



Maestría en

INTELIGENCIA DE NEGOCIOS Y COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR

Trabajo de grado previa a la obtención de
título de Magíster en Inteligencia de
Negocios y Comportamiento del
Consumidor

AUTORES: Jacobo Alejandro Garnica Rivera
Andrea Grisel Mármol Quito
María Isabel Potes Mazzini
Zaydi Diana Valencia Uriesta
Gonzalo Andrés Vargas Secaira

TUTORES: Msc. Paúl Garcés Ruales
Mgtr. José Luis Pérez Galán

Análisis de implementación de una plataforma de
datos de cliente (CDP) para optimizar retención,
segmentación y experiencia de usuario en una
empresa de compra programada de vehículos

RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo principal optimizar la experiencia del usuario de ChevyPlan mediante la implementación de herramientas avanzadas de medición y análisis de satisfacción del cliente, así como la identificación de oportunidades de mejora en las áreas de ventas, marketing y servicio al cliente. A través de estas iniciativas, se espera lograr un impacto positivo en la fidelización, satisfacción y retención de clientes, al tiempo que se promueven recomendaciones que posicionen a la empresa como la primera opción en la compra programada de vehículos en Ecuador.

La propuesta se orienta a implementar la herramienta CDP para centralizar y unificar los datos de los clientes, lo que permitirá personalizar de manera más precisa las estrategias de retención y segmentación. , se optimizará la experiencia del cliente al ofrecer recomendaciones y servicios más alineados a sus necesidades, tanto en los puntos de contacto digitales como físicos, permite potencializar la analítica de herramientas CDP y el uso de Power BI para análisis visual, comunicación vía mail, comunicación SMS durante todo el ciclo de vida del cliente, y plataformas CRM desarrolladas internamente o comerciales para consolidar y gestionar datos estratégicos. Estas soluciones tecnológicas facilitarán la generación de informes en tiempo real, integrando información clave que permitirá la toma de decisiones informadas para mejorar el servicio pre y postventa.

En resumen, este proyecto no solo fortalecerá la posición de la empresa como líder en el mercado ecuatoriano de compra programada, sino que también garantizará un crecimiento sostenible a través de seguimiento especializado de los leads, innovación en procesos y la excelencia en la experiencia del cliente manteniéndose a la vanguardia del mercado automotriz con innovación y soluciones tecnológicas avanzadas.

ABSTRACT

This project aims to optimize the user experience of ChevyPlan through the implementation of advanced tools for measuring and analyzing customer satisfaction, as well as identifying opportunities for improvement in sales, marketing, and customer service areas. These initiatives are expected to create a positive impact on customer loyalty, satisfaction, and retention while promoting recommendations that position the company as the top choice for programmed vehicle purchases in Ecuador.

The proposal focuses on implementing a Customer Data Platform (CDP) to centralize and unify customer data, enabling more precise retention and segmentation strategies. This will optimize the customer experience by providing recommendations and services that are better aligned with their needs across both digital and physical touchpoints. It will also enhance the analytics capabilities of CDP tools and leverage Power BI for visual analysis, email communication, SMS messaging throughout the customer lifecycle, and internally developed or commercial CRM platforms to consolidate and manage strategic data. These technological solutions will facilitate real-time report generation, integrating key information to support informed decision-making and improve pre-sales and after-sales services.

In summary, this project will not only strengthen the company's position as a leader in the Ecuadorian programmed vehicle purchase market but also ensure sustainable growth through specialized lead tracking, process innovation, and excellence in customer experience. By staying at the forefront of the automotive market with advanced technological solutions and innovation, the company will secure its competitive advantage.