

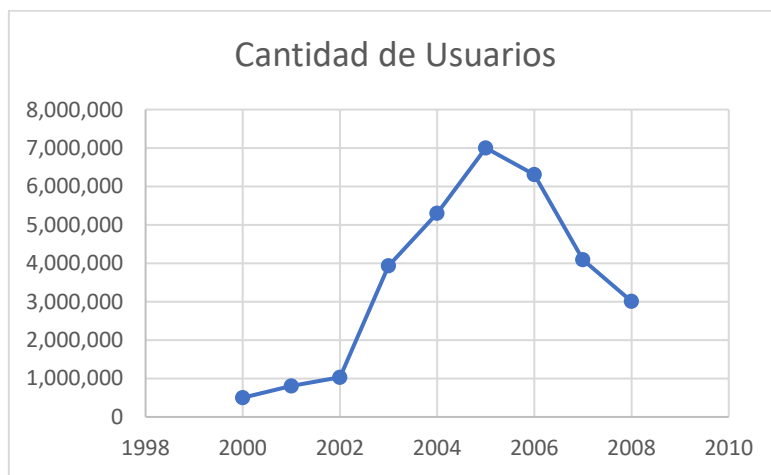
CASO Blue Mobile

La empresa de telefonía Blue Mobile ingreso al mercado chileno en el año 1995, fue la única por muchos años en el servicio de telefonía, llego a pasar de 500 usuarios a 7 millones de usuarios entre los años 2000 y 2005.

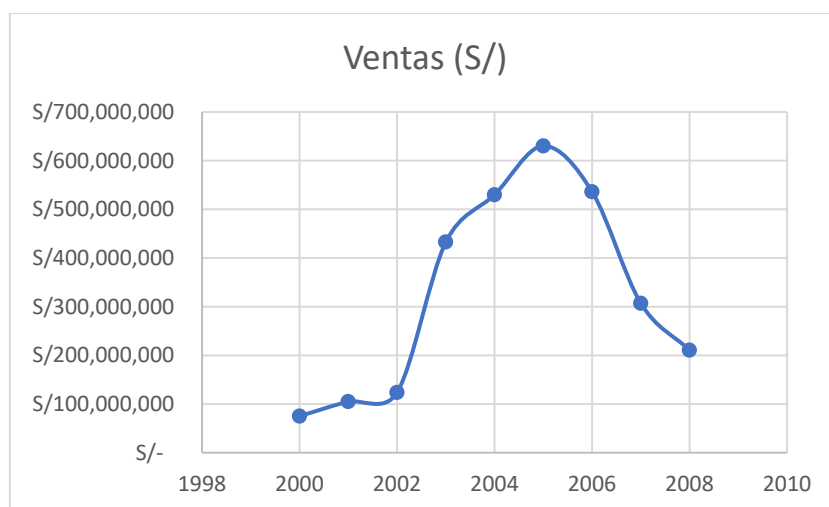
En el año 2003, el gobierno aprobó el ingreso de 2 nuevos operadores de telefonía (Tech Mobile y LTH Mobile).

A fines del año 2004 ambas empresas comienzan a iniciar sus operaciones, lo que originó una competencia dura entre los 3 operadores. Como resultado de la fuerte competencia, muchos de los usuarios de Blue Mobile comenzaron a pasar a la competencia debido a que muchos de sus usuarios se encontraban insatisfechos con el servicio de postventa de la empresa.

A continuación, se muestra un cuadro de la cantidad de usuarios que tenía la empresa Blue Mobile por año.

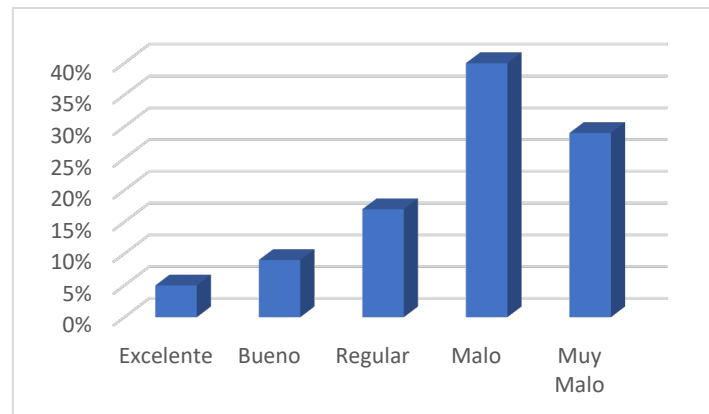


Y la evolución de las ventas por año:

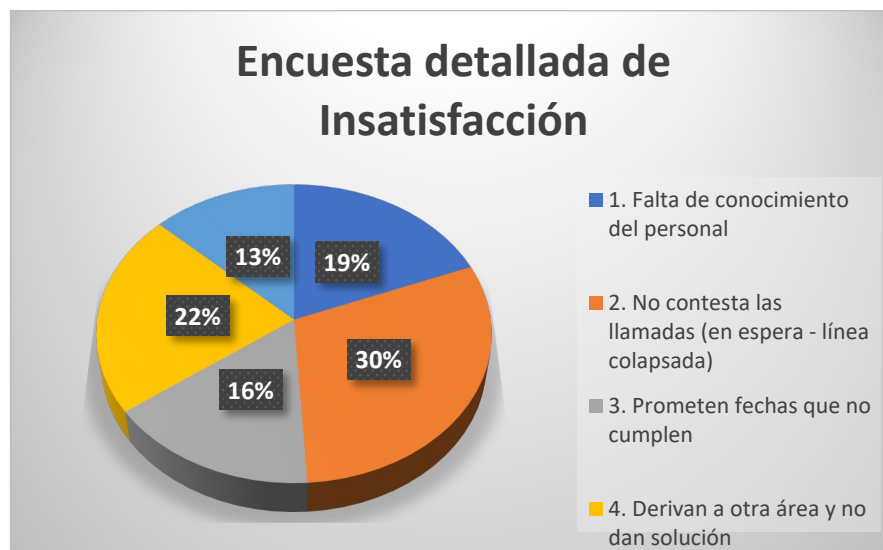


Debido a los constantes reclamos por parte de los clientes de Blue Mobile y la caída en sus ventas, la empresa decide crear en el año 2008 un área de satisfacción al cliente que ayudará a mejorar la calidad de atención al cliente en postventa. Al hacer encuestas de satisfacción a los clientes encontró los siguientes resultados:

¿Como considera el servicio de postventa de Blue Mobile?



Encuesta detallada de insatisfacción en postventa:



Ustedes han sido contratados como Consultores de negocio por la empresa Blue Mobile para resolver el problema de caída de ventas en los últimos 3 años. Esta situación ha generado que la empresa se encuentre en riesgo de desaparecer.

Como consultores deberán de presentar lo siguiente:

1. Formular el problema.
2. Identificar las variables relevantes.
3. Dibujar el comportamiento de las variables.
4. Diagramar la estructura del problema (bucles).
5. Brindar recomendaciones