

UNIVERSIDAD DEL VALLE DE GUATEMALA

Ingeniería de Software 1, sección 30



CORTE 1

VENTAS E INVENTARIO DIVINO SEAS

Sofia Garcia - 22210

Julio Garcia Salas - 22076

Joaquin Campos - 22155

Juan Fernando Menendez - 17444

Juan Pablo Solis - 22102

GUATEMALA, enero de 2024

Índice

Resumen.....	2
Introducción.....	2
Brief.....	3
Contexto y Desafíos Identificados:.....	3
Framework AEIOU.....	4
¿Qué, cómo y por qué?.....	5
Usuarios.....	8
Diagrama de Necesidades y Actividades de Usuarios.....	10
Perfiles.....	10
Guiones de entrevistas.....	11
Guión entrevista dueños.....	11
Guión entrevista de Gestor de Inventarios, envíos y ventas.....	12
Guión auditor.....	13
Guión del Equipo de Atención al Cliente.....	14
Resumen de Entrevistas.....	16
Entrevista dueños.....	16
Entrevista de Gestor de Inventarios, envíos y ventas.....	18
Entrevista Auditor.....	19
Entrevista equipo de atención al cliente.....	21
Mapas de empatía.....	23
Mapa de empatía dueños.....	23
Mapa de empatía Gestor de Inventarios, envíos y ventas.....	24
Mapa de empatía Auditor.....	25
Mapa de empatía Equipo de atención al cliente.....	26
Insights, necesidades y oportunidades.....	26
Dueños de Divino Seas.....	26
Gestor de Inventarios, Envíos y Ventas.....	27
Auditor.....	27
Equipo de Atención al Cliente.....	27
Oportunidades.....	28
Dueños.....	28
Gestor de Inventarios, Envíos y Ventas.....	28
Auditor.....	28
Equipo de Atención al Cliente.....	28
Definición del Proyecto.....	29
Problema a Resolver.....	29
Solución Propuesta.....	29
Objetivos del Proyecto.....	29
Alcance del Proyecto.....	30

Resumen

Este análisis aborda los desafíos de la gestión de inventario en Divino Seas, una empresa con sede en Miami y operaciones en Guatemala, enfocándose en su impacto en la eficiencia operativa y la reputación corporativa. La investigación revela problemas críticos derivados de un sistema de inventario manual, incluyendo ineficiencias en la actualización de datos, riesgos de errores humanos, vulnerabilidad a fraudes, y complicaciones en la gestión de envíos y la experiencia del cliente. Utilizando el framework AEIOU, se identifican las necesidades de diversos usuarios, desde el personal de ventas hasta los clientes y gerentes. El objetivo es desarrollar un sistema de inventario automatizado que mejore la precisión, seguridad y satisfacción del cliente. Este trabajo propone estrategias para la implementación de mejoras tecnológicas y procesos optimizados, buscando posicionar a Divino Seas de manera más competitiva en el mercado actual. Con un enfoque en soluciones prácticas y sostenibles, se espera que estas recomendaciones conduzcan a una transformación significativa en la gestión de inventario de la empresa.

Introducción

Divino Seas, una marca guatemalteca de bikinis con presencia en Guatemala y Miami, se ha establecido como un jugador emergente en el mercado global de moda. La empresa, conocida por su expansión dinámica y su alcance mundial, se dedica a la comercialización de trajes de baño, aprovechando tanto las plataformas digitales como las tiendas físicas para llegar a su clientela diversa. Su estructura operativa abarca una gama de procesos críticos, incluyendo la gestión de inventario, el control de ventas, el procesamiento de reembolsos, y una estrategia de marketing omnicanal que integra eficazmente las ventas a través de Instagram, su sitio web, y sus recién inauguradas tiendas físicas en Miami y Guatemala. Este proyecto se centrará en mejorar la gestión de inventario y ventas, un área vital para el funcionamiento eficiente y el crecimiento sostenido de Divino Seas.

La necesidad de este proyecto surge de una problemática específica: la falta de un sistema de inventario automatizado en Divino Seas. Esta deficiencia ha llevado a desafíos operativos significativos, incluyendo ineficiencias en la actualización de inventario, riesgos de errores en el seguimiento del stock, y una experiencia de cliente que podría mejorarse. Con la expansión de la empresa y la diversificación de sus canales de venta, estos problemas se han intensificado, haciendo imperativa una solución efectiva y actualizada.

El objetivo principal de este informe es desarrollar una solución integral que optimice la gestión de inventario y ventas de Divino Seas. Esto implica un análisis detallado de los procesos actuales para identificar áreas de mejora y la propuesta de un sistema de inventario automatizado que integre todas las plataformas de venta y gestión. Un aspecto crucial de esta solución es mejorar la experiencia del cliente, asegurando precisión en la información del stock y eficiencia en la entrega. Además, se elaborará un plan de implementación detallado, adaptado a los recursos y la estructura operativa de Divino Seas, para facilitar su crecimiento continuo y fortalecer su posición en el competitivo mercado de la moda.

Brief

Contexto y Desafíos Identificados:

La gestión de inventario en Divino Seas, especialmente en el área de ventas, presenta desafíos significativos que impactan negativamente en la operación y la imagen de la empresa. Los problemas identificados se centran en la falta de un sistema de inventario automatizado, lo que conlleva a varias dificultades operacionales y estratégicas.

1. Falta de Automatización y Accesibilidad en Tiempo Real:

Actualmente, el inventario no se actualiza automáticamente con cada venta, lo que impide que el personal y los propietarios tengan acceso en tiempo real a la información de stock sin la intervención directa del encargado. Esta limitación reduce la capacidad de respuesta y eficiencia en la gestión del inventario.

2. Problemas de Legibilidad y Control:

La gestión manual del inventario conlleva a problemas de legibilidad y falta de control, aumentando el riesgo de errores humanos y desajustes entre los registros y el stock físico. Esto se traduce en ineficiencias operativas y la necesidad de verificaciones constantes.

3. Incidencia en la Experiencia del Cliente y Reputación de la Empresa:

La descoordinación en el inventario puede causar sobreventas, afectando negativamente la experiencia del cliente. Situaciones donde los clientes son notificados post-compra sobre la indisponibilidad del producto adquirido, no solo resultan en reembolsos sino también en daños a la reputación de la empresa.

