

MEJORA DE LA GESTIÓN DE CLIENTES DE UNA AGENCIA DE CARGA A TRAVÉS DE UN CRM EN EXCEL

PROBLEMA

La ausencia de un sistema que ayude a la debida gestión y monitoreo en una empresa puede mermar la eficiencia operativa y la calidad de atención al cliente.



OBJETIVO GENERAL

Desarrollar una solución de gestión comercial basada en un CRM, integrada en Excel con la herramienta de Power BI para mejorar los servicios de una agencia de carga.

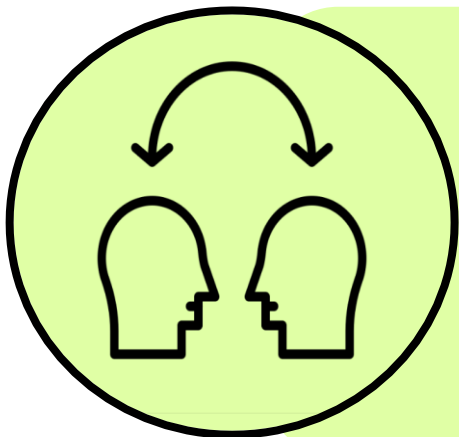
METODOLOGÍA



- Entrevista para determinar la situación y necesidades de la agencia.
- Investigación acerca de las buenas prácticas de un CRM.
- Metodología implementada para la ideación y prototipado de la solución:
1. Empatizar
 2. Definir
 3. Idear
 4. Prototipar
 5. Validar



PROPUESTA



Entender a profundidad el modelo de negocio, la relación entre áreas, y tecnologías implementadas.



Determinar aquellas áreas y puntos de control claves que requiere la empresa para mejorar la gestión de sus clientes.



Diseñar un sistema que ayude a centralizar la información basada en un CRM con ayuda de Excel y Power BI para poder crear un registro y seguimiento de los datos.



RESULTADOS

DESCUBRIMIENTOS

- Falta de estrategias de fidelización o seguimiento post servicio.
- Problemas de gestión de la información del seguimiento comercial.
- Necesidad de detección de clientes inactivos.
- Necesidad de visualizar el rendimiento comercial.

PUNTOS CLAVES POR ÁREAS



En Excel se segmenta un registro que administre la información vital de cada una de las áreas funcionales de la agencia.



Con Power BI se crea un dashboard que presente un informe visualmente atractivo para el monitoreo de rendimientos y la toma de decisiones para los directivos.

CONCLUSIONES

- La falta de estrategias de fidelización, como el uso de canales desorganizados dificultan la trazabilidad de la información y limitan una oportuna respuesta por parte de la compañía.
- Ante el interés del equipo por implementar un CRM, sin recurrir a nuevos costos por adquisición y capacitaciones, este sistema es una solución económica, personalizable y de fácil integración al equipo.
- La centralización y actualización oportuna de la información por parte del equipo comercial y administrativo ayudan a mejorar la atención, fidelización y retención del cliente.