



**CVO**

CORPORATIVO VALLE ORIENTE

# **Módulo 2.**

# **Cadena de Valor**

Dr. Aaron Salmerón

# Objetivo

## Cadena de Valor

Al finalizar el curso el participante podrá identificar los procesos que componen la Cadena de Valor de CVO, los procesos que apoyan la cadena de valor, así como la relevancia de la Cadena de Valor dentro de la arquitectura empresarial.

# Criterios de Evaluación

Criterios	Porcentaje
<b>Actividades en clase</b>	<b>50%</b>
<b>Participación en Clase</b>	<b>25%</b>
<b>Actividad Final (Teórica y Práctica)</b>	<b>25%</b>

## Sesión 1

## ¿Qué es la Cadena de Valor?



## La cadena de valor en las empresas.



La cadena de valor en las empresas son los procesos que llevan el producto o servicio de valor al cliente final y por consecuencia contribuye a las utilidades de la compañía.

## La cadena de valor en las empresas.

Cuando hablamos de “cadena de valor”, hablamos de actividades estratégicas desde las cuales se crea valor para el consumidor, y dichas actividades se subdividen en:

- Procesos de la cadena de valor
- Procesos de apoyo a la cadena de valor



## Procesos

- 1.Desarrollo de productos
- 2.Mercadotecnia y ventas
- 3.Entrega
- 4.Post venta y Lealtad





## Procesos de Apoyo

- Proceso de planeación estratégica
- Proceso de desarrollo y retención de RH
- Proceso de desarrollo de arquitectura TI
- Proceso de Administración Financiera
- Administrar infraestructura física
- Administración de riesgos
- Administración relación con terceros y gestión legal
- Administración de procesos



# Descripción específica de los procesos de la cadena de valor de CVO

## Detalle de cada uno de los procesos de los procesos

### Cadena de valor



## ¿Cómo agrega valor la Cadena de Valor a CVO?



## Valor en los procesos

### 2.0 Proceso de desarrollo de producto

- Desarrollar productos y servicios
- Administrar portafolio de productos y servicios

### 3.0 Proceso de Mercadeo y Venta de Producto

- Entender tu mercado y tus clientes
- Desarrollar estrategia de mercado
- Desarrollar plan de mercadotecnia
- Desarrollar estrategia de ventas
- Hacer plan de ventas

### 4.0 Proceso de Entrega de Producto

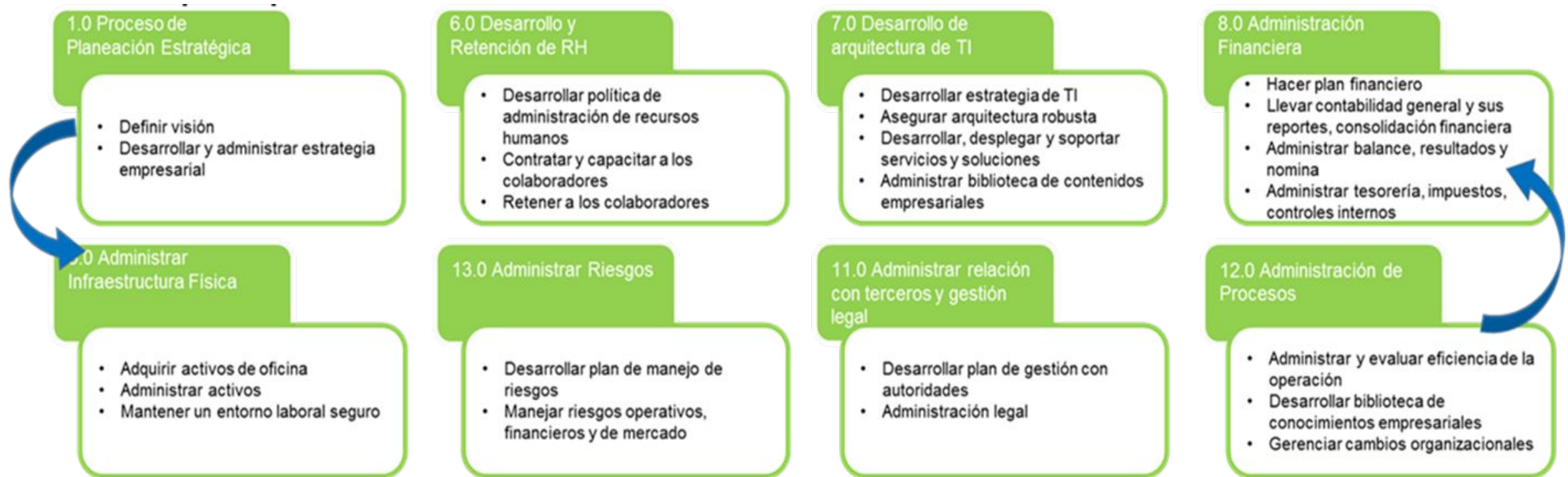
- Aplicar políticas de KYC, PLD y Privacidad
- Analizar propuesta y recabar información para análisis de crédito
- Preparar fondeo; entregar fondeo
- Hacer gestiones de cartera