4. Vulnerabilidad a Robos y Fraudes:

La falta de un sistema de control robusto y permisos de usuario adecuados en la gestión del inventario expone a la empresa a riesgos de robos y fraudes. Esto es especialmente crítico considerando que los propietarios no están basados en la sede de Guatemala, si no en la de Miami de la cual operan mundialmente y no pueden supervisar directamente las operaciones.

5. Ineficiencias en la Gestión de Envíos:

La ausencia de un registro detallado y actualizado en el inventario complica la gestión de envíos, especialmente en casos de cambios por tallas o estilos, lo que puede resultar en discrepancias en el stock.

Framework AEIOU


A	E	I	O	U
---	---	---	---	---


- Actualización de inventario (salidas y entradas de bikinis).	- Área de ventas de Divino Seas (tienda física, website y redes sociales).	- El personal ingresa manualmente cuando hay salidas o ingresos al inventario	- Sistema de inventario actual en excel (manual, no automatizado).	- Personal de ventas y encargados de inventario.
--	--	---	--	--


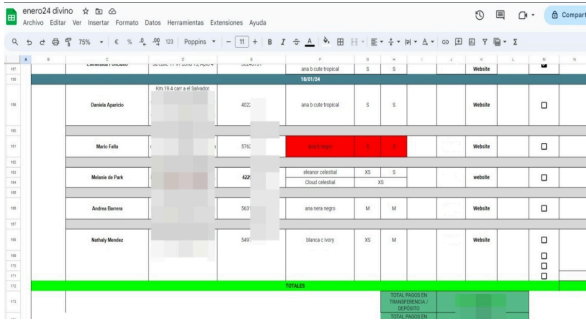
A	E	I	O	U
-Procesamiento de ventas (logística).	- Entorno digital para la gestión de inventario (Excel).	-Los encargados de ventas se comunican con la persona encargada de inventario para avisar sobre las ventas realizadas durante el día. Cada ciertos días ambos encargados de ambas áreas se comunican con gerencia y propietarios para dar informes sobre las ventas.	- Productos en inventario (por ejemplo, bikinis).	- Propietarios y gerentes de Divino Seas.

A	E	I	O	U
-Gestión de envíos y devoluciones.	- Entornos físicos de almacenamiento de productos.	- La persona encargada se comunica con los clientes personalmente en los casos de sobreventas o cambios sobre su pedido.	- Herramientas de comunicación y registro (Shopify).	- Clientes de Divino Seas.

¿Qué, cómo y por qué?

Fotos	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?																																																																						
 <p>The screenshot shows a Shopify product page for 'Adela champafia'. It displays a size selection dropdown with 'XS' selected, a price of Q 112.00, and a quantity of 1. Below this is a table showing inventory levels for each size (XS, S, M, L, XL) across 30 days. The table has columns for 'No.', 'Producto', 'Inicial XS', and days 1 through 30, followed by 'Ventas', 'Total', and 'Final XS'.</p> <table><tr><th>No.</th><th>Producto</th><th>Inicial XS</th><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th><th>21</th><th>22</th><th>23</th><th>24</th><th>25</th><th>26</th><th>27</th><th>28</th><th>29</th><th>30</th><th>Ventas</th><th>Total</th><th>Final XS</th></tr><tr><td>1</td><td>Adela champafia</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>	No.	Producto	Inicial XS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Ventas	Total	Final XS	1	Adela champafia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	A. Se muestra que hay stock en la página web.	A. Se ingresa manualmente qué hay existencias o no.	A. Porque de esta manera se puede ver si desde la página web hay existencias de los productos.
	No.	Producto	Inicial XS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	Ventas	Total	Final XS																																					
	1	Adela champafia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0																																							
	B. Del mismo bikini que está en stock en la página web, no tiene existencias en el inventario.	B. El excel del inventario confirma la existencia dentro del mismo del producto	B. Porque a la hora de descontar en el inventario que existió una venta en otro lugar que no sea la página web no se descuenta manualmente en el inventario de la página web.																																																																						
	C. Se muestra el nombre del producto en el archivo de excel y en la página web.	C. A partir de un archivo de excel y del mismo inventario de Shopify.	C. Para poder corroborar que haya la misma cantidad de existencias en la página web y en el archivo de excel.																																																																						
D. Hay una discrepancia entre el inventario y la información de la página	D. La información se ingresa manualmente tanto en el excel del inventario cómo en la página	D. Porque no hay un sistema que revise constantemente que hay o no en inventario																																																																							
E. Se muestra la talla del producto en la página web y en el archivo de excel.	E. Ingresando un nuevo producto al inventario de Shopify e ingresando un nuevo producto al archivo de excel.	E. Para tener exacta información sobre el producto en inventario.																																																																							

<div><div>Carrito</div><div><div><div><div><div></div><div>Adela de Champaña - Top</div><div>Size: M</div><div>Q196.00</div><div><div>-1+</div><div>Eliminar</div></div></div></div><div><div>SPIN TO WIN</div><div>140</div></div></div><div><div>Subtotal</div><div>Q196.00</div><div><div>CHECK-OUT</div><div><div>shop Pay</div><div>Pay</div></div></div></div></div></div>	A. Un botón de checkout que procede a la compra	A. Un carrito de compras mediante shopify.	A. Seguridad para el cliente ya que es un botón internacional y conocido.
	B. Todos los productos que el cliente seleccionó para comprar.	B. Una foto para comprobar nuevamente lo que el cliente eligió preliminarmente.	B. Confianza para el cliente ya que ve nuevamente lo que eligió
	C. El total en quetzales que el cliente debe pagar para poder obtener su producto.	C. Mostrando el costo de cada producto que el cliente eligió	C. Facilidad porque a la hora de ver el total y se pasó el cliente puede ver con que producto regresa a su presupuesto estimado.
	D. El usuario está en el carrito que muestra sus artículos a comprar	D. Mediante la agrupación del producto con la suma de sus precios	D. El usuario seleccionó personalmente su artículo de interés
	E. Se muestran las distintas opciones de pago	E. Mediante distintos botones en la parte inferior.	E. Es necesario que el usuario sepa cuáles son sus opciones de pago para procesar su compra.

