

Propuesta Logística Para El Proceso Del Servicio Al Cliente Del Producto Daviplata

Presentado Por:

Karen Natalia Ardila Cruz

Director:

MBA. Germán Martínez Agredo

MG. Rafael Antonio Borda Jiménez

Universidad ECCI

Facultad De Ingeniería

Programa Tecnología En Gestión De Procesos Industriales

Bogotá, D.C.

2023

Propuesta Logística Para El Proceso Del Servicio Al Cliente Del Producto Daviplata

Presentado Por:

Karen Natalia Ardila Cruz

Trabajo De Investigación Presentado Como Requisito Para Optar Por El Título De:

Tecnólogo En Gestión De Procesos Industriales

Directores:

MBA. Germán Martínez Agredo

MG. Rafael Antonio Borda Jiménez

Línea De Investigación: Cadena De Suministros

Universidad ECCI

Facultad De Ingeniería

Bogotá, D.C.

2023

Agradecimientos

El agradecimiento de este proyecto de investigación va dirigido principalmente a Dios, por permitirme llegar hasta este punto de mi carrera, y permitirme seguir aprendiendo para ser mejor cada día en el ámbito profesional y personal. También agradezco al profesor Germán Martínez, quien ha estado presente y me ha guiado en este proceso, con su conocimiento y buenas prácticas de enseñanza, obteniendo como resultado la elaboración de este trabajo de grado. Así mismo, agradezco al profesor Rafael Borda por estar presente también durante este proceso, fue de gran ayuda para realizar este trabajo. Por último, agradezco a mis padres, y hermanos por el apoyo continuo durante toda mi carrera y a la universidad ECCI por ser la universidad que me ha visto crecer y adquirir conocimientos impartidos allí.

Tabla de Contenido

Contenido

| | |
|--|----|
| Introducción..... | 6 |
| 1. Planteamiento Del Problema..... | 8 |
| 1.1. Descripción Del Problema..... | 8 |
| 2. Objetivos..... | 10 |
| 2.1. Objetivo General..... | 10 |
| 2.2. Objetivos Específicos..... | 10 |
| 3. Marco De Referencia..... | 11 |
| 3.1. Marco Teórico..... | 11 |
| 3.2. Marco Conceptual..... | 13 |
| 3.3. Marco Legal..... | 14 |
| 4. Diseño Metodológico..... | 16 |
| 5. Logística Actual Del Proceso Del Servicio Al Cliente..... | 17 |
| 5.1. Alternativas En El Proceso De Servicio Al Cliente..... | 18 |
| 5.1.1. Identificación Del Proceso De Servicio Al Cliente: Llamar Al #688..... | 18 |
| | 20 |
| 5.1.2. Identificación Del Proceso De Servicio Al Cliente: Enviar Un Sms Al 85888..... | 21 |
| | 22 |
| 5.1.3. Identificación del Proceso De Servicio Al Cliente: Botón De Ayuda En La Aplicación Daviplata..... | 23 |
| 6. Requerimientos En El Proceso De Servicio Al Cliente..... | 25 |
| 6.1. Determinación De Los Requerimientos En El Proceso De Servicio Al Cliente..... | 26 |
| 6.2. Requerimientos Frecuentes..... | 28 |
| 7. Propuesta Logística Para El Proceso De Servicio Al Cliente..... | 30 |
| 7.1. Proceso Actual De La Alternativa: Botón De Ayuda En La Aplicación Daviplata..... | 30 |
| 7.2. Diseño De La Propuesta Logística..... | 33 |
| 7.2.1. Fase Uno: El Chatbox: Descifrando Su Funcionamiento..... | 33 |
| 7.2.2. Segunda Fase: Diseño de la interfaz del chatbox en Daviplata..... | 39 |
| 8. Resultados..... | 43 |
| 9. Conclusiones..... | 45 |
| 10. Recomendaciones..... | 46 |
| 11. Participación En Eventos Científicos..... | 47 |
| 12. Bibliografía..... | 49 |

Tabla de figuras

| | |
|---|-----------|
| <i>Ilustración 1 Diagrama del proceso de servicio al cliente: Llamar al #688</i> | <i>20</i> |
| <i>Ilustración 2 Diagrama del proceso de servicio al cliente: Enviar un sms al 85888</i> | <i>22</i> |
| <i>Ilustración 3 Diagrama del proceso de servicio al cliente: Botón de ayuda en la aplicación Daviplata</i> | <i>24</i> |
| <i>Ilustración 4 Comparación de número de usuarios de Daviplata</i> | <i>26</i> |
| <i>Ilustración 5 Funcionamiento actual botón Daviplata.....</i> | <i>31</i> |
| <i>Ilustración 6 Funcionamiento actual botón Daviplata.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Ilustración 7 Funcionamiento actual botón Daviplata.....</i> | <i>32</i> |
| <i>Ilustración 8 Diagrama del proceso de colocación de solicitudes y novedades</i> | <i>36</i> |
| <i>Ilustración 9 Interfaz de usuario</i> | <i>41</i> |

Introducción

Con el paso de los años, las entidades financieras, especialmente los bancos, han avanzado hacia la digitalización, tanto que ahora es posible solicitar cualquier servicio por una aplicación u otros canales virtuales del banco. Por ello, resulta importante que el cliente de la entidad sienta que el servicio que se le está brindando por los canales virtuales, el cual es diferente al tradicional, es de gran utilidad y facilita el acceso a los productos bancarios o cualquier inconveniente con los mismos.

El App Daviplata, es un monedero virtual, el cual le permite al usuario o cliente administrar su dinero de forma sencilla, por lo cual no está exento de que a veces se presenten fallas de sistema o de la misma aplicación, por lo tanto, a algunos usuarios, especialmente a aquellos que desconocen cómo se puede buscar ayuda o resolver por sí mismos el problema que se presente, se sientan inconformes con este producto y en el mayor de los casos quieren eliminar su cuenta Daviplata, lo que conlleva a que se compartan malos comentarios e inconformidades hacia el Banco. Daviplata se implementó hace dos años como una unidad independiente del Banco Davivienda, este cuenta con más de 50 funcionarios quienes desarrollan diferentes funciones y apoyan las áreas de línea de negocios, operaciones, tecnología, con el objetivo de permitir una inclusión financiera.

Algunos de los logros de este monedero es que contribuye al negocio inclusivo, es decir, cuenta con transacciones de retiros en cajero, compras en diferentes establecimientos sin la necesidad de usar tarjeta débito, así mismo, tiene convenios con varias empresas para el pago de nómina a sus empleados, lo cual ha facilitado el hacer diversas transacciones a personas naturales y jurídicas hasta el momento. (Daviplata, s.f.).

Esta investigación se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá, específicamente se estudió la logística del proceso de servicio al cliente utilizado en la App Daviplata y la mayor parte de la información para el proyecto fue indagada y tomada de las áreas de call center y de la oficina de la organización de forma indirecta, gracias a ello se pudo generar una propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata.

Inicialmente, se identificaron las etapas para el proceso de servicio al cliente y las actividades que componen cada uno de los procesos de las diferentes alternativas, las cuales incluían: enviar un mensaje al 85888, utilizar el botón “Necesito Ayuda” o llamar al #688. Se identificaron y describieron detalladamente las actividades que los usuarios de Daviplata siguen para presentar alguna novedad o solicitud por medio de estas alternativas.

Posteriormente, se llevó a cabo el estudio de las novedades registradas y almacenadas en la base de datos del producto Daviplata a partir del año 2020, incluyendo información del crecimiento de Daviplata dentro del mercado, lo cual resultó fundamental para establecer cuáles eran los requerimientos más frecuentes con el objetivo de estudiarlos.

Por último, se diseñó la propuesta logística para la mejora en el proceso de servicio al cliente dentro de las alternativas de reclamo vigente, añadiendo opciones adicionales dentro de la aplicación, con las cuales se puede llegar a disminuir los tiempos de respuesta a las novedades, y mejorar el servicio al cliente. Al concluir la estructura del proyecto se procede a presentar los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas.

1. Planteamiento Del Problema

1.1. Descripción Del Problema

Ahora bien, actualmente se han presentado algunos fallos en la aplicación o inconvenientes en Daviplata que los usuarios en su gran mayoría no logran solucionar por sí mismos, y terminan acercándose a las oficinas bancarias, el problema es que cualquier novedad que se presente por Daviplata, no puede ser radicada y resuelta de forma inmediata por el banco, sino que el usuario debe seguir un proceso específico (únicamente en línea) por Daviplata para obtener ayuda de los asesores y demás funcionarios encargados de este producto, pues es la única forma de resolver cualquier solicitud o novedad. El desconocimiento de la logística para este proceso y el difícil acceso a recibir atención por parte de un asesor de Daviplata hace que los usuarios se sientan insatisfechos con el servicio al cliente que el banco les está ofreciendo en el producto.

Algunos de los inconvenientes que se han presentado con el producto Daviplata, son los siguientes:

- Bloqueos de la aplicación
- No permite realizar algunas transacciones
- Largos tiempos de espera a las novedades presentadas por el usuario
- Desconocimiento por parte del usuario al momento de intentar comunicar su solicitud
- Respuestas a las solicitudes de los usuarios no entregadas, por parte de servicio al cliente.

Teniendo en cuenta los inconvenientes anteriormente mencionados, se establece la pregunta de investigación ¿Cómo estará estructurada la propuesta logística para el proceso del

servicio al cliente del producto Daviplata, que permita disminuir los tiempos de respuesta a partir de las diferentes alternativas de reclamo con las que cuenta el producto?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, a través del análisis del diseño de la aplicación y la evaluación de las distintas alternativas de reclamos con las que cuenta la aplicación.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las etapas dentro del proceso de servicio al cliente del producto Daviplata a través de un diagnóstico de las diferentes alternativas de reclamo que tiene la aplicación por parte del usuario.
- Establecer los requerimientos en el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, mediante el estudio de la base de datos de novedades registradas a partir del año 2020.
- Exponer la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata mediante el diseño de opciones adicionales dentro de las alternativas de reclamo que permitan disminuir los tiempos de respuesta.

3. Marco De Referencia

3.1. Marco Teórico

Esta investigación se relaciona con algunas investigaciones realizadas anteriormente basadas en el tema de logística de servicio aplicada en los bancos. Uno de los trabajos consultados corresponde a Diane García, Diana Nieto y Karen Osorio (2012), quienes realizaron una investigación en determinada entidad financiera y hallaron una estrategia para implementar en el banco, con el fin de mejorar su proceso logístico y su servicio al cliente, haciendo uso de un programa de simulación llamado PROMODEL, el cual permite modelar la situación actual, así mismo muestra el resultado al que se quiere llegar. (García, Osorio, & Nieto, 2012, págs. 17-31)

La palabra “LOGÍSTICA” aparece por primera vez en el año 1783, en el tratado del Barón de Jomini (general de los ejércitos napoleónicos), donde se habla de la logística al rango de las tres ramas principales del arte de la guerra junto a la estrategia y la táctica, (DispatchTrack, 2022), en este se hace referencia a la logística como la acción conducente al sostenimiento y a la preparación de las campañas, es decir, que permitía tener la organización y planeamiento requerido en ese tiempo, pues anteriormente la logística se aplicaba en el sector militar, para la adquisición, distribución de armas y otros objetos militares. Por otra parte, se consideraba que la logística integraba las actividades económico-administrativas, ingenieriles y tecnológicas a nivel puro y práctico con el fin de generar efectividad a proyectos, programas, entre otros, lo cual se ha venido demostrando en los últimos años. Hay quienes definen la logística con una sola palabra: “suministro”.

En los últimos años, la logística se ha convertido en un pilar muy importante para las organizaciones, especialmente para las empresas, pues tiene como objetivo gestionar de manera eficiente el “conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la

organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución” (Real Academia Española, s.f.)

Con el paso de los años, el cliente ha pasado a ser la figura predominante en el mercado, por lo tanto siempre se busca su satisfacción al brindarle un producto o servicio, brindándole de forma rápida y eficaz, es por ello, que las organizaciones siempre están atentas a cualquier necesidad que pueda surgir, para así poder entregar al cliente un servicio que le satisfaga, brindando la calidad requerida, en el lugar adecuado, el tiempo requerido y aun costo no tan alto, así mismo, la organización permanecerá dentro del mercado y tendrá un buen impacto en él. Según Ballou (2004): “desde una perspectiva logística, el servicio al cliente es el resultado final de todas las actividades logísticas o procesos de la cadena de suministros” (p.91), por ello, es que se debe tener un buen sistema logístico en cualquier organización, el cual, empieza desde que el cliente demanda el servicio.

Por otra parte, según Douglas da Silva (2021), el servicio al cliente es importante para establecer una relación con el consumidor, una relación que sea beneficiosa para ambos. Un buen servicio al cliente se traduce, por ejemplo, en divulgación natural de la marca y aumento del volumen de ventas. Por otro lado, una mala atención al cliente puede comprometer la imagen de una empresa y provocar la pérdida de consumidores, lo que, en consecuencia, afecta negativamente a la organización, por lo que resulta importante resaltar que brindar un buen servicio es fundamental para lograr que los clientes se sientan satisfechos con el producto o servicio que se les está brindando, y así mismo les hace sentir que son importantes dentro de la empresa.

Por último, Daviplata es una plataforma o monedero digital de servicios financieros, creada por el banco Davivienda, permite a los usuarios realizar diferentes transacciones a través de su teléfono móvil, como transferir dinero, pagar servicios, consulta de saldos. Este monedero se ha convertido en una buena alternativa para aquellas personas que buscan una forma segura y sencilla de manejar su dinero desde su dispositivo y por ello, es importante que cuente con un buen servicio al cliente.

3.2. Marco Conceptual

Experiencia del cliente: Se refiere a la percepción que tiene un cliente sobre la calidad del servicio o que ha recibido de una empresa. Incluye aspectos como la facilidad de uso, la atención al cliente, la calidad del producto o servicio, y la satisfacción general. (ORACLE, s.f.)

Alternativas de reclamo: Son las diferentes opciones que se brindan a los clientes para que puedan presentar sus quejas, reclamos o solicitudes de asistencia. Estas alternativas pueden incluir formularios en línea, números de teléfono dedicados, direcciones de correo electrónico, chats en vivo, entre otros. (LiveAgent, s.f.)

Tiempos de respuesta: Hace referencia al período de tiempo transcurrido desde que un cliente presenta una consulta, reclamo o solicitud hasta que recibe una respuesta o resolución por parte de la empresa. Los tiempos de respuesta eficientes son importantes para la satisfacción del cliente y pueden variar según la complejidad de cada caso. (Mancuzo, 2021)

Diseño de opciones adicionales: Se trata del proceso de crear y ofrecer nuevas funcionalidades o características a los clientes o usuarios, con el objetivo de mejorar su

experiencia y satisfacción. Estas opciones adicionales pueden brindar soluciones más rápidas, mayor autonomía al cliente o una mayor personalización en la interacción con la organización.

Identificación de procesos: La identificación de los procesos es un paso crítico en la gestión empresarial. Consiste en analizar y documentar las actividades que se llevan a cabo en una organización para alcanzar sus objetivos. Al identificar y comprender los procesos, las empresas pueden mejorar la eficiencia, reducir costos y maximizar el valor para sus clientes, la identificación precisa de los procesos es fundamental para impulsar la transformación y el éxito empresarial. (Pallares, 2015)

Diagrama de flujo: se utiliza para visualizar y comprender la secuencia de un proceso de manera clara y ordenada. Utiliza símbolos gráficos como rectángulos, rombos y flechas para representar acciones, decisiones y conexiones entre etapas. Es una herramienta ampliamente utilizada en diversos campos para analizar, mejorar y comunicar procesos de manera eficiente. (AREATECNOLOGIA, s.f.)

Botón de ayuda: es un elemento interactivo, el cual está presente en interfaces digitales, como aplicaciones o sitios web, que permite a los usuarios acceder a información adicional, orientación o asistencia sobre el funcionamiento del sistema. Al hacer clic en el botón de ayuda, se redirige a una sección que brinda instrucciones, preguntas frecuentes o contacto con el soporte técnico.

3.3. Marco Legal

En Colombia, la logística de servicios está regulada por varias normativas:

Ley 1580 de 2011: donde se establecen las normas que protegen los derechos de los consumidores en Colombia, y regula la prestación de servicios en el país. Esta ley establece

que los proveedores de servicios tienen la responsabilidad de garantizar calidad y seguridad en los servicios ofrecidos, así como de proporcionar información clara y precisa a los usuarios.

Decreto 1074 de 2015: regula la cadena de suministro en Colombia, así mismo, establece los requisitos para la prestación de servicios en el país. Este decreto establece que los proveedores de servicios deben cumplir con los estándares de calidad y seguridad establecidos por las autoridades competentes.

Ley 1266 de 2008: establece las normas para la protección de los datos personales en Colombia, y regula el tratamiento de la información personal por parte de los proveedores de servicios. Se debe tener el consentimiento explícito de los usuarios para la recolección, uso y tratamiento de estos datos personales, garantizando que esta información se utilice de manera segura y responsable.

Decreto 2294 de 2018: establece las normas para la prestación de servicios financieros móviles en Colombia, establece los requisitos para la creación y operación de plataformas como Daviplata. Se establece que las plataformas de servicios financieros móviles deben cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad establecidos por las autoridades competentes, y garantizar la protección de los derechos de los usuarios.

Circular externa 049 de 2019: establece las medidas que deben adoptar los proveedores de servicios financieros móviles en Colombia para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo. (FUNCION PÚBLICA, s.f.)

4. Diseño Metodológico

Se desarrolló una investigación aplicada tecnológica, con un enfoque cuantitativo, (Llamas, 2020), pues el desarrollo de este proyecto se basó en encontrar una estrategia o solución a un tema logístico en una aplicación bancaria, teniendo como resultado la propuesta de diseñar opciones adicionales dentro de una aplicación, con el fin de brindar un mejor servicio al cliente.

Este proyecto se desarrolló en tres etapas, en la etapa uno se identificaron las fases para el proceso de servicio al cliente y las actividades que componen cada uno de los procesos de las diferentes alternativas, identificando y describiendo detalladamente las actividades que los usuarios de Daviplata realizan para presentar alguna novedad o solicitud por medio de las mismas.

En la etapa dos, se llevó a cabo el estudio de las novedades registradas y almacenadas en la base de datos del producto Daviplata a partir del año 2020, estableciendo los requerimientos más frecuentes.

Por último, se expuso la propuesta logística para mejorar el proceso de servicio al cliente dentro de las alternativas de reclamo vigente, añadiendo opciones adicionales dentro de la aplicación, con las cuales se puede llegar a disminuir los tiempos de respuesta a las novedades, y mejorar el servicio al cliente.

5. Logística Actual Del Proceso Del Servicio Al Cliente

El producto Daviplata, desde el año 2019, ha tenido un crecimiento exponencial dentro de los consumidores financieros, convirtiéndolo junto con otros productos similares en uno de los más utilizados por las personas en Colombia a nivel general, por lo tanto, se ha podido evidenciar que pese a su crecimiento y gran acogida por los usuarios, debido a su facilidad de manejo y otras características que benefician a las personas, se presentan a diario problemas con la aplicación, tales como bloqueos de acceso a la cuenta y restricciones. Se han podido conocer estos inconvenientes o novedades gracias a las opiniones y sugerencias de los usuarios, que en su gran mayoría acuden a una oficina del banco para exponer sus quejas y reclamos ante los asesores comerciales, los cuales no tienen el alcance necesario para resolver estas novedades, pues el sistema que tiene Daviplata es totalmente diferente de las oficinas del Banco, y desde allí no se puede brindar la atención que se requiere.

Los problemas identificados o que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de este proyecto son los bloqueos, restricciones, dificultad para actualización de datos, en especial del número de teléfono en caso de que el usuario lo requiera, por lo tanto, se identificaron las etapas dentro del proceso de servicio al cliente del producto Daviplata a través de un diagnóstico de las diferentes alternativas de reclamo que tiene la aplicación por parte del usuario. Las etapas actuales utilizadas en la logística del proceso de servicio al cliente con las que cuenta el producto Daviplata son las siguientes:

- Etapa 1: comunicación por parte del usuario, con el personal encargado del servicio al cliente
- Etapa 2: validación de datos y estudio de la novedad presentada por el usuario, por parte del área de servicio al cliente.
- Etapa 3: informar al usuario la respuesta sobre el estado de la novedad recibida.

5.1. Alternativas En El Proceso De Servicio Al Cliente

Para empezar, es importante aclarar que en la logística del proceso de servicio al cliente, la etapa 1, la cual es la comunicación por parte del usuario con el personal encargado, está presente en todas las alternativas de reclamo, por lo tanto, al instante en que el usuario se comunica, se procede a llevar a cabo la segunda etapa, se debe tener en cuenta que dentro de esta segunda etapa, se debe realizar el proceso de validación, basándose en las tres alternativas de reclamos y atención con las que cuenta el producto Daviplata: Llamar al #688, enviar un sms al 85888, y el botón de ayuda en la aplicación Daviplata, por lo tanto, se presenta y explica el proceso que se llevó a cabo para acceder a los canales de atención virtuales que brinda el banco, resaltando la importancia de conocer cómo se identifican los procesos dentro de una organización, y los beneficios que ello trae.

A continuación, se lleva a cabo la identificación de los procesos que componen las alternativas de reclamo las cuales son: llamar al #688, enviar un sms al 85888 y el botón de ayuda en la aplicación Daviplata, en la etapa de validación, determinando las actividades y su correspondiente diagrama de flujo.

5.1.1. Identificación Del Proceso De Servicio Al Cliente: Llamar Al #688

Se muestra cada una de las actividades y su correspondiente diagrama para el proceso que se debe realizar para comunicarse con un asesor o con el área de servicio al cliente, por medio de una llamada telefónica.

Las actividades para realizar el proceso por medio de la llamada telefónica o el paso a paso es el siguiente:

Nombre: proceso de servicio al cliente por medio telefónico

Inicio: Recepcionar llamada

Seleccionar opción

Solicitar datos personales

Recepcionar datos personales

Validar datos

Solicitar clave de ingreso

Recepcionar clave

Validar clave

Enviar código de seguridad

Solicitar código

Recepcionar código

Fin: Notificar solución

- Diagrama Del Proceso De Servicio Al Cliente: Llamar Al #688

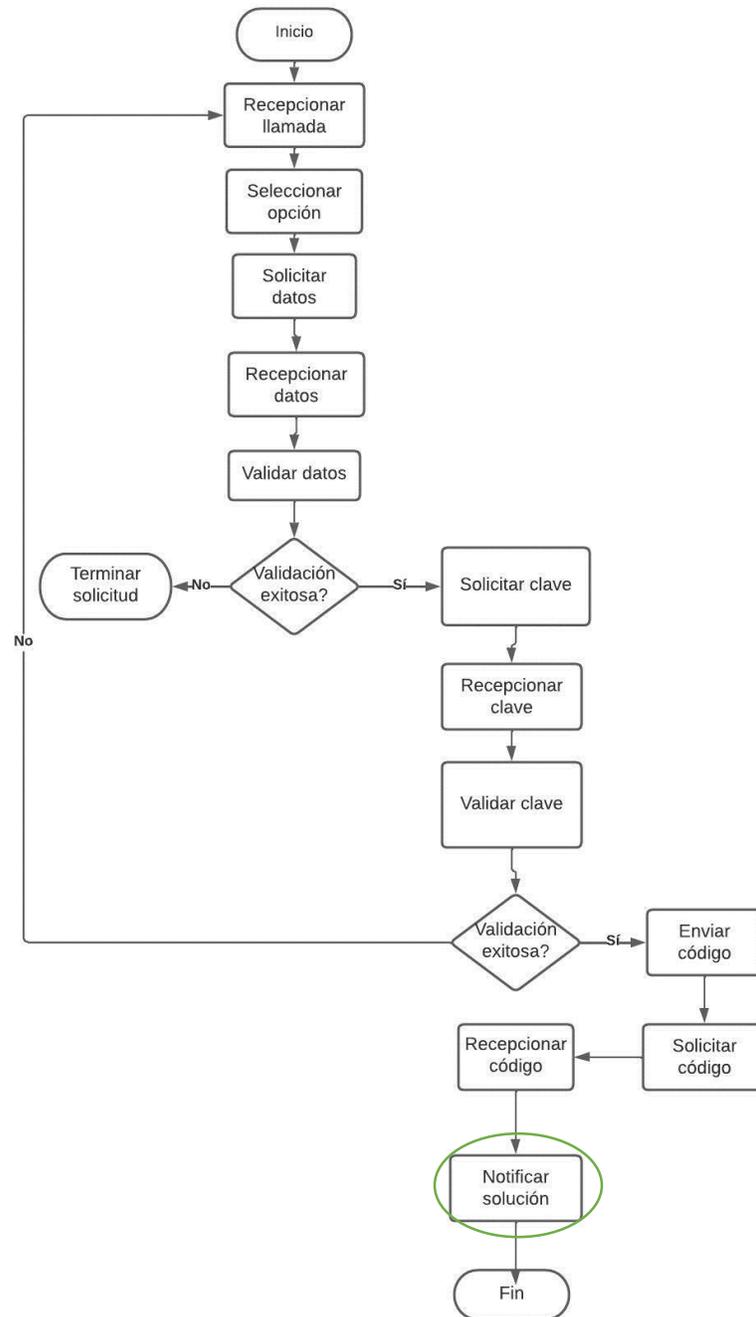


Ilustración 1 Diagrama del proceso de servicio al cliente: Llamar al #688

5.1.2. Identificación Del Proceso De Servicio Al Cliente: Enviar Un Sms Al 85888

Se muestra cada una de las actividades y su correspondiente diagrama para el proceso que se debe realizar para comunicarse con un asesor o con el área de servicio al cliente, por medio de mensaje de texto.

Las actividades para realizar el proceso de enviar un sms al 85888 es el siguiente:

Inicio: Recepcionar mensaje

Seleccionar opción

Solicitar datos personales

Recepcionar datos

Validar datos

Emitir mensaje

Notificar solución

Fin: Escalar solicitud

- **Diagrama Del Proceso De Servicio Al Cliente: Enviar Un Sms Al 85888**

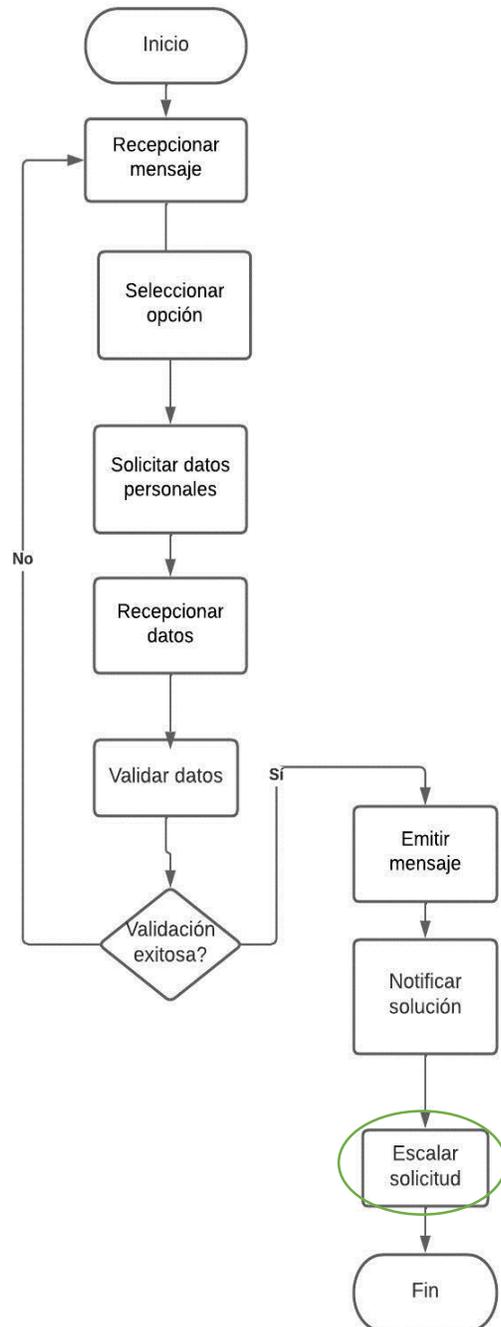


Ilustración 2 Diagrama del proceso de servicio al cliente: Enviar un sms al 85888

5.1.3. Identificación del Proceso De Servicio Al Cliente: Botón De Ayuda En La Aplicación Daviplata

Se muestra cada una de las actividades y su correspondiente diagrama para el proceso que se debe realizar para comunicarse con un asesor o con el área de servicio al cliente, por medio del botón de ayuda en la aplicación Daviplata habilitado en la aplicación Daviplata.

Las actividades para realizar el proceso por medio del botón de ayuda son las siguientes:

Inicio: Ingresar a la aplicación

Generar menú

Generar chat

Recepcionar solicitud

Solicitar datos personales

Recepcionar datos

Validar datos

Emitir respuesta

Generar número de radicado

Enviar número de radicado

Fin: Escalar solicitud

- **Diagrama Del Proceso De Servicio Al Cliente: Botón De Ayuda En La Aplicación Daviplata**

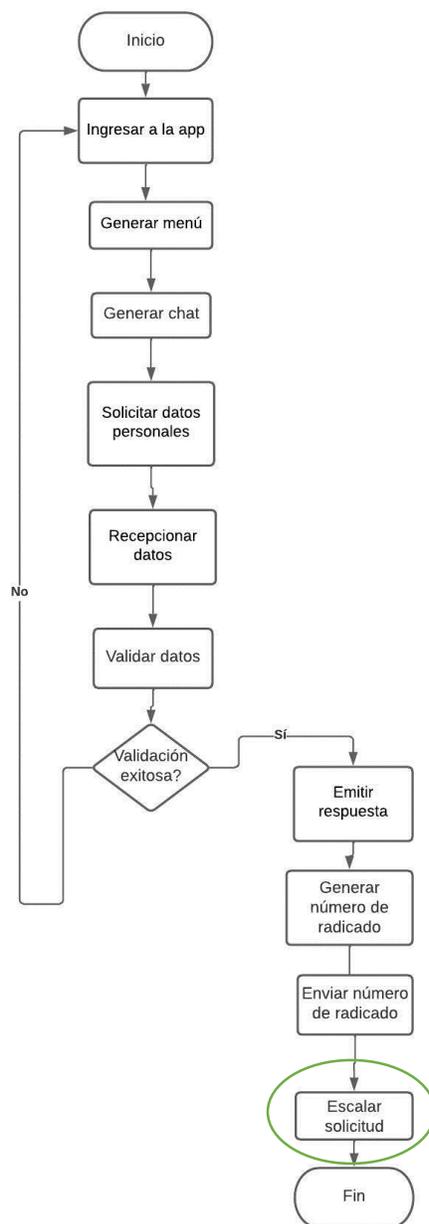


Ilustración 3 Diagrama del proceso de servicio al cliente: Botón de ayuda en la aplicación Daviplata

En el proceso de atención al cliente en las alternativas de reclamo del producto Daviplata, se evidencia que las solicitudes o novedades al ser recepcionadas y posteriormente, al ser escaladas al área de servicio al cliente encargada, el usuario en el mayor de los casos, no obtiene una respuesta, por lo tanto, el proceso no culmina satisfactoriamente.

6. Requerimientos En El Proceso De Servicio Al Cliente

El servicio al cliente es el pilar para que en este caso el producto o servicio sea bien recibido ante el mercado, en el cual se debe ser bastante competitivo, ya que existen productos y servicios similares a este, ofrecidos por otros bancos en Colombia, los cuales cuentan con las mismas funciones e incluso tienen valor agregado, pues cuentan con alguna funcionalidad adicional.

Por lo tanto, es importante tener en cuenta la opinión del cliente o usuario, pues permite conocer en que se está fallando, cuáles son las falencias con las que cuenta el producto, y así mismo, recomendaciones y opiniones de los clientes, esta es una parte fundamental para estar mejorando continuamente, pues ayuda a determinar y crear planes de mejora con el objetivo de satisfacer a los usuarios, seguir captando más clientes y así mismo, conseguir que los clientes actuales sigan conformes con el producto y servicio. (QuestioPro)

Desde el año 2020, se han incrementado las novedades registradas y las quejas de los clientes, sin dejar atrás, que en esto influyó la pandemia generada por el COVID-19, pues inicialmente, las personas al no poder tener el mismo contacto con las demás personas y al cierre de las oficinas momentáneamente, empezaron a adquirir productos digitales y a manejar su dinero desde el celular, dejando atrás un poco el servicio tradicional en una oficina y pasándose a uno más digital.

Desde el 7 de abril del 2020 empezó a aumentar el número de usuarios registrados a la aplicación Daviplata, gracias a que el gobierno colombiano implementó el programa “Ingreso Solidario”, en el cual se realizan los pagos a las personas beneficiadas a través de algunas entidades bancarias y las opciones que brindan estos, dentro de los cuales se encuentra Daviplata, en su gran mayoría los pagos se abonan a este producto, lo que ha influido en que tenga un crecimiento exponencial respecto al año 2019.

En el año 2019 Daviplata terminó el año con 5.9 millones de usuarios, en el año 2020 se dio a conocer por medio de un sondeo realizado a las plataformas bancarizadas, que se registraron 11 millones de usuarios, en el año 2021 Daviplata contó con 15, 8 millones de usuarios, y actualmente, en el año 2023, cuenta con 15,81 millones de usuarios. (Marín, 2023) (Véase ilustración 4).

Adicional, se registraron más de 773 millones de transacciones y 20.5 billones de pesos movidos durante el año, convirtiéndose junto a Nequi, en las billeteras digitales que cuentan con más usuarios en Colombia.

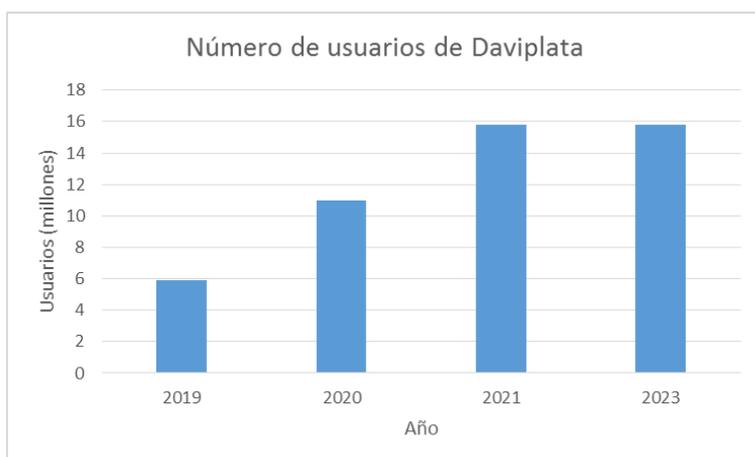


Ilustración 4 Comparación de número de usuarios de Daviplata

6.1. Determinación De Los Requerimientos En El Proceso De Servicio Al Cliente

El proceso de servicio al cliente consta de la revisión por parte de los funcionarios encargados, de las novedades o requerimientos que hacen los clientes por medio de las líneas de atención que actualmente están disponibles, luego de ello se escalan al área correspondiente, en la cual emiten una solución al cliente o una respuesta, ya que estos

requerimientos surgen de la inconformidad o inconvenientes que presentan los usuarios al momento de hacer uso del producto. Es decir, que la información de cuáles son los requerimientos que más se registran por parte de los usuarios se toma de estos registros de solicitudes y novedades presentados por las diferentes alternativas de reclamo con las que cuenta el producto Daviplata.

Actualmente, el banco recepciona una parte de la información por medio de encuestas incluidas dentro de la aplicación o por medio de las llamadas, en donde el cliente califica el servicio recibido en una escala del 1 al 10, por lo tanto, mucha información que quisiera dar a conocer el cliente al banco, no se está recibiendo y esto hace que se omitan algunas opiniones o comentarios que ayuden a mejorar continuamente el servicio al cliente que se está brindando por medio de Daviplata.

Desde el punto de vista del banco, la adopción de la innovación proporciona beneficios significativos, especialmente en un contexto donde pocas organizaciones en Colombia la han implementado, esto permite al banco obtener una ventaja competitiva y consolidarse en el mercado de manera más efectiva. A medida que las novedades aumentan, es importante prestar atención a los puntos de contacto con el cliente, ya que allí se encuentran factores y características de gran importancia para comprender los requisitos del cliente, al conocer los requerimientos se pueden tomar decisiones óptimas y brindar soluciones efectivas a sus necesidades.

Los puntos de contacto que se deben tener en cuenta son los siguientes: contacto cara a cara, relación con el cliente, reclamos y cumplidos, y estos se determinan por medio de herramientas para medir los sistemas de quejas, sugerencias, análisis de los clientes que han dejado de usar el producto y las razones de dicha situación, encuestas formales, (Silva, 2021), en este caso, si existiera un contacto físico, así como el virtual que actualmente se tiene con el producto Daviplata, se tendría una mejor visión de qué hacer para asegurarse de que las

novedades que se registran a diario no vuelvan a presentarse, o que se disminuya la presentación de estas.

Por el momento, en el producto no se cuenta con la herramienta del contacto cara a cara con el cliente, pues las novedades se presentan únicamente de manera virtual.

6.2. Requerimientos Frecuentes

De acuerdo al trabajo de campo realizado para la presente investigación se establecieron los requerimientos más frecuentes que se registran por parte de los usuarios.

Son los siguientes:

- **Solicitud De Desbloqueo Del Daviplata:** Esta solicitud o novedad la presenta el usuario, cuando la cuenta Daviplata presenta algún bloqueo, es decir, que no permite que el usuario realice alguna transacción ni pueda manejar su dinero.
- **Actualización De Datos (Número De Teléfono/ Correo Electrónico):** La actualización de datos se puede realizar por medio de la aplicación, pero, aun así, los usuarios siguen presentando inconvenientes para realizarlo, la causa más común, es por olvido de correo, pérdida de la sim y del número registrado, es ahí cuando por medio de la aplicación no se puede continuar el proceso, y el usuario debe solicitar ayuda del área de servicio al cliente.
- **Bloqueo Automático De La Clave De Ingreso A La Aplicación:** Se presentan muchos casos en los que los usuarios presentan su novedad por bloqueo de clave, ya que al momento de intentar ingresar a la cuenta por medio de la aplicación Daviplata, se ingresa el tipo y número de identificación, junto con una clave de cuatro dígitos ya asignada anteriormente por el usuario, y la aplicación le arroja el mensaje de que la clave es inválida o que su Daviplata está bloqueado por la misma razón, en la mayoría de estos casos, las personas recuerdan su clave y la ingresan

- correctamente, pero el sistema no la reconoce, es allí, cuando se radica la solicitud y el proceso es un poco demorado, pues el usuario debe esperar a que se le envíe una clave temporal, y luego debe cambiarla y volver a asignar una nueva clave.
- **Código Solicitado Para El Retiro De Dinero En Cajero:** No aceptado al momento de requerir el retiro, lo que no brinda una buena experiencia al cliente. Esta solicitud surge cuando el cliente introduce el código que arroja Daviplata al momento de solicitar el dinero, pero al momento de ingresarlo en el cajero automático no le entrega el dinero, debido a que sale que el código está inválido, la solución en este caso es como se mencionó anteriormente, esperar una hora para volver a solicitar otro código.
 - **Mejorar La Atención Al Cliente:** Es decir, que sea más efectivo y rápido el servicio de atención a solicitudes y novedades, pues se ha identificado que siempre se presentan comentarios negativos y quejas sobre el mismo incidente, en su mayoría en las redes sociales, páginas oficiales del producto y oficinas del banco, donde los clientes coinciden en que la atención al usuario no es muy buena y no reciben una solución rápida a sus requerimientos.

7. Propuesta Logística Para El Proceso De Servicio Al Cliente

Mejorar continuamente y brindar un buen servicio al cliente, no implica solamente realizar acciones de momento que den solución a algún inconveniente que se esté presentando, consiste en crear estrategias e innovar para poder estar a la altura de la situación y satisfacer las necesidades de sus clientes. Es por ello, que para el producto Daviplata se propone realizar un ajuste y rediseño a la aplicación Daviplata, que permita al usuario dar a conocer sus novedades fácilmente, sin tener que esperar durante horas, e incluso días, por una respuesta, teniendo fácil acceso a la comunicación con un asesor. Es allí donde el Banco podría tener algunos costos de más, pues actualmente los asesores que brindan la atención a las personas desempeñan su cargo únicamente de manera virtual, y no se está incurriendo en gastos adicionales.

Teniendo en cuenta las alternativas que se mencionaron en el primer capítulo, las cuales son: colocación de solicitudes por sms, llamadas telefónicas y el botón de ayuda dentro de la App, se estructura la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente específicamente en la alternativa botón de ayuda, y está compuesta por dos fases: La primera corresponde a la introducción e información de la herramienta que se puede implementar, y en la fase dos se diseña la interfaz de usuario en la aplicación Daviplata, esto se propone con el fin de brindar soluciones efectivas a los requerimientos y optimizar los tiempos para brindar un mejor servicio a los usuarios que lo requieran.

7.1. Proceso Actual De La Alternativa: Botón De Ayuda En La Aplicación Daviplata

Actualmente, el proceso para hacer uso del botón de ayuda en la aplicación Daviplata, consta de las siguientes actividades:

Inicialmente el usuario debe ingresar al botón de ayuda, desde la aplicación Daviplata y escribir sus datos personales (véase ilustración 5)

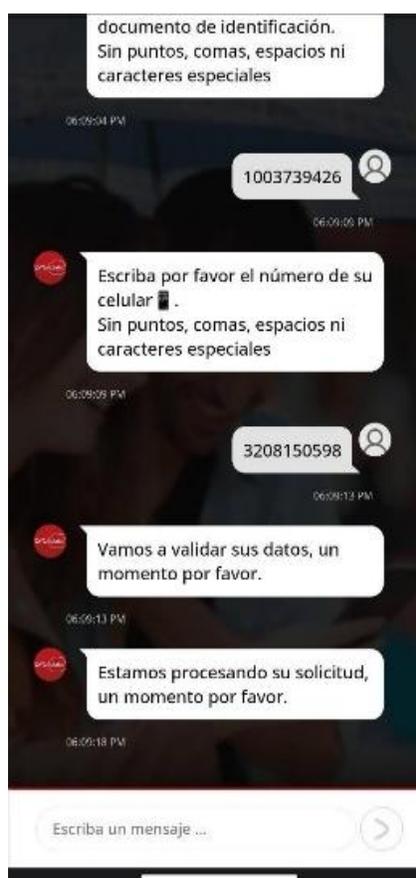


Ilustración 5 Funcionamiento actual botón Daviplata

Luego, selecciona una opción del menú que arroja el chat que se ajuste a su solicitud (véase ilustración 6)

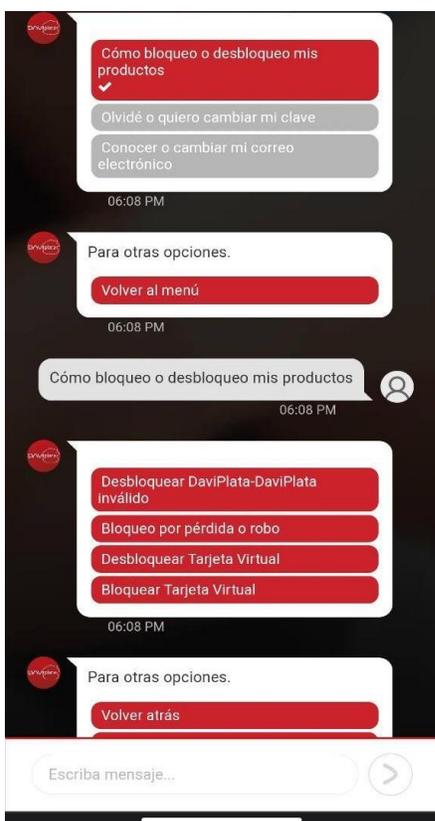


Ilustración 6 Funcionamiento actual botón Daviplata

Por último, el usuario recibe un mensaje en donde se le indica que se ha registrado la solicitud, pero en muchas ocasiones no obtienen respuesta. (Véase ilustración 7).

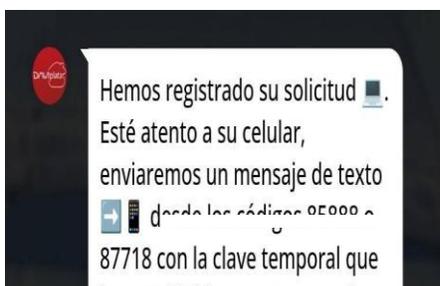


Ilustración 7 Funcionamiento actual botón Daviplata

Como se puede evidenciar, todo se encuentra automatizado y el usuario no encuentra manera de comunicarse con un asesor directamente, es decir que el proceso de atención al cliente por el chat actual de Daviplata se limita a ciertas opciones y no ofrece una atención completa al usuario.

7.2. Diseño De La Propuesta Logística

La propuesta logística para el servicio al cliente del producto Daviplata, consta de dos fases: en la fase uno, se da a conocer la herramienta que se utilizará para mejorar el proceso de servicio al cliente y su funcionamiento. En la fase dos, se realiza el diseño de la interfaz del usuario del botón de ayuda en la aplicación Daviplata, al haber implementado el chatbox, como se muestra a continuación:

7.2.1. Fase Uno: El Chatbox: Descifrando Su Funcionamiento

El chatbox es una herramienta que permite complementar el servicio al cliente del producto, pues es un complemento por el cual los clientes pueden escribir sus dudas, sugerencias, y solicitudes o novedades. Esta herramienta cuenta con respuestas automáticas a cualquier duda sobre información general de la aplicación, y ya cuando sea un caso en el que se requiera la ayuda de un asesor, este lo redireccionará automáticamente, permitiendo al usuario establecer una comunicación directa con las personas del área de servicio al cliente, para que ellas reciban su solicitud y gestionen de manera inmediata para poder dar una respuesta y solución al usuario al instante, sin que tenga que esperar horas o días para recibir ayuda y que se le sea solucionada la novedad. Deen Allison (2011), mencionó que los chatbox son capaces de imitar notablemente a la personalidad humana, interactuar y responder de una forma elocuente con el fin de que el usuario quede satisfecho. Estos chatbox son usados generalmente en aplicaciones dirigidas al servicio al cliente, por lo tanto, sería muy probable

que el servicio mejore y el cliente o usuario se sienta conforme con lo que se le está brindando, pues hay otros tipos de bots que son los más usados actualmente que no logran comprender lo que se le está solicitando o preguntando.

Por otra parte, la gestión de solicitudes por parte de los asesores será mucho más rápida, pues habrá algunas que sí las resuelva el usuario por el chatbox, por lo tanto, se disminuirá el número de usuarios esperando para ser atendidos por los asesores. Al tener mayor disponibilidad se puede brindar un mejor servicio.

Lo anterior porque actualmente, el producto cuenta con un chat dentro de la aplicación, pero el cliente no se puede comunicar directamente con un asesor, todo está automatizado, por lo tanto, cuando el cliente escribe su solicitud, se le brinda información al respecto mas no la solución, por lo tanto sería añadir esa opción en la App, y que sea un servicio rápido y eficiente, no que tarde horas en dar respuesta al cliente, por lo cual, sería tener mayor disponibilidad de asesores encargados de responder por medio del chat, para optimizar tiempo y brindar un buen servicio cada vez que sea requerido.

- **Proceso De Colocación De Solicitudes Y Novedades Por Medio Del Chatbox.**

Para recibir un buen servicio al cliente por parte del producto Daviplata y colocar sus solicitudes, el usuario debe seguir un proceso en específico a través del chatbox. Dicho proceso consta de las siguientes actividades:

- **Inicio:** Generar chat
- Solicitar datos personales

- Recepcionar datos personales
- Validar datos personales
- Recepcionar solicitud
- Gestionar solicitud
- Validar solución
- Confirmar si la solicitud fue solucionada
- Generar encuesta de satisfacción
- Finalizar chat

En caso de que no haya sido solucionada la novedad, continúa:

- Asignar asesor
- Recepcionar solicitud
- Gestionar solicitud
- Solucionar novedad
- Notificar solución al usuario
- Generar encuesta de satisfacción
- **Fin:** Finalizar chat

- Diagrama Del Proceso De Colocación De Solicitudes Y Novedades Por Medio Del Chatbox

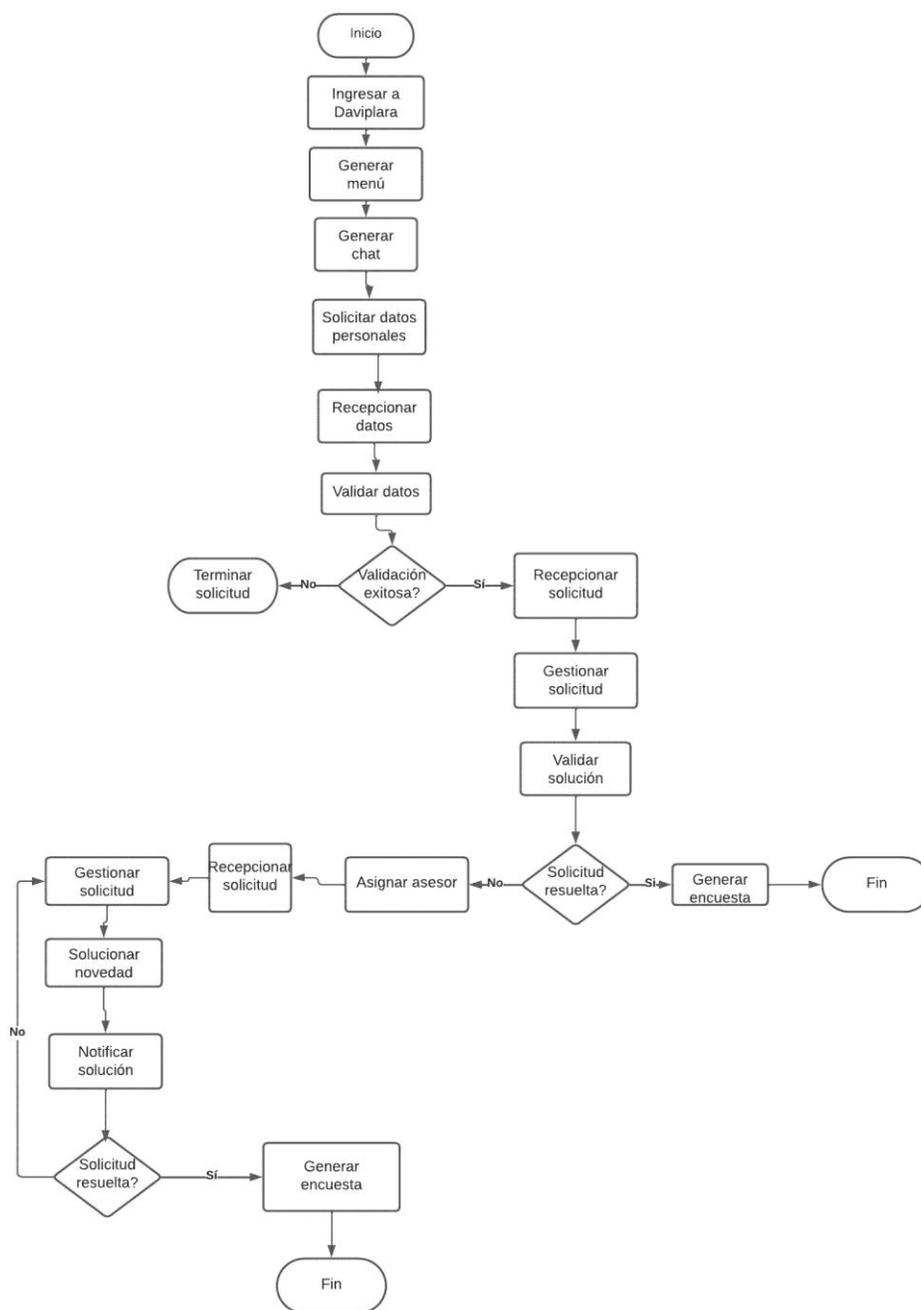


Ilustración 8 Diagrama del proceso de colocación de solicitudes y novedades

- **Casos De Éxito Al Implementar Un Chatbox**

La implementación de los chatbox en las organizaciones ha demostrado varios casos exitosos en diversas situaciones. A continuación, se presentan algunos ejemplos de casos de éxito:

Caso 1: La empresa de telecomunicaciones Telstra utilizó Zendesk Chat para ofrecer soporte técnico a sus clientes y reducir los tiempos de espera en las llamadas. El chat en vivo permitió a los agentes resolver los problemas de los clientes de manera más rápida y eficiente, lo que resultó en una disminución del 50% en los tiempos de espera y una mejora significativa en la satisfacción del cliente.

Caso 2: La tienda de comercio electrónico de moda, Fashion Nova, implementó Zendesk Chat para mejorar su atención al cliente. Con la plataforma, los clientes pudieron comunicarse directamente con los agentes de servicio al cliente en tiempo real, lo que resultó en un aumento del 20% en la satisfacción del cliente y una reducción del 15% en los tiempos de resolución de problemas.

Caso 3: La empresa de software de gestión de proyectos, Asana, utilizó Zendesk Chat para ofrecer soporte técnico y responder preguntas de los clientes en tiempo real. Con la plataforma, Asana pudo proporcionar una experiencia de soporte más personalizada y ágil, lo que resultó en un aumento del 25% en las calificaciones de satisfacción del cliente y una reducción del 30% en el tiempo promedio de resolución de problemas. (bluecaribu, s.f.)

- **Ventajas Para La Organización Al Implementar Un Chatbox**

Algunas de las ventajas que se pueden presentar al implementar la propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata son las siguientes:

- Se cuenta con disponibilidad total y en cualquier momento, es decir, funciona 24/7
- Se optimizan tiempos en la gestión de solicitudes y respuesta a las mismas, siendo esta una herramienta eficiente y de fácil comprensión, beneficiará a los empleados y usuarios, es decir, la organización en general.
- Al usar la inteligencia artificial, estos bots con el pasar del tiempo y con la información recepcionada se van actualizando cada día, y se vuelven más inteligentes, por lo tanto, la solución de las novedades tendrá un mejor desempeño.
- Comunicación instantánea: El chat en vivo permite a los asesores comunicarse directamente con los clientes en tiempo real, lo que significa que pueden responder preguntas y proporcionar soporte de manera inmediata. Esto reduce el tiempo de respuesta y mejora la experiencia del cliente.
- Respuestas rápidas y precisas: Con el chatbox, los asesores pueden tener acceso inmediato a información relevante, como historiales de solicitudes, movimientos o detalles de la cuenta del cliente, lo que les permite brindar respuestas precisas y personalizadas de manera más rápida.
- Manejo eficiente de múltiples conversaciones: Los asesores pueden manejar múltiples conversaciones al mismo tiempo con la ayuda del chatbox, lo que les permite brindar soporte a más clientes en menos tiempo.
- Seguimiento de conversaciones: La mayoría de las plataformas de chatbox ofrecen funciones de seguimiento, que permiten a los asesores ver el historial de conversaciones con un cliente y hacer un seguimiento de las solicitudes y problemas pendientes.

- Mejora de la productividad: El chatbox puede ayudar a los asesores a ser más productivos al proporcionar herramientas como respuestas predefinidas y respuestas automáticas, lo que les permite ahorrar tiempo en tareas repetitivas y concentrarse en brindar un soporte de alta calidad. (aivo, 2022)

- **Inconvenientes Que Se Pueden Presentar Al Implementar El Chatbox**

Al implementar este chatbox dentro de la organización, hay que tener en cuenta que debido al lenguaje y distintas maneras de escribir de los usuarios, pueden llegar a existir inconvenientes al momento de dar respuesta, por lo tanto, esta herramienta y la idea de rediseñar la aplicación para mejorar el servicio al cliente, es un apoyo y se estará trabajando de la mano con los agentes o empleados de servicio remoto, con el fin de disminuir las largas listas de solicitudes y así mismo, como se mencionó anteriormente se disminuyen los tiempos de espera a los usuarios y obtendrán una solución eficaz y efectiva para su novedad. (aivo, 2022)

7.2.2. Segunda Fase: Diseño de la interfaz del chatbox en Daviplata

- **¿Cómo funcionará?**

El chatbox en Daviplata permitirá a los usuarios comunicarse instantáneamente con los agentes de servicio o asesores, recibiendo asistencia de manera rápida y eficiente. A continuación, se muestra el ejemplo de cómo funcionaría el chatbox y las actividades que debe realizar el usuario:

- Para empezar a colocar su solicitud en servicio al cliente, el usuario puede ingresar su mensaje por medio de un texto, luego se realizarán unas preguntas de seguridad para confirmar que sí sea el cliente quien está colocando la solicitud.

Posteriormente, se validará la información recibida y una vez confirmados los datos, la solicitud se empezará a analizar por el agente de servicio al cliente (IA), el usuario recibirá una respuesta en un corto tiempo de espera, pues precisamente ese es un aspecto de lo que se está buscando mejorar con el producto Daviplata, entonces, si es posible dar solución a la novedad solamente teniendo la ayuda del agente, se gestiona la solicitud y termina el proceso, en caso de que no sea posible, se redireccionará directamente a un asesor del call center, quien de ahí en adelante será el encargado de gestionar y solucionar la novedad al usuario que lo solicita.

- **Interfaz De Usuario**

Una interfaz de chat en una aplicación es la parte de la aplicación que permite la comunicación con otras personas de manera escrita. Es como una ventana o pantalla donde se puede enviar mensajes y recibir respuestas. Es similar a una conversación por mensajes de texto, pero en lugar de usar una aplicación de mensajería como WhatsApp o Messenger, se hace dentro de la propia aplicación. La interfaz de chat generalmente tiene un cuadro de texto donde se pueden escribir los mensajes y un área donde se muestran los mensajes enviados y recibidos. Se puede ver quién envió cada mensaje y a qué hora se envió. A veces, también puedes ver si alguien está escribiendo en tiempo real, lo cual se indica con una pequeña notificación.

A continuación, se muestra cómo sería la interfaz de usuario al implementar el chatbox:
(Véase ilustración 9)



Ilustración 9 Interfaz de usuario

- **Ejemplo De Aplicación Del Chatbox**

Al implementar el chatbox dentro del botón “Necesito Ayuda”, los usuarios podrán tener una conversación con el agente de servicio, como se muestra en el siguiente ejemplo:

Aplicación Daviplata: ¡Hola! ¿En qué puedo ayudarte hoy? Soy un asistente virtual diseñado para responder tus preguntas y brindarte asesoría en tiempo real.

Usuario: Hola, tengo una pregunta sobre un problema específico con mi cuenta. ¿Puedes ayudarme con eso?

Aplicación Daviplata: Por supuesto. ¿Podrías proporcionarme más detalles sobre el problema que estás experimentando?

Usuario: Estoy intentando realizar una transferencia de dinero a otro Daviplata, pero el sistema me muestra un mensaje de que mi cuenta de Daviplata está bloqueada.

Aplicación Daviplata: Entiendo tu situación. Lamentablemente, este problema requiere la asistencia de un asesor especializado. Permíteme transferirte a uno de nuestros asesores para que pueda brindarte la ayuda necesaria. Por favor, espera un momento.

[El chatbox de Daviplata realiza una transferencia a un asesor]

Asesor: ¡Hola! Soy “...” asesor de Daviplata. ¿En qué puedo ayudarte hoy?

Usuario: Hola, tengo un problema al intentar hacer una transferencia, y el sistema me muestra un mensaje de que mi cuenta de Daviplata está bloqueada.

Asesor: Gracias por contactarnos. Permíteme revisar tu cuenta y el mensaje de error para brindarte una solución rápida. Por favor, proporciona tu número de cédula y datos personales, para proceder con la solicitud.

El ejemplo anterior muestra cómo el chatbox de Daviplata reconoce que el problema del usuario requiere la ayuda de un asesor humano. El chatbox indica al usuario que será transferido a un asesor y luego realiza la transferencia de la conversación. A partir de ahí, el asesor en vivo se encarga de atender al usuario, recopila los detalles del problema y trabaja en la resolución del mismo. (Véase ilustración 9, 10, y 11). Esta transferencia garantiza que el usuario obtenga la asistencia personalizada necesaria para resolver su problema específico.

8. Resultados

- Según la información obtenida en el trabajo de campo realizado, se identificó que el proceso del servicio al cliente consta de tres etapas identificadas como: comunicación por parte del usuario con el personal encargado del servicio al cliente, estudio de la novedad presentada por el usuario por parte del área de servicio al cliente, y por último, informar al usuario la respuesta sobre el estado de la novedad recibida.
- Una vez identificados los procesos de cada una de las alternativas, se determinó que no es efectiva la comunicación entre un asesor de servicio al cliente y el usuario de Daviplata, ya que las novedades se receptionan y se radican al área asignada pero en la mayor parte de las ocasiones el usuario no obtiene una respuesta por parte del área encargada de forma inmediata y sigue persistiendo el problema por el cual se comunicó.
- Las alternativas de reclamo con las que cuenta el producto Daviplata, las cuales son: llamar al #688, enviar un sms, y el botón de ayuda, no son, en el mayor de los casos, efectivas y se evidencian largos tiempos de respuesta al usuario al colocar su novedad o solicitud.
- Se establecieron que los requerimientos de mayor registro según la base de datos de reclamos, y de acuerdo a lo investigado en el área de servicio al cliente, en su respectivo orden son los siguientes:
 - Desbloqueo de Daviplata
 - Respuesta a las solicitudes anteriormente colocadas por los usuarios
 - Desbloqueo de claves y actualización de datos.

- Se diseñó la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, en la alternativa del botón de ayuda en la aplicación Daviplata, la cual consta de dos fases, la primera, en la cual se propone la herramienta del chatbox, así como el proceso que deben seguir los usuarios para interactuar con la misma, y ventajas e inconvenientes que puede tener la organización, y en la segunda fase, donde se llevó a cabo el diseño de la interfaz del usuario en la aplicación Daviplata dado el caso que se implemente la herramienta propuesta, donde existe la posibilidad de que el usuario reciba una asistencia más rápida y eficiente.

- La propuesta logística para el proceso del servicio al cliente, que trata de implementar el chatbox en la aplicación Daviplata, trae consigo importantes ventajas para la organización, tales como: la mejora de la eficiencia operativa y la productividad, mejorando la satisfacción del usuario y posicionando al producto Daviplata como un producto innovador dentro del mercado financiero.

9. Conclusiones

- El producto Daviplata cuenta con alternativas de reclamo que no siempre son efectivas para poder brindar una solución a las solicitudes de los usuarios, puesto que en varias ocasiones, estas no son recepcionadas, impactando los tiempos de respuesta por parte del área de servicio al cliente.
- Establecer los requerimientos más frecuentes del producto Daviplata, permitirá el conocimiento y la atención de las necesidades de los usuarios, aspectos que garantizarán la disminución de los tiempos de respuesta en la logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata.
- La propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, en caso de ser implementada, puede disminuir la colocación de los requerimientos que más se registran en su respectivo orden, mejorando el área de servicio al cliente, optimizando las operaciones, y permitiendo a la organización adaptarse a las necesidades de cada uno de los usuarios, logrando tener una ventaja competitiva en el mercado.
- La implementación de la herramienta del chatbox para la alternativa del botón de ayuda en la aplicación Daviplata, en la propuesta de la logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata y su interfaz, ofrece teóricamente, y como se mostró en cada uno de los casos, ventajas y beneficios para la organización, aumentando posiblemente la satisfacción de los usuarios, al recibir respuestas rápidas y efectivas, mediante la atención personalizada que les brinda la misma.

10. Recomendaciones

- Se recomienda llevar a cabo una evaluación presupuestaria para determinar la viabilidad de implementar la propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata, generada por el autor en la presente investigación.
- Tal cual como lo han mencionado personas que trabajan en el sector financiero, se recomienda desarrollar un plan de implementación por etapas, empezando por funciones básicas del chatbox, y gradualmente ir expandiéndolas.
- La capacitación en la herramienta del chatbox de los agentes en el área de servicio al cliente de la organización, es fundamental para la mejora en la calidad del servicio, puesto que, para ellos permite la colaboración en la disminución de los tiempos de respuesta.

11. Participación En Eventos Científicos

- Participación en el evento RedColsi. Año 2022

SEMILLERO CASULOG
Cadena de suministros y logística integral

Propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata.

Introducción
Daviplata fue creado en el año 2019, bajo la razón social del Banco Davivienda, este producto surge debido a un estudio en el cual aseguran que en Colombia, el 16% de la población vive por debajo de la pobreza extrema y el 45% de los habitantes son pobres, entonces, se deduce que la oferta financiera hacia estos sectores es muy escasa, por ello, Davivienda diseñó este producto financiero, el cual es considerado actualmente como un monedero virtual, y permite al usuario manejar su dinero fácilmente.

Objetivos
General:
Generar la propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata mediante el análisis del diseño de la aplicación con el fin de disminuir los tiempos de respuesta a partir de las diferentes alternativas de reclamos con las que cuenta el producto.
Específicos:
Identificar las etapas dentro del proceso de servicio al cliente del producto Daviplata a través de un diagnóstico de las diferentes alternativas de reclamo que tiene la aplicación por parte del usuario.
Establecer los requerimientos en el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, a través del estudio de la base de datos de novedades registradas a partir del año 2020.
Exponer la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata mediante el diseño de opciones adicionales dentro de las alternativas de reclamo que permitan disminuir los tiempos de respuesta.

Planteamiento del problema
Actualmente el proceso de servicio al cliente es uno de los problemas más recurrentes con este producto, los usuarios se sienten incómodos y no obtienen solución a sus novedades. Algunos de los inconvenientes que se han presentado con este producto son los siguientes: bloqueos de la aplicación, no permite realizar algunas transacciones, largos tiempos de espera al presentar algunas novedades, respuestas a las solicitudes de los usuarios no entregadas por parte de servicio al cliente, entre otras.

Metodología
Inicialmente se identificarán las etapas dentro del proceso de servicio al cliente del producto Daviplata a través de un diagnóstico de las diferentes alternativas de reclamo que tiene la aplicación por parte del usuario, posteriormente se establecerán los requerimientos en el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, a través del estudio de la base de datos de novedades registradas a partir del año 2020 y por último se llevará a cabo la exposición de la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, una vez se realice el diseño de opciones adicionales dentro de las alternativas de reclamo que permitan disminuir los tiempos de respuesta.

Referencias
Avila, D. A. (2017). Logística de Servicio en Bancos. Logística de Servicio en Bancos, 17-31.
Calle, L., & Amp. Andre, R. (2019). Administración de la producción y logística. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/LINAF_5a4390c977a43292f4a5d510cfc196bd.
Carmona, F. C. (2018). Propuesta de adaptación del modelo logístico de una entidad financiera. 23-61.
Equipo Blog Grupo Cajamar. (2021). Grupo Cooperativo Cajamar. Obtenido de Grupo Cooperativo Cajamar: <https://blog.grupocajamar.com/el-papel-de-la-logistica-en-la-empresa-de-servicios/>
Gomez, J. C. (2019). Logística de servicios en los corresponsales bancarios propios en Colombia. 2-4.
Logística. (14 de Agosto de 2017). Obtenido de Logística: <https://zonalogistica.com/la-logistica-del-servicio/>
Manchano, M., & Amp. Vilalba, R. (octubre de 2018). Polo del Conocimiento. Obtenido de Polo del Conocimiento: <https://polodelconocimiento.com/sjv/index.php/es/article/view/785/985>

- Video- Póster. Cuarto Congreso De Ingeniería Internacional Y Quinto Nacional Avances De Investigación En Ingeniería. Universidad ECCI. 2022

SEMILLERO CASULOG
Cadena de suministros y logística integral

Líder del semillero: Germán Martínez Agudelo (gmartinez@eccieduca.edu.co)
Ponente: Karen Natalia Ardila Cruz (karen.ardila@eccieduca.edu.co)

Propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata.

Introducción
Daviplata fue creado en el año 2019, bajo la razón social del Banco Davivienda, este producto surge debido a un estudio en el cual aseguran que en Colombia, el 16% de la población vive por debajo de la pobreza extrema y el 45 % de los habitantes son pobres, entonces, se deduce que la oferta financiera hacia estos sectores es muy escasa, por ello, Davivienda diseñó este producto financiero, el cual es considerado actualmente como un monedero virtual, y permite al usuario manejar su dinero fácilmente.

Objetivos
General:
Generar la propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata mediante el análisis del diseño de la aplicación con el fin de disminuir los tiempos de respuesta a partir de las diferentes alternativas de reclamos con las que cuenta el producto.
Específicos:
Identificar las etapas dentro del proceso de servicio al cliente del producto Daviplata a través de un diagnóstico de las diferentes alternativas de reclamo que tiene la aplicación por parte del usuario.
Establecer los requerimientos en el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, a través del estudio de la base de datos de novedades registradas a partir del año 2020.
Exponer la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata mediante el diseño de opciones adicionales dentro de las alternativas de reclamo que permitan disminuir los tiempos de respuesta.

Planteamiento del problema
Actualmente el proceso de servicio al cliente es uno de los problemas más recurrentes con este producto, los usuarios se sientan inconformes y no obtienen solución a sus novedades. Algunos de los inconvenientes que se han presentado con este producto son los siguientes: bloques de la aplicación, no permite realizar algunas transacciones, largos tiempos de espera al presentar algunas novedades, respuestas a las solicitudes de los usuarios no entregadas por parte de servicio al cliente, entre otras.

- Video-póster. XXI Encuentro Regional Semilleros de Investigación. La Formación En Investigación Como Estrategia Para La Construcción De Paz. Año 2023

XXI ENCUENTRO REGIONAL SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN

La formación en investigación como estrategia para la construcción de paz

Nada Duele Con

UNIVERSIDAD ECCI

Objetivos

Objetivo general:

- Generar la propuesta logística para el proceso del servicio al cliente del producto Daviplata mediante el análisis del diseño de la aplicación con el fin de disminuir los tiempos de respuesta a partir de las diferentes alternativas de reclamos con las que cuenta el producto.

Objetivos específicos:

- Identificar las etapas dentro del proceso de servicio al cliente del producto Daviplata a través de un diagnóstico de las diferentes alternativas de reclamo que tiene la aplicación por parte del usuario.
- Establecer los requerimientos en el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata, a través del estudio de la base de datos de novedades registradas a partir del año 2020.
- Exponer la propuesta logística para el proceso de servicio al cliente del producto Daviplata mediante el diseño de opciones adicionales dentro de las alternativas de reclamo que permitan disminuir los tiempos de respuesta.

12. Bibliografía

- aivo. (24 de noviembre de 2022). *Ventajas y desventajas de los chatbots*. Obtenido de Aivo: <https://es.aivo.co/blog/advantages-and-disadvantages-of-chatbots>
- AREATECNOLOGIA. (s.f.). *Diagramas de flujo*. Recuperado el 2023, de <https://www.areatecnologia.com/diagramas-de-flujo.htm>
- bluecaribu. (s.f.). *12 ejemplos de chatbox para empresas como la tuya*. Obtenido de bluecaribu: <https://www.bluecaribu.com/ejemplos-chatbot-que-pueden-funcionar-en-tu-empresa>
- Daviplata. (s.f.). *Portal Daviplata*. Obtenido de <https://www.daviplata.com/wps/portal/daviplata/Home/QueEsDaviPlata>
- DispatchTrack. (21 de 02 de 2022). *Antecedentes de la logística: historia y evolución*. Obtenido de DispatchTrack : <https://www.beetrack.com/es/blog/antecedentes-de-la-logistica>
- FUNCION PÚBLICA. (s.f.). *Gestor Normativo*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306>
- García, D., Osorio, K., & Nieto, D. (2012). *Logística de Servicio en Bancos*.
- LiveAgent. (s.f.). *Software de gestión de quejas y reclamaciones*. Obtenido de LiveAgent: <https://www.liveagent.es/software-de-gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
- Llamas, J. (1 de Agosto de 2020). *Investigación tecnológica*. Obtenido de economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-tecnologica.html>
- Mancuzo, G. (19 de enero de 2021). *6 formas de reducir el tiempo de respuesta al cliente*. Obtenido de ComparaSoftware: <https://blog.comparasoftware.com/tiempo-de-respuesta-al-cliente/>
- Marín, i. B. (20 de Febrero de 2023). *Latamfintech*. Obtenido de <https://www.latamfintech.co/articles/daviplata-ya-suma-mas-de-15-8m-de-clientes-y-se-alista-para-ofrecer-creditos-digitales-a-micronegocios#:~:text=EcosistemaNeobancos>
- ORACLE. (s.f.). *¿Qué es la experiencia del cliente?* Obtenido de ORACLE: <https://www.oracle.com/co/cx/what-is-cx/>
- Pallares, L. A. (24 de Septiembre de 2015). *Identificación y clasificación de procesos*. Obtenido de Prezi: <https://prezi.com/8k8g1mlenina/identificacion-y-clasificacion-de-procesos/>
- QuestioPro. (s.f.). *¿Qué es el servicio al cliente?* Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/es/servicio-al-cliente.html>
- Real Academia Española. (s.f.). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/log%C3%ADstico>

Silva, D. d. (12 de Mayo de 2021). *Puntos de contacto con el cliente*. Obtenido de zendesk:
<https://www.zendesk.com.mx/blog/puntos-de-contacto-cliente/>