

2024

PRESENTACIÓN ESM LOGÍSTICA



Toda nuestra experiencia a su disposición



Contenido

1 ¿Quiénes somos?

2 Nuestros servicios

3 Propuesta técnica

4 Aplicación y software

1. ¿Quiénes somos?



¿Quiénes somos?

Somos una empresa especializada en prestar servicios de Mensajería Expresa y otros servicios logísticos, con habilitación del MINTIC.



Misión:

Entrega de información y productos generados por nuestros clientes, a través de la organización y control eficiente de los procesos. Velando siempre por el bienestar de nuestros colaboradores.



Visión:

Ser líderes en el sector de mensajería expresa y paqueteo en el 2028, prestando un servicio de calidad.

2. Nuestros servicios



Mensajería
expresa



Entrega
personalizada



Gestión
documental



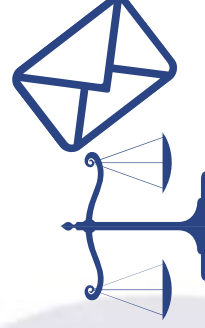
Transporte de
carga terrestre



Call center



Correo electrónico
certificado



Notificaciones
judiciales



Entrega de productos
financieros



+12.000.000

Envíos entregados



+12

Años de experiencia

3

PROPUESTA
TÉCNICA



Esquema operativo

Recepción del físico
en el centro de operaciones
por el finalizador autorizado.

Punteo y verificación de
base vs físico recogido,
con audio y video
incluido.

Se reporta al
banco, faltantes o
sobrantes bajo la
estructura
solicitada.

Se procede a contactar a la
gestora del courier de la
entidad financiera.

No

El resultado de
la verificación
es correcto.

Sí

Se carga la base de
datos, y el área de
call center inicia la
gestión y
agendamiento de
citas.

Cita
confirmada

Sí

Devolución del
plástico a la entidad
bancaria.

2 Intentos fallidos
de agendamiento

Nuevo intento de
agendamiento.