### 5.0 Proceso de desarrollo de lealtad del cliente

- Desarrollar estrategia de atención al cliente
- Administrar la operación de atención al cliente
- Comunicarse con el cliente

# Descripción específica de los procesos de la cadena de valor de CVO

## Valor en los procesos de apoyo





## Los procesos de la cadena de valor

### 2.0 Proceso de desarrollo de producto

- Desarrollar productos y servicios
- Administrar portafolio de productos y servicios

### 3.0 Proceso de Mercadeo y Venta de Producto

- Entender tu mercado y tus clientes
- Desarrollar estrategia de mercado
- Desarrollar plan de mercadotecnia
- Desarrollar estrategia de ventas
- Hacer plan de ventas

### 4.0 Proceso de Entrega de Producto

- Aplicar políticas de KYC, PLD y Privacidad
- Analizar propuesta y recabar información para análisis de crédito
- Preparar fondeo; entregar fondeo
- Hacer gestiones de cartera

### 5.0 Proceso de desarrollo de lealtad del cliente

- Desarrollar estrategia de atención al cliente
- Administrar la operación de atención al cliente
- Comunicarse con el cliente

## Desarrollo de producto

### 2.0 Proceso de desarrollo de producto

- Desarrollar productos y servicios
- Administrar portafolio de productos y servicios

## Desarrollo de producto

El proceso de desarrollo de productos y servicios es parte fundamental de la cadena de valor.



- **Mercadotecnia y ventas**

## 3.0 Proceso de Mercadeo y Venta de Producto

- Entender tu mercado y tus clientes
- Desarrollar estrategia de mercado
- Desarrollar plan de mercadotecnia
- Desarrollar estrategia de ventas
- Hacer plan de ventas

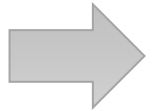
- **Mercadotecnia CVO** (esta en toda la cadena de valor)
  - Mercadotecnia =
    - Campañas que apoyan ventas
    - Planes de ventas; cuotas; programas de aliados - bróker
    - Definición de canales de venta ( venta directa)
    - Investigación de mercado; definición de mercado objetivo
    - Comunicación, publicidad, posicionamiento de la marca
    - Estadísticas (efectividad de campañas; efectividad de planes de ventas; tablas de conversión)
    - Encuestas (satisfacción del cliente y lealtad del cliente)

# Descripción específica de los procesos de la cadena de valor de CVO



- **Ventas CVO** (esta en toda la cadena de valor)
  - Ventas CVO =
    - Prospectación de clientes vigentes, de aliados y canvas (en venta directa)
    - Embudo lleno de prospectos
    - Forecast confiable de los siguientes tres meses
    - Altas tasas de conversión (canvas, aliados, clientes recurrentes)
    - Administración de cartera de clientes

## La Cadena de Valor de CVO



### • **Actividad de clase 1**

(Equipos de máximo 3 participantes)

1. Definan la Cadena de Valor que aplica para CVO, describiendo cada parte del proceso.

(Secuencia, descripción de las actividades que se realizan en cada proceso, identificación de lo que agrega valor)

2. Participe en la discusión de clase con la cadena de valor definida y de acuerdo a las indicaciones del instructor.

# Sesión 2

- **Entrega de Producto**

## 4.0 Proceso de Entrega de Producto

- Aplicar políticas de KYC, PLD y Privacidad
- Analizar propuesta y recabar información para análisis de crédito
- Preparar fondeo; entregar fondeo
- Hacer gestiones de cartera