	<p>A. El cliente compró por medio de la página web un bikini que le aparecía disponible.</p>	<p>A. Mediante la página web realizó la compra.</p>	<p>A. Le aparecía disponible a pesar de que no habían existencias en inventario.</p>
	<p>B. Se le envió un correo de parte de la empresa para informarle sobre el inconveniente.</p>	<p>B. Se le envió por medio del correo de la empresa.</p>	<p>B. Dado que no se le podía entregar su compra, fue necesario escribirle para informarle.</p>
	<p>C. El cliente escribe a la página de Instagram para solucionar su inconveniente.</p>	<p>C. Por medio de la página de Instagram de la empresa.</p>	<p>C. porque hubo un inconveniente con la disponibilidad y los datos expuestos en la página.</p>
	<p>D. La persona encargada de manejar las redes le responde para ver cómo solucionar el problema.</p>	<p>D. Mediante un mensaje escrito manualmente por el personal</p>	<p>D. El cliente necesita de atención personalizada debido al inconveniente.</p>
	<p>E. El cliente tiene la opción de recibir un reembolso o cambiar su compra por otro bikini.</p>	<p>E. Sigue siendo por medio del inbox de instagram.</p>	<p>E. Dado que no puede recibir lo que quería, debe de tomar la decisión que más lo complazca.</p>
	<p>A. Registro donde están los clientes que han comprado un bikini.</p>	<p>A. Cuándo se realiza una compra se le pide el nombre del cliente.</p>	<p>A. Por seguridad, ya que si sucede algo malo con la compra se puede ir directamente hacia quién lo compró.</p>

	B. Dirección y número telefónico del cliente.	B. A la hora de hacer la compra se le pide teléfono y dirección del cliente.	B. Para saber donde mandar los productos comprados.
	C. Productos comprados por el cliente.	C. De las compras se comparte este dato a excel.	C. A la hora de empacar se puede ver que productos corresponden a qué persona.
	D. De dónde se ha realizado la compra.	D. Una columna en excel donde se encuentra si la compra fue realizada desde el website, instagram o local.	D. Para tener información sobre ventas de cada sector de las tiendas.
	E. Un checkbox para verificar si el pedido ya fue entregado.	E. Una columna en excel con un checkbox.	E. Para poder verificar qué pedidos ya fueron entregados y cuáles aún siguen siendo procesados.

Usuarios

1. Personal de Ventas:

- Encargado de registrar y procesar las ventas.
- Necesitan acceso rápido y preciso a la información del inventario.

2. Gerentes de Tienda:

- Supervisan las operaciones diarias.
- Responsables de la gestión del inventario y la resolución de problemas.

3. Encargados de Inventario:

- Especializados en la gestión y actualización del inventario.
- Realizan conteos físicos y actualizan los registros.

4. Clientes:

- Realizan compras y pueden requerir información sobre la disponibilidad de productos.
- Sus experiencias afectan directamente la reputación de la empresa.

5. Propietarios o Alta Gerencia:

- Toman decisiones estratégicas basadas en informes de inventario y ventas.
- Pueden estar ubicados remotamente y necesitan información precisa y actualizada.

6. Personal de Logística y Envíos:

- Manejan la preparación y el envío de pedidos.
- Dependientes de la precisión del inventario para procesar envíos correctamente.

7. Auditores o Revisores Externos:

- Realizan auditorías periódicas para verificar la precisión del inventario.
- Necesitan acceso a registros detallados y fiables.

8. Proveedores:

- Suministran productos y necesitan saber cuándo reabastecer.
- Su interacción con el inventario puede ser indirecta pero es crucial para mantener el stock.

9. Personal de Soporte Técnico:

- Proporcionan mantenimiento y soporte para el sistema de inventario.
- Necesitan entender las necesidades operativas y técnicas del sistema.

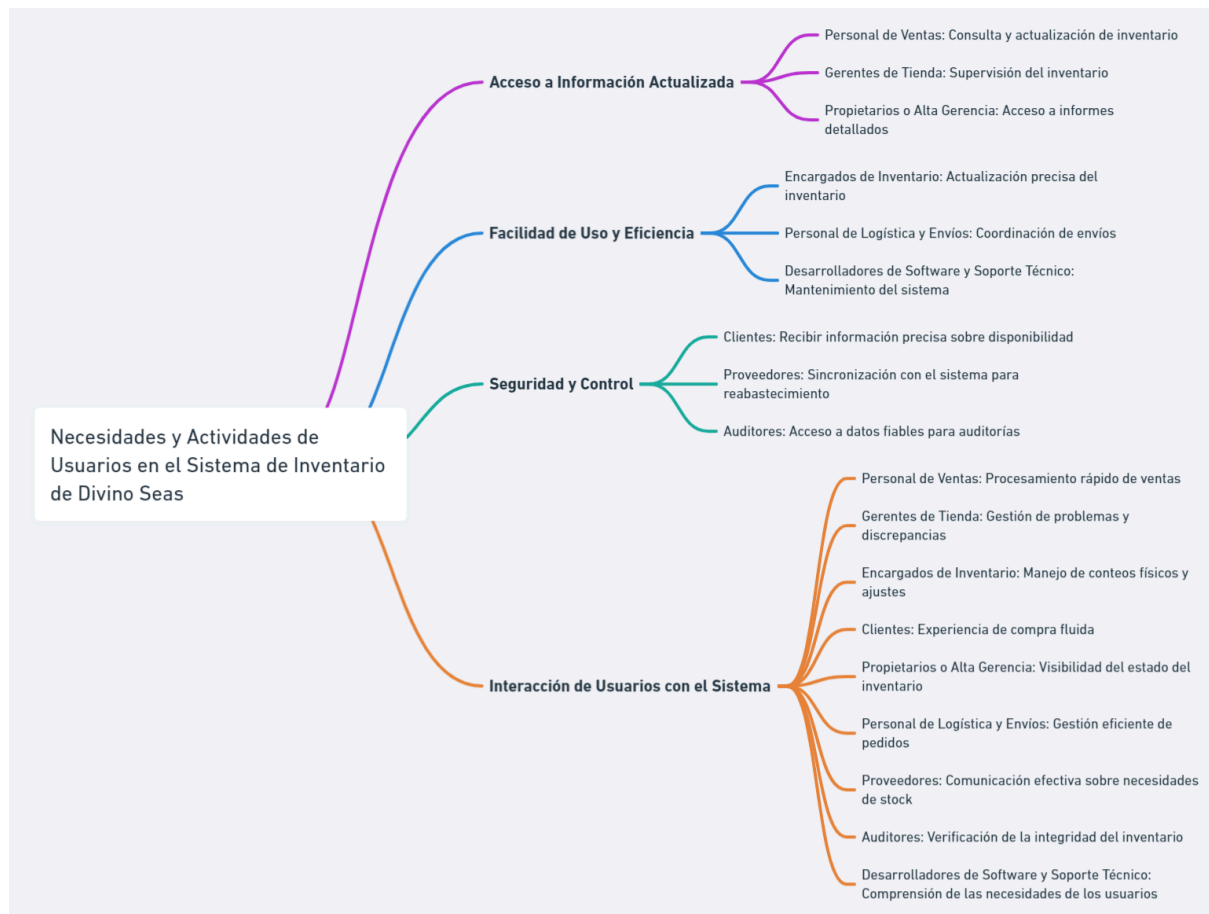
10. Desarrolladores Web:

- Encargados de crear o mejorar el sistema de gestión de ventas (página web enlazada a shopify).
- Requieren comprender las necesidades de los usuarios para desarrollar soluciones efectivas.

11. Usuarios Extremos:

- Incluyen nuevos empleados, influencers que reciben producto gratuitamente, clientes ganadores de un sorteo.
- Proporcionan perspectivas únicas sobre las limitaciones y necesidades del sistema, por ejemplo, descontar producto del inventario con un coste 0, como manejar este tipo de descuentos de producto del inventario.

Diagrama de Necesidades y Actividades de Usuarios



Perfiles

Los perfiles que más interesan son:

- **Gestor de Inventarios y Envíos:** Este rol es crucial, ya que el gestor es el responsable principal de administrar todos los procesos relacionados con el inventario. Comprender sus necesidades es esencial para desarrollar un programa que satisfaga de manera óptima sus requerimientos y facilite la mayor eficiencia posible en la gestión del inventario.
- **Auditor:** Juega un papel vital en la verificación de la congruencia entre las existencias físicas y las registradas en el sistema. Es importante identificar y entender los desafíos que enfrenta con el proceso actual, para así poder adaptar el programa a fin de facilitar y optimizar su labor de auditoría.
- **Dueños:** Toman decisiones estratégicas basadas en informes de ventas e inventario. Buscan un sistema de gestión que proporcione datos confiables para la toma de decisiones informadas y la planificación estratégica.

- **Equipo de Atención al Cliente:** Proporcionan soporte post-venta, incluyendo gestión de reembolsos y cambios.

Guiones de entrevistas

Guión entrevista dueños

Contexto: La empresa actualmente cuenta con dos dueños que manejan Divino Seas de manera remota en Miami.

Objetivo: Obtener información detallada sobre las expectativas, necesidades y objetivos de los dueños de Divino Seas respecto al nuevo sistema de gestión de inventario y ventas.

Introducción

Buenos días/tardes, gracias por dedicarnos su tiempo. Estamos aquí para entender mejor sus necesidades y expectativas para el desarrollo del nuevo sistema de gestión de inventario y ventas.

Sobre la Empresa y sus Operaciones Actuales

Historia y Visión: ¿Podrían contarnos brevemente sobre la historia de Divino Seas y su visión a futuro?

Desafíos Actuales: ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan actualmente en la gestión de inventario y ventas?

Experiencia del Cliente: ¿Cómo cree que los problemas actuales de inventario están afectando la experiencia de sus clientes?

Necesidades y Expectativas del Sistema

Características Clave: ¿Qué características considera imprescindibles en el nuevo sistema de gestión de inventario y ventas?

Acceso y Reportes: ¿Qué tipo de acceso y reportes esperan tener en el sistema para la toma de decisiones estratégicas?

Implementación y Uso

Soporte y Mantenimiento: ¿Qué nivel de soporte técnico y mantenimiento esperan para el sistema?

Visión a Futuro y Escalabilidad

Escalabilidad: Considerando la expansión de Divino Seas, ¿cómo ven la escalabilidad del sistema en el futuro?

Innovación y Mejoras: ¿Están abiertos a futuras innovaciones y mejoras en el sistema basadas en la evolución de la tecnología y las necesidades del negocio?

Cierre

Comentarios Finales: ¿Hay algún otro aspecto o preocupación específica que les gustaría que consideremos en el desarrollo del sistema?

Agradecimiento: Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos aportes. Estos serán fundamentales para el éxito del proyecto.

Guión entrevista de Gestor de Inventarios, envíos y ventas

Contexto: En el caso de esta empresa, es una sola persona la que maneja el área de ventas, inventarios y envíos.

Introducción:

Buenos días,Olivia. Agradecemos su disposición para esta entrevista. Su rol en la gestión de ventas, inventario y envíos es fundamental para entender y mejorar los procesos en Divino Seas.

Experiencia y Responsabilidades:

¿Podría compartir con nosotros su experiencia en Divino Seas y cómo ha evolucionado su rol en la empresa?

¿Cuáles son sus responsabilidades principales en la gestión de ventas, inventario y envíos?

Gestión de Ventas:

¿Cómo se manejan las ventas en Divino Seas, especialmente en lo que respecta a la coordinación entre las ventas en línea y en tiendas físicas?

¿Qué desafíos enfrenta en la gestión de ventas y cómo los aborda?

Gestión de Inventario:

¿Cómo describiría el proceso actual de gestión de inventario en Divino Seas?

¿Qué sistemas o herramientas utiliza para el seguimiento y actualización del inventario?

¿Cómo se sincroniza la información del inventario con las ventas y los envíos?

Gestión de Envíos:

¿Podría detallar el proceso de envío desde que se realiza una venta hasta la entrega al cliente?

¿Cómo se manejan los desafíos logísticos, especialmente en los envíos internacionales?