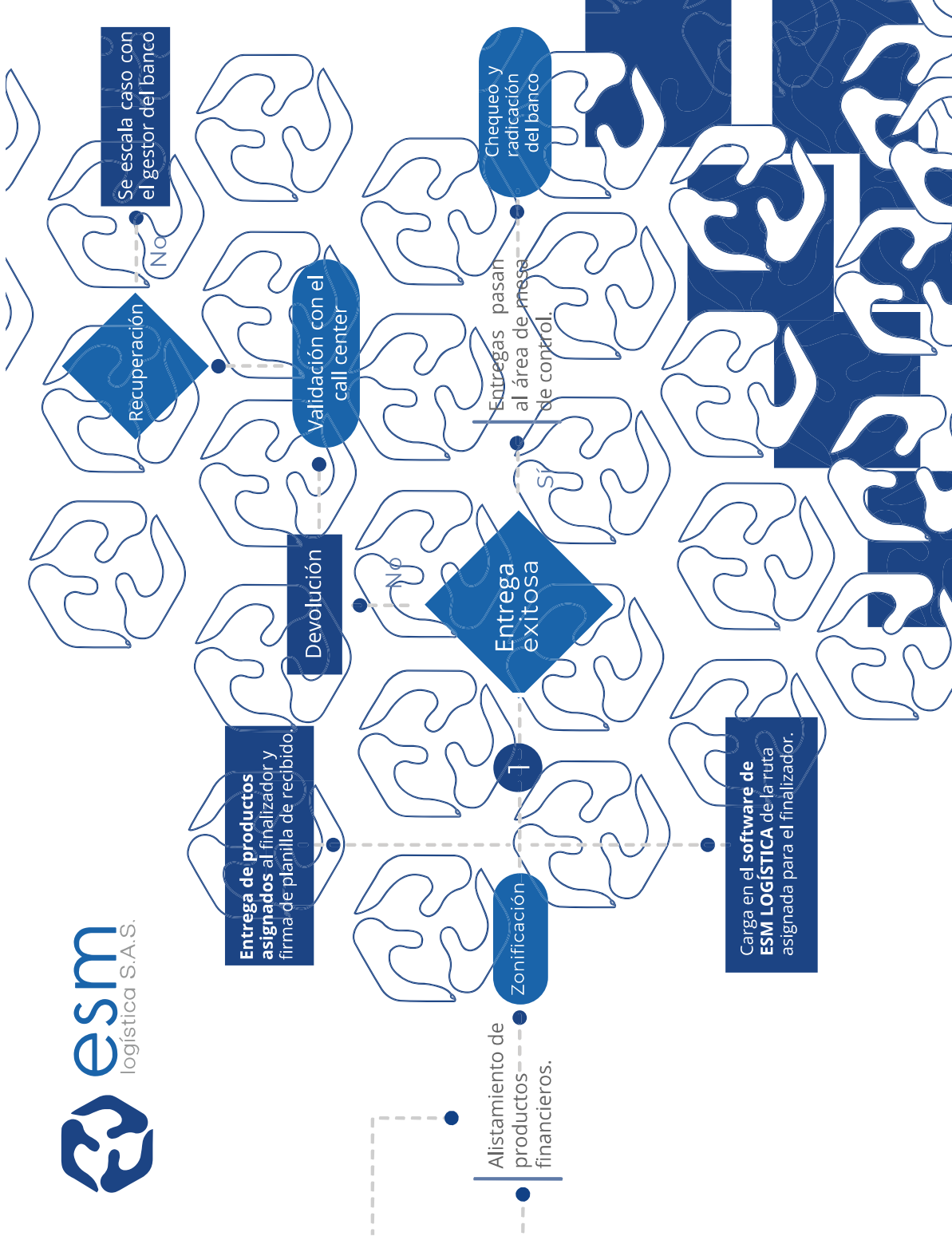
Cita
confirmada

No

INICIO

Recepción base
de datos del banco.





Informe general diario de registros recibidos **devoluciones y novedades.**

Informe semanal de indicadores internos, efectividad y comportamiento de cada campaña antes de su vencimiento.

Destrucción de los plásticos según **requerimientos de la entidad financiera.**



Manual de

PERFIL DE CARGOS



Coordinación de plásticos TC

Objetivo: Coordinar los procesos de tarjetas de crédito, desde su recepción hasta su distribución y radicación de los documentos a la entidad financiera.

Función: Supervisar la zonificación de las rutas a los finalizadores y finalizadores de apoyo.

Requerimiento: Habilidades de comunicación.

Competencia: Dirección de equipos de trabajo.

Auxiliar alistamiento

Objetivo: Realizar el alistamiento de las tarjetas de crédito por campaña.

Función: Verificación de base de datos y verificación del físico por cámara con audio y video.

Requerimiento: Conocimiento del producto.

Competencia: Capacidad de organización.

Asesor call center

Objetivo: Ofrecer un excelente servicio y cordial atención a los clientes con el fin de agendar las citas y consolidar la venta de los productos financieros.

Función: Confirmar y reagendar citas previamente establecidas por el canal de ventas de la entidad financiera.

Requerimiento: Atención al cliente.

Competencia: Responsabilidad.

Analista mesa de control

Objetivo: Identificar errores en el diligenciamiento de los formatos y documentos.

Función: Identificar tachones y enmendaduras en los formularios financieros.

Requerimiento: Agilidad.

Competencia: Manejo básico Office.

Coordinador de zonas

Objetivo: Zonificar las rutas para la distribución de los productos financieros y recolección de documentación.

Función: Asignar a los finalizadores las rutas según localización de los destinatarios.

Requerimiento: Conocimiento de las zonas y de la ciudad.

Competencia: Análisis de datos, ubicación espacial.

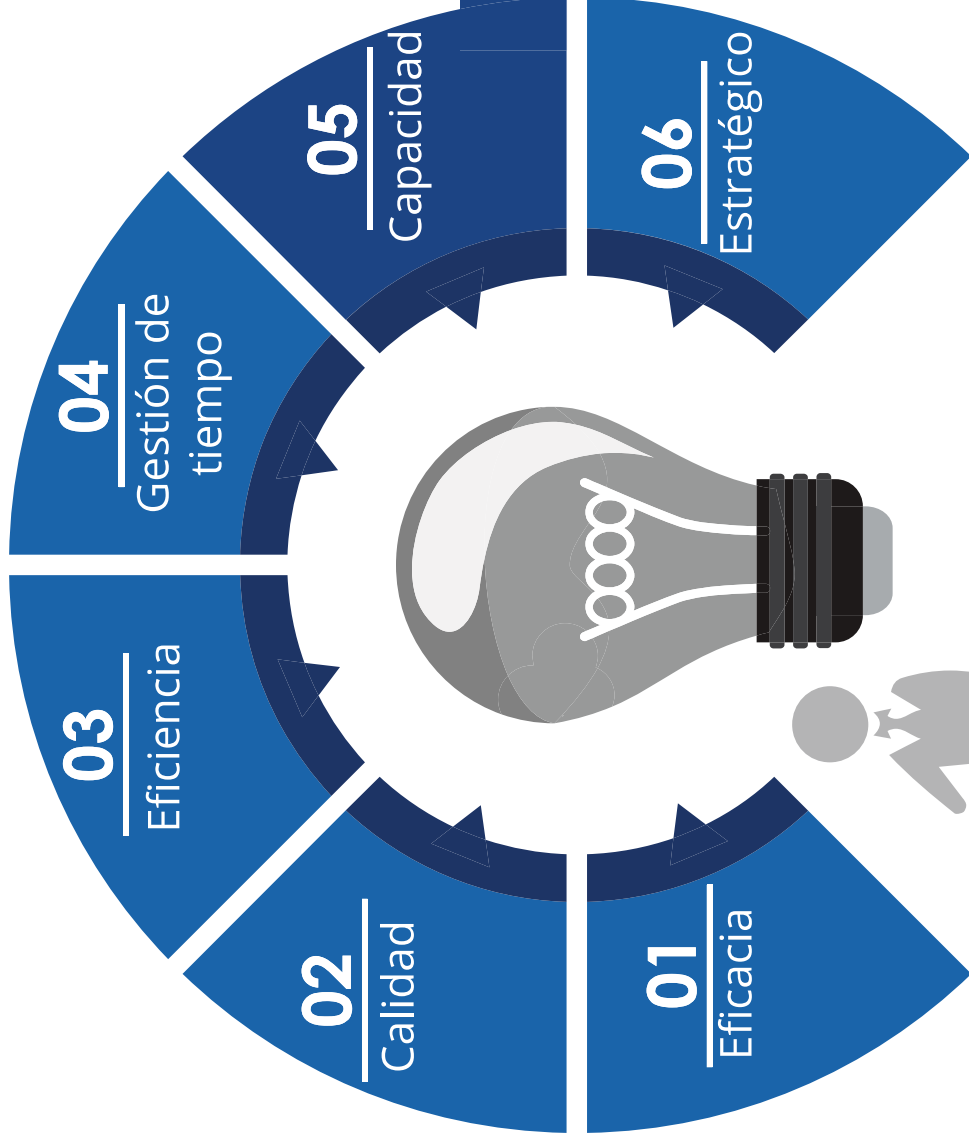
Finalizador

Objetivo: Transporte y entrega de productos financieros.

Función: Diligenciamiento de formularios, entrega de productos financieros y recolección de documentos.

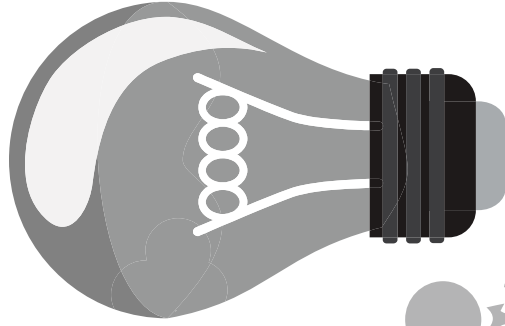
Requerimiento: Buena presentación, empatía.

Competencia: Habilidades de comunicación, ubicación espacial.



MEDICIONES DE

PRODUCTIVIDAD



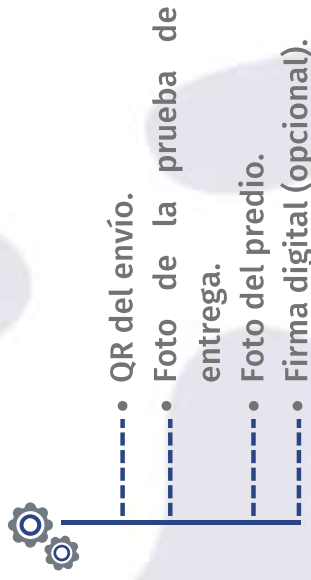
4

APLICACIÓN Y SOFTWARE



Nuestra aplicación

- Permite ver el estado de los envíos.
- Provee información de interés a nuestros clientes:



Nuestro software

- Permite la consulta de los siguientes datos de envío:
 - Agendamiento.
 - Despacho.
 - Rastreo.
 - Entrega.
- Admite los siguientes accesos:
 - Agente call center.
 - Agente vendedor.
 - Acceso anónimo.
 - Administrador.

APP

EN SUS MANOS

ESM LOGISTICA S.A.S cuenta con equipo para el desarrollo de soluciones y aplicaciones personalizadas para cada proceso o proyecto por esa razón estamos en la capacidad de desarrollar e implementar cualquier tipo de requerimiento en materia de integración tecnológica.

Contamos con una APP para los mensajeros que inicialmente está disponible para dispositivos móviles con sistema operativo Android, con las siguientes funcionalidades:



Interfaz para registrar en el momento de entrega.

Rastreo en tiempo real para establecer todo el tiempo la ubicación de los objetos postales.

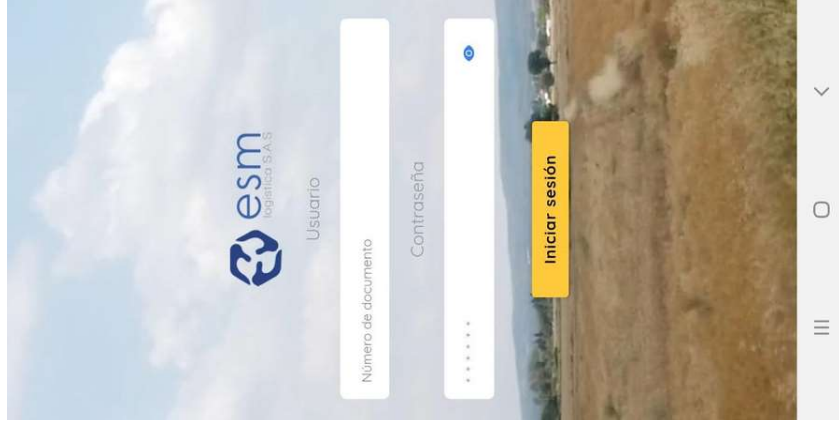
El código QR de cada prueba de entrega.

Recoger la firma de manera digital del destinatario en el momento de la entrega (incluido pero opcional)

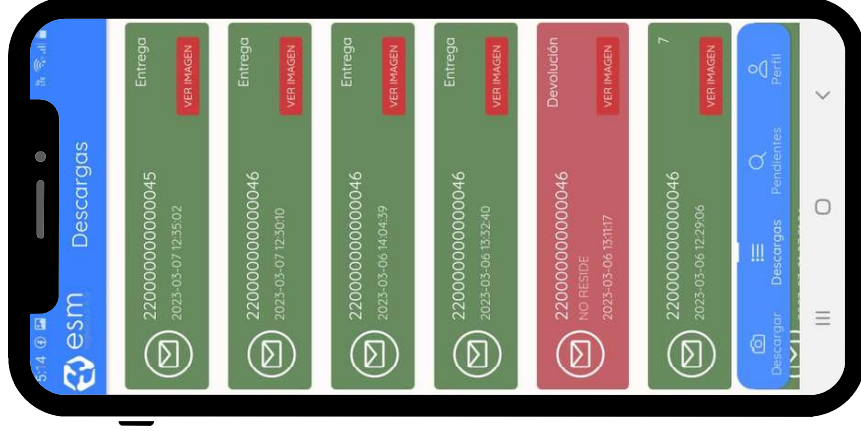
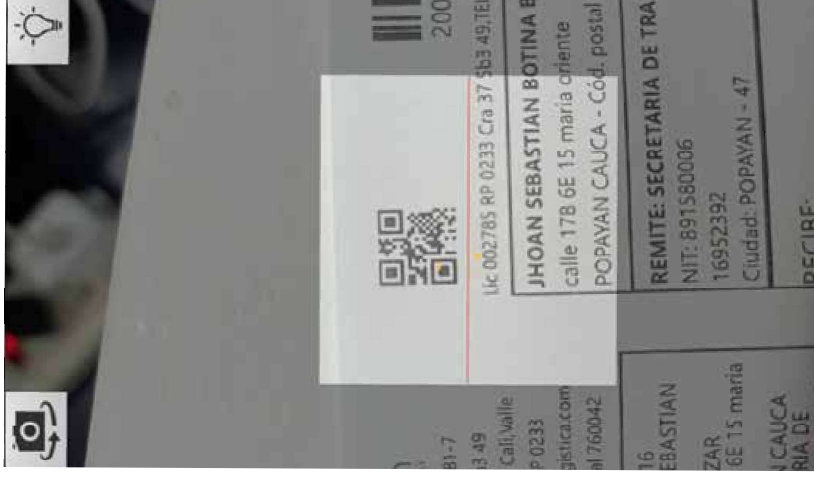
Foto de la prueba de entrega.

Foto del predio donde se entrega.

Acceso APP y pantalla de inicio



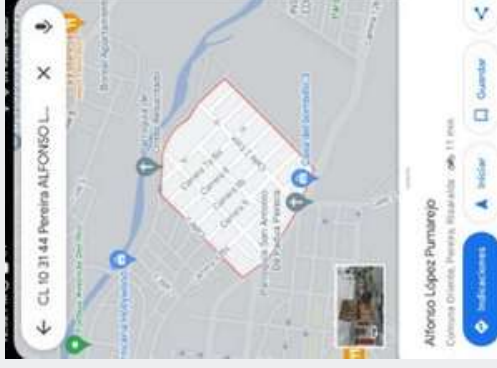
Código QR



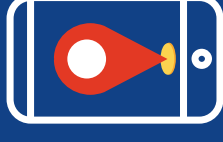
APP VISUALIZACIÓN

INTERFAZ DE LA APP

Contamos con un aplicativo actualizado que permite dar informacion real a nuestros clientes sobre el estado de sus envíos en tiempo real.



En la opción de **CÓMO LLEGAR** el mensajero, a un solo click, visualizará la ruta de llegada y la fachada donde posiblemente queda la dirección para la entrega, gracias a la tecnología de Google Maps.



Escaneando el código QR, el aplicativo mostrará la información del envío:

Nombre des destinatario

Direccion

Numero de contacto

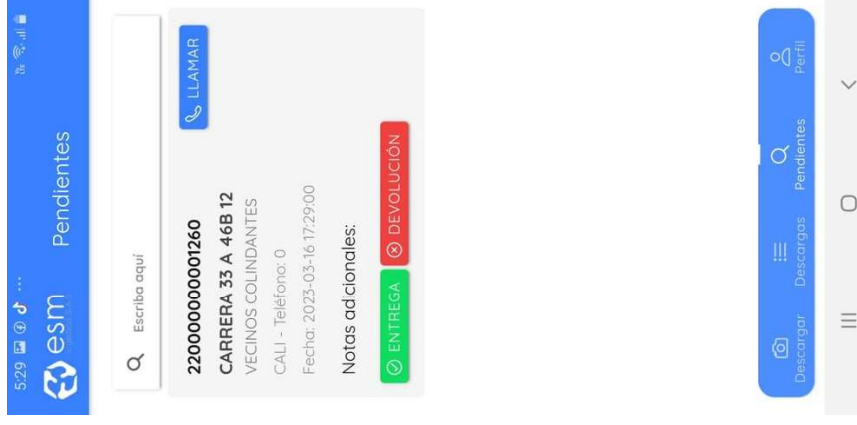
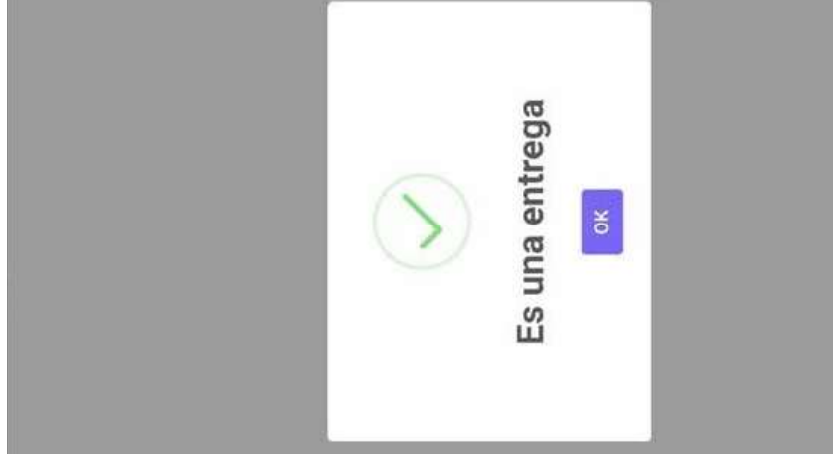
Como llegar

www.esmlogistica.com

gerencia@esmlogistica.com

Foto guía

APP VISUALIZACIÓN



Firma y llamada

APP VISUALIZACIÓN

Firma del destin... GUARDAR BORRAR



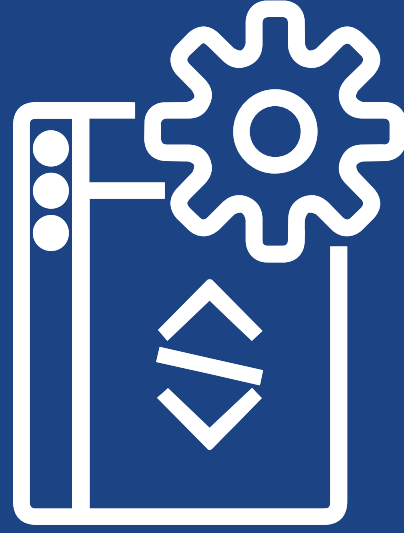
**¿Seguro que desea
llamar?**

Va a llamar al destinatario

Continuar



SOFTWARE CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA



Gestión de los procesos con los plásticos realizados por el Banco en tiempo real.

100% de la gestión sobre un navegador web.

Soporta la carga de información desde archivos de Excel para las remesas enviadas por el Banco.

Registro y seguimiento de la gestión de cada plástico desde la llegada hasta la entrega.

Proceso de carga, descarga, y devolución de la tarjeta.

El seguimiento de la información estará a la mano permanentemente en un solo lugar.

El proceso se realiza en el servidor exclusivamente y los demás equipos Actúan como terminales de entrada y consulta de datos.

Capacidad para administrar usuarios y limitar acceso a usuarios. la llegada hasta la entrega.



FileZilla

Es una aplicación FTP libre y de **código abierto** que consta de un cliente y un servidor. Soporta los protocolos FTP, SFTP y FTP sobre SSL/TLS (FTPS).

El programa está desarrollado para la **plataforma Windows, válido para todas las versiones**. Está diseñado para soportar las máximas funcionalidades, cuidando siempre la velocidad y asegurando un entorno estable.

- Capacidad para continuar **descargas interrumpidas**.
- Soporte para trabajar **junto con firewalls**.
- Soporte **SOCKS4/5 y HTTP1.1**.
- Soporte para **Drag & Drop (Arrastrar y soltar)**.



HARDWARE

Kleopatra

Es un **administrador de certificados** y una GUI para GnuPG.

El software almacena sus certificados y claves OpenPGP. **Está disponible para Windows y Linux**. OpenPGP es el estándar de cifrado de correo electrónico más utilizado.

Se utiliza para cifrar archivos y así poder enviarlos a través del correo electrónico o cualquier otro medio de **manera segura**. Utiliza un mecanismo de clave asimétrica, en el que cada usuario del sistema criptográfico ha de poseer una pareja de claves.

APLICÁNDOSE LA
SIGUIENTE
FÓRMULA



Un Gateway VoIP

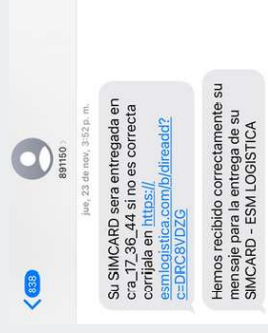
Es un dispositivo de red que **convierte las llamadas de voz, en tiempo real, entre una red VoIP y la red telefónica pública** conmutada o su centralita digital. **Un Gateway VoIP** permite que las llamadas salientes generadas por la centralita tradicional (asterisk) se conviertan a IP y salgan por la conexión a Internet, o al revés, que una centralita convencional pueda recibir llamadas IP (de un proveedor SIP o bien Skype).

Actualmente es el medio utilizado por el área de CALL center para el contacto con todos los clientes enviados en las Remesas para confirmación de Citas y documentos correspondientes para la entrega efectiva del producto.

ESQUEMA OPERATIVO

Integración tecnológica vía APPI para validación de información en tiempo real.

Envío automático de mensajes de texto al destinatario de manera informativa como se evidencia en la imagen adjunta y con un link de actualización cifrado de doble vía salvaguardando la información de actualización .



Una vez el cliente actualice la dirección y ciudad , llegara un mensaje a nuestros auxiliares operativos los cuales se encargaran de solucionar y actualizar la información. Las actualizaciones aparecerán en el campo observaciones en tiempo real y **DALE** podrá consultar y descargarlas sin problema alguno. Adjuntamos imagen de referencia.

Página << < 1 > >> de 18 Registro 1 a 5 de 88 5 +

Marcar resuelto	Idguia	Agente	Tipo de novedad	Id Consecutivo	Documento	Nombre cliente	Nota	Resuelta	Fecha novedad	usuario
Marcar como	220000002091413	161273	0	406837	19179715	SILVIO ANTONIO CARO CARO	Respuesta via SMS en 2024-04-02 16:03:20: CARRERA 57C-67A 65	No	2024/04/02	520

ESQUEMA OPERATIVO

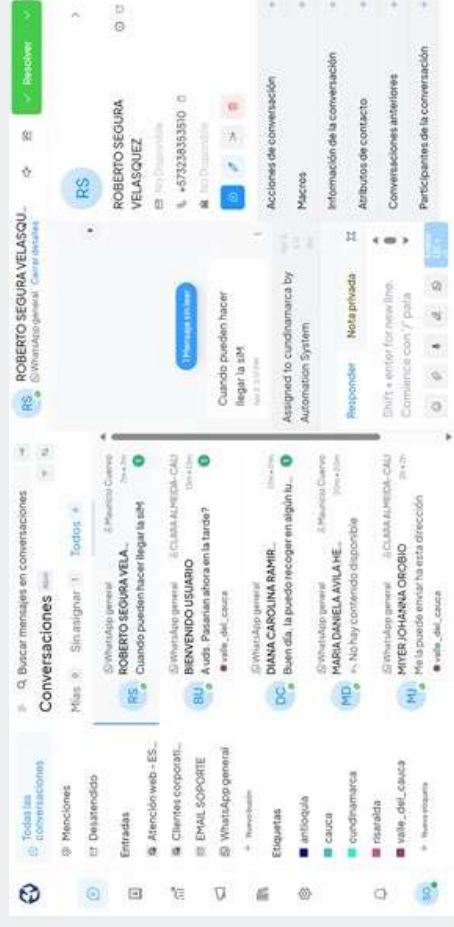
Llamada automatizada.

Fecha de llamada	Teléfono	Duración (segundos)	Grabación	Guía	Funcionario	Respuesta	Destinatario
2024/04/02 16:44	30686654	0	1712040201674				
2024/04/02 16:44	318637526	10	17120402501873	JOSE JARIBELTRAN	0		JOSE JARIBELTRAN
2024/04/02 16:44	3024890580	10	17120402491872	YESSENIA VELASCO CANENCO	0		YESSENIA VELASCO CANENCO
2024/04/02 16:41	3182835011	19	17120403071871	YESSENIA VELASCO CANENCO	0		YESSENIA VELASCO CANENCO
2024/04/02 16:41	3143588088	12	1712040081869	MARIA JAQUELINE CUELLAR QUIRIBAYA	0		MARIA JAQUELINE CUELLAR QUIRIBAYA

Registro de almacenamiento de las conversaciones via Whatsapp.

Guía	Teléfono	Fecha	Estado
220000002088762	573028591432	2024/04/02 16:59	Contactado
220000002089319	573205540895	2024/04/02 16:57	Contactado
220000002090734	573234543806	2024/04/02 16:53	Contactado
220000002089965	573122041557	2024/04/02 16:53	Contactado
220000002090201	573178298906	2024/04/02 16:52	Contactado

Una vez se empiecen a generar devoluciones se empleara el WhatsApp corporativo de E.S.M Logística para la recuperación de las direcciones, las cuales quedara registro de la conversación para futuros reclamos o PQRS . Anexamos imagen de referencia actual:

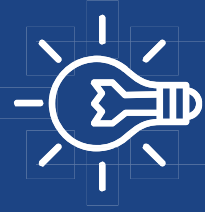
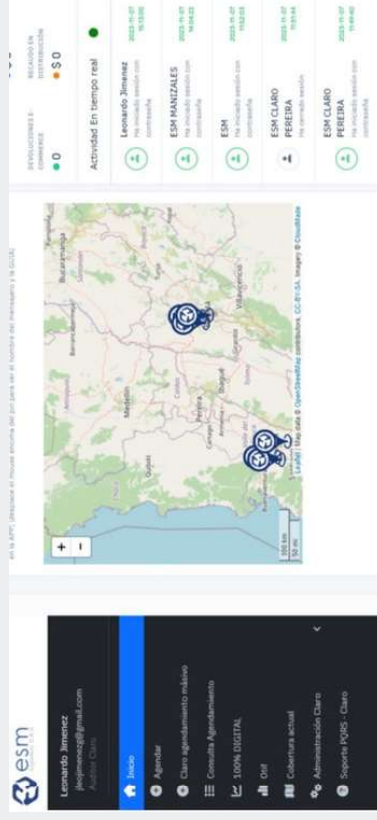


INTERFAZ DEL SISTEMA

Contamos con un con equipo para el desarrollo de soluciones y aplicaciones personalizadas para cada proceso o proyecto.

Nuestra plataforma tiene múltiples opciones de reportes, consultas, enrutamiento, liquidación, alertas de pendientes, entre muchas mas.

Éstas aseguran la trazabilidad y el control de los envíos.



Tenemos la capacidad de desarrollar e implementar cualquier tipo de requerimiento en materia de integración tecnológica, adaptándonos a sus necesidades específicas.

www.esmlogistica.com
gerencia@esmlogistica.com



INTERFAZ DEL SISTEMA

Contamos con un **ingreso seguro** para cada uno de los aliados que manejan la plataforma.

El sistema solicita un código el cual se generará al momento en que el aliado inicie sesión con su usuario y contraseña (brindados por la empresa). Este código llegará al correo del usuario y deberá ser digitado en el espacio correspondiente para que se le permita el ingreso.



mailto:7/11/2023 10:50 a. m.
notificacionesplataforma@esmlogistica.com
ESM LOGÍSTICA - Código de doble autenticación para acceso a plataforma.
Para: coordinacioncaropereira@esmlogistica.com

Por favor use el siguiente código para acceder con la cuenta **coordi*****ereira@esmlogistica.com**.
Código de seguridad: **333585**

Si tiene algún inconveniente por favor contáctenos en <https://clientes.esmlogistica.com/soporte/>.

Todo No leídos Por Fecha * Más nuevo ↓
▲ Hoy
notificacionesplataforma@esmlogisti... 10:50 a. m.
Por favor use el siguiente código para acceder con
Erika Julieth Aponte Gomez 10:04 a. m. X
Novedad Activación ESM
Buen día Lady, Tu ayuda prioritaria con la
▲ La semana pasada



Inicie sesión para comenzar su sesión


coordinacioncaropereira@esmlogistica.com

.....

Recordar mi usuario

Iniciar sesión

Restablecer contraseña



Ingrese la contraseña de un solo uso enviada a su cuenta de correo electrónico (o código de respaldo)

456188d

Código de seguridad verificado, redirigiendo...

Verificar

Enviar contraseña de un solo uso



Velamos por la seguridad de su información y la de sus clientes, por ello trabajamos día a día en el desarrollo de una plataforma más segura



—www.esmlogistica.com
gerencia@esmlogistica.com

INTERFAZ DEL SISTEMA

Nuestros clientes tienen la opción de validar toda la información de los envíos en tiempo real, así como las actualizaciones realizadas por los destinatarios.

Podrán visualizar un resumen de los envíos diarios, mensuales y anuales en tiempo real. Esto con el objetivo de facilitar su gestión y control.



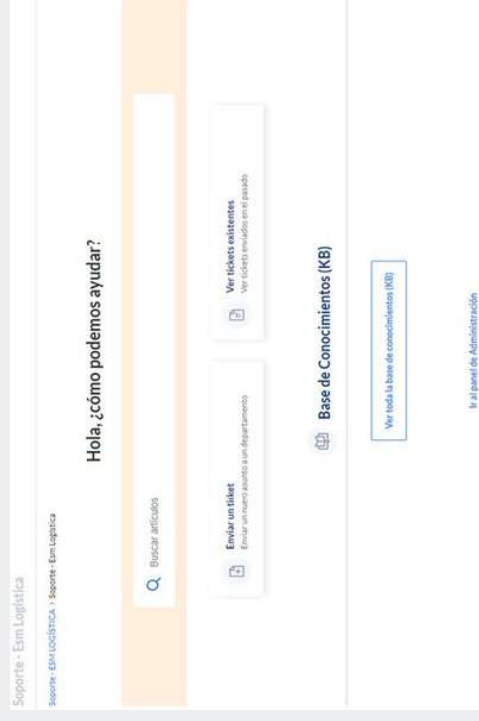
También habilitamos un módulo para la consulta de envíos, sea por rango de fechas de generación, número de guía, entre otros. En este módulo se generan **informes detallados** de los envíos, presentando información relevante como: Datos básicos de la guía, Días para la entrega, Estado, Sub estado, Observaciones, Fechas de las gestiones, **Link de la imagen** (entrega o devolución)...



www.esmlogistica.com
gerencia@esmlogistica.com

INTERFAZ DEL SISTEMA

Se habilitó el módulo de PQR donde se resolverán todas las novedades presentadas por cliente con los envíos. Estos tickets llegan directamente a la persona encargada del proceso la cual tiene un tiempo estipulado para dar la solución y oportuna respuesta a dicha solicitud. También se podrá consultar el estado de los tickets mediante este módulo.



Atenderemos todas sus Quejas Preguntas y Reclamos mediante el módulo PQR. Para ello tendremos una persona destinada a ello, quien tendrá un tiempo límite para hacerlo.

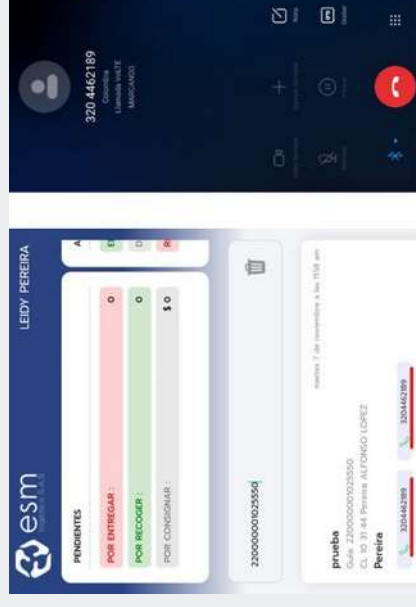


www.esmlogistica.com
gerencia@esmlogistica.com



INTERFAZ DE LA APP

En caso de no lograr ubicar en el predio la persona que nos pueda recibir la tarjeta el finalizador también tiene la opción de poder lanzar la llamada al cliente desde el aplicativo para lograr una mayor **eficiencia en las entregas**.



En el momento en que se actualiza el estado de algún envío en estado devolución se genera un **chat automatizado** vía WhatsApp, el cual es administrado con el área de telemarketing, con el objetivo de actualizar la información del destinatario y hacer efectiva la entrega.



Los soportes de entrega o devolución se cargan en el aplicativo. El cliente podrá evidenciar la imagen de la gestión subida al sistema, ya sea como una entrega o una devolución.

www.esmlogistica.com
gerencia@esmlogistica.com





GRACIAS