

Proyecto de Desarrollo Tecnológico

Nombre del alumno: Alejandro Abarca Geronimo

Número de empleado: 90185787

Nombre de la empresa donde aplica el proyecto: Coppel

Nombre del proyecto: App Móvil: Registro de ventas Coppel

Área de trabajo: Ventas muebles

Puesto: Asesor de ventas

Correo electrónico: soyalejandroabarca@gmail.com

Teléfono / Celular: 7271038080

Nombre del asesor: Ing. Felipe Araux López

Índice

Introducción	pág. 3
Descripción	Pág. 4
Justificación	pág. 4
1. Empresa	pág. 5
1.1 Ficha técnica		
Razón social		
Dirección	pág. 5
1.2 Historia	pág. 5
1.3 Descripción del proceso principal	pág. 5
1.4. Diagrama de flujo del proceso principal	pág. 6
1.5. Principales cliente y proveedores	pág. 7
2. Planeación del proyecto	pág. 7
2.1. Antecedentes	pág. 7
2.1.1. Definición del problema	pág. 7
2.1.2. Diagnóstico	pág. 8
2.1.3. Marco referencial	pág. 8
2.1.4. Propuesta de solución	pág. 9
Conclusiones	pág. 9
Glosario de términos	pág. 10
Referencias	pág. 11

Introducción

En la actualidad, la empresa Coppel se enfrenta a desafíos significativos en el proceso de entrega de productos a domicilio. A pesar de los esfuerzos por mejorar la eficiencia y la satisfacción del cliente, existen problemas persistentes relacionados con la falta de información completa y precisa sobre las referencias adicionales y números de teléfono de contacto. Esta situación genera retrasos, errores y un impacto negativo en la experiencia del cliente.

Con el objetivo de abordar estos desafíos y mejorar la eficiencia en el proceso de entrega, se ha propuesto el desarrollo de una aplicación móvil que permita recopilar y almacenar información adicional para las entregas de productos a domicilio. Esta herramienta estará diseñada para complementar el sistema principal de ventas en línea, proporcionando una solución efectiva para gestionar referencias adicionales y números de teléfono de contacto para cada entrega.

A través de esta aplicación, la empresa Coppel podrá mejorar la calidad de la información de entrega, reducir errores y retrasos en el proceso de entrega, y proporcionar un mejor servicio al cliente. La implementación de esta herramienta contribuirá a una mayor satisfacción del cliente y a una operación logística más eficiente, lo que a su vez beneficiará a la empresa en términos de competitividad y crecimiento.

Descripción

Este proyecto tiene como objetivo desarrollar una aplicación móvil para la empresa Coppel que permita recopilar y almacenar información adicional para las entregas de productos a domicilio. La aplicación estará diseñada para complementar el sistema principal de ventas en línea, proporcionando una herramienta eficaz para gestionar referencias adicionales y números de teléfono de contacto para cada entrega.

Justificación

La implementación de esta aplicación responde a la necesidad de mejorar la eficiencia y precisión en el proceso de entrega de productos a domicilio. Actualmente, las referencias para las entregas a menudo están incompletas o no se capturan adecuadamente en el sistema principal de ventas, lo que puede generar retrasos y problemas en la entrega. Al desarrollar esta herramienta, la empresa Coppel podrá:

- Mayor número de entregas satisfactorias al tener la información de entrega.
- Reducir errores y retrasos en el proceso de entrega.
- Proporcionar un mejor servicio al cliente al garantizar que los productos lleguen de manera oportuna y eficiente.

Todo esto contribuirá a una mayor satisfacción del cliente y a una operación logística más eficiente.

1. Empresa

- **Ficha técnica**
- **Razón social:** Coppel S.A. de C.V.
- **Dirección:** República 2855 Poniente, Colonia Recursos Hidráulicos, Culiacán, Sinaloa, C.P. 80105

1.2 Historia

Coppel S.A. de C.V. es una empresa mexicana fundada en 1941 en Culiacán, Sinaloa. Es conocida principalmente por su cadena de tiendas departamentales que ofrecen productos como ropa, calzado, electrodomésticos, muebles, tecnología y servicios financieros (créditos, seguros, Afore y banco).

