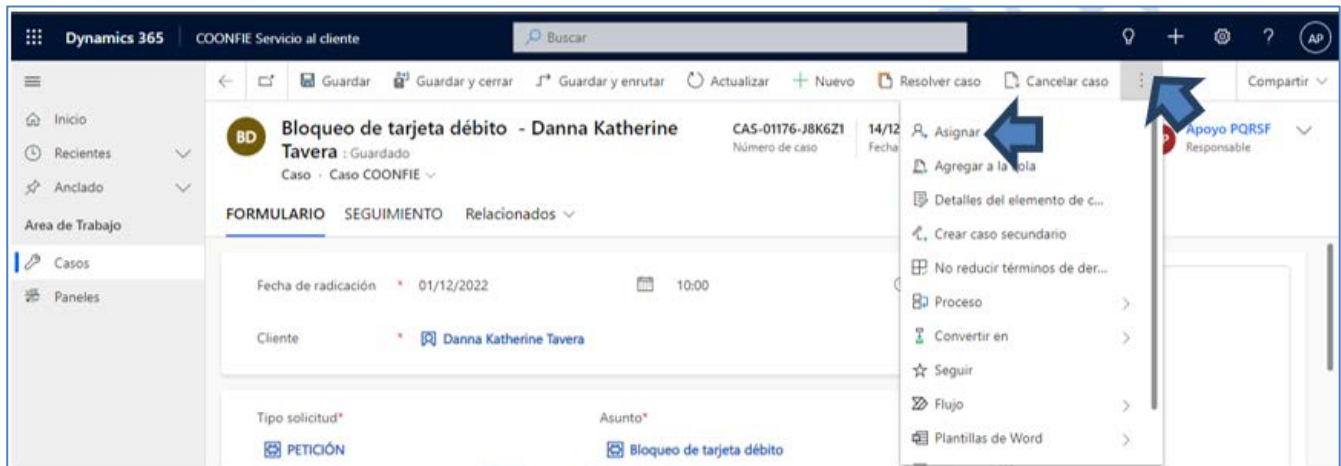
Cuando el documento se abre directamente en el sitio de SharePoint, se evidencia que éste se aloja en una carpeta llamada con el nombre del caso y del asociado-cliente, la cual se crea automáticamente por cada caso radicado ya sea manualmente o a través de la página web. Dicha carpeta a su vez se aloja en una carpeta general llamada **Casos** (ubicada en el menú izquierdo), como se muestra a continuación:



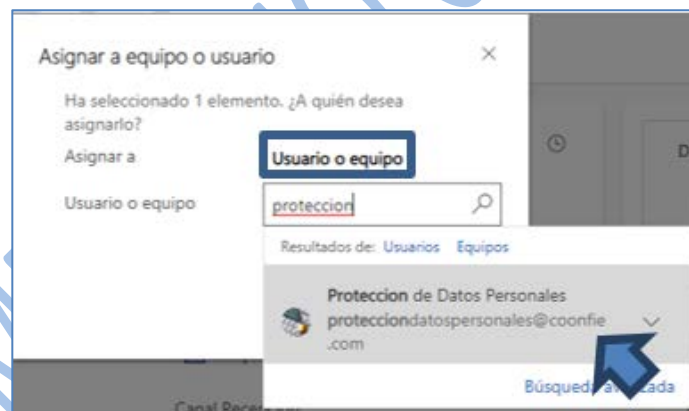
b) Asignación de casos

Un usuario puede identificar que la PQRSF recibida en su bandeja principal no es de su competencia después de leerla, por lo que podrá asignarla al usuario correspondiente, seleccionando los 3 puntos ubicados en la parte superior y posteriormente en la opción “Asignar”, como se evidencia a continuación:

GESTIÓN COMERCIAL					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN AL ASOCIADO – SIGA (CRM)						
Código:	IN-CO-13	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página: 6 de 13



En el campo “Asignar a” se debe seleccionar la opción **Usuario o equipo**, en el campo inferior digitar el correo electrónico del usuario a quien se le asignará el caso, seleccionarlo y finalmente dar clic en el botón **Asignar**.



c) Resolución y seguimiento de casos

Acceder al caso que será resuelto y posteriormente dirigirse a la sección “Seguimiento” en la que se evidencia toda la trazabilidad de las gestiones realizadas al asociado o cliente en relación con el caso radicado. Estas gestiones se desarrollan a través de correos electrónicos, notas, citas u otras actividades.

Para realizar una gestión sobre el caso, se debe dar clic en el ícono + ubicado en la parte derecha de la interfaz, la cual desplegará una lista con las diferentes actividades que se pueden ejecutar, dentro de las que se encuentra la opción “correo electrónico”.

