

Universidad de Guadalajara

Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías



División de Tecnologías para la Integración CiberHumana

Ingeniería en Computación

Innovación y Tecnología

D04 - IL351 - 209856 - 2024B

3. Generador de Estrategias de Red de Clientes

Profesor: César Rodolfo Ascencio Piña

Alumno: Alan Yahir Juárez Rubio

Código: 218517809

Correo: alan.juarez5178@alumnos.udg.mx

Este documento contiene información sensible.
No debería ser impreso o compartido con terceras entidades.

11 de octubre de 2024



Índice

1. Establecer Objetivos	2
1.1. Objetivos Específicos	2
1.2. Objetivos de Orden Superior	2
2. Selección y Enfoque del Cliente	2
3. Selección de Estrategia	3
3.1. Acceso	3
3.2. Compromiso	3
3.3. Personalización	3
3.4. Conexión	3
3.5. Colaboración	4
4. Generador de Conceptos	4

3. Generador de Estrategias de Red de Clientes

1. Establecer Objetivos

1.1. Objetivos Específicos

Desarrollo de plataformas digitales (e.g. sitios web) que permitan:

- Crear una comunidad, recibir retroalimentación de los clientes, ofrecer y publicitar nuestros servicios, y dar a conocer a la empresa.
- Incorporar clientes minoristas al modelo de negocio y, además, publicitar e informar a los distintos clientes sobre los diferentes servicios con los que cuenta la empresa.

1.2. Objetivos de Orden Superior

- Implementar nuevos modelos de servicios para los distintos tipos de clientes y atención personalizada.
- Actualizar los procesos existentes e implementar nuevos procesos que permitan llevar a cabo cada uno de los servicios que se plantea que provea la empresa a cada uno de los diferentes clientes (i.e. minoristas, mayoristas y socios).

2. Selección y Enfoque del Cliente

La obtención de cada uno de los objetivos planteados en la sección anterior implica:

- Desarrollar un nuevo sistema de atención para los clientes minoristas y, además establecimiento de los diferentes servicios, procesos y respectivos costos que se llevarán a cabo.
- Desarrollar un sistema de feedback, para que cada uno de los diferentes clientes pueda calificarnos, dar su opinión y darnos recomendaciones de cómo mejorar nuestros servicios.
- Implementación de nuevas metodologías de trabajo con el fin de mejorar los procesos que permiten llevar a cabo cada uno de los servicios que se proveen actualmente a los socios y mayoristas.

Nuestra empresa busca garantizar servicios de reparación y mantenimiento de equipos móviles y sus respectivos accesorios, especialmente a equipos de la marca Samsung, asegurándole a nuestros clientes de llevar a cabo estándares de calidad de servicio y de cumplir con las fechas de entrega establecidas.

El cumplimiento de cada uno de estos objetivos implica un gran desafío para nuestra empresa debido a que desafortunadamente no se cuenta con personal lo suficientemente capacitado para mudar nuestros procesos a nuevos sistemas y a plataformas digitales.

Asímismo, la implementación de nuevos procesos, adquisición de nuevos clientes, entre otras metas, significa un gran reto para nuestra empresa debido a que prácticamente se estaría redefiniendo cada uno



de los aspectos de la empresa, con el fin de mejorar y garantizar nuestros servicios y expandir y mejorar nuestra empresa.

3. Selección de Estrategia

3.1. Acceso

- **Plataformas Web y Móvil:** El desarrollo de estas plataformas ayudarían a tener un mayor alcance a clientes, de tal manera que los clientes puedan tener una mayor información acerca de los servicios de reparación y, adicionalmente, un sistema más controlado con el que puedan solicitar los servicios.
- **Cedes:** El desarrollo de nuevas cedes hace que el servicio sea más accesible por más usuarios, de tal manera que los usuarios les es más sencillo ir a visitar alguna de las cedes.

3.2. Compromiso

- **Retroalimentación de Usuario:** La implementación de un usuario para que pueda dar retroalimentación acerca del servicio otorgado garantiza una mayor confiabilidad hacia los demás usuarios.
- **Videoblog a través de redes sociales:** Un videoblog en el que uno o varios técnicos muestren en vivo las reparaciones de los equipos no solo ayuda a que el usuario observe el proceso y tenga referencias, sino también le garantiza una mayor confiabilidad y transparencia respecto a la empresa.

3.3. Personalización

- **Servicio Personalizado:** La notificación del usuario acerca del proceso de reparación, ya sea por mensajes, notificaciones o cualquier otro medio, brinda al usuario una atención más amigable y personalizada, manteniendo al usuario informado en todo momento.
- **Servicio Personalizado:** El ofrecer un accesorio gratuito (incluido con el servicio) a selección del usuario (e.g. funda, mica) no solo ofrece un servicio más personalizado, sino también ofrece una mejor atención al cliente.

3.4. Conexión

- **Foro:** La implementación de un foro en las *plataformas web y movil* ayuda a que los clientes puedan comunicarse entre sí, tanto para hablar de su experiencia con el servicio, resolver dudas y dar información extra
- **Redes Sociales:** El uso de redes sociales de la empresa es de suma importancia porque, además de crear una marca personal como empresa, ayuda a crear una comunidad propia en la que los clientes pueden compartir experiencias, ideas y demás.



3.5. Colaboración

- **Sección de Sugerencias:** Un sección de sugerencias (pública o privada) da la posibilidad de que el cliente pueda colaborar de tal manera que puede dar ideas para mejorar el servicio y la experiencia del usuario.
- **Asociaciones con negocios:** La posibilidad de que negocios más pequeños puedan asociarse ya sea como cliente mayorista, pasado de clientes (e.g. que la empresa ofrece reparaciones de computadoras) o de alguna manera, ayuda a crecer y expandir la empresa, no solo reduciendo la competitividad sino incrementando la colaboración.

4. Generador de Conceptos

Para el desarrollo de la plataforma para ofrecer el servicio a los clientes minoristas es necesario definir una serie de requerimientos:

- El sistema permitirá a los usuarios registrarse e iniciar sesión mediante formularios.
- El usuario, en primera instancia, se le ofrecerá un diagnóstico (sin costos de envío) para determinar el problema y el estado del equipo
- El sistema les presentará a los usuarios los posibles presupuestos para cada una de las distintas reparaciones.
- El usuario recibirá mensajes o notificaciones para informarle acerca del estado del diagnóstico o reparación.
- En caso de haber diagnosticado un equipo, el usuario podrá optar por continuar o rechazar la reparación.