- **Entrega de Producto CVO**

**Integración de expediente de cliente interesado**



**Evaluación del expediente del cliente**



**Revisión de propuesta del cliente**



**Comité de Inmuebles**



**Entrega de inmueble**

**Generación de escrituración legales**

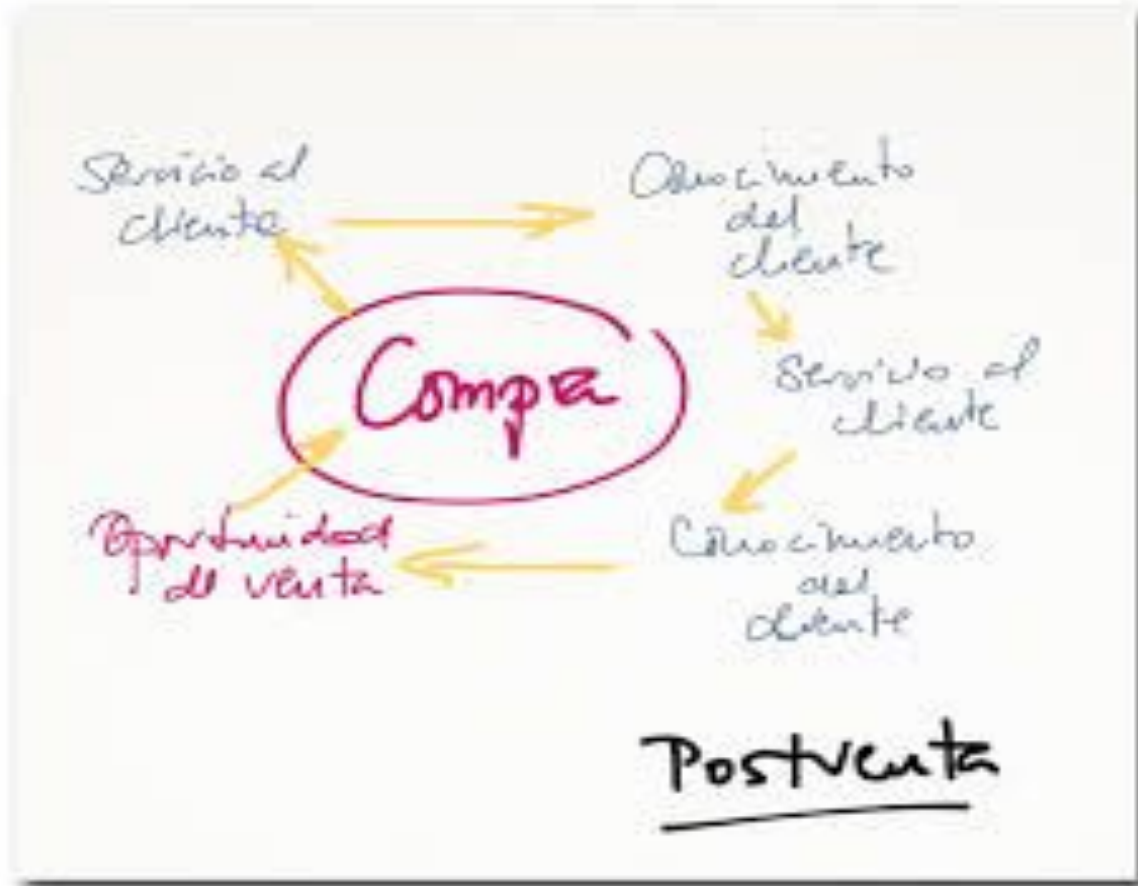
- **Desarrollo de Lealtad del Cliente**

## 5.0 Proceso de desarrollo de lealtad del cliente

- Desarrollar estrategia de atención al cliente
- Administrar la operación de atención al cliente
- Comunicarse con el cliente



# Descripción específica de los procesos de la cadena de valor de CVO



- **Desarrollo de Lealtad del Cliente**

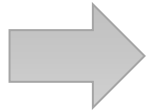
- **Desarrollo de Lealtad del Cliente**

- Programa de post-venta (kit de bienvenida)
- Programa de comunicación con el cliente (llamadas “out” mensuales para clientes AB, CD)
- Atención a peticiones y quejas (llamadas “in”)
- Tiempo de respuesta y tiempo de solución (según política)
- Programas de lealtad (pay back)

- **Desarrollo de lealtad del cliente mediante herramientas como:**

- CRM – Modulo Lealtad (Customer relationship management)
- Encuesta Fácil (software de encuestas)
- Chat
- Tickets
- Políticas de atención a clientes