- **Emitir respuesta a través de correo electrónico**

Para brindar respuesta al caso a través de correo electrónico, se debe dar clic en la opción **Correo electrónico**, como se muestra a continuación:

Código:

IN-CO-13

Versión:

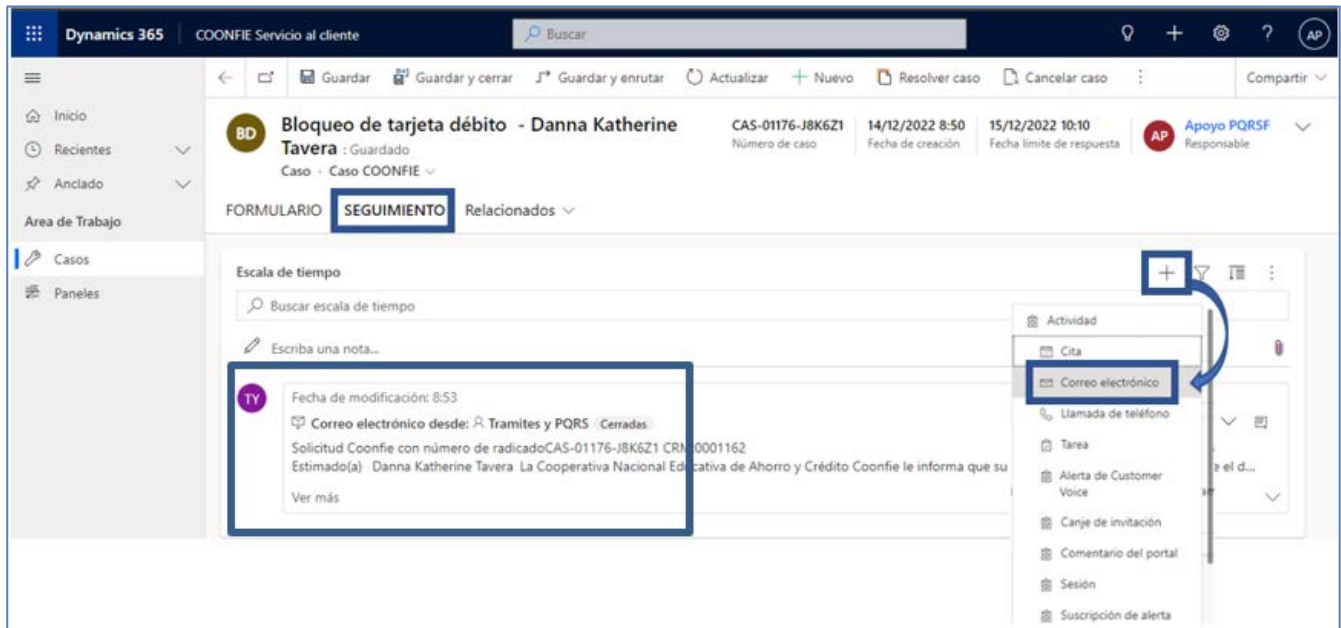
1

Vigencia:

01 de abril de 2023

Página:

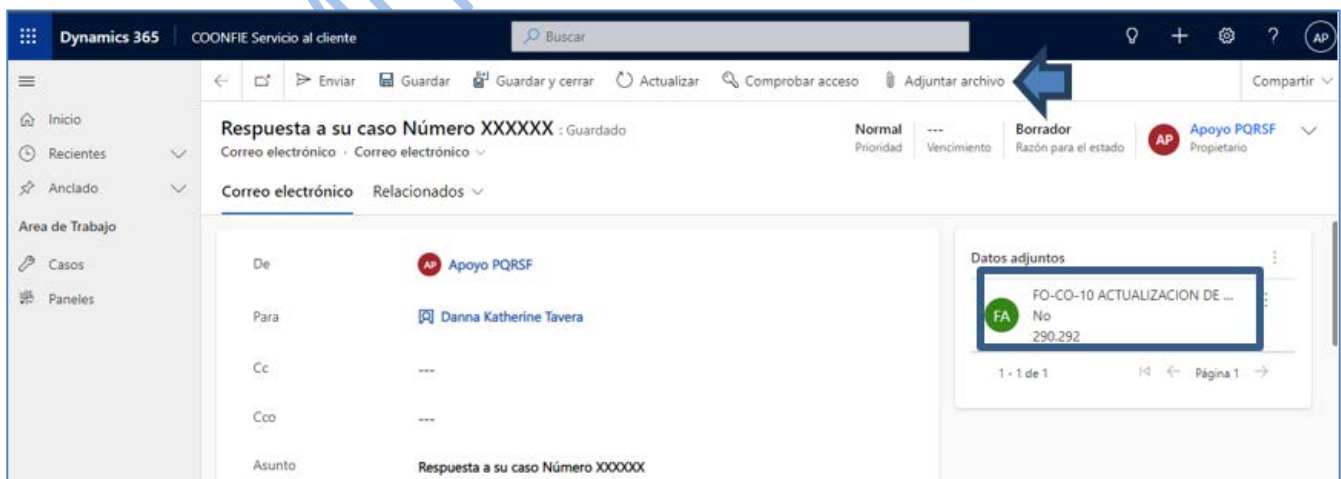
7 de 13



Una vez seleccionada la opción, se redirigirá al usuario a la interfaz de Outlook directamente en SIGA, en la que deberá redactar el correo electrónico de respuesta al asociado-cliente.