Impacto en la Experiencia del Cliente:

Desde su perspectiva, ¿cómo afectan estos procesos a la experiencia del cliente?

¿Ha recibido retroalimentación de los clientes que pueda ser útil para mejorar estos procesos?

Sugerencias para Mejoras:

Basándose en su experiencia, ¿qué mejoras sugiere para los sistemas de gestión de ventas, inventario y envíos?

¿Considera que la implementación de nuevas tecnologías podría beneficiar estos procesos?

Visión y Expectativas Futuras:

¿Cómo visualiza el futuro de la gestión de ventas, inventario y envíos en Divino Seas, considerando la expansión de la empresa?

Cierre:

Le agradecemos enormemente su tiempo y sus aportes. ¿Hay algún aspecto adicional que le gustaría mencionar o destacar que no hayamos abordado en esta entrevista?

Guión auditor

Objetivo: Recopilar información detallada sobre los procesos de auditoría actuales, desafíos y expectativas del auditor con respecto al nuevo sistema de gestión de inventario y ventas.

Introducción

Buenos días/tardes, gracias por su tiempo. Nuestro objetivo hoy es comprender mejor sus procesos de auditoría y cómo el nuevo sistema puede facilitar su trabajo.

Procesos de Auditoría Actuales

¿Podría describirnos su metodología actual para auditar el inventario y las ventas en Divino Seas?

Herramientas y Recursos

¿Qué herramientas y recursos utiliza actualmente para realizar auditorías?

Desafíos y Limitaciones

En su experiencia, ¿cuáles son los desafíos más significativos que enfrenta durante las auditorías con el sistema actual?

¿Cómo calificaría la precisión y fiabilidad de los datos de inventario y ventas que recibe actualmente?

Expectativas del Nuevo Sistema

Con respecto al nuevo sistema, ¿qué mejoras considera que serían más beneficiosas para su trabajo de auditoría?

¿Qué tipo de reportes y nivel de accesibilidad espera tener en el nuevo sistema para realizar auditorías eficientes?

Integración y Compatibilidad

¿Hay alguna normativa específica de auditoría que el sistema deba cumplir o facilitar?

Integración con Otros Sistemas:

¿Hay otros sistemas con los que el nuevo sistema debería integrarse para optimizar su proceso de auditoría?

Seguridad y Confidencialidad

¿Cuáles son sus expectativas en cuanto a la seguridad y confidencialidad de los datos en el nuevo sistema?

¿Qué nivel de control de acceso y permisos considera necesario para el sistema en relación con la auditoría?

Feedback y Mejoras Continuas

¿Estaría dispuesto a proporcionar feedback regular sobre el sistema una vez implementado para mejoras continuas?

Actualizaciones y Mantenimiento

¿Qué expectativas tiene respecto a las actualizaciones y el mantenimiento del sistema?

Cierre

Le agradecemos enormemente su tiempo y sus aportes. ¿Hay algún aspecto adicional que le gustaría mencionar o destacar que no hayamos abordado en esta entrevista?

Guión del Equipo de Atención al Cliente

Introducción:

Buenos días, Diego. Gracias por participar en esta entrevista. Su experiencia como miembro del equipo de atención al cliente es esencial para entender cómo podemos mejorar los procesos en Divino Seas.

Experiencia y Rol:

¿Podría contarnos sobre su trayectoria en Divino Seas y su rol actual en el equipo de atención al cliente?

¿Cuáles son sus responsabilidades principales y cómo interactúa con otros departamentos, como ventas o logística?

Interacción con Clientes:

¿Cuáles son los problemas o consultas más comunes que enfrenta al interactuar con los clientes?

¿Cómo maneja las situaciones de sobreventas o discrepancias en el inventario reportadas por los clientes?

Procesos y Herramientas:

¿Qué herramientas o sistemas utiliza actualmente para gestionar las consultas y problemas de los clientes?

¿Cómo se registra y se da seguimiento a las quejas o sugerencias de los clientes?

Impacto de la Gestión de Inventario en la Atención al Cliente:

Desde su experiencia, ¿cómo afecta la gestión de inventario y envíos a la satisfacción del cliente?

¿Ha identificado áreas en la gestión de inventario o envíos que podrían mejorarse para optimizar la atención al cliente?

Retroalimentación y Mejoras:

Basado en su interacción con los clientes, ¿qué mejoras cree que podrían implementarse para mejorar su experiencia?

¿Hay alguna tecnología o estrategia específica que sugiera para mejorar la eficiencia en la atención al cliente?

Visión a Futuro:

¿Cómo ve el futuro de la atención al cliente en Divino Seas, especialmente en términos de manejo de consultas y problemas relacionados con inventario y envíos?

Cierre:

Agradecemos mucho su tiempo y sus valiosos comentarios. ¿Hay algo más que le gustaría agregar o destacar que no hayamos cubierto en esta entrevista?

Resumen de Entrevistas

Entrevista dueños



“El sistema actual de inventarios está limitando significativamente nuestra eficiencia y capacidad de respuesta, lo que nos impide satisfacer adecuadamente las demandas de nuestros clientes y afecta negativamente el crecimiento y la reputación de nuestra empresa.”

El significado implícito de esta frase podría ser que los dueños de la empresa consideran que el sistema de inventarios actual es inadecuado y está causando problemas operativos. Ellos piensan que este sistema obsoleto o ineficiente está afectando negativamente la capacidad de la empresa para gestionar y actualizar el inventario de manera efectiva, lo que a su vez conduce a desafíos en satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Además, reconocen que esta situación no solo impacta en la operatividad diaria, sino que también podría estar dañando la imagen y la reputación de la empresa en el mercado, lo que es crucial para su crecimiento y éxito a largo plazo.

Durante la entrevista, los dueños de Divino Seas proporcionaron información valiosa y perspectivas sobre las necesidades y desafíos actuales de la empresa. Los puntos clave que destacaron incluyen:

Ineficiencias del Sistema Actual

Los dueños expresaron su preocupación sobre cómo el sistema de inventario manual actual está limitando la eficiencia operativa de la empresa. Subrayan que esta ineficiencia afecta negativamente la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, lo que a su vez impacta en el crecimiento y la reputación de Divino Seas. La falta de comunicación e ineficiencia de la página actual está causando que se sobre vendan las prendas, más conforme la empresa sigue creciendo exponencialmente en ambos países. Además, mencionaron que el hecho de

que todo esté en excel, incluyendo los resúmenes de ventas, ocasiona que sea menos legible y más complicado poder estar al tanto. Les es complicado poder acceder a la información de manera inmediata dado a la separación de todos los inventarios, resúmenes de ventas y gastos.

