ABC Registro de Atenciones en

CRM

1 ¿Qué es la herramienta de Relacionamiento CRM?

El **Customer Relationship Management (CRM),** por sus siglas en inglés, sirve para brindar información práctica que **facilita el relacionamiento** con **aprendices, empresas y ciudadanía, entre otros.**

2 ¿Para qué sirve el CRM?

Apoyar al Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) **en el conocimiento de los grupos de valor**, cuando son personas naturales (edad, datos de contacto, si es egresado, aprendiz, entre otros), personas jurídicas (datos de contacto, sector económico al que pertenece) y en términos de los servicios que solicitan y a los que tiene acceso.

Contar con **información** confiable y actualizada.

Tener **reportes** sobre las atenciones brindadas.

3 ¿Quiénes **tienen acceso a CRM?**

Directores, subdirectores, coordinadores, responsables CRM, responsables PQRS, gestores de relacionamiento empresarial en sus diferentes denominaciones, agentes de los diferentes canales de atención (telefónico, virtual, presencial) y apoyos administrativos o responsables de servicio.

4 ¿Cuál es el rol **que tienen los agentes de atención al ciudadano?**

Son **responsables de ingresar la información** de los (as) usuarios (as) que llegan a los puntos presenciales de atención, con el fin de facilitar la relación **entre la Entidad y la ciudadanía**, y brindar información sobre los servicios, trámites y otros procesos administrativos.

5 ¿Qué información **se debe registar en CRM?**

Los **datos** básicos del (la) usuario (a).

Las **solicitudes** realizadas.

Identificar si es ciudadano, empresario o aprendiz.

6 ¿Por qué es importante **registrar las atenciones en CRM?**

Es insumo fundamental para el **conocimiento integral** de los grupos de valor y de interés en relación con las necesidades identificadas en la atención.

Es la base para la **medición de la satisfacción** de usuarios.

Es una obligación establecida en la política de **Servicio al Ciudadano.**

Es **evidencia de la gestión efectuada** desde el rol de agente y suma a la gestión de la regional.

7 ¿Qué debo hacer si **tengo alguna dificultad en el registro?**

Solicitar apoyo al responsable CRM de su regional con el fin de obtener un soporte de primer nivel. Si este no le puede ayudar, **consultar al coordinador (a) de Relaciones Corporativas** de su regional o al equipo de la **Coordinación Nacional de Servicio al Ciudadano.**