Los archivos se adjuntan dando clic en la opción ubicada en el menú superior y se pueden visualizar en la parte derecha de la plataforma.

Cuando el correo electrónico se encuentre listo, se debe enviar seleccionando la opción ubicada al lado izquierdo del menú superior.



Finalizada dicha actividad, se podrá visualizar el registro en la sección “Seguimiento” con estado “Cerrada”, como se muestra a continuación:

Código:

IN-CO-13

Versión:

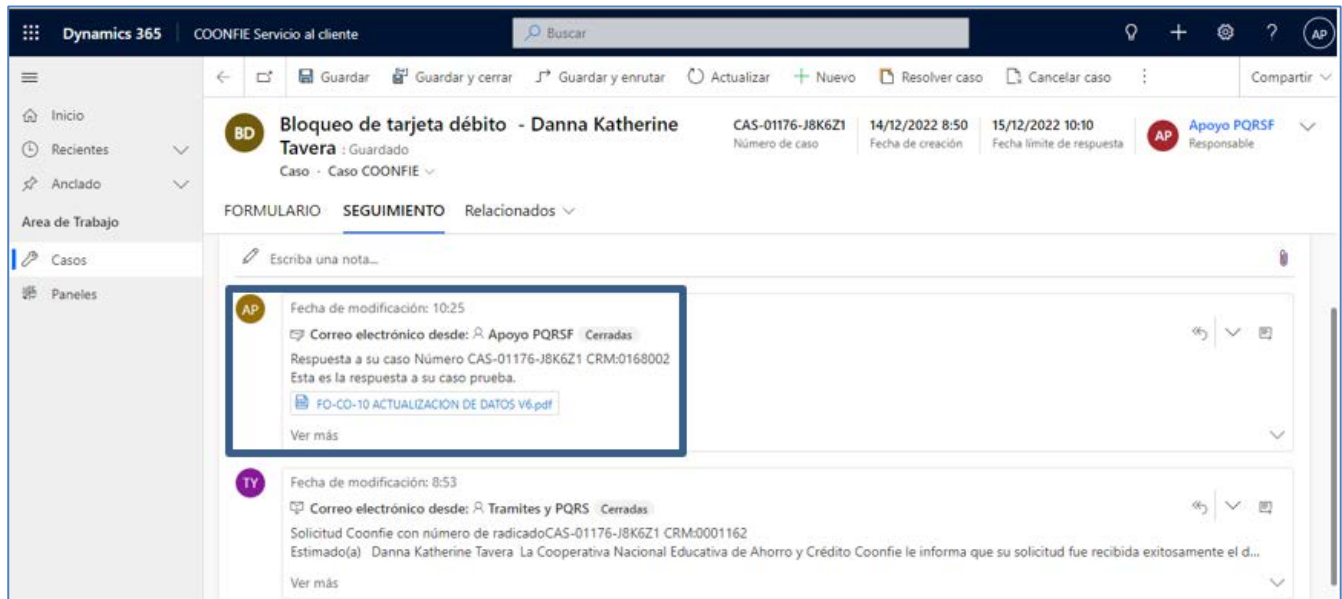
1

Vigencia:

01 de abril de 2023

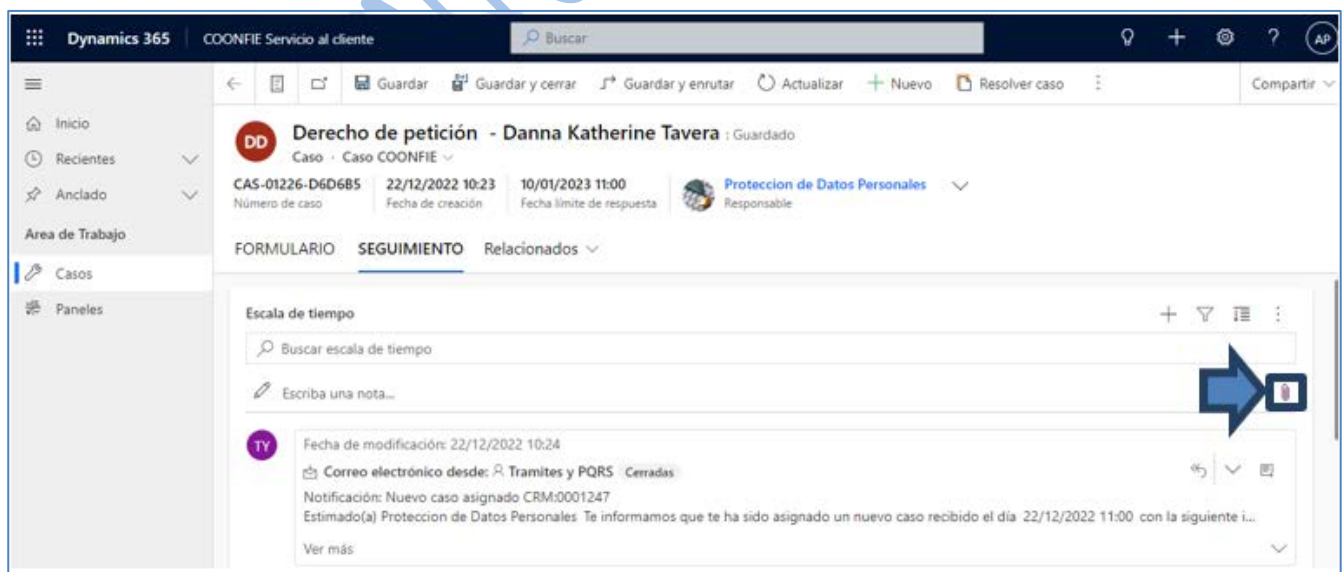
Página:

8 de 13



- **Emitir respuesta de manera física**

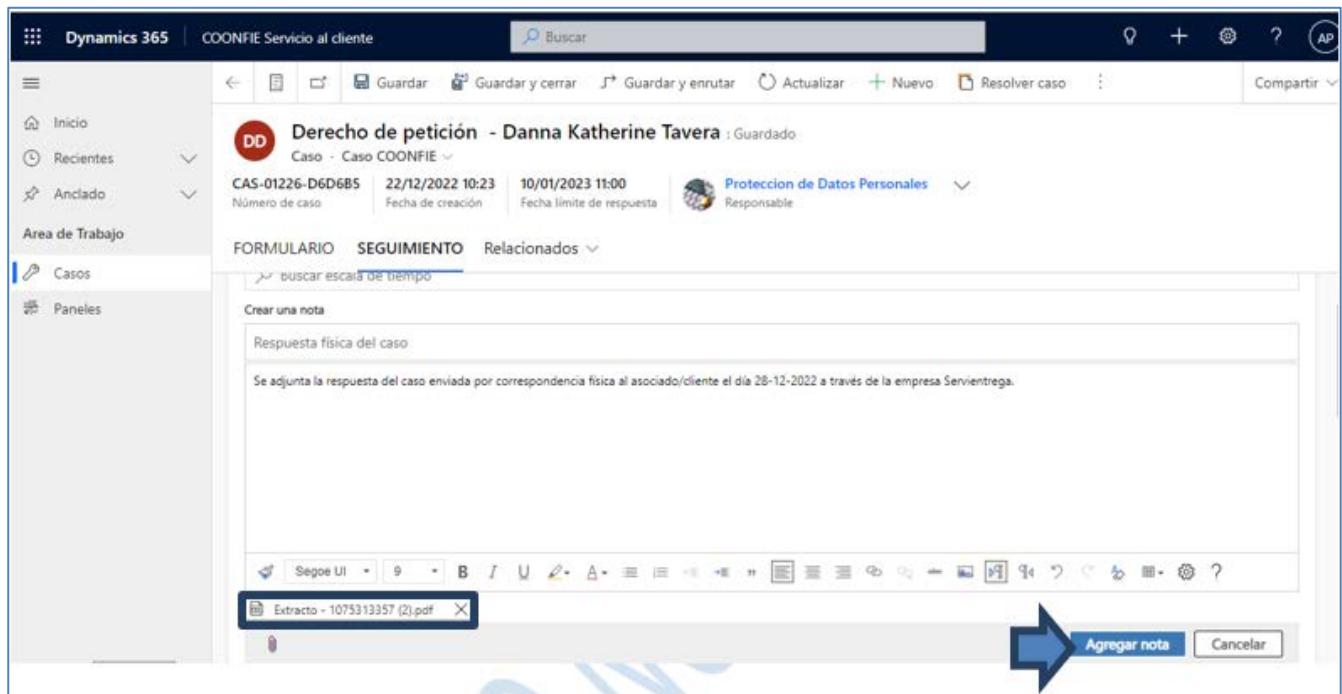
En la sección “Seguimiento” del caso a resolver, se debe seleccionar la opción “agregar datos adjuntos” ubicada al lado derecho, como se muestra a continuación:



El usuario deberá adjuntar el oficio de respuesta que fue enviado de manera física al asociado-cliente para resolver la petición radicada. De esta manera, la herramienta creará una anotación que contiene un título y una descripción, en la que se detallará la fecha y la empresa con la que fue enviada la correspondencia física.

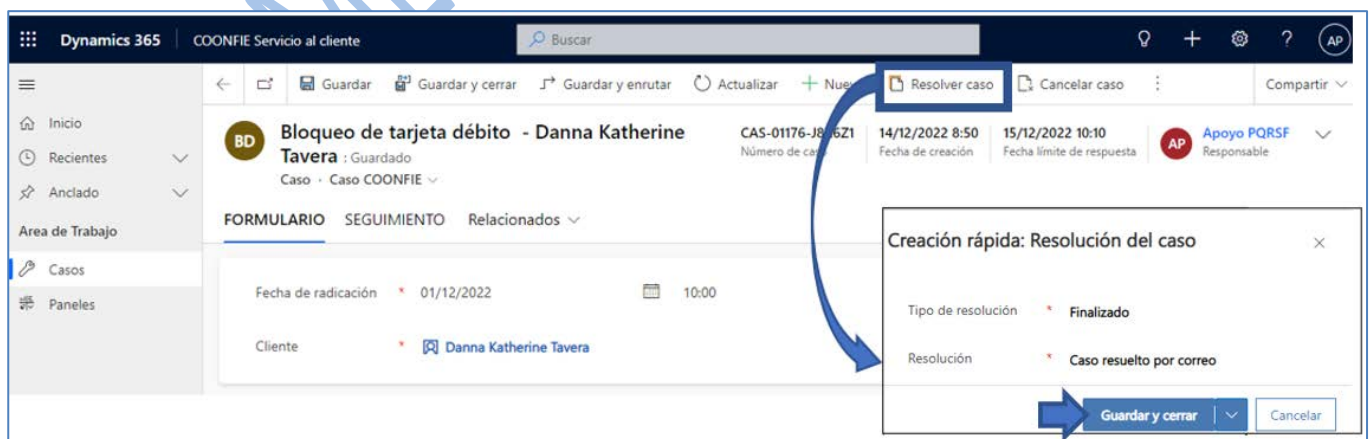
Para culminar dicha actividad, se debe dar clic en “Agregar nota” con el fin de que la información sea grabada y se pueda evidenciar en el seguimiento del caso.

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE



Una vez generada la respuesta al asociado-cliente independientemente del medio en el que haya sido emitida, se debe dar clic en el botón “Resolver caso”, ubicado en el menú superior y redactar un comentario en el campo “Resolución”.

Finalmente se debe dar clic en el botón “Guardar y cerrar” para que automáticamente el caso sea cerrado.

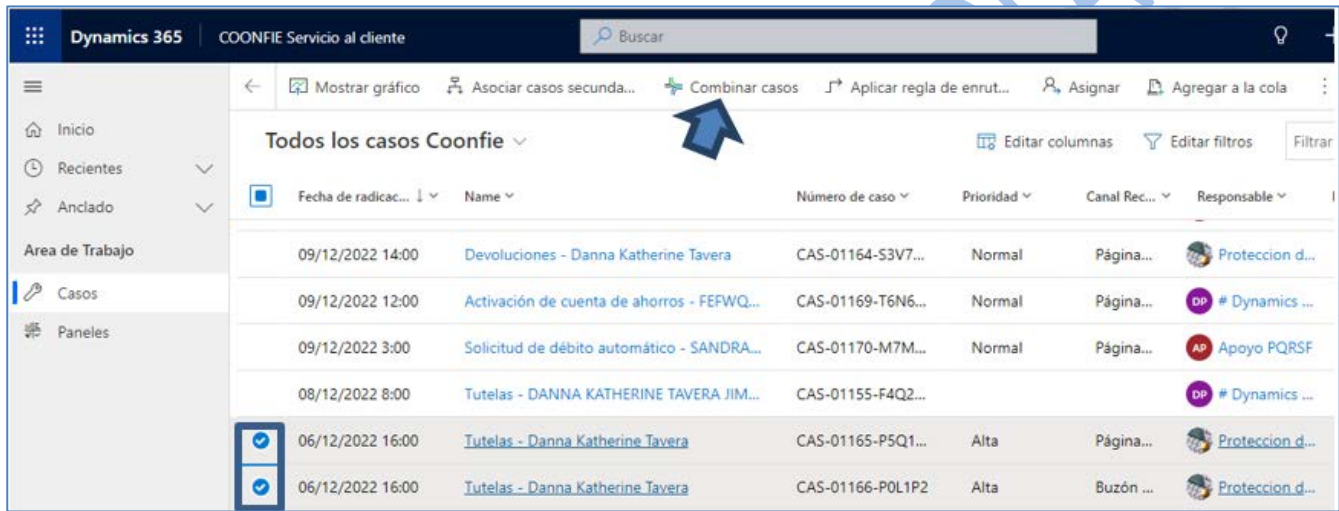


Nota: Una vez resuelto el caso, no se podrá modificar ni se podrán realizar acciones sobre él.

d) Combinación de casos

Esta acción se realiza cuando un asociado – cliente radica en repetidas ocasiones exactamente el mismo caso. Así, dichos casos se podrán combinar quedando en 1 solo que finalmente será al que se le deberá brindar solución, quedando los demás en estado “combinado”.

Para realizar esta acción, se deben seleccionar los casos que se combinarán y posteriormente se habilitará la opción **Combinar casos** (en el menú ubicado en la parte superior), que deberá seleccionarse, como se evidencia a continuación:



The screenshot shows the Dynamics 365 interface for 'COONFIE Servicio al cliente'. The top navigation bar includes a search bar and several action buttons: 'Mostrar gráfico', 'Asociar casos secunda...', 'Combinar casos', 'Aplicar regla de enrut...', 'Asignar', and 'Agregar a la cola'. The 'Combinar casos' button is highlighted with a blue arrow. Below the navigation bar, a table lists cases with columns for 'Fecha de radicac...', 'Name', 'Número de caso', 'Prioridad', 'Canal Rec...', and 'Responsable'. Two cases are selected with blue checkmarks in the left margin.