Necesidad de Automatización

Hicieron énfasis en la necesidad urgente de un sistema automatizado que pueda mejorar la precisión y la seguridad en la gestión del inventario y las ventas. Este sistema debería ser capaz de actualizar el inventario en tiempo real y reducir significativamente los errores humanos. Además, llevar un control de ventas que se pueda separar mensualmente y anualmente para ir viendo las estadísticas de las mismas. Que se pudiera integrar todo en uno, pues mejoraría en gran medida tanto a la empresa como a ellos que necesitan estar constantemente enterados de todo.

Integración y Accesibilidad

Los dueños mencionaron la importancia de que el nuevo sistema integre ventas (por todos los canales), inventario, gastos del personal, cambios y devoluciones. Les sería ideal el hecho de que puedan tener toda la información necesaria al alcance y de manera rápida y sencilla.

Enfoque en la Experiencia del Cliente

Señalaron que mejorar la experiencia del cliente es una prioridad clave. El nuevo sistema debería ayudar a garantizar que la información del inventario sea precisa y esté disponible para los clientes, evitando problemas como sobreventas o retrasos en los envíos. Esto es fundamental porque mencionaron que por sobreventas han habido varios casos con clientes insatisfechos que dañan la reputación de la empresa.

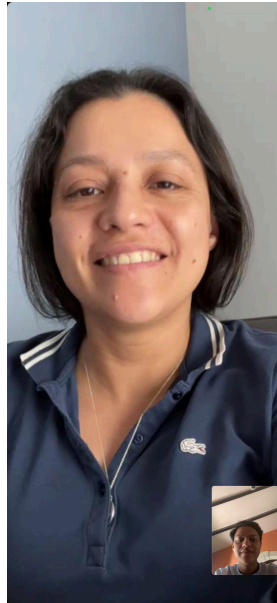
Escalabilidad y Futuras Mejoras

Los dueños también discutieron la importancia de la escalabilidad del sistema, considerando la expansión continua de la empresa. Están interesados en un sistema que pueda adaptarse y evolucionar con el crecimiento de la empresa y las cambiantes demandas del mercado. Que no tenga límites para la cantidad de ítems que puedan haber, pues están en constante crecimiento y por lo mismo, sacan nuevas colecciones y estilos de manera regular. Además, también se recibe restock y cambios constantemente, lo que altera los números.

Soporte y Mantenimiento

Finalmente, expresaron la necesidad de contar con un soporte técnico confiable y un plan de mantenimiento para el sistema, asegurando su funcionamiento óptimo a largo plazo.

Entrevista de Gestor de Inventarios, envíos y ventas



"Estamos constantemente luchando con retrasos y errores en el seguimiento de nuestro inventario, lo que lleva a problemas en las ventas y en la gestión de envíos, afectando nuestra capacidad de cumplir con las expectativas de los clientes. El problema principal está en el inventario separado entre lo real y lo que hay en la página web"

La gestora está indicando que el sistema actual de gestión de inventario entre lo físico y lo que se tiene “aparentemente” en la página web es ineficiente y propenso a errores, lo que tiene un impacto directo y negativo en varias áreas clave del negocio. Ella piensa que estos problemas en el seguimiento del inventario están causando retrasos y errores que se traducen en dificultades para realizar ventas efectivas y gestionar los envíos de manera eficiente. Esto, a su vez, está afectando la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, lo que podría tener consecuencias negativas en la satisfacción del cliente y la lealtad a la marca.

Durante la entrevista, proporcionó insights valiosos sobre los desafíos operativos y las expectativas para el nuevo sistema. Los aspectos más destacados de la conversación incluyen:

Desafíos con el Sistema Actual

Enfatizó los problemas significativos causados por el sistema de inventario actual, como retrasos y errores en el seguimiento del inventario. Estos problemas están afectando directamente las operaciones de ventas y envíos, y por ende, la satisfacción del cliente. El problema está en que dado que llevan el inventario real en excel, la persona encargada del inventario de la página web a veces no lo actualiza adecuadamente o hay problemas de comunicación, por lo que se sobrevenden bikinis muy seguido. Además, el sistema que se tiene es tan malo que cosas que en teoría están sold out inclusive en la página, en vez de quedarse en 0, se vende y solo llega a -1.

Necesidad de Precisión y Eficiencia

Resaltó la importancia de tener un sistema que ofrezca una mayor precisión en el seguimiento del inventario. Esto es crucial para evitar diferencias que pueden llevar a errores en los envíos y en la gestión de ventas. Que sería mejor si el inventario se rebajara de manera automática al realizar ventas por cualquier medio de pago, además que también automáticamente suma o resta en casos de restock y cambios. Con esto se refiere a que la página web se actualice automáticamente con el inventario general media vez se le suma o resta a una prenda, independientemente de si es una compra o no.

Integración de Plataformas de Venta

Mencionó la necesidad de que el nuevo sistema se integre eficientemente con diversas plataformas de venta, incluyendo la tienda en línea y las redes sociales, para garantizar una gestión de inventario coherente y unificada. Además, que no se tenga que llevar los reportes de venta en excel, si no que al tener todas las ventas en un mismo sistema, se pueda ver todo en una sola aplicación o página web.

Facilidad de Uso y Capacitación

Destacó la importancia de que el nuevo sistema sea fácil de usar y entender para el personal, minimizando la curva de aprendizaje y facilitando una transición suave desde el sistema actual.

Reportes y Análisis de Datos

Expresó la necesidad de tener acceso a reportes detallados y análisis de datos que permitan un mejor seguimiento de las ventas, tendencias del inventario y eficiencia en los envíos. Que se puedan ver detalladamente en un solo formato las ventas del mes de manera ordenada, junto con los datos del comprador y las formas de pago. Con resúmenes de ventas y cambios.

