

	RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE	Código: F-010-GB-008
		Emisión: 26-06-2020
		Versión: 01
		Página 1 de 6

FACULTAD DE INGENIERIA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
BOGOTÁ D.C.

LICENCIA CREATIVE COMMONS:

Atribución Atribución compartir igual Atribución no comercial sin derivadas
 Atribución sin derivadas Atribución no comercial compartir igual Atribución no comercial

AÑO DE ELABORACIÓN: 2022

TÍTULO

Mejora de la recepción de comunicaciones en los canales disponibles de ARL de la empresa AXA COLPATRIA S.A mediante la implementación de CRM

AUTORES

Camacho Contreras, Valentina

DIRECTOR(ES) / ASESOR(ES)

Chaparro Mantilla, Monica Liliana.

MODALIDAD: Práctica empresarial.

PÁGINAS: 89 **TABLAS:** N/A **CUADROS:** 20 **FIGURAS:** 28 **ANEXOS:** N/A

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN
 1. GENERALIDADES
 2. DIAGNOSTICO ACTUAL
 3. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN CRM
 4. IMPLEMENTACIÓN CRM
 5. CONCLUSIONES
 6. RECOMENDACIONES
 BIBLIOGRAFÍA

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada MinEducación	RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE	Código: F-010-GB-008
		Emisión: 26-06-2020
		Versión: 01
		Página 2 de 6

DESCRIPCIÓN

Este trabajo se realiza en la empresa AXA Colpatria S.A específicamente en la recepción de comunicaciones por parte de los clientes para la atención de sus correspondientes trámites con el fin de reducir y generar la unificación de los correos electrónicos existentes y de esta manera centralizar la información y trámites, por medio de una herramienta llamada CRM (Customer Relationship Management).

METODOLOGÍA

Fuentes Primarias. Para las fuentes primarias del presente trabajo investigativo se extrajo la información pertinente de los procesos que actualmente están involucrados teniendo en sí reuniones o sesiones de trabajo en las cuales se plantean las actividades, factores, equipos de trabajo y volúmenes correspondientes, para desarrollar y gestionar los casos que solicitan los clientes por los diferentes buzones de AXA Colpatria ARL.

Fuentes Secundarias. En las fuentes secundarias se encuentra el análisis de las fuentes de información primarias y el desarrollo conceptual de la aplicación, investigación teórica y práctica del sistema CRM que se ha implementado anteriormente en otros procesos operativos de la compañía.

1.7.1.1 Instrumentos para el análisis de información. Los instrumentos que se tendrán en cuenta para el análisis de la información recolectada son flujogramas los cuales permiten comparar las series de actividades llevadas a cabo actualmente vs las que se implementarán y gestionarán en el momento de aplicar el sistema CRM. Para el levantamiento y análisis de la información que se recolecta de los líderes de las áreas y sus profesionales o analistas se manejará una estructura suministrada por el equipo CoE (Centro de Excelencia) con el fin de que cuando se genere el insumo al proveedor este transfiera los datos y genere el diseño del CRM el cual conectará la página de la compañía con el sistema para futuras solicitudes y radicados.

PALABRAS CLAVE

CRM, ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS), BUZON, AS IS, TO BE,

CONCLUSIONES

En lo que respecta al desarrollo de un proyecto como lo es la implementación de un CRM a la compañía, se puede concluir que la transformación es alta ya que se relaciona un manejo tecnológico como solución formidable del mapeo de procesos comúnmente llamado TO DO. De esta manera y al generar la optimización de un proceso básico como es la recepción de correos electrónicos se puede analizar que el CRM centraliza las notificaciones y permite una correcta distribución de solicitudes como también fortalece

	RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE	Código: F-010-GB-008
		Emisión: 26-06-2020
		Versión: 01
		Página 3 de 6

el cumplimiento de ANS y el control adecuado por medio de informes o reportes para un seguimiento constante de los líderes.

Por otra parte, se generó la reducción de buzones en donde inicialmente se encontraban 11 en funcionamiento constate distribuidos en distintas operaciones y áreas específicas todos pertenecientes al ramo ARL, con el fin de que solo 1 quedará en corriente recepción especializado a entes de control y entes gubernamentales y por ende los demás corten su funcionalidad y migren al portal público.

Finalmente, con la propuesta presentada se redujo la cantidad de licencias que inicialmente se tenían presupuestadas en donde se encontraban 146 y con el análisis correspondiente de la gestión se concluye con 120, de esta manera se ahorraron costos y licenciamientos. También es importante mencionar la reducción de 1 auxiliar y 1 asignador que redireccionaban los casos a los analistas y profesionales, así que los mismos pueden desempeñar labores que agregan valor a la compañía y reducen tiempos de atención.

FUENTES

AXA COLPATRIA. Quienes somos. [En línea] Colombia. Disponible en Internet: < URL: <https://www.axacolpatria.co/portal/Qui%C3%A9nes-Somos/ArticleId/171/smid/413/ArticleCategory/96/Quienes-Somos> >

BUZON, Manuel. Definición de software: Qué es, para que sirve y porque es tan importante. [En Línea]. 2020, Enero. [Consultado 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.profesionalreview.com/2020/01/26/definicion-software/>

CASTRO, María. Estudio para mejorar el servicio al cliente mediante el modelo de gestión CRM en las empresas aseguradoras de la Provincia del Guayas. Guayaquil. Ecuador. Universidad de Guayaquil. 2016. 110 p.

