

Los 'oops' tecnológicos en las empresas IV

En la entrega anterior de esta serie, analicé el tema de los CRM (sistemas de administración de los clientes) e incluso di un ejemplo de algo que recientemente me sucedió con la empresa *Claro*.

Uno de los objetivos que deben cumplir los CRM, es administrar con un alto grado de exactitud la información de los clientes. En esta información se encuentran entre otros datos del cliente, los nombres y apellido, la edad, la dirección y los números telefónicos.

Estos sistemas CRM con frecuencia sirven para "alimentar" de información a otros sistemas dentro de las empresas. Por ejemplo, el sistema de facturación usualmente es responsabilidad de otro sistema, pero para funcionar, requiere obtener información sobre la dirección de facturación de los clientes. Cada vez son más las empresas que han sistematizado y automatizado la forma como se comparte la información entre los sistemas.

A pesar de lo anterior, todavía muchas compañías no tienen

ANDRÉS JULIÁN GÓMEZ MONTES
CONSULTOR EN
INNOVACIÓN Y
ESTRATEGIAS
EMPRESARIALES



automatizada esta información, en lo que podríamos considerar como un 'oops'. En ciertas empresas, por ejemplo, cuando se está llenando un formulario de inscripción o solicitando una atención al cliente, toca llenar e informar los datos personales una y otra vez. Esto está bien la primera vez, es decir, cuándo la persona se inscribe a la empresa. Pero esto no tiene razón de ser cuándo se está solicitando un nuevo producto o agendando una visita técnica, puesto que el CRM de esta empresa ya tiene los datos.

A mi me causa risa pensar que con mi banco principal, yo habré llenado quizás unos 25 o 30 formularios en los últimos años, donde siempre me piden

como datos mi dirección de residencia, mis teléfonos y mi correo electrónico. Aunque es posible que el cliente haya cambiado con el tiempo alguno de estos datos, usualmente no es el caso. Es más, si el banco requiere solicitarme estos datos cada vez que lleno un nuevo formulario, ¿por qué no mejor me imprimen un formulario con todos mis datos y si alguno es erróneo yo lo corrijo? Esto sería muy sencillo, bajando el formulario a través de la página transaccional del banco e imprimiéndolo o hablando con un asesor en el banco, quien me imprimiría el formato.

En empresas menos sistematizadas (aunque no necesariamente de tamaño pequeño) se duplica mucha información. En el CRM se puede tener una información, en el sistema de atención al cliente otra y en el de facturación, otra más. Si el cliente actualiza sus datos, a los 3 sistemas se debe ingresar y actualizar la información de forma manual. Si en alguno de los sis-

temas no se actualiza la información, por la razón que sea (olvido, el sistema no está disponible, etc.), se tendrá varias fuentes de información. En este caso, ¿cuál es la fuente correcta?

DEBEMOS RECORDAR QUE HOY EN DÍA LA INFORMACIÓN Y LA EXACTITUD DE ESTA ES UN ACTIVO ESTRATÉGICO DE LAS COMPAÑÍAS

Lograr este tipo de automatización entre los sistemas puede llegar a ser costoso y toma tiempo. Empresas de menor tamaño seguramente preferirán seguir con la manera manual, pues de entrada implica menores costos. Es importante ver esto como una inversión que se verá recompensada a largo plazo. Además debemos recordar que hoy en día la información y la exactitud de esta es un activo estratégico.

La automatización e integración de los sistemas debe ser algo que las empresas deben buscar. Esto en cuanto al manejo de los clientes, pero también en otros sistemas, como los de manejo de inventarios, proveedores y distribuidores, entre otros.

Las nuevas tecnologías y nuevos medios, como Internet, están haciendo que las empresas integren sus sistemas. Por ejemplo, el sistema de ventas en línea (comercio electrónico) debería estar completamente integrado al sistema físico de ventas en los almacenes (usualmente conocido como POS). De esta forma, por ejemplo, si un usuario llama a la línea de atención al cliente, puede conocer información rápidamente sobre sus compras físicas y en Internet.

Las tecnologías, la información y la sincronización, son vitales para el éxito de las empresas. No lograr esto puede ser un gran problema, de forma que es vital invertir en lograr el correcto funcionamiento de estos aspectos.