

## **Proceso Contactos de Maestrías en el CRM**

### **Proceso Actual**

#### Contacto

1. Accede a la página del IESA, Redes Sociales, WhatsApp, Correo electrónico
2. Se interesa en una Maestría

Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

### **Maestría**

#### Gestor Admisiones

3. El Contacto y la Oportunidad se registra automáticamente en el CRM

Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

4. Ingresa al registro de cada contacto en el CRM
5. Envía email el interés por la actividad a cada Contacto
6. Actualiza el estatus M1 – Inicio por M1A – Contactado
7. Contacta vía email o telefónica al Contacto
8. Actualiza el estatus de la oportunidad, según lo conversado con el contacto

### **Examen**

- 8.1. Actualiza el estatus M1A – Contactado por M2E – Considerando Examen

### **Propedéutico**

- 8.2. Actualiza el estatus M1A – Contactado por M2P – Considerando Propedéutico

### **No interesado**

- 8.3. Actualiza el estatus M1A – Contactando por Lost
9. Espera pago

#### Contacto

10. Realiza el pago
11. Envía vía email comprobante de pago a la Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

12. Recibe vía email comprobante de pago

Examen

- 12.1. Actualiza el estatus M2E – Considerando Examen por M3E – Examen admisión

Propedéutico

- 12.2. Actualiza el estatus M2P – Considerando Propedéutico por M3P – Propedéutico

13. Envía vía email confirmación de recepción del pago al Contacto

Contacto

14. Recibe vía email confirmación de recepción del pago

Examen

- 14.1. Presenta examen de admisión  
14.2. Espera resultados

Propedéutico

- 14.3. Asiste al propedéutico  
14.4. Espera resultados

People Experts

Examen

- 14.5. Realiza examen de admisión  
14.6. Envía resultados del examen a Coordinador de Mercadeo Estratégico y Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

Profesores

Propedéutico

- 14.7. Dicta propedéutico  
14.8. Envía vía email resultados del propedéutico a Coordinador de Mercadeo Estratégico y Coordinadora de Ventas / Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

#### Coordinador de Mercadeo Estratégico

15. Recibe vía email resultados
16. Accede al Sistema de Admisiones

##### Examen

- 16.1. Registra resultados del examen por cada contacto
- 16.2. Envía email desde la cuenta de admisiones a cada contacto, informando que está disponible la nota del examen y recordatorio de envío de documentación

##### Propedéutico

- 16.3. Registra los resultados del propedéutico por cada contacto
- 16.4. Envía email desde la cuenta de admisiones a cada contacto, informando que está disponible la nota del propedéutico y recordatorio de envío de documentación

#### Contacto

##### Examen

- 16.5. Recibe email de disponibilidad de notas del examen y recordatorio de envío de documentación

##### Propedéutico

- 16.6. Recibe email de disponibilidad de notas del propedéutico y recordatorio de envío de documentación

17. Prepara documentos
18. Envía vía email documentos solicitados a Coordinador de Mercadeo Estratégico y Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

#### Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

19. Accede al Sistema de Admisiones
20. Verifica resultados del examen y propedéutico

##### Examen

21. Sí - ¿Aprobó el examen?
  - 21.1. Actualiza el estatus M3E – Examen Admisión por M4 – Esperando Documentos

21.2. Contacta vía telefónica o whatsapp al contacto recordando envío de documentos

21.3. Espera documentos

22. No - ¿Aprobó el examen?

22.1. Contacta vía telefónica al contacto y le propone volver a presentar el examen de admisión o realizar el propedéutico

