

Universidad de Lima

Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas

Carrera de Marketing



CASO DE ESTUDIO: ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE CLIENTES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE CRM EN EL RUBRO FINANCIERO

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Marketing

Valenzuela Meza, María Fernanda

Código 20141389

Asesor

Huaynate Mato, Edwin David

Lima – Perú

Julio de 2023



**UPDATING OF CUSTOMER DATA
THROUGH THE APPLICATION OF CRM
STRATEGIES IN THE FINANCIAL FIELD**

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: ANTECEDENTES.....	3
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	6
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	9
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	12
4.1 Implementación de la solución.....	13
4.2 Plan de capacitaciones.....	14
4.3 Comunicación con el cliente	15
4.4 Actualización de web y landing de Fondos Mutuos.....	15
4.5 Negociación con “el banco” para priorización de campaña.....	16
4.6 Ejecución del proyecto de actualización	16
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
REFERENCIAS.....	23
BIBLIOGRAFÍA	25

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 4.1 Segmentación del cliente de “La empresa”	12
Tabla 4.2 Indicador top to box/to bottom de satisfacción del cliente	18



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Crecimiento histórico de ventas online en Perú (en millones de \$)	4
Figura 2.1 Participación de mercado de “La empresa”	6
Figura 2.2 Número de clientes en “La empresa”	7
Figura 2.3 Patrimonio de “La empresa” (en \$).....	7
Figura 4.1 Distribución de consultas y reclamos 2021 – “La empresa”	13
Figura 4.2 Evolución del ticket promedio de inversión por segmento	17
Figura 4.3 Consultas de los clientes de Fondos Mutuos.....	18
Figura 4.4 Open Rate en comunicaciones de mail (2022).....	19



RESUMEN

En un contexto político y económico complicado para la industria de inversiones en donde muchos clientes retiraron su dinero del Perú para llevarlo al extranjero, se busca migrar a aquellos que hacían uso de canales físicos hacia los canales digitales siendo el principal objetivo el de reducir los gastos de impresión y distribución de mensajería física. Sin embargo, se evidencia que no se cuenta con los datos de contacto de más de la mitad de clientes.

El presente caso propone demostrar la importancia de los datos de los clientes almacenados en la compañía para desarrollar una relación con los clientes, que sea rentable y eficiente.

Esta recolección y constante actualización de datos permite poder perfilar diversos segmentos y así poder personalizar el plan de comunicación para cada uno de ellos. Se hace uso de una estrategia integral de CRM con acciones tácticas de marketing digital que traen como resultado una mejora en el NPS, una mayor interacción con eventos y comunicaciones propuestos por la empresa y el aumento del ticket promedio del cliente.

Línea de investigación: 3d1, 3g1

Palabras clave: Base de clientes, actualización de datos, contactabilidad, CRM

ABSTRACT

In a complicated political and economic context for the investment industry where many clients withdrew their money from Peru to take it abroad, it seeks to migrate those who used physical channels to digital channels, the main objective being to reduce printing and distribution expenses of physical mail. However, it is evident that the data of more than half of the clients were not available.

This case proposes to demonstrate the importance of customer data stored in the company to develop a relationship with customers that is profitable and efficient.

This collection and constant updating of data allows us to profile various segments and thus be able to customize the communication plan for each one of them. A comprehensive CRM strategy is used with tactical digital marketing actions that result in an improvement in the NPS, greater interaction with events and communications proposed by the company, and an increase in the average customer ticket.

Line of research: 3d1, 3g1

Keywords: Customer base, data update, contactability, CRM

ANEXOS

Reporte Turnitin

Tesis

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	4%	0%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
----------	---	-----------

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 120 words
Excluir bibliografía Apagado