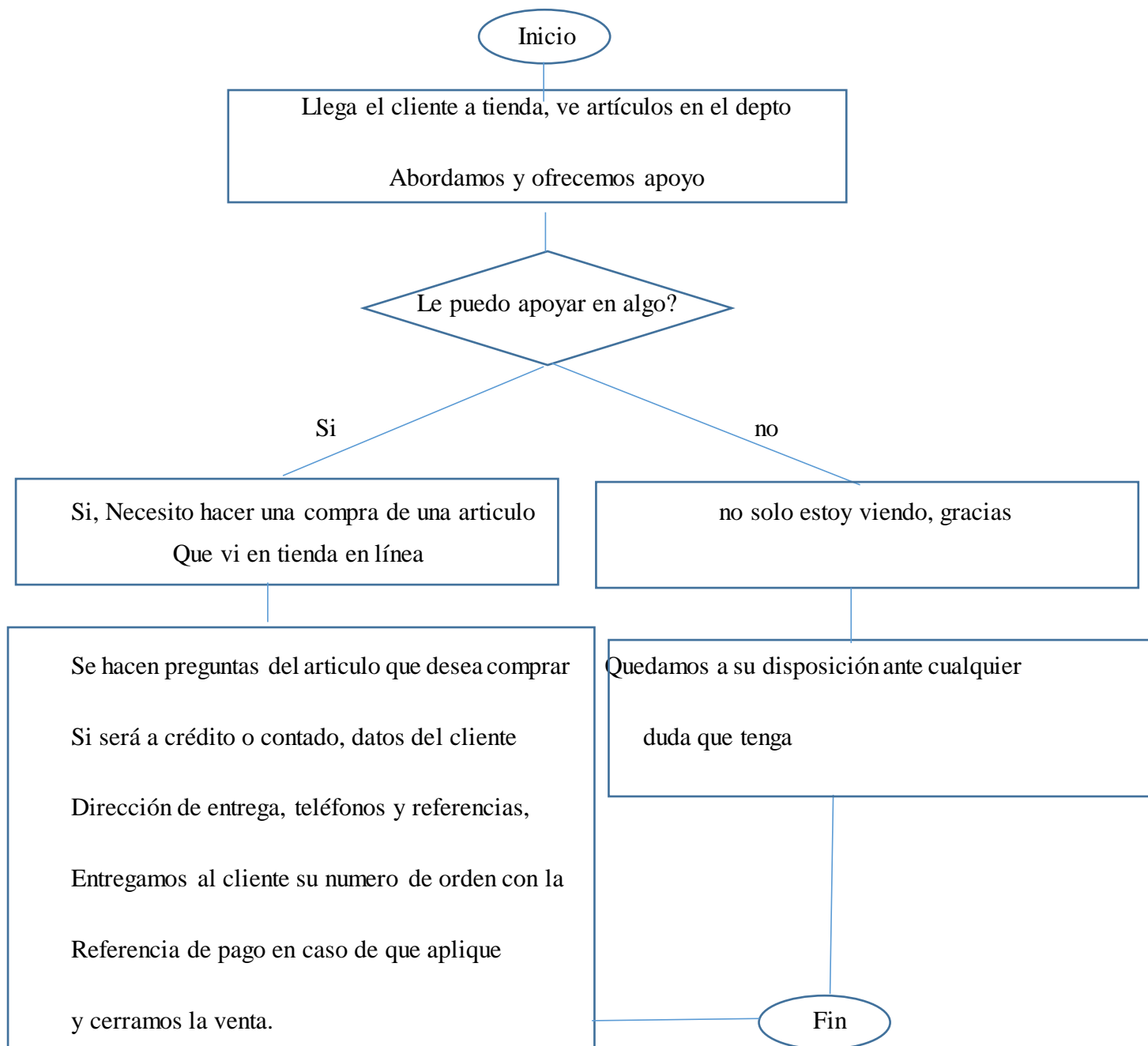
Coppel se caracteriza por su sistema de crédito fácil, accesible a personas sin historial crediticio, lo que ha sido clave en su crecimiento. Tiene presencia en todo México, así como en Argentina, y emplea a más de 100,000 personas. Es una de las cadenas minoristas más grandes del país.

1.3 Descripción del proceso principal

Coppel es visitado diariamente por personas de clase media y baja con el fin de adquirir algún producto de los antes mencionados ya sea físicamente o desde la tienda en línea o app Coppel. Sin embargo muchos buscan también la interacción con lo que desean adquirir, es aquí donde los clientes al ver algo de su agrado en alguno de sus portales digitales acude de manera física para verificar y evaluar el producto que va adquirir y muchas de las veces solo se tiene uno en existencia, es aquí donde entra el comercio en línea, para ello el cliente nos proporcionar algunos datos del artículo que pudo visualizar en la web y nosotros

como vendedores apoyarle a realizar su compra desde la tienda física pero para su entrega en su domicilio el cual también deberá proporcionarlo para su entrega final.