22.2. Si - ¿Acepta propuesta?

#### Examen

22.2.1. Actualiza el estatus M3E – Examen Admisión por M2E - Considerando Examen

22.2.2. Continúa el proceso en el paso 10

#### Propedéutico

22.2.3. Actualiza el estatus M3P – Propedéutico por M2P - Considerando Propedéutico

22.2.4. Continúa el proceso en el paso 10

22.3. No - ¿Acepta propuesta?

22.3.1. Actualiza el estatus M3E – Examen Admisión por Lost

22.3.2. Continúa el proceso en el paso 60

#### Propedéutico

23. Sí - ¿Aprobó propedéutico?

23.1. Actualiza el estatus M3P – Propedéutico por M4 – Esperando Documentos

23.2. Contacta vía telefónica o whatsapp al contacto recordando envío de documentos

23.3. Espera documentos

24. No- ¿Aprobó propedéutico?

24.1. Contacta vía telefónica al contacto y le propone presentar examen de admisión

24.2. Si - ¿Acepta propuesta?

24.2.1. Actualiza el estatus M3P – Propedéutico por M2E - Considerando Examen

24.2.2. Continúa el proceso en el paso 10

24.3. No - ¿Acepta propuesta?

24.3.1. Actualiza el estatus M3P – Propedéutico por Lost

24.3.2. Continúa el proceso en el paso 60

Coordinador de Mercadeo Estratégico

25. Recibe documentos solicitados

26. Registra en archivo Excel la recepción de documentos - Archivo en Drive

Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

27. Ingresa a archivo Excel - Archivo en Drive

28. Verifica los contactos que entregaron documentos

29. Sí - ¿Documentos completos?

Examen / Propedéutico

29.1. Actualiza el estatus M4 – Esperando Documentos a la etapa M5 – En comité admisión

30. No - ¿Documentos completos?

30.1. Envía vía email recordatorio de envío de documentos al Contacto

Contacto

30.2. Recibe vía email recordatorio de envío de documentos

30.3. Continúa el proceso en el paso 17

Coordinador de Mercadeo Estratégico

31. Imprime documentos

32. Arma expediente por cada contacto

33. Entrega expediente del contacto a los Profesores del Comité de Admisión

34. Coordina comité

Profesor del Comité de Admisión

35. Recibe expediente del contacto

Cada profesor del comité recibe el expediente correspondiente

36. Revisa la información de cada expediente

37. Si - ¿Aprueba documentos?

37.1. Plantea expediente ante el Comité de Admisión

Da opinión sobre el o los expedientes revisados

Comité de Admisión

37.2. Dan veredicto de admisión

Se reúnen todos los profesores y en consenso dan veredicto de admisión por cada contacto

Coordinador de Mercadeo Estratégico / Gerente de Ventas

37.3. Toma nota del contacto admitido

Coordinador de Mercadeo Estratégico

37.4. Ingresa al Sistema de Admisión

37.5. Registra el estatus de admisión de cada contacto

37.6. Envía vía email notificación de admisión a cada Contacto

37.7. Registra en archivo Excel la admisión del contacto - Archivo en Drive

Contacto

37.8. Recibe vía email notificación de admisión

37.9. Espera proceso de inscripción

Profesor del Comité de Admisión

38. No - ¿Aprueba documentos?

38.1. Plantea expediente ante el comité

Da opinión sobre el expediente revisado

Comité de Admisión

38.2. Dan veredicto de no admisión

Se reúnen todos los profesores y en consenso dan veredicto de no admisión del participante

En algunos casos el Comité de Admisión sugiere que el contacto vuelva a presentar el examen o hacer el propedéutico (en caso que aplique)

Coordinador de Mercadeo Estratégico / Gerente de Ventas

38.3. Toma nota del contacto no admitido

Coordinador de Mercadeo Estratégico

38.4. Ingresa al Sistema de Admisión

38.5. Registra el estatus de rechazo del contacto

38.6. Envía vía email notificación de no admisión al Contacto

38.7. Registra en archivo Excel la no admisión del contacto - Archivo en Drive

Contacto

38.8. Recibe vía email notificación de no admisión

38.9. Continúa el proceso en el paso 60

Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

39. Accede al archivo Excel - Archivo en Drive

40. Verifica información de cada contacto

41. Si - ¿Contacto Admitido?

41.1. Actualiza el estatus M5 – En comité admisión por M6 – Admitido

42. No - ¿Contacto Admitido?

42.1. Actualiza el estatus M5 – En Comité Admisión por MR – No Admitido

Coordinador de Mercadeo Estratégico

43. Envía email masivo a todos los Contactos admitidos, indicando los pasos correspondientes al Proceso de Inscripción

44. Crea archivo en Excel - Archivo: Sabana.xls

45. Solicita vía email la migración de contactos, del Sistema de Admisiones al Sistema Campus a la Gerencia de Informática

## Contacto

- 46. Recibe vía email los pasos correspondientes al Proceso de Inscripción
- 47. Realiza el pago
- 48. Solicita inscripción de materias a Postgrados

## Gerencia de Informática

- 49. Recibe vía email solicitud de migración de contactos, del Sistema de Admisiones al Sistema Campus
- 50. Proceso de Migración
- 51. Notifica vía email migración solicitada al Coordinador de Mercadeo Estratégico con copia a Postgrados

## Coordinador de Mercadeo Estratégico

- 52. Recibe notificación de migración solicitada

## Posgrado

- 53. Recibe solicitud de inscripción de materias
- 54. Proceso de Inscripción
- 55. Envía vía email reporte diario de los contactos inscritos al Coordinador de Mercadeo Estratégico / Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

## Coordinadora de Ventas / Ejecutiva de Capacitación Gerencial

- 56. Ingresa archivo Excel - Archivo: Sabana.xls
- 57. Verifica información de cada contacto
- 58. Si - ¿Contacto inscrito?
  - 58.1. Actualiza el estatus M6 – Admitido por M7 - Won (inscrito)
- 59. No - ¿Contacto inscrito?
  - 59.1. Espera inscripción del contacto
- 60. Finaliza el proceso