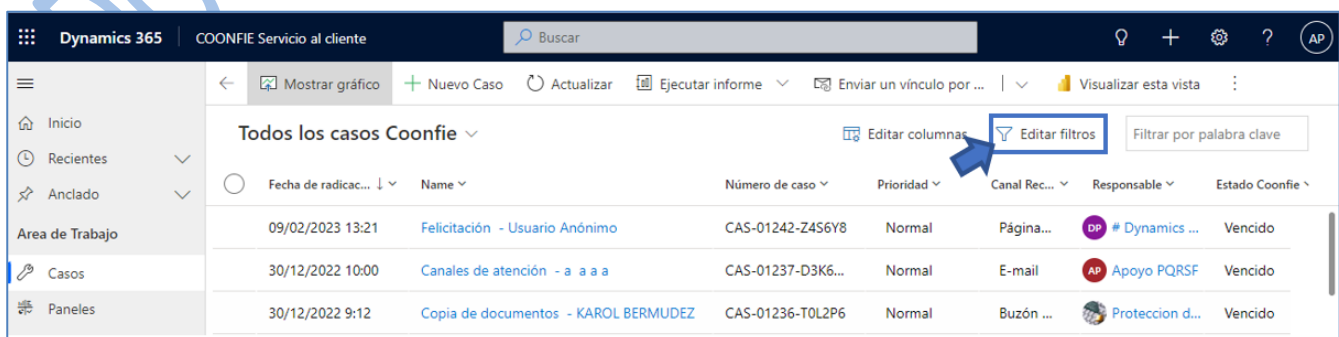
Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Los casos que se van a combinar deben provenir del mismo asociado – cliente, de lo contrario, aunque éstos sean seleccionados, la opción no se habilitará.
- Se debe seleccionar más de 1 caso para poder realizar la combinación.

e) Filtros avanzados

En la interfaz principal del área de casos se pueden realizar filtros sencillos sobre los campos, estableciendo las condiciones requeridas.

Para realizar dicha acción, se debe dar clic en la opción “Editar filtros” ubicada en la parte superior:

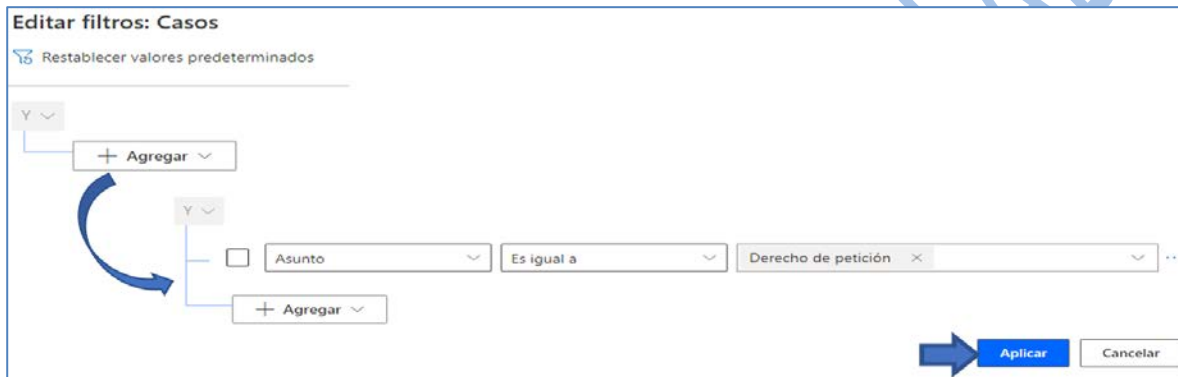


The screenshot shows the Dynamics 365 interface for 'COONFIE Servicio al cliente'. The top navigation bar includes a search bar and several action buttons: 'Mostrar gráfico', 'Nuevo Caso', 'Actualizar', 'Ejecutar informe', 'Enviar un vínculo por ...', and 'Visualizar esta vista'. The 'Editar filtros' button is highlighted with a blue arrow. Below the navigation bar, a table lists cases with columns for 'Fecha de radicac...', 'Name', 'Número de caso', 'Prioridad', 'Canal Rec...', 'Responsable', and 'Estado Coonfie'. Three cases are visible in the table.

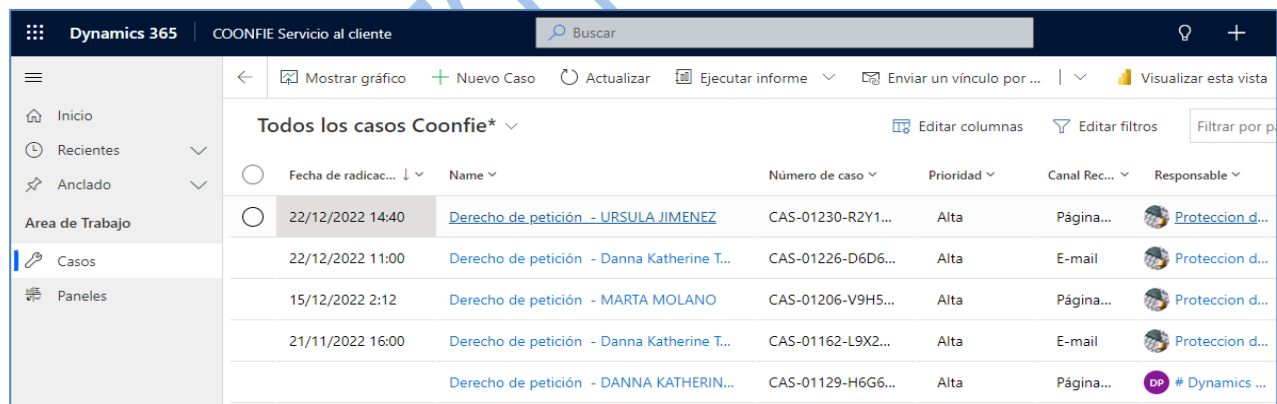
Se habilitará una nueva ventana con la opción “Agregar” que se debe seleccionar para empezar a elegir los campos sobre los cuales se requiere realizar la búsqueda. Al lado se encuentran las condiciones a tener en cuenta

