

### **Conclusiones.**

En la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, RFSC, es clara la necesidad de seguir utilizando una herramienta como el CRM; es más, es preciso depurarla y darle un mantenimiento continuo para que responda a las crecientes y cambiantes necesidades de la ciudadanía.

Por otra parte, la obligación de contar con información oportuna para la toma de decisiones es fundamental para el buen funcionamiento de las empresas, tanto en el sector privado como en el sector gobierno.

El tema de tesis nos confirmó el hecho de que sistemas tan importantes como el CRM ayudan a dar una mejor atención a los clientes y personas. En particular el CRM de la Red Federal de Servicio a la Ciudadanía, ayuda y mejora la atención de las peticiones de los ciudadanos obteniendo seguimiento completo y respuestas óptimas, se mejora la consulta de información a nivel operativo para un mejor análisis de la información.

Cabe aclarar que sistemas como el CRM de Microsoft son sistemas muy completos con soporte y documentación excelente, pero también son sistemas muy caros que sólo se ven en corporativos muy grandes y muy difícilmente lo veremos en medianas y pequeñas empresas, para poder trabajarlos o implementarlos.

El análisis de los procesos, nos indica que son complejos la mayor parte de ellos y como consecuencia directa el global lo es aún más. Por eso, es preciso que se cuente con documentación técnica para el soporte en la configuración de la herramienta y

## CONCLUSIONES

también con documentación del usuario para las áreas de operación. Muy importante, que se mantenga actualizada en cuanto surjan los cambios que se requieran para que siempre se cuente con el soporte adecuado y se pueda dar el mantenimiento respectivo o la capacitación al personal, aún y con la rotación que pueda existir en el área técnica.

En otro contexto, para todas las mejoras que se lograron detectar es necesario que se haga el estudio de factibilidad. Para que aquellas que procedan se implementen y se logre obtener una herramienta más adecuada a la operación de la RFSC.

El modelo de información propuesto es innovador en su género ya que su costo es accesible y propone un esquema de manejo de indicadores dinámico que no sigue el esquema tradicional de clasificación y actualización basado en agrupados diarios, sino que basa su potencial en incorporar a la misma base de datos relacional el cálculo y presentación de los indicadores y usa el potencial de las herramientas analíticas para responder de manera flexible y rápida a cualquier pregunta de negocio, tanto planeada como no planeada.

Finalmente, podemos decir que el seguir utilizando la herramienta CRM con el mantenimiento adecuado y además incorporando el modelo de información que satisfaga las demandas de datos específicos es la alternativa más adecuada y que a pesar del costo que llegue a implicar todo esto, el poder operar eficazmente es razón suficiente para que se realice.