## Los procesos de la cadena de valor de CVO.



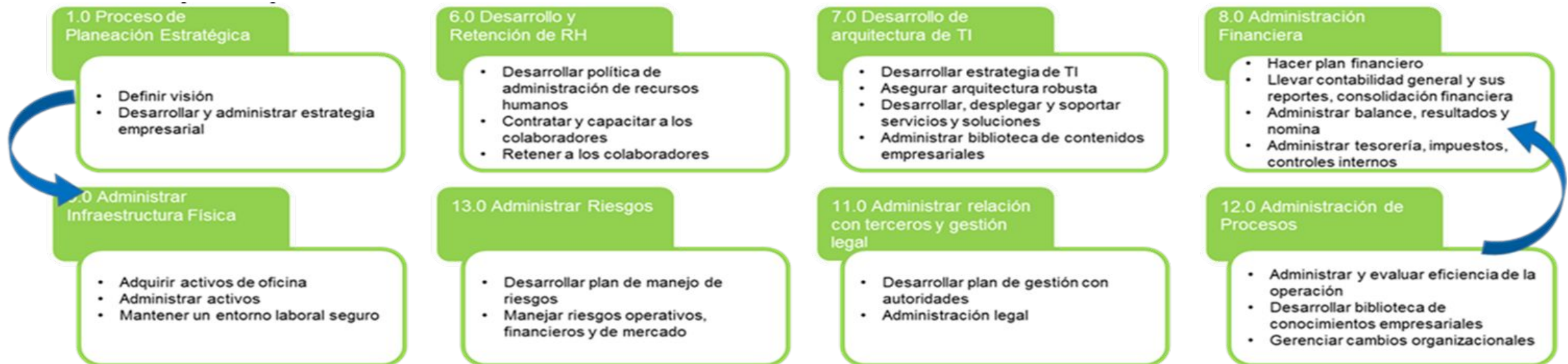
### • Tarea1

(individual)

- a) Define y describe de forma específica, cómo desde tu función contribuyes a la creación de valor de la cadena en las actividades primarias de la Cadena de Valor.
- b) Prepara tu contribución para exponerla en la siguiente sesión.

# Los procesos de apoyo de la cadena de valor de CVO

## • Apoyo



- **Proceso planeación estratégica**

## 1.0 Proceso de Planeación Estratégica

- Definir visión
- Desarrollar y administrar estrategia empresarial

## • Recursos Humanos

### 6.0 Desarrollo y Retención de RH

- Desarrollar política de administración de recursos humanos
- Contratar y capacitar a los colaboradores
- Retener a los colaboradores

## • Recursos Humanos

- Manejo de evaluaciones
- Universidad Corporativa / Capacitaciones





## • Desarrollo y arquitectura de IT

### 7.0 Desarrollo de arquitectura de TI

- Desarrollar estrategia de TI
- Asegurar arquitectura robusta
- Desarrollar, desplegar y soportar servicios y soluciones
- Administrar biblioteca de contenidos empresariales

## • Administración financiera

### 8.0 Administración Financiera

- Hacer plan financiero
- Llevar contabilidad general y sus reportes, consolidación financiera
- Administrar balance, resultados y nomina
- Administrar tesorería, impuestos, controles internos

## • Administración infraestructura física

### 9.0 Administrar Infraestructura Física

- Adquirir activos de oficina
- Administrar activos
- Mantener un entorno laboral seguro

- **Administración de riesgos**

## 13.0 Administrar Riesgos

- Desarrollar plan de manejo de riesgos
- Manejar riesgos operativos, financieros y de mercado

# Los procesos de apoyo de la cadena de valor de CVO

- **Administración de riesgos**



- **Administración de riesgos**



## • Administración legal

11.0 Administrar relación con terceros y gestión legal

- Desarrollar plan de gestión con autoridades
- Administración legal

# Los procesos de apoyo de la cadena de valor de CVO

- **Administración legal**





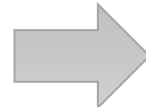
## • Administración de procesos

### 12.0 Administración de Procesos

- Administrar y evaluar eficiencia de la operación
- Desarrollar biblioteca de conocimientos empresariales
- Gerenciar cambios organizacionales

# Los procesos de apoyo de la cadena de valor de CVO

## Los procesos soporte de CVO.

- 
- **Actividad 2** (individual)
    - Define cómo desde tu función contribuyes con los elementos de apoyo a la creación de valor de la cadena, a través de:
      - a) Definir tus interrelaciones con las funciones de apoyo
      - b) Definir tu contribución a esas áreas (actividades que crean valor)



Gracias