Soporte Continuo y Mantenimiento del Sistema

Por último, mencionó la necesidad de contar con un soporte técnico confiable y un mantenimiento efectivo para asegurar la continuidad y eficacia del sistema.

Entrevista Auditor



"La falta de precisión y actualización en tiempo real en nuestro sistema de inventario actual complica enormemente el proceso de auditoría, aumentando el riesgo de errores y dificultando la verificación de la conformidad con las normativas financieras y operativas."

El auditor está expresando su preocupación sobre cómo la ineficiencia del sistema de inventario actual está afectando negativamente su trabajo. Él piensa que la falta de precisión y la incapacidad del sistema para actualizar la información del inventario en tiempo real están creando desafíos significativos en su capacidad para realizar auditorías efectivas. Esto no solo incrementa la probabilidad de errores en los registros, sino que también hace más difícil asegurar que la empresa cumpla con las normativas y estándares financieros y operativos pertinentes.

Durante la entrevista, compartió información crucial sobre su experiencia con el sistema de inventario actual y sus expectativas para el nuevo sistema. Los puntos clave que resaltó incluyen:

Problemas con el Sistema Actual

Destacó las dificultades que enfrenta debido a la falta de precisión y actualización en tiempo real en el sistema de inventario actual. Ya que, al no tener una actualización en tiempo real llegan a haber inconsistencias en el inventario virtual y tiene que hacer doble trabajo contando nuevamente existencias que ya había contado el mes pasado.

Necesidad de Mayor Precisión

Subrayó la importancia de un sistema que proporcione datos precisos y confiables. Ya que a veces el inventario tiene existencias virtuales que no hay físicamente, lo que hace dudar de todas las existencias totales de todos los productos. Esto se debe en algunas ocasiones a que el encargado de inventario se le pasa restar un ítem vendido o bien, lo termina haciendo después y los cambios se ven reflejados hasta más adelante, cuando es muy necesario que esté en tiempo real.

Seguridad y Confidencialidad de Datos

Resaltó la necesidad de un sistema seguro que proteja la confidencialidad de los datos, especialmente considerando la sensibilidad de la información financiera. Ya que, esto evita que las personas puedan robar sin que se den cuenta porque no hay accesos restringidos para poder editar el inventario. Además, dado que hay varias personas con acceso al inventario, podría ser cualquiera el que quite o ponga algo de ahí y no haya manera precisa de determinar quién fue.

Facilidad de Uso y Acceso

Indicó que el sistema debería ser fácil de usar y accesible, permitiendo realizar auditorías de manera eficiente sin requerir una curva de aprendizaje extensa.

Entrevista equipo de atención al cliente



"Ha habido un aumento de quejas y solicitudes de reembolso debido a diferencias entre el inventario y lo que los clientes ven en línea, lo que nos impide ofrecer un servicio al cliente de alta calidad."

El equipo de atención al cliente está expresando su preocupación sobre cómo las inexactitudes en el sistema de inventario están afectando directamente su capacidad para brindar un servicio eficiente y satisfactorio. Ellos perciben que la falta de sincronización entre el inventario físico y la información disponible en línea está llevando a errores que resultan en una experiencia negativa para el cliente, como son las sobreventas o la falta de disponibilidad de productos que aparentemente están en stock. Esto no solo incrementa el volumen de quejas y solicitudes de reembolso, sino que también pone en riesgo la reputación de la empresa y la confianza del cliente. En esencia, el equipo de atención al cliente está subrayando la necesidad urgente de un sistema de inventario más preciso y confiable que pueda mejorar la precisión de la información disponible para los clientes y, por ende, mejorar la calidad del servicio al cliente.

Durante la entrevista, el equipo proporcionó información valiosa sobre sus experiencias con el sistema de inventario actual y sus expectativas para el nuevo sistema. Los aspectos más destacados de la conversación incluyen:

Impacto de las Inexactitudes del Inventario

El equipo resaltó cómo las discrepancias entre el inventario y la información disponible en línea están llevando a un aumento en las quejas y solicitudes de reembolso de los clientes. Estas inexactitudes están afectando negativamente la experiencia del cliente y la percepción de la marca.

Necesidad de Información Precisa y Actualizada

Subrayó la importancia de tener acceso a información de inventario precisa y actualizada en tiempo real para responder eficazmente a las consultas de los clientes y gestionar sus expectativas de manera adecuada. El personal que está destinado a atender a los clientes vía correo electrónico no tienen acceso al inventario, lo que les dificulta y muchas veces tienen que esperar a que el encargado de inventario y ventas les responda o a mandar al cliente a contactar a la empresa directamente desde las redes sociales para resolver su inconveniente. Esto hace el trabajo menos eficiente y le pone más carga al encargado de ventas y retrasa los pedidos de los clientes.

Facilidad de Gestión de Reembolsos y Cambios

Mencionó la importancia de tener un proceso más eficiente y automatizado para gestionar reembolsos y cambios, lo que reduciría el tiempo de respuesta y mejoraría la satisfacción del cliente. Además, dado que se tienen que comunicar con los dueños constantemente para verificar si se da reembolso o no y lograr el acceso por medio de ellos, hace que el trabajo sea más lento y los clientes esperen más.

Capacitación y Soporte para el Personal

Destacó la necesidad de capacitación adecuada y soporte continuo para el personal de atención al cliente en el uso del nuevo sistema, asegurando que puedan utilizarlo de manera efectiva desde el principio.

Mapas de empatía

Mapa de empatía dueños

Mapa de *Empatía (dueños)*



Mapa de empatía Gestor de Inventarios, envíos y ventas

Mapa de *Empatía* (Gestora de inventario)



Mapa de empatía Auditor

Mapa de *Empatía* (Auditor)



Mapa de empatía Equipo de atención al cliente

Mapa de *Empatía (Auditor)*



Insights, necesidades y oportunidades

Dueños de Divino Seas

Insights

- Perciben que el sistema de inventario actual limita la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta.
- Preocupados por el impacto negativo en la experiencia del cliente y la imagen de la marca.
- Conscientes de la necesidad de integración tecnológica y automatización para mantenerse competitivos.