CEF. Marketing Digital. [sitio Web]. España. Sistema de información de marketing. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.marketing-xxi.com/sistema-informacion-marketing.html>

CERESA, Alessandra. How CRM Improves Your Customer Service & Overall Customer Experience. [En Línea]. 2018, Agosto. [Consultado 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://customerthink.com/how-crm-improves-your-customer-service-overall-customer-experience/>

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada Mineducación	RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE	Código: F-010-GB-008
		Emisión: 26-06-2020
		Versión: 01
		Página 4 de 6

EFFICY. [sitio Web]. España. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.efficym.com/es/crm-en-servicio-al-cliente/>

ELEGIR CRM. [sitio Web]. España. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.elegircrm.com/crm/que-es-un-crm>

ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL. [sitio web]. What is CRM and why is it the best investment for your company. [Consulta: 13 Mayo 2022].

Foro de Internet. GARTNER INC. [consultado el 03 de marzo de 2022, 13:48]. Disponible en: <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/customer-relationship-management-crm>

Foro de Internet. ROCKCONTENT. [consultado el 03 de marzo de 2022, 13:48]. Disponible en: <https://rockcontent.com/es/blog/sistema-de-informacion-de-mercadotecnia/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20Sistema%20de,oma%20de%20decisiones%20en%20mercadotecnia>

GARRIDO, Aurora. PADILLA, Antonio. Estrategias CRM en empresas Hoteleras. Estado de la investigación y definición de un modelo de éxito integrador. Málaga. Universidad de Málaga. 2015. 20 p.

HANSOTIA, Berhan. Gearing up for CRM: Antecedents to successful implementation. *Journal of Database Marketing*. 2002, vol 10, 2, 121-132.

MALDONADO, José. Gestión de procesos. Honduras. 298 p. 2018

MGLOBAL. [sitio Web]. España. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://mglobalmarketing.es/blog/la-importancia-del-crm-y-el-marketing-relacional/MLGL>

MICROSOFT. Who benefits form CRM? [en línea]. [Consulta 13 Mayo 2022]. Disponible en: https://dynamics.microsoft.com/es-mx/crm/what-is-crm/?&ef_id=CjwKCAjwjtOTBhAvEiwASG4bCAMOA0fCfGcGAHJEIomua2TwUC4a11bYAYKjIxe3vvRgTeMzx0WmxoCnToQAvD_BwE:G:s&OCID=AID2200032_SEM_CjwKCAjwjtOTBhAvEiwASG4bCAMOA0fCfGcGAHJEIomua2TwUC4a11bYAYKjIxe3vvRgTeMzx0Wmx

MONTOYA, César; BOYERO, Martín El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. “Visión de Futuro”. Medellín. Universidad Nacional de Colombia. 2012. 20 p.

	RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE	Código: F-010-GB-008
		Emisión: 26-06-2020
		Versión: 01
		Página 5 de 6

ORTIZ, Dany. ¿Qué es un CRM y cómo beneficia a tu marketing digital? [En Línea]. 2022, Enero. [Consultado 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/que-es-un-crm-y-como-beneficia-a-tu-marketing-digital>

PARDO, Dirley; BUSTAMANTE, Sandra. Diseño de herramientas de mejora de procesos en el área de servicio al cliente en una empresa del sector salud. Trabajo de grado Maestría Administración de Empresas. Bogotá D.C.: Universidad del Rosario. 2019. 77 p.

PIPEDRIVE. [sitio Web]. Berlín. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.pipedrive.com/en/blog/what-is-crm>

PULIDO, Ana; GOMEZ, Carlos. La aplicación de estrategias CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) en canales de servicio al cliente, genera eficiencia y competitividad a la gestión en empresas de servicios públicos. Caso: EMP Bogotá Aguas S.A. E.S.P. Trabajo de grado. Bogotá D.C. Colombia. Universidad de la Salle. 2006. 73 p.

RAÚDEZ, Katherine. SALVADOR, Christian y SANDOVAL, Marling. Sistema de Gestión Empresarial CRM. Trabajo de grado Ingeniería en Sistemas de Información. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Facultad de Ingeniería, 2015. 10p.

RENART, Lluís. CRM: Tres estrategias de éxito. [En línea]. 2014. [Consultado el 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://media.iese.edu/research/pdfs/ESTUDIO-15.pdf>

RICAURTE, Félix. Optimización de los procesos que se desarrollan en la empresa SADINSA S.A. Trabajo de grado Ingeniero Industrial. Guayaquil.: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador. Facultad de Ingeniería, 2014. 107 p.

SALESFORCE SPAIN. [sitio Web]. Madrid. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.salesforce.com/es/learning-centre/crm/what-is-crm/#:~:text=CRM%20significa%20Customer%20Relationship%20Management,un%20proceso%20o%20una%20estrategia.>

SALESFORCE. [sitio Web]. Ciudad de México. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.salesforce.com/mx/crm/>

TORRES, A; SANABRIA, E; RODRIGUEZ, G. Diseño de estrategias de comercialización y de servicios para la colocación del producto de riesgos laborales (ARL) por intermediarios de seguros locales (Bucaramanga y Área Metropolitana). Bucaramanga. Universidad de la Sabana. 2012. 61 p.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA de Colombia Vigilada Mineducación	RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE	Código: F-010-GB-008
		Emisión: 26-06-2020
		Versión: 01
		Página 6 de 6

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE VALENCIA. [sitio Web]. Valencia. Los tipos de software y sus diferencias que debemos conocer. [Consulta: 03 marzo 2022]. Disponible en: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/los-tipos-de-software-y-sus-diferencias-que-debemos-conocer>

LISTA DE ANEXOS

N/A
