**Proyecto Final Transcripción en Canva**

Fabian Didier Sánchez González

Natalia Cueca Arias

Johan Bocanegra Sanchez

Andrés Ramírez

Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA)

Centro de Electricidad, Electrónica y Telecomunicaciones (CEET)

Ficha 2996176 ADSO

Paola Tatiana Tovar Rugeles

07 de junio de 2024

**El Problema Principal**

A partir de la información:

**Problema:** La personalización y visualización de joyas es tardía, ineficiente y limitada, afectando la experiencia del cliente y dificultando la comunicación entre este y el negocio.

**Identificar las Causas Raíz**

Aplicando las **5 Whys** (¿Por qué?) para profundizar en el problema:

1. **¿Por qué la personalización es tardía e ineficiente?**
   * Porque no existe una plataforma que permita a los clientes realizar personalizaciones de manera autónoma y en tiempo real.
2. **¿Por qué los clientes no tienen autonomía en la personalización?**
   * Porque el proceso actual depende de intermediarios que no tienen herramientas digitales para comunicar las posibilidades de diseño.
3. **¿Por qué el intermediario no tiene herramientas digitales adecuadas?**
   * Porque no se ha desarrollado un sistema que facilite la comunicación entre cliente, intermediario y diseñador.
4. **¿Por qué no se ha desarrollado un sistema de este tipo?**
   * Porque no se ha priorizado la digitalización de procesos clave como la personalización y el monitoreo del estado del pedido.
5. **¿Por qué no se priorizó la digitalización de estos procesos?**
   * Porque la empresa no identificó las necesidades de los clientes para ofrecer una experiencia de personalización moderna y eficiente.

**3. Analizar las Implicaciones**

Las causas raíz tienen varias implicaciones que afectan al negocio:

* **Experiencia del cliente:** Los clientes no están satisfechos debido a la falta de transparencia y opciones en el proceso de personalización.
* **Productividad:** El intermediario invierte demasiado tiempo en tareas que podrían automatizarse.
* **Competitividad:** La empresa está perdiendo oportunidades frente a competidores con procesos más modernos y eficientes.

**4. Explorar Soluciones Potenciales**

**Problema:** No existe claridad ni herramientas que agilicen el proceso de personalización y monitoreo.  
**Soluciones posibles:**

1. **Plataforma de personalización interactiva:** Un sistema digital donde los clientes puedan visualizar y personalizar joyas en tiempo real.
2. **Seguimiento del pedido:** Una herramienta para que los clientes y el intermediario puedan monitorear el progreso del pedido (tallaje, montaje, renderización).
3. **Catálogo digital:** Una base de datos visual para mostrar ejemplos de diseños previos y recomendaciones personalizadas.
4. **Digitalización de la comunicación:** Integrar sistemas para compartir información y referencias entre el cliente, el intermediario y el diseñador.

**5. Evaluar los Objetivos Definidos**

Analizamos si los objetivos generales y específicos actuales son adecuados para resolver las causas raíz.

**Objetivo General Actual**

Desarrollar un sistema de información interactivo que permita a los usuarios personalizar joyas de manera intuitiva, gestionar el proceso con información actualizada del estado del producto.

* **Veredicto:** El objetivo general está alineado con las necesidades, pero podría ser más explícito al incluir herramientas de comunicación y visualización de ejemplos para satisfacer las causas raíz.

**Objetivos Específicos Actuales**

1. **Desarrollar un módulo de visualización de joyas personalizables.**
   * **Alineación:** Correcto, aborda la necesidad de autonomía en la personalización.
2. **Implementar un módulo de catálogo y recomendaciones.**
   * **Alineación:** Correcto, resuelve la falta de ejemplos visuales para inspirar a los clientes.
3. **Desarrollar un módulo de actualización de estado del producto.**
   * **Alineación:** Correcto, mejora la transparencia en el proceso.
4. **Crear un módulo de reseñas y calificaciones de productos.**
   * **Alineación:** Útil, pero secundario frente a otros problemas críticos.