Necesidades

- Un sistema de inventario automatizado y en tiempo real.
- Integración con plataformas de venta y sistemas existentes.
- Acceso a análisis de datos y reportes para la toma de decisiones estratégicas.

Oportunidades

- Desarrollo de un sistema de gestión de inventario robusto y escalable.

- Mejora en la experiencia del cliente a través de la precisión del inventario.
- Posicionamiento competitivo mediante la adopción de tecnología avanzada.

Gestor de Inventarios, Envíos y Ventas

Insights

- Enfrenta desafíos diarios debido a inexactitudes en el inventario.
- Preocupada por el impacto en las ventas, envíos y satisfacción del cliente.
- Ve la necesidad de un sistema más integrado y eficiente.

Necesidades

- Sistema de inventario preciso y actualizado en tiempo real.
- Mejora en la gestión de envíos y logística.
- Capacitación y soporte para el personal en el nuevo sistema.

Oportunidades

- Implementación de un sistema de gestión de inventario y envíos integrado.
- Reducción de errores y mejora en la eficiencia operativa.
- Capacitación y desarrollo del personal para mejorar la adaptación al nuevo sistema.

Auditor

Insights

- Encuentra dificultades en la auditoría debido a la falta de precisión y actualización del sistema actual.
- Preocupado por el cumplimiento de normativas y estándares de auditoría.
- Necesita un sistema que facilite una auditoría eficiente y precisa.

Necesidades

- Sistema de inventario con alta precisión y confiabilidad.
- Cumplimiento de normativas y facilidad en la realización de auditorías.
- Seguridad y confidencialidad en el manejo de datos financieros.

Oportunidades

- Desarrollo de un sistema que cumpla con los estándares de auditoría.
- Mejora en la integridad y transparencia financiera de la empresa.
- Fortalecimiento de la confianza de los stakeholders en la empresa.

Equipo de Atención al Cliente

Insights

- Frustrados por las inexactitudes del inventario que llevan a problemas con los clientes.
- Necesitan mejorar la comunicación y la gestión de problemas de los clientes.
- Desean un proceso más eficiente y automatizado para la atención al cliente.

Necesidades

- Acceso a información precisa y actualizada del inventario.
- Mejora en los procesos de atención al cliente y gestión de quejas.
- Integración con plataformas de comunicación y atención al cliente.

Oportunidades

- Implementación de un sistema que mejore la eficiencia en la atención al cliente.
- Capacitación y herramientas para mejorar la gestión de relaciones con los clientes.
- Mejora en la satisfacción y lealtad del cliente a través de un servicio al cliente optimizado.

Oportunidades

Gestor de Inventarios, Envíos y Ventas

- ¿Cómo podríamos implementar un sistema de gestión de inventario y envíos que sea integrado y eficiente para reducir errores y mejorar la operativa?
- ¿Cómo podríamos diseñar programas de capacitación y desarrollo para el personal, facilitando la adaptación al nuevo sistema?
- ¿Cómo podríamos optimizar los procesos logísticos para mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente?

Auditor

- ¿Cómo podríamos crear un sistema que facilite una auditoría eficiente y precisa?
- ¿Cómo podríamos mejorar la integridad y transparencia financiera de Divino Seas a través de un sistema de inventario mejorado?
- ¿Cómo podríamos fortalecer la confianza de los stakeholders en la empresa mediante un manejo más seguro y confiable de los datos financieros?

Equipo de Atención al Cliente

- ¿Cómo podríamos implementar un sistema que proporcione al equipo de atención al cliente información precisa y actualizada del inventario?
- ¿Cómo podríamos mejorar los procesos de atención al cliente y gestión de quejas para aumentar la satisfacción y lealtad del cliente?
- ¿Cómo podríamos integrar eficientemente las plataformas de comunicación y atención al cliente para optimizar el servicio?

Definición del Proyecto

Problema a Resolver

Divino Seas enfrenta desafíos significativos en la gestión de su inventario y ventas debido a un sistema manual y desactualizado. Esto ha llevado a ineficiencias operativas, errores en el seguimiento del stock, problemas en la gestión de envíos, y una experiencia de cliente subóptima. Además, la falta de un sistema automatizado y fiable con permisos de acceso diferenciados ha incrementado el riesgo de errores humanos y ha limitado la capacidad de los dueños y gerentes para tomar decisiones estratégicas basadas en datos precisos y actualizados.

Solución Propuesta

Desarrollar un programa que conecte todas las ventas de Divino Seas en las distintas plataformas (tienda física, sitio web, redes sociales, etc.), automatizando el proceso de gestión de inventario y ventas. Este sistema deberá ser fiable, fácil de usar y capaz de proporcionar información actualizada en tiempo real. Además, deberá incluir un módulo de permisos de acceso diferenciados para permitir a los distintos usuarios (dueños, gerentes, personal de ventas, auditores, etc.) acceder a la información relevante para sus roles específicos. Además se desarrollará una página web completamente nueva para poder enlazarla al programa que se llevará a cabo.

Objetivos del Proyecto

- **Automatización y Eficiencia:** Crear un sistema que automatice la actualización del inventario y las ventas, reduciendo los errores humanos y aumentando la eficiencia operativa.
- **Integración de Plataformas:** Asegurar que el sistema integre todas las plataformas de venta de Divino Seas, proporcionando una visión unificada y precisa del inventario y las ventas.
- **Mejora de la Experiencia del Cliente:** Utilizar la precisión y actualización en tiempo real del inventario para mejorar la experiencia del cliente, reduciendo los problemas de sobreventa y mejorando la gestión de envíos.
- **Seguridad y Conformidad:** Implementar un sistema de permisos de acceso diferenciados para proteger la información sensible y cumplir con las normativas de auditoría y seguridad de datos.

Alcance del Proyecto

El proyecto se desarrollará y pondrá en marcha a lo largo de dos semestres, comenzando con la fase de diseño y desarrollo del sistema, seguido por la implementación, pruebas y ajustes necesarios para asegurar su pleno funcionamiento y eficacia.

Este proyecto busca abordar de manera integral los desafíos actuales de Divino Seas en la gestión de inventario y ventas, utilizando un enfoque de Design Thinking para garantizar que la solución sea centrada en el usuario, innovadora y adaptada a las necesidades específicas de la empresa.