

OPCION DE GRADO (CREACION DE EMPRESA).

APP CUN.

Natalia Castañeda Ayala.

natalia.castaneda@cun.edu.co

Angie Molina.

angie.molina@cun.edu.co

Yeraldin Cepeda.

Yeraldin.cepeda@cun.edu.co

Docente: Diego Fernando Ávila

CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR.



Corporación Unificada Nacional
de Educación Superior

INTRODUCCIÓN

El objetivo de este proyecto es crear una aplicación para los estudiantes en la cual van a poder resolver dudas e inquietudes y realizar algunas consultas con respecto al área de servicio al cliente. Para poder llevar a cabo este objetivo se analizó la problemática, con la cual nos dimos cuenta de las falencias que tiene esta área.

La aplicación la implementamos para que los estudiantes tuvieran una facilidad respecto a las consultas que realizan, así disminuirá el tiempo de espera y la congestión con las consultas que realizan, ya sea respecto a descargar certificados, consulta de notas, consulta de horarios, información sobre las sede y entre otras.

Para poder llevar a cabo el desarrollo de esta aplicación debemos tener en cuenta los dispositivos móviles, lo cual va estar disponible en cualquier sistema operativo y muy fácil de descargar e ingreso a los estudiantes.

2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTES CUSTOMER

DEVELOPMENT

2.1 Stake Holders

2.2 Identificación de las Necesidades del Stake Holders (Hipótesis)

2.3 Identificación de los Beneficios y expectativas (Hipótesis)

2.4 Identificación de las Soluciones Actuales (Hipótesis)

2.5 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones (Hipótesis)

2.6 Mercado

3. VALIDACION DEL MERCADO

3.1 Formato Entrevista

3.2 Análisis de la información Resultados.

3.3 Pentágono de Perforación de Clientes

4. PROTOTIPO

4.1 Descripción del Producto o servicio

5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GENERATIVA

5.1 Identidad Estratégica.

5.2 Futuro Preferido

5.3 Valores corporativos.

JUSTIFICACION

Buscamos implementar y desarrollar una APP en la cual se disminuya el número de quejas e inconformidades por parte del servicio al cliente en el canal de atención del Call Center de la Universidad CUN, por lo anterior mediante encuestas y validación con los estudiantes se planteó este proyecto, adicional con el fin de contribuir e implementar la tecnología en los procesos administrativos y requerimientos más solicitados por parte de los estudiantes.

La APP es de fácil acceso para los estudiantes, adicional con la implementación de esta se busca disminuir tiempo ya que las respuestas a las solicitudes se darán en tiempo real, conocemos que el Call center a principio de semestres reciben innumerables solicitudes por parte de los estudiantes y futuros cunistas, por lo anterior la APP contara con facilidad, innovación y claridad en sus solicitudes.

2. DESARROLLO DE MATRIZ DE PERFILACION DE CLIENTES CUSTOMER

DEVELOPMENT

2.1 STAKE HOLDERS

2.2 Identificación de las Necesidades del Stake Holders

Los agentes Call center de la CUN no brindan la información adecuada según la solicitud que el estudiante requiere y en momentos como estos se le indica al estudiante que es mejor que se acerque a la sede principal, lo que hace que la solicitud se tarde más.

- Se presenta una alta congestión tanto en las llamadas como en el servicio personalizado.
- Demora en el momento de pedir certificados de cualquier tipo.
- información urgente como recibos, cambios de horarios o sedes, no son atendidas por este medio.

¿Qué verbo representa la acción?

Para nuestro proyecto se presentan los siguientes verbos:

- Agilizar.
- Minimizar.
- Comprar.

¿Bajo qué contexto se da?

El contexto predeterminado es para Sede Centro de la CUN (CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR) pensada en estudiantes antiguos de todas las carreras y para los nuevos integrantes a esta corporación.

2.3 Identificación de los Beneficios y expectativas

¿Cuál es la principal razón por la que está tratando de resolver la necesidad?

Según el artículo publicado en la página del Espectador la cual habla sobre las 10 Universidades que presentaron más quejas por parte de los estudiantes, se observa que la CUN está en el tercer lugar con 109 quejas. Los principales problemas presentados en este artículo fueron reclamos, registros e inscripción de materias.

Analizando esta problemática lo que se busca llegar con la APP es que los estudiantes logren una pronta solución a toda clase de inquietud, tengan la oportunidad de descargar certificados, ver notas, horarios, o hacer cualquier tipo de reclamo, etc. Con la idea de que cada solicitud sea resuelta en tiempo real.

¿Qué metas o indicadores desea cumplir al final del ejercicio?

- 1.** Realizar la App con información completa y actualizada según sus especificaciones para su uso.
- 2.** Realizar un instructivo de uso dirigido a estudiantes, profesores y directivos.

3. Aplicar encuestas de satisfacción bimensual a estudiantes, profesores y directivos.

2.4 Identificación de las Soluciones Actuales

Que soluciones compiten o connotan actualmente:

La idea de nuestro proyecto fue crear una App completa para los estudiantes de nuestra Institución y ser pioneros en este servicio, sin embargo, contamos con las siguientes APP de universidades con similares características:

- Universidad EAN: bajo su APP buscan que los estudiantes planifiquen su semestre, mantenerlos al tanto de las noticias, les brindan disponibilidad de imágenes y videos de la universidad.
- Universidad SURCOLOMBIANA: en su APP les brindan a sus estudiantes información académica, normatividades y noticias.
- Universidad Galileo: es el portal oficial de la universidad les facilitan conocer información y encontrar herramientas de comunicación y evaluación.
- Universidad Militar Nueva Granada: brinda soluciones en línea consultando notas y solicitando certificados académicos antiguos, programas académicos y su directorio.

Universidad el Bosque: les permite a sus estudiantes acceder a servicios académicos como:

Horarios, notas, pagos, y correos institucionales

Atraves de qué canales adquieren esa solución:

Al implementarse la era digital y tecnología, estas universidades al igual que nuestro proyecto, buscamos adquirir soluciones efectivas por medio de la APP por lo tanto el canal a implementar es PLAY STORE para Android y APPLE STORE para iPhone.

Cuál es la principal razón por lo que lo han escogido

Estas universidades al igual que nuestro proyecto buscan la mejora de sus procesos y la facilidad de diferentes soluciones a sus estudiantes, por lo tanto, la principal razón es que por medio del acceso tecnológico los estudiantes dispongan de la serie de solicitudes en tiempo real y eficiente con solo la descarga de las APP en sus medios de utilización diaria.

Cuánto dinero están invirtiendo en esta solución:

Al realizar la búsqueda de información y de análisis se determina que:

- Universidad EAN: Aplicación Gratuita.
- Universidad SURCOLOMBIANA: Aplicación Gratuita.
- Universidad Galileo: Aplicación Gratuita.
- Universidad Militar Nueva Granada: Aplicación Gratuita.

- Universidad el Bosque: Aplicación Gratuita.

2.5 Análisis de las Limitaciones, inconformidades y frustraciones

¿Qué resulta frustrante de las soluciones actuales?

De las soluciones actuales es frustrante destacar que no todos sus usuarios hacen uso de estas APP y que no todas tienen la puntuación esperada:

- Universidad EAN: Descargas:1 mil Puntuación:3.9
- Universidad SURCOLOMBIANA: Descargas:5 mil Puntuación:4.3
- Universidad Galileo: Descargas:10 mil Puntuación:4.2
- Universidad Militar Nueva Granada: Descargas:1 mil Puntuación:4.1
- Universidad el Bosque: Descargas:10 mil Puntuación:4.2

¿Qué es limitado de las soluciones actuales?

En las soluciones actuales se evidencia que:

- Universidad EAN: manifiestan inconformidad porque está incompleta.
- Universidad SURCOLOMBIANA: N/A
- Universidad Galileo: no permite la descarga de documentos y se cae el sistema.

- Universidad Militar Nueva Granada: es una aplicación bien calificada sin embargo los usuarios informan que no pueden acceder a la base de datos.
- Universidad el Bosque: es una aplicación bien calificada sin embargo los usuarios sugieren que cada vez que ingresen no les pida usuario y contraseña.

¿Qué es exagerado de las soluciones actuales?

Información innecesaria la cual los alumnos no consultarían por ejemplo

- Actividades culturales.
- Conocer los autobuses y horarios en lo que pasara.
- Foros.
- Exceso de videos e imágenes.

2.6 Mercado

Monopolios: Un solo ofertante de un producto o servicio muy demandado, por lo tanto puede fijar el precio y las condiciones

3. VALIDACION DEL MERCADO

3.1 Formato Entrevista

1. ¿tiene alguna aplicación académica descargada en su celular?

1. Sí.

2. No.

2. ¿cree usted que una app para la universidad sea mejor alternativa para responder inquietudes, descargar certificados, entre otros que la línea de servicio al cliente?

1. Sí.

2. No.

3. ¿en caso de la creación de una app para la CUN, la descargaría?

1. Sí.

2. No.

4. ¿ha tenido alguna vez inconvenientes con la línea de servicio al cliente de la CUN?

1. Sí.

2. No.

5. ¿por cuál de estas razones usted se comunica a la línea de servicio al cliente de la CUN?

Puede marcar más de una opción.

1. Inquietudes o quejas.

2. Certificados académicos.

3. Problemas con el correo institucional.

4. Financiaciones.

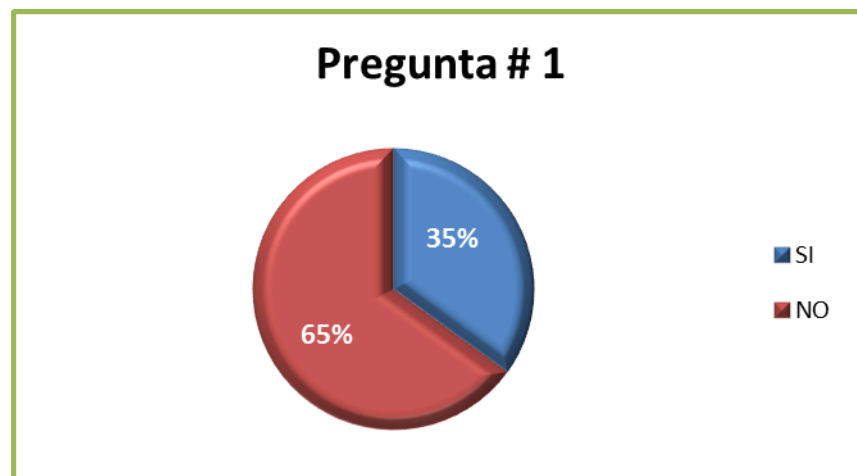
5. Otros.

3.2 Análisis de la información Resultados.

Pregunta # 1:

1. ¿tiene alguna aplicación académica descargada en su celular?

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
SI	7	35%
NO	13	65%
TOTAL	20	100%



Interpretación:

De 20 estudiantes encuestados el 35% indican tener aplicaciones académicas en su celular, mientras el otro 65% desconocen estas aplicaciones.

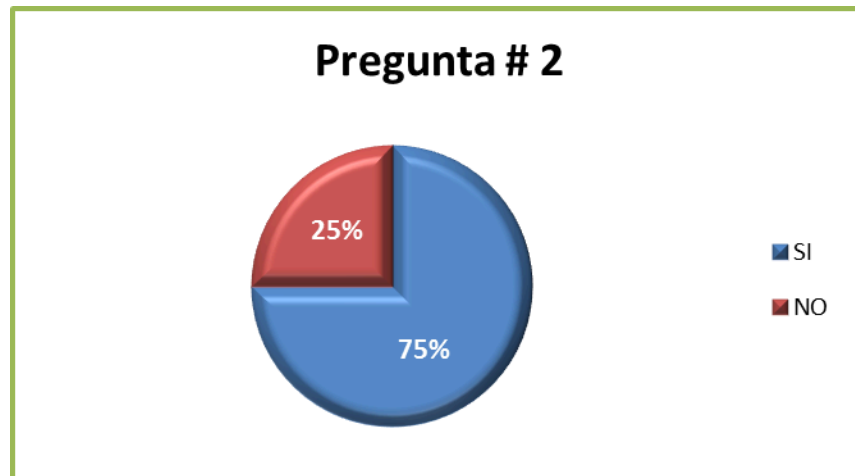
Análisis:

Se puede determinar que la gran parte de los encuestados desconocen las aplicaciones académicas.

Pregunta # 2

2. ¿cree usted que una app para la universidad sea mejor alternativa para responder inquietudes, descargar certificados, entre otros, que la línea de servicio al cliente?

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%



Interpretación:

De 20 estudiantes encuestados el 75% manifiestan que la APP para la universidad es una gran alternativa para responder inquietudes, descargar certificados, entre otros, mientras que el 25% considera que sigue siendo factible la línea de servicio al cliente.

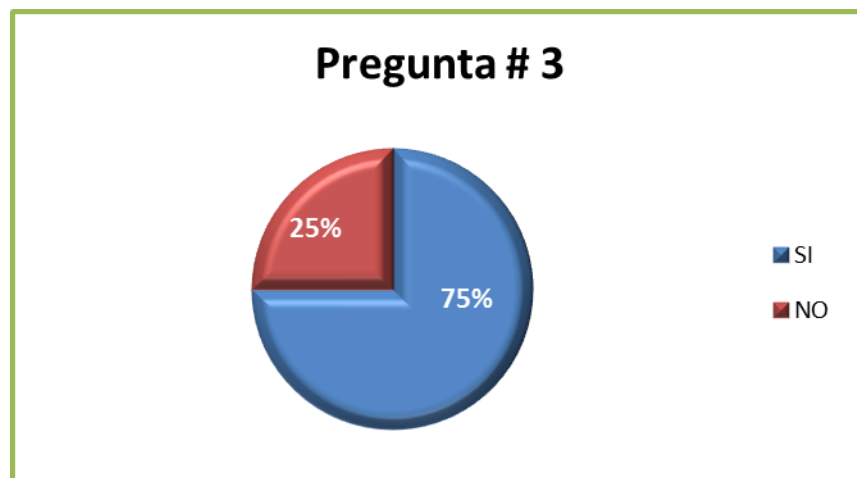
Análisis:

Se puede determinar que la gran parte de los encuestados están de acuerdo con esta iniciativa.

Pregunta # 3

3. ¿en caso de la creación de una app para la CUN, la descargaría?

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
SI	15	75%
NO	5	25%
TOTAL	20	100%



Interpretación:

De 20 estudiantes encuestados el 75% indican que están de acuerdo con una APP para la universidad y por ende la descargarían, mientras que el 25% considera que no lo harían.

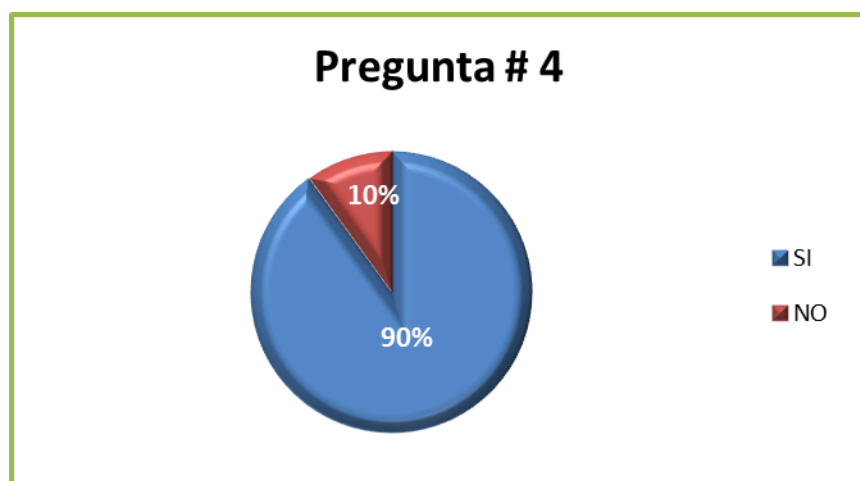
Análisis:

Se puede determinar que es mayor el porcentaje de estudiantes que descargarían esta herramienta de facilidad en sus dispositivos.

Pregunta # 4

4. ¿ha tenido alguna vez inconvenientes con la línea de servicio al cliente de la CUN?

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
SI	18	90%
NO	2	10%
TOTAL	20	100%



Interpretación:

De 20 estudiantes encuestados el 90% indican que al comunicarse con la línea de atención han tenido inconvenientes y las respuestas no son tan efectivas, mientras que el 10% aseguran no haber tenido ninguna incidencia

Análisis:

Se puede determinar que la mayor parte de estudiantes de la universidad han tenido inconvenientes con la línea de atención.

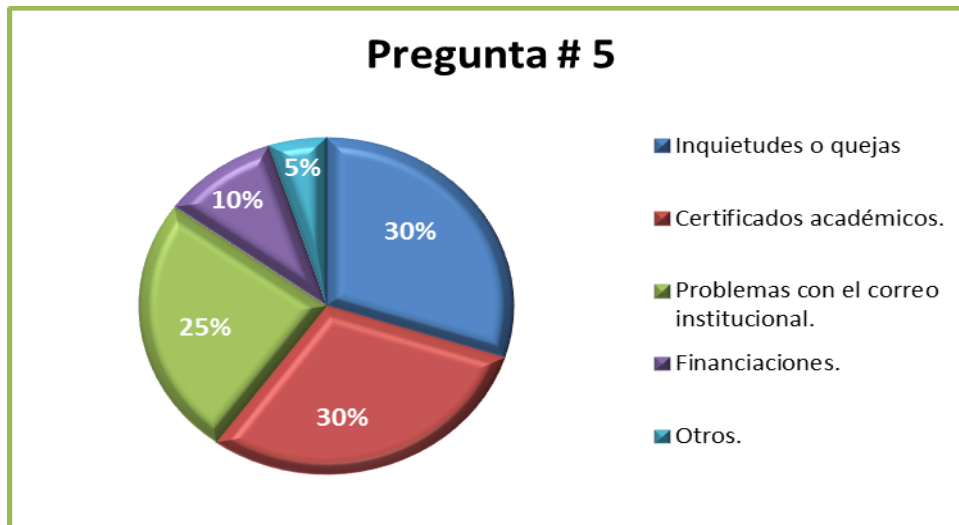
Pregunta # 5

5. ¿por cuál de estas razones usted se comunica a la línea de servicio al cliente de la CUN?

Puede marcar más de una opción.

1. Inquietudes o quejas.
2. Certificados académicos.
3. Problemas con el correo institucional.
4. Financiaciones.
5. Otros.

Respuestas	TOTAL	
	Cantidad	%
Inquietudes o quejas	6	30%
Certificados académicos.	6	30%
Problemas con el correo institucional.	5	25%
Financiaciones.	2	10%
Otros.	1	5%
	20	100%



Interpretación:

De 20 estudiantes encuestados los porcentajes más altos fueron, el 30% de inquietudes o quejas, el otro 30% certificados académicos y el otro 25% problemas con el correo institucional.

Análisis:

Se puede determinar que con la implementación de la APP podemos tratar estos tres puntos críticos, para la mejora continua de la universidad y de los estudiantes.

1.1 ¿Cuál es el Job/necesidad que quieres resolver/suplir el stakeholder?* los agentes Call center de la CUN no brindan la información adecuada según la solicitud que el estudiante requiere y en momentos como estos se le indica al estudiante que es mejor que se acerque a la sede principal, lo que hace que la solicitud se tarde más. Se presenta una alta congestión tanto en las llamadas como en el servicio personalizado.

* Demora en el momento de pedir certificados de cualquier tipo.

*información urgente como recibos, cambios de horarios o sedes, no son atendidas por este medio.

1.2. ¿Qué verbo representa la acción?

Para nuestro proyecto se presentan los siguientes verbos:

*Agilizar. *Minimizar. *Comprar.

1.3 ¿Bajo qué contexto se da?

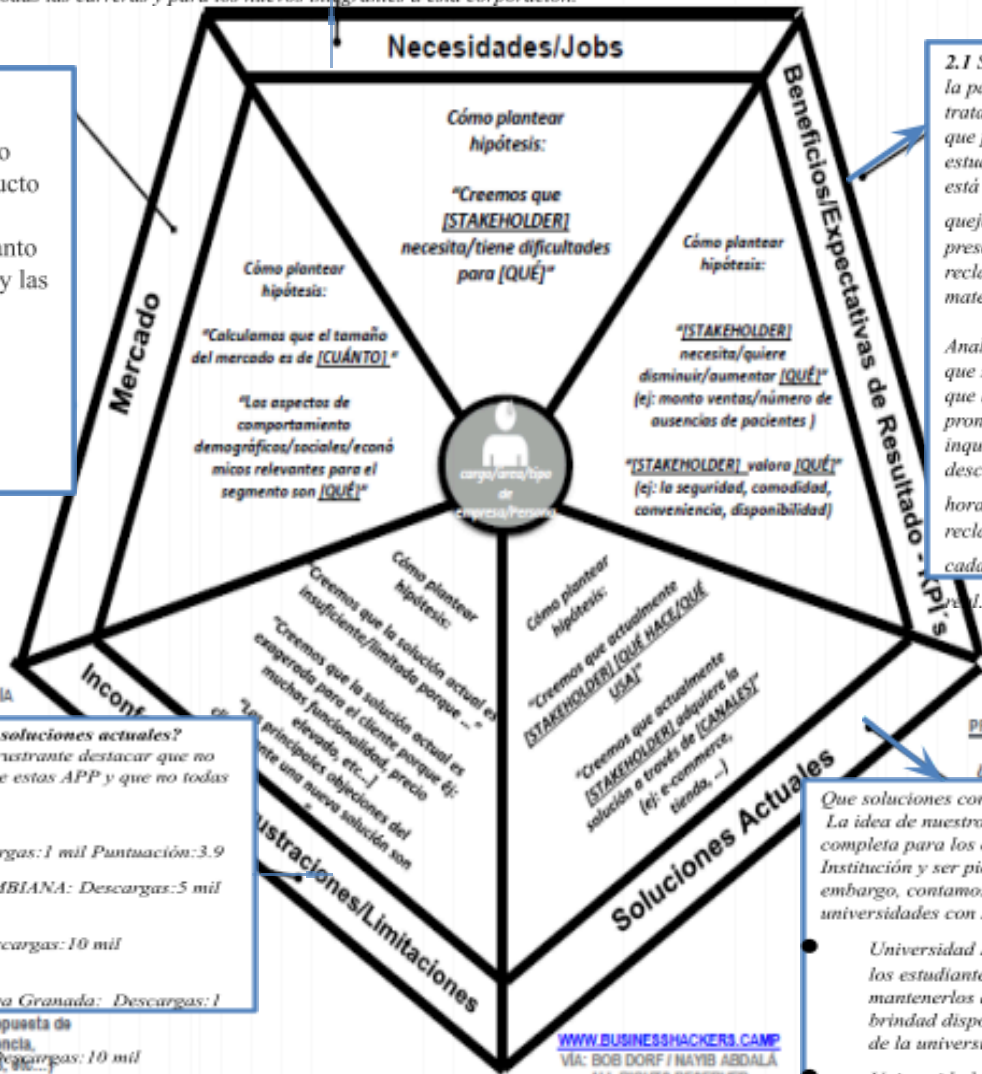
El contexto predeterminado es para Sede Centro de la CUN (CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR) pensada en estudiantes antiguos de todas las carreras y para los nuevos integrantes a esta corporación.

Mercado

Monopolios: Un solo ofertante de un producto o servicio muy demandado, por lo tanto puede fijar el precio y las condiciones

2.1 Según el artículo publicado en la página del Espectador la cual trataba sobre las 10 Universidades que presentaron más quejas los estudiantes, se observa que la CUN está en el tercer lugar con 109 quejas. Los principales problemas presentados en este artículo fueron reclamos, registros e inscripción de materias.

Analizando esta problemática lo que se busca llegar con la APP es que los estudiantes logren una pronta solución a toda clase de inquietud, tengan la oportunidad de descargar certificados, ver notas, horarios, o hacer cualquier tipo de reclamo, etc. Con la idea de que cada solicitud sea resuelta en tiempo



PREGUNTAS GUÍA

PREGUNTAS GUÍA

WWW.BUSINESSHACKERS.CAMP
VIA: BOB DORF / MAYIB ABDALA
ALL RIGHTS RESERVED

4. Prototipo

4.1 Descripción del Producto o servicio



5. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA GENERATIVA

5.1 Identidad Estratégica: Queremos proporcionarle a los estudiantes de la CUN nuevas tecnologías, por lo tanto nuestra aplicación brinda total eficacia para cualquier solicitud que se quiera resolver en tiempo real.

5.2 Futuro Preferido: En el 2012 la APP sea utilizada por todas las sedes de la CUN a nivel nacional y sea reconocida por tener uno de los mejores puntajes en cuanto a aplicaciones para estudiantes.

5.2 Valores corporativos. Calidad, cumplimiento, compromiso, responsabilidad e innovación.

Factores externos	Locales	Nacionales	Internacionales
Políticos	NO AFECTA		
Económicos	No será un servicio Costoso para la universidad.		
Sociales	Influirá en la nueva Sistematización de la universidad.		
Tecnológicos	Le brindara nueva tecnología a la universidad.		

Jurídicos	NO AFECTA
Ambientales	Al ser un App disminuye los gastos de tinta y papel.

CONCLUSIONES

- La aplicación se implementó para la solución de procesos administrativos
- Esta aplicación trabajara en tiempo real
- El ingreso y consulta será sencilla y tendrá la información que los estudiantes necesiten
- Facilitará el trabajo tanto como de los estudiantes como para el área encargada
- Tendrá la posibilidad de realizar descargas a través de la app
- Tendrá la posibilidad de realizar pagos en línea