para realizar el filtro como lo son: “Es igual a”, “contiene datos”, “No es igual a”, “empieza con” y finalmente las opciones del campo seleccionado sobre los cuales se hará la búsqueda específica.

Se pueden agregar las condiciones que se requieran de acuerdo a la necesidad. Una vez realizado lo mencionado anteriormente, se debe dar clic en “Aplicar”.

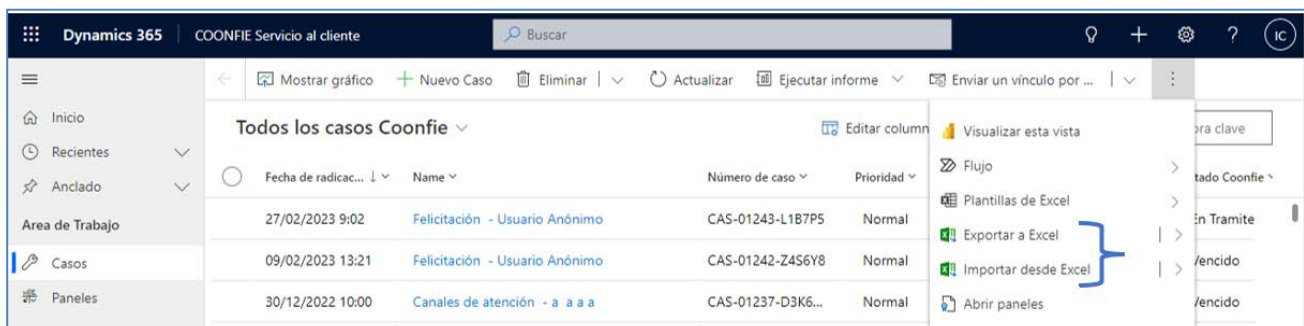


A continuación se mostrará en una vista nueva todos los casos que cumplan con las condiciones anteriormente seleccionadas:



Fecha de radicac...	Name	Número de caso	Prioridad	Canal Rec...	Responsable
22/12/2022 14:40	Derecho de petición - URSULA JIMENEZ	CAS-01230-R2Y1...	Alta	Página...	Proteccion d...
22/12/2022 11:00	Derecho de petición - Danna Katherine T...	CAS-01226-D6D6...	Alta	E-mail	Proteccion d...
15/12/2022 2:12	Derecho de petición - MARTA MOLANO	CAS-01206-V9H5...	Alta	Página...	Proteccion d...
21/11/2022 16:00	Derecho de petición - Danna Katherine T...	CAS-01162-L9X2...	Alta	E-mail	Proteccion d...
	Derecho de petición - DANNA KATHERIN...	CAS-01129-H6G6...	Alta	Página...	DP # Dynamics ...

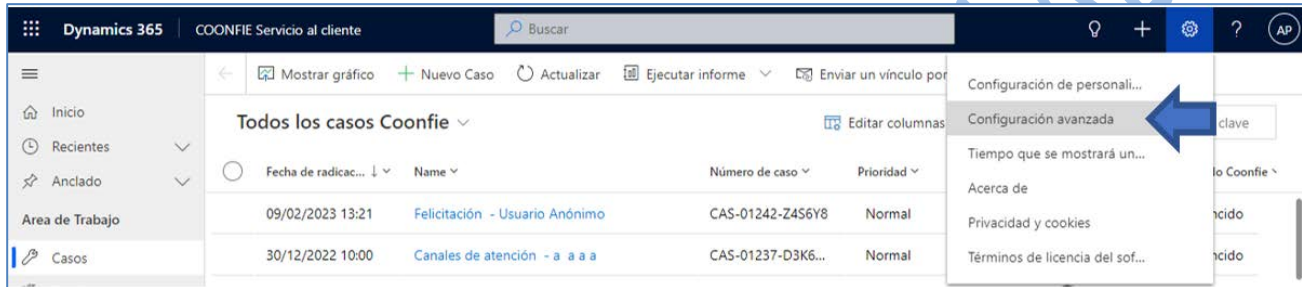
La información puede ser descargada en formato excel para su manipulación (si se requiere), seleccionando cualquiera de las opciones mostradas a continuación:



GESTIÓN COMERCIAL					 Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y Crédito Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
MANEJO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN AL ASOCIADO – SIGA (CRM)						
Código:	IN-CO-13	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página: 12 de 13

f) Búsqueda avanzadas

Proporcionan una mejor manera de buscar y examinar registros e información específica. Para realizar esta acción, se debe seleccionar el ícono del piñón ubicado al lado superior derecho del menú principal y posteriormente en la opción “Configuración avanzada”, como se muestra a continuación:



A continuación se debe seleccionar el embudo ubicado en el menú principal, al lado superior derecho:



Se abrirá otra pestaña en la que se realizará la consulta de la información requerida.

- En el campo “**Buscar**” se debe seleccionar la opción **Casos** que es la entidad en la que se reciben y gestionan las PQRSF.
- En “**Usar vista guardada**” se debe seleccionar una de las vistas disponibles sobre la cual se realizará la búsqueda.

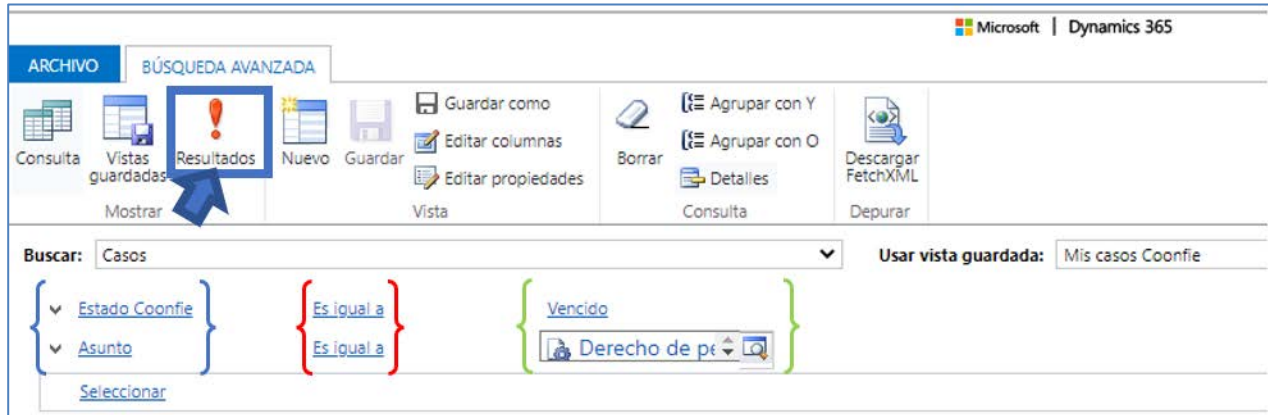
A continuación se deben seleccionar los criterios necesarios para realizar la búsqueda:

- La información que se encuentra dentro de los corchetes color azul, son los campos del formulario PQRSF sobre los que se puede filtrar la información.
- La información que se encuentra dentro de los corchetes color rojo son los criterios que se deben seguir para la búsqueda de los datos, como lo son: “Es igual a”, “contiene datos”, “No es igual a”, “empieza con”, entre otros.
- Dentro de los corchetes color verde se encuentran las opciones de cada campo seleccionado anteriormente sobre los cuales se hará una búsqueda específica.
- Una vez realizados los filtros necesarios para la búsqueda, se debe dar clic en la opción **Resultados**.

En el ejemplo mostrado en la primera imagen fue seleccionada la vista **Mis casos Coonfie** (que contiene todos los casos recibidos). De esa vista, la búsqueda traerá todos los casos que tengan en el campo “Estado” la opción “vencido” y en el campo “Asunto” la opción “Derecho de petición”.

De esta manera se mostrarán todos los casos radicados como Derechos de petición que se encuentran vencidos a la fecha, como se evidencia en la segunda imagen.

Código:	IN-CO-13	Versión:	1	Vigencia:	01 de abril de 2023	Página:	13 de 13
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	----------



Fecha de radicac...	Name	Número de caso	Prioridad	Canal Rec...	Responsable	Estado Coonfie
22/12/2022 14:40	Derecho de petición - URSULA JIMENEZ	CAS-01230-R2Y1...	Alta	Página...	Proteccion d...	Vencido
22/12/2022 11:00	Derecho de petición - Danna Katherine T...	CAS-01226-D6D6...	Alta	E-mail	Proteccion d...	Vencido
15/12/2022 2:12	Derecho de petición - MARTA MOLANO	CAS-01206-V9H5...	Alta	Página...	Proteccion d...	Vencido
21/11/2022 16:00	Derecho de petición - Danna Katherine T...	CAS-01162-L9X2...	Alta	E-mail	Proteccion d...	Vencido
	Derecho de petición - DANNA KATHERIN...	CAS-01129-H6G6...	Alta	Página...	# Dynamics ...	En Tramite

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

PR-CO-17 Atención de solicitudes (PQRSF)

PR-DE-03 Atención de Consultas y Reclamos de Habeas Data

7. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	31 de marzo de 2023
Elaborado Por:		Revisado Por:
Aprobado Por:		
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General