**Recomendación:**

Agregar un objetivo específico adicional:

"Implementar un módulo de comunicación eficiente entre cliente, intermediario y diseñador, que permita compartir referencias y especificaciones con claridad."

**6. Conclusión**

El **Root Cause Analysis** ha confirmado que los objetivos generales y específicos actuales están bien definidos para abordar el problema principal, pero se recomienda:

1. **Ajustar el objetivo general** para destacar la importancia de la comunicación.
2. **Agregar un objetivo específico** relacionado con herramientas para mejorar la interacción entre las partes involucradas.

¿Te gustaría que formulemos estos ajustes en el documento actual o que preparemos un diagrama visual para presentar este análisis?

**Objetivo General (Ajustado)**

Desarrollar un sistema de información interactivo que permita a los usuarios personalizar joyas de manera intuitiva, gestionar el proceso con información actualizada del estado del producto y facilitar la comunicación efectiva entre cliente, intermediario y diseñador.

**Objetivos específicos (Ajustados)**

1. **Desarrollar un módulo de visualización de joyas personalizables:** Permitir a los usuarios personalizar joyas seleccionando características como la gema, forma, tamaño, diseño del engaste y presupuesto, con visualización en tiempo real de los cambios.
2. **Implementar un módulo de catálogo y recomendaciones:** Ofrecer un catálogo de joyas previamente realizadas, donde los usuarios puedan explorar estos ejemplos y recibir recomendaciones personalizadas basadas en preferencias y personalizaciones anteriores.
3. **Desarrollar un módulo de actualización de estado del producto:** Permitir a los usuarios conocer el avance en tiempo real de su pedido, incluyendo tallaje, montaje y renderización, para mejorar la transparencia y la experiencia del cliente.
4. **Crear un módulo de reseñas y calificaciones de productos:** Permitir a los usuarios escribir reseñas y calificar joyas que hayan comprado, así como visualizar reseñas globales de otros usuarios.
5. **Implementar un módulo de comunicación eficiente:** Facilitar la interacción entre el cliente, el intermediario y el diseñador mediante el intercambio de información clara, incluyendo bocetos o referencias personalizadas.

**Problem Statement**

**Situation**

La empresa Brisas Gem, ubicada en la Av Jiménez #5 - 43 Emerald Trade Center, ofrece servicios de personalización de joyas. Sin embargo, actualmente este proceso depende de interacciones físicas o de plataformas tradicionales, lo que resulta en demoras significativas tanto para los clientes como para los vendedores. Además, la falta de herramientas digitales limita la comunicación entre los involucrados y la capacidad de los clientes para explorar opciones de diseño de manera autónoma.

**Problem**

El negocio enfrenta los siguientes problemas:

1. **Personalización ineficiente:** La ausencia de una plataforma digital impide a los clientes realizar personalizaciones de forma autónoma y en tiempo real.
2. **Falta de monitoreo:** Los clientes no pueden rastrear el estado de sus pedidos de manera transparente.
3. **Limitación en la comunicación:** Los intermediarios y diseñadores carecen de herramientas para gestionar solicitudes o referencias de los clientes.
4. **Ausencia de inspiración:** No hay un catálogo digital con ejemplos que guíen las decisiones de los clientes.

**Implication**

Si estos problemas no se resuelven, las implicaciones podrían incluir:

* **Pérdida de clientes:** Los consumidores buscarán alternativas más modernas y eficientes en la competencia.
* **Percepción negativa:** Los clientes podrían asociar los servicios de Brisas Gem con una experiencia obsoleta y poco profesional.
* **Baja productividad:** Los intermediarios dedicarán más tiempo a tareas manuales que podrían ser automatizadas.
* **Falta de crecimiento:** La empresa no podrá adaptarse al entorno digital, limitando su alcance y expansión en el mercado.