1.4 Diagrama de flujo del proceso principal:



1.5 Principales clientes y proveedores

En relación con los principales clientes con los que cuenta Coppel, como bien ya se mencionó, son personas de clase media y baja, las cuales buscan adquirir productos, como ropa, calzado, electrodomésticos, muebles, tecnología, etc., ya sea en las tiendas físicas o en línea.

En cuanto a los proveedores, Coppel colabora con una gran variedad de empresas que le suministran productos y servicios. Algunos de estos proveedores incluyen: Fabricantes de ropa y calzado, Empresas de tecnología y electrónica, Proveedores de muebles y electrodomésticos, Empresas de servicios financieros y seguros Desarrolladores de software y tecnología para la gestión de inventarios y logística.

2. Planeación del proyecto

2.1 Antecedentes

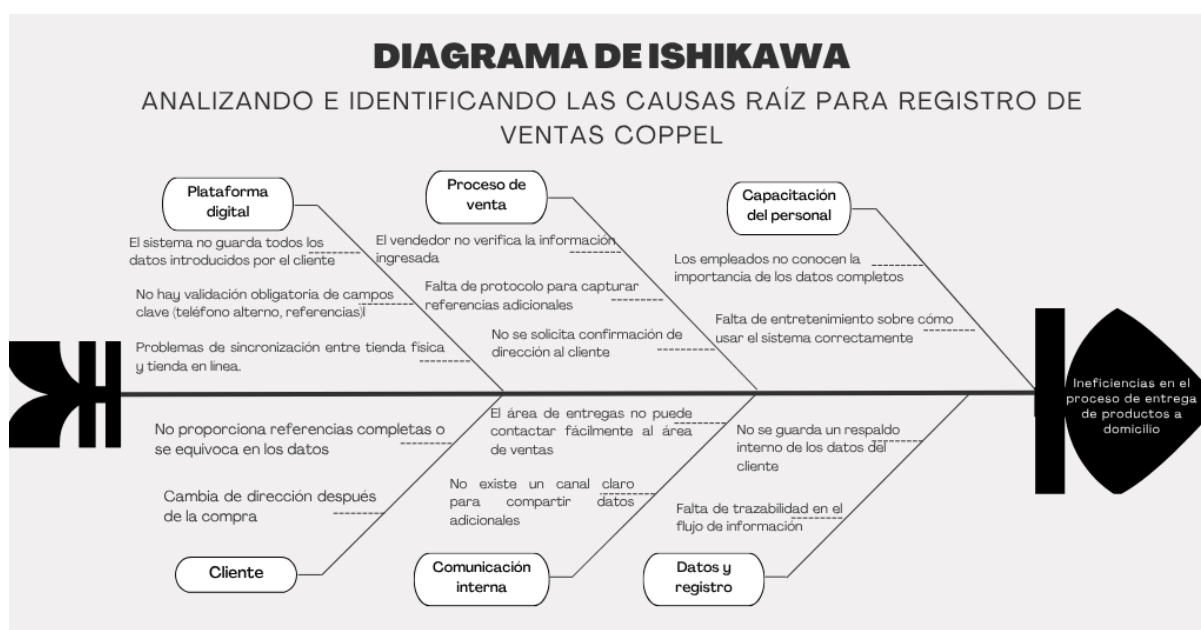
Durante la mayoría de las ventas realizadas a través de la plataforma en línea se ha detectado que las referencias para las entregas de los productos a domicilio muchas de las veces están incompletas o el sistema principal de venta no les arroja la información completa colocada al momento de realizar la venta y colocar estos datos.

2.1.1 Definición del problema

Con el desarrollo de este proyecto lo que se pretende es tener acceso a esta información para los casos en los que el área de entregas la solicite, como referencias adicionales o números de teléfonos extras de contacto en cualquier momento mediante el uso de dicha herramienta y así llevar un control claro y preciso de cada una de ellas.

2.1.1 Diagnostico

Se medirá y evaluará el rendimiento actual del proceso mediante un diagrama de Ishikawa. El cual se desarrolló de acuerdo a la guía de (Ishikawa, 1986).



2.1.3 Marco referencial

En este contexto sobre el registro de ventas y entregas de Coppel, el marco referencial se enfoca en la revisión de la información y la identificación de conceptos, teorías relevantes, metodologías y herramientas que puedan ser aplicados para abordar el problema.

En cuanto a los conceptos y teorías relevantes, se mencionan los Sistemas de gestión de relaciones con clientes (CRM), esto en razón a que un CRM puede ser una herramienta de gran ayuda para Coppel, pues le permitirