

Actividad | 1 | Mapa Recorrido del Cliente y Cadena de Valor

Reingeniería de Procesos

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: Felipe Araux López

ALUMNO: Ana Cristina Perez Canseco

FECHA: 31 de mayo de 2024

INDICE

Introducción	1
Descripción	2
Justificación	3
Desarrollo	4
Customer Journey Map.....	4
Cadena de valor	7
Conclusión	8
Referencias	9

Introducción

Este documento es el seguimiento de lo que se realizó en la actividad uno, es decir en esta actividad dos de la materia de reingeniería de procesos se tomara en cuenta una tienda, que en este caso es la tienda Coppel para que conforme al proceso de comunicación, gestión y entrega de servicio/producto de la tienda, se pueda identificar la ruta del cliente, es decir Customer Journey Map es más que nada es una representación visual del proceso que llegan a pasar los clientes cuando se encuentran interactuando en la tienda, es por ello que esta es una herramienta muy importante porque nos permite seguir el comportamiento de un cliente a través del proceso de compras ya que en esta el cliente proporciona los pensamientos y sentimientos sobre su problema, así como la manera en que la marca responde a esta, abarcando las tecnologías, procesos y personas que posibilitará darles respuesta.

De otro modo también se pretende presentar una cadena de valor esta nos permite analizar y sobre todo comprender el proceso que sigue una organización, es decir en la creación y entrega de un producto, como en este caso el cual se entrara trabajando con la tienda que se eligió el cual es la tienda Coppel.

Descripción

En esta actividad se estará presentando Customer Journey Map y Cadena de valor, esto más que nada es parte de lo que se realizó en la actividad uno, es decir con la información que se recabo al identificar los procesos que provocan algún tipo de problema en algún departamento de la tienda Coppel ya que es la tienda que se eligió para poder llevar acabo la actividad, ahora se realizará un ruta del cliente con el fin de medir y evaluar como esta sirviendo la empresa a sus clientes para así mismo mejorar sus servicios, así como también si los productos que se venden han mejorado o enriquecido su vida haciéndola más fácil y cómoda. Es por ello que identificar el Customer Journey permite comprender como satisfacer necesidades y expectativas de clientes que en este caso nos interesa satisfacer a nuestros clientes de la tienda Coppel.

Por otra parte, una cadena de valor ayuda a determinar las ventajas competitiva para que operen con una mejor eficiencia y las mayores ganancias, es decir mejorar su rentabilidad.

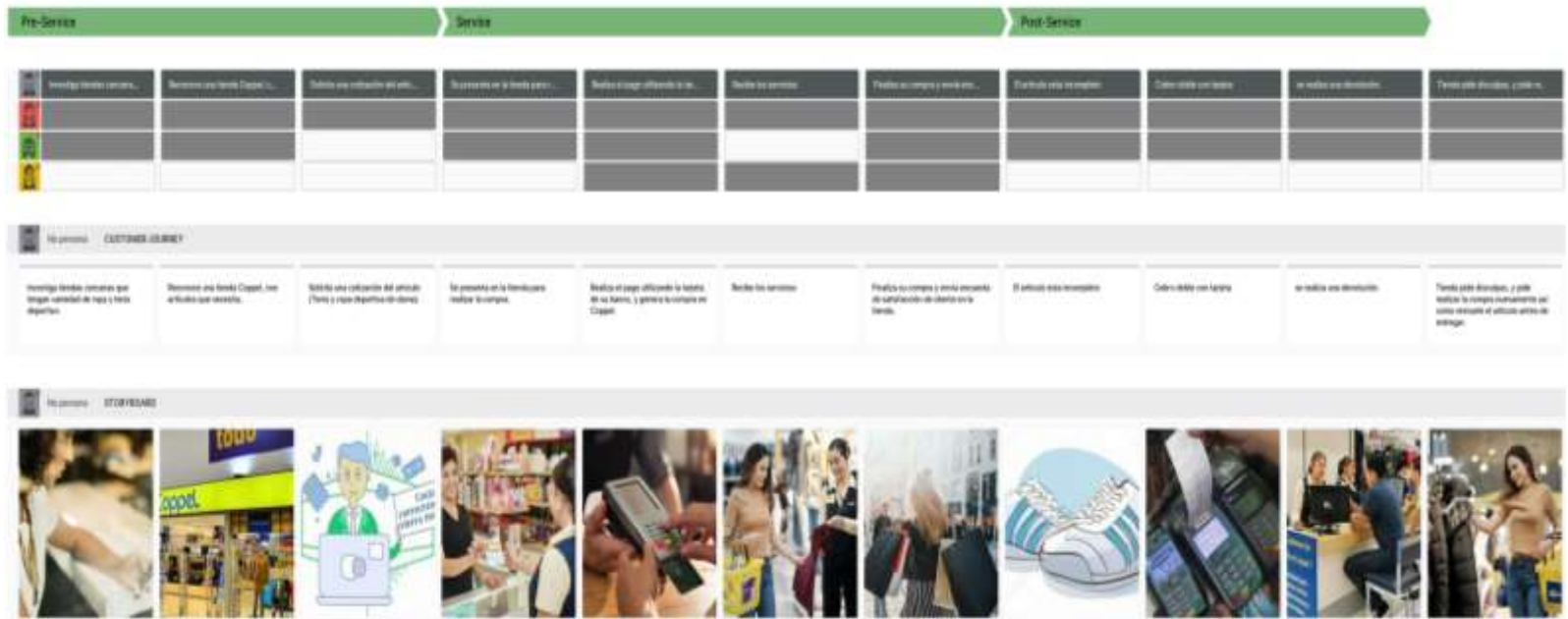
Justificación

El proyecto es enfocado en una tienda el cual fue Coppel ya que como primer punto es la tienda en donde trabajo eh igual tengo más conocimiento para así poder brindar información para esta actividad, es por ello que conforme al proceso de comunicación, gestión y entrega del servicio/producto de la misma. Se realizo el Customer Journey o ruta del cliente, con la finalidad de comprender como satisfacer todas necesidades y expectativas de clientes que en este caso nos interesa satisfacer a nuestros clientes de la tienda Coppel, es por ello que esta es una herramienta muy importante porque nos permite seguir el comportamiento de un cliente a través del proceso de compra.

Es por ello que en este siguiente apartado se presenta lo realizado ya que lo que se solicitó en esta actividad, es decir el Customer Journey en donde se presento la experiencia del servicio/producto de Coppel que fue el negocio seleccionado, así como también, considerar las personas que están involucradas en el proceso completo, etc. Después de toda la información recabada se realizó una cadena de valor para posteriormente completar los segmentos que conforman esta herramienta.

Desarrollo

Customer Journey Map.



Post-Service

Finaliza su compra y envía enc...	El artículo esta incompleto	Cobro doble con tarjeta	se realiza una devolución.	Tienda pide disculpas, y pide re...

Finaliza su compra y envía encuesta de satisfacción de cliente en la tienda.	El artículo esta incompleto	Cobro doble con tarjeta	se realiza una devolución.	Tienda pide disculpas, y pide realizar la compra nuevamente así como revisarle el artículo antes de entregar.
--	-----------------------------	-------------------------	----------------------------	---







Conclusión

El concluir esta actividad y el proceso de realizarla, fue de gran aprendizaje ya que yo no conocía para que se utilizaba un Customer Journey o ruta de cliente y sin embargo en este proyecto puede comprender y así mismo utilizarlo para llevar a cabo el proceso solicitado. Entonces comprendí que es una herramienta muy importante porque nos permite seguir el comportamiento de un cliente a través del proceso de compra, ya que este diagrama te lleva a los procesos exactos que conduce al cliente a elegir el producto específico para así poder comprarlo en la empresa, como en este caso es la representación de la tienda Coppel. De otro modo el realizar la cadena de valor fue un paso mas sencillo ya que en ella se presenta el desarrollo de las actividades con el fin de determinar la ventaja competitiva de la Tienda, para así mejorar su rentabilidad, como lo fue presentado en este proyecto. De igual forma en el proceso de esta llegue a tener dudas, pero investigando y a las tutorías presentadas por el tutor asignado se logró comprender de una mejor manera y así poder culminar con lo actividad.

Referencias

(s.f.). Obtenido de <https://www.repsol.com/es/energia-futuro/personas/cadena-de-valor/index.cshtml>

(s.f.). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-customer-journey/>

academiaglobal. (s.f.). Obtenido de [https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/play/kSPdvhvAJmZOj8vza7tBQ4q-c43Esji356QlsHmJtk_KVuIhli_Bs4j4w9H_9YI1LdYNI9ShHUkCDa5i.E1_vczTtHrBB50ew?canPlayFromShare=true&from=share_recording_detail&continueMode=true&componentName=rec-play&originRequestUrl=https%](https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/play/kSPdvhvAJmZOj8vza7tBQ4q-c43Esji356QlsHmJtk_KVuIhli_Bs4j4w9H_9YI1LdYNI9ShHUkCDa5i.E1_vczTtHrBB50ew?canPlayFromShare=true&from=share_recording_detail&continueMode=true&componentName=rec-play&originRequestUrl=https%3A%2F%2Fwww.questionpro.com%2Fblog%2Fes%2Fque-es-customer-journey%2F)