

# MEJORA DE PROCESOS

## DIAGNÓSTICO DE INFORMACIÓN



### ¿Has vivido alguna de estas situaciones?

- Nombre de cliente mal escrito que afecta para temas fiscales, impuestos.
- Nombre de clientes duplicados en el sistema
- El cliente tiene varias direcciones (oficina administrativa, bodega, sucursales)
- El cliente no tiene definido la política de crédito
- Horario y disponibilidad del cliente.
- Información del cliente desactualizada.
- Cliente no existe.
- Clientes duplicado genera información segregada para asuntos de estados de cuenta, morosidad, entre otros.
- Contratos del cliente no está debidamente firmado por su representante legal.
- Cliente aparece inactivo en el sistema.
- No se lleva una formalidad para creación del cliente.

### Acciones tomadas - revisión:

- Código de clientes duplicados
- Nombre de clientes parecidos o duplicados
- Ausencia de políticas de crédito
- Cliente sin dirección física
- Cliente sin correo, teléfono
- Falta nombre del representante legal del cliente y sus datos
- Falta nombre del contacto principal y sus datos
- Información vacía o incompleta
- Falta de segmentación o clasificación del cliente
- Información bancaria incompleta del cliente
- Información de conoce tú cliente

### Resultados:

Se basan en la detección e identificación que la información cumple con la consistencia de datos duplicados, vacíos o faltantes, fechas con formatos inadecuados, datos similares, valores inusuales, datos obsoletos.

Los hallazgos y evidencias por la ausencia de calidad datos afecta los ingresos y costos operación de las empresas entre un 10%-30% generando iniciativas de ajustes, correcciones por la falta acciones preventivas. Los hallazgos y evidencias causan que una gestión de cobros ineficiente, entrega de mercancía equivocadas, pérdida de clientes, campañas de mercado dirigidas a segmentos de clientes que no tienen esa necesidad creado sobreproducción de mercancías.