

Actividad [1] – [Gestión Organizacional-ERP]

[Tecnologías de Información para los Negocios]

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Humberto Jesús Ortega Vázquez

Alumno: Héctor Hamed Beltrán Salcido

Fecha: 16/10/2023

Índice

| | |
|----------------------------------|----------|
| Introducción..... | 3 |
| Descripción..... | 4 |
| Justificación..... | 5 |
| Datos del negocio..... | 6 |
| Propuesta de implementación..... | 7 |
| Conclusión..... | 9 |

Introducción

En la era actual de avances tecnológicos y transformación digital, la eficiencia y la competitividad de las empresas dependen en gran medida de su capacidad para adaptar sus procesos de negocio a las últimas tecnologías de la información. Esta actividad se centra en la identificación y mejora de procesos comerciales utilizando sistemas de información y tecnologías emergentes. Para contextualizar, vamos a considerar el proceso de "Atención al Cliente", un aspecto crítico en cualquier empresa que busca mantener a sus clientes satisfechos y fieles.

Descripción

La atención al cliente es esencial en cualquier industria, ya sea en servicios financieros, minoristas, atención médica o cualquier otro sector. La implementación de sistemas de información y tecnologías avanzadas puede revolucionar este proceso, brindando ventajas competitivas notables. Aquí la propuesta presentada:

Implementación de un CRM (Customer Relationship Management): Un sistema CRM puede ayudar a rastrear, gestionar y analizar interacciones con los clientes. Esto permite un servicio más personalizado y eficiente, lo que conduce a una mayor satisfacción del cliente.

Justificación

La implementación de sistemas de información y tecnologías avanzadas, como los mencionados en la actividad, es esencial en la búsqueda de mejoras significativas en los procesos comerciales.

Estas tecnologías automatizan tareas repetitivas y permiten una gestión más eficiente de los recursos, lo que reduce los costos operativos y aumenta la productividad. Por ejemplo, un CRM puede ayudar a los equipos de ventas y atención al cliente a administrar mejor sus interacciones con los clientes, lo que se traduce en una mayor eficiencia y, en última instancia, en un aumento de las ventas.

Las soluciones tecnológicas avanzadas permiten una atención al cliente más rápida y personalizada. Los chatbots pueden brindar respuestas instantáneas a preguntas frecuentes, y la inteligencia artificial puede anticipar las necesidades de los clientes. Esto conduce a una experiencia del cliente mejorada y a una mayor satisfacción.

Desarrollo

Datos del negocio

Atención al Cliente en una Tienda de Ropa

La atención al cliente en una tienda de ropa, que incluye actividades como la asistencia a los clientes, la gestión de consultas y quejas, la provisión de información sobre productos y promociones, y el procesamiento de transacciones de compra.

La propuesta es la implementación de un Sistema de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM)

La implementación de un sistema CRM en una tienda de ropa puede mejorar significativamente la calidad de la atención al cliente y, por ende, el negocio en su conjunto. El CRM es una tecnología de información que permite gestionar las relaciones con los clientes de manera más eficiente y personalizada. Aquí hay algunas formas en las que un CRM puede mejorar el proceso y brindar ventajas competitivas:

El CRM puede almacenar información detallada sobre los clientes, como sus preferencias de compra, tallas, colores favoritos y fechas de cumpleaños. Esto permite a los empleados de la tienda ofrecer un servicio más personalizado y recomendaciones precisas.

Propuesta de implementación

Existen numerosas herramientas y sistemas de CRM en el mercado, cada uno con sus propias ventajas y desventajas. Se seleccionó Salesforce y sus características clave:

Salesforce

Ventajas:

Amplia funcionalidad y personalización.

Integración con otras aplicaciones y sistemas.

Potentes herramientas de informes y análisis.

Escalabilidad para adaptarse a empresas de todos los tamaños.

Desventajas:

Costosa para pequeñas empresas.


Puede ser compleja de configurar y usar.

Con la herramienta de clientes en Salesforce se pueden agregar los datos de los clientes y permite un seguimiento más efectivo de las interacciones, lo que conduce a una atención más personalizada y una mayor satisfacción del cliente.

Ofrecen automatización de tareas y procesos, lo que ahorra tiempo y reduce errores en la atención al cliente y el seguimiento de ventas.

The screenshot shows the Salesforce interface for creating a new client account. The top navigation bar includes the 'Cliente 360' logo, a search bar, and various utility icons. The main content area is titled 'Nuevo cliente: Cuenta personal' and contains two sections: 'Información principal de la cuenta' and 'Información de la cliente'. The first section includes fields for 'Nombre del cliente' (with a dropdown for 'Tratamiento' set to '--Ninguno--'), 'Nombre(s)', 'Segundo nombre', 'Apellido paterno' (highlighted with a red border and a red error message 'Rellene este campo.'), 'Apellido materno', and 'Eficiencia'. The second section includes 'Correo electrónico', 'Teléfono celular', 'Fecha de nacimiento', and 'Propietario del cliente' (set to 'Hector Beltrán Salcido'). At the bottom, there are buttons for 'Cancelar', 'Guardar y nuevo', and 'Guardar'.

Con este CRM permiten la integración con otras aplicaciones, por lo que se busca lo que facilitar la conexión de ventas, marketing y servicio al cliente. Con la herramienta se buscará que se adapte a las necesidades y presupuesto de la empresa

 Cuenta personal

Héctor hamed Beltrán Salcido

+ Seguir

Modificar

Cambiar propietario

Cambiar tipo de registro ▼

Correo electrónico

hamed.pao27@gmail.com

Dirección de envío

Propietario del cliente

Detalles

Direcciones De Entrega

▼ Información principal de la cuenta

Nombre del cliente

Héctor hamed Beltrán Salcido

✎

Eficiencia

✎

#Cliente Crédito

✎

Correo electrónico

hamed.pao27@gmail.com

✎

Teléfono celular

6673318895


✎

Fecha de nacimiento

01/01/1921

✎

Propietario del cliente



✎

Precualificado

☐

✎

▼ Información de dirección


Dirección de envío

✎

▼ Información del sistema


Relacionado


Actividad

 Archivos (0)

Cargar archivos

O suelte archivos

 No encontramos duplicados potenciales de este Cliente.

 Casos (3+)

Estado ... Cerrado

Fecha e... 27/07/2023, 18:37

Asunto: Quiero cancelar una compra

Estado ... Cerrado

Fecha e... 27/07/2023, 18:33

Asunto: Cancelar mi pedido

8

Conclusión

La implementación de sistemas de información y tecnologías avanzadas en la atención al cliente y otros procesos de negocio es fundamental en el entorno empresarial actual. No solo mejora la eficiencia operativa, sino que también brinda una ventaja competitiva al ofrecer un servicio más rápido, personalizado y eficiente. Además, estas mejoras pueden tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente y, en última instancia, en la lealtad del cliente y los resultados financieros de la empresa. En el ámbito laboral y en la vida cotidiana, la adaptación a las últimas tecnologías de la información es esencial para mantenerse relevante y competitivo. Por lo tanto, la inversión en sistemas de información y tecnologías avanzadas es un paso crucial en la evolución de las empresas y la mejora de la experiencia del cliente.

