

**PRATICA MERCADEO RELACIONAL**

**Entregable 2**

**Análisis del impacto del sistema CRM en la gestión de clientes**

**INTEGRANTES:**

María Alejandra Marín Velásquez cc 1128481980

**PROFESORA:**

Catalina Acevedo Pineda

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESUMER**

Medellín

2024

**Descripción del tipo de negocio que representa.**

Porvenir S.A. es una Administradora de Fondos de Pensiones y Cesantías en Colombia. [Su principal objetivo es la consolidación y administración del futuro pensional de sus afiliados, gestionando sus ahorros con criterios de rentabilidad, seguridad y transparencia](https://bing.com/search?q=porvenir+pensiones+y+cesantias+descripcion+de+negocio), esta vez nos queremos enfocar en todo lo relacionado con la reforma pensional ya que esta reforma tiene como objetivo fortalecer el sistema de pensiones para hacerlo más equitativo y sostenible. , nos enfocaremos en las personas que quedaran ubicadas en la nueva ley y por ende su sistema pensional cambia.

**Detalle del CRM seleccionado con cuatro (4) características clave.**

**CRM Analítico**

**Detalle:** Se centra en la recopilación y análisis de datos para proporcionar información estratégica.

**Características claves**

**Recopilación de Datos**: Integra datos de múltiples fuentes (ventas, marketing, redes sociales, servicios al cliente) para tener una visión holística del cliente.

**Análisis Predictivo:** Utiliza técnicas estadísticas y de minería de datos para predecir comportamientos futuros de los clientes, como probabilidades de compra o cancelación de servicios.

**Segmentación Avanzada:** Permite segmentar a los clientes en grupos específicos basados en comportamientos, preferencias y características demográficas.

**Dashboards y Reportes:** Ofrece herramientas de visualización para que los usuarios puedan monitorear métricas clave en tiempo real.

**Ejemplos:** Microsoft Dynamics 365, SugarCRM.

**Justificación de la elección en base a las necesidades del negocio.**

1. **Segmentación Avanzada:**

- Edad, ingresos, tipo de empleo, y si tiene o se informa acerca de la educación financiera para todo lo relacionado con portafolios de inversión

- Creación de campañas de marketing y comunicación específicas para cada segmento.

1. **Gestión de la Relación con el Cliente:**

- Registro detallado de todas las interacciones con los afiliados que, aunque ya existe, se busca extenderla hacia el área comercial y ellos tengan un informe más detallado sobre el afiliado

Automatización de procesos como el envío de recordatorios y actualizaciones sobre la reforma pensional para que cada afiliado se ubique en su momento de vida

1. **Análisis de Comportamiento:**

Identificación de las necesidades futuras de los afiliados basándose en sus comportamientos pasados y poder buscar el cliente que se fue , para traerlo nuevamente al fondo cumpliendo sus necesidades

Identificación de afiliados que podrían estar en riesgo de abandonar el fondo y desarrollo de estrategias para retenerlos.

1. **Optimización de Procesos:**

Mejora de la eficiencia en la gestión de datos y procesos internos

Identificación de áreas donde se pueden reducir costos sin afectar la calidad del servicio

**Un breve análisis de los beneficios esperados después de la implementación del CRM.**

* Se espera después de Datos precisos y análisis detallados tomar decisiones más informadas y estratégicas donde se le pueda brindar Servicios más personalizados y eficientes que aumentan la satisfacción y lealtad de los afiliados, la idea es que los afiliados escojan a porvenir después de implementarse la reforma pensional ley 2381 de 2024 como el fondo complementario de ahorro individual obligatorio , y tengan tanta recordación que puedan sugerir a sus entornos de tomar la misma decisión al ver la facilidad en la gestión de los cambios legislativos donde se sintieron bien informados y preparados y con un acompañamiento transparente ,antes ,durante y después de todo el cambio pensional que viene para Colombia, afectando inicialmente a personas jóvenes y personas que no tengan las semanas requeridas para quedar con la antigua ley 100.

.