**Benefit**

Resolver estos problemas generará beneficios significativos, como:

1. **Mejora de la experiencia del cliente:** Una plataforma digital interactiva permitirá personalizaciones rápidas y un monitoreo claro, aumentando la satisfacción del cliente.
2. **Optimización de procesos internos:** La digitalización reducirá los tiempos de respuesta y mejorará la comunicación entre cliente, intermediario y diseñador.
3. **Competitividad:** La implementación de herramientas modernas posicionará a Brisas Gem como una opción innovadora en el mercado de joyería.
4. **Fidelización de clientes:** Una experiencia más fluida y atractiva ayudará a construir relaciones a largo plazo con los consumidores.

**Vision**

Se visualiza un futuro donde Brisas Gem cuenta con una plataforma digital integral que:

* Permite a los clientes personalizar joyas en tiempo real desde cualquier dispositivo.
* Ofrece un catálogo interactivo con ejemplos inspiradores y recomendaciones personalizadas.
* Facilita el monitoreo del estado de los pedidos en todas sus etapas.
* Integra herramientas de comunicación eficientes para que intermediarios, diseñadores y clientes colaboren sin problemas.
* Posiciona a la empresa como líder en innovación y servicio en el mercado de joyería personalizada.

Con este **Problem Statement**, podrás mantener un enfoque claro en los problemas fundamentales y su impacto en el negocio. Si quieres, puedo ayudarte a traducir esto en una presentación o documento formal para tus stakeholders. 😊

lo siguiente que me recomienda mi libro en la seccion de los cimientos de mi proyecto es completar este documento. te voy a compartir algunas obvervaciones que hace al respecto: Business Requirements

An organization undertakes an initiative to create or exploit a business

opportunity, satisfy a business need, or solve a business problem. Clearly

stated business requirements build on the problem statement to specify the

desired business outcomes, identify indicators that will tell us when the

problem is solved, and much more. Business requirements appear at the top

of the requirements model in Figure 1.1. They provide the guiding directives

for all the work that follows. If a project or product fails to satisfy its business

requirements, someone wasted a lot of time, money, and effort.

Business requirements could originate from an executive who understands

the problem, a primary customer who recognizes a need, or a product

visionary who sees a market opportunity. Such people might already have

established a business case for the initiative, but they still might find it

valuable to work with a BA to craft a richer set of business requirements.

If you find yourself facilitating a discussion to explore a project’s business

drivers and justification, remember that the goal at that stage is not to

accumulate an extensive list of desired functionality. Instead, business

requirements focus on why launching this project or building that product is a

good idea. The following questions can stimulate a discussion that yields the

relevant information (Business Analysis Excellence, n.d., Wiegers 2006). The

website for this book offers a download with these questions, and others, in

the form of checklists.

What business problem are you trying to solve or what business

opportunity do you perceive?

What’s the motivation for solving this problem or pursuing this

opportunity, or what points of pain do you hope to relieve?

What are your business objectives? Why aren’t you already achieving

those desired outcomes?

How would the proposed product provide value to the organization, the

company, your customers, or humanity as a whole?

What would a highly successful solution do for you? Can you quantify its

potential payoff?

How could you judge the solution’s success?

What could the business impact be if you don’t pursue this solution?

Which individuals, groups, products, systems, or projects could influence

or be affected by this project?

What are the timing goals or constraints for delivering a partial solution?

A complete solution?

If the organization unsuccessfully tried to solve this problem previously,

why did the attempt fail and what should the team do differently this time?

What assumptions are you making regarding the proposed initiative? What

risks do you see associated with it?

Business requirements encompass several kinds of information. Many

software teams create a vision and scope document that contains the business

requirements using a template similar to the one shown in Figure 2.2

(Wiegers and Beatty 2013). Other teams might store that information in a

project charter, using a template like the one in Figure 2.3 (Wiegers 2007).

Both templates, with embedded guidance text, are available for downloading

from the website that accompanies this book. The answers to the questions

above let you populate various sections of these templates.

Generame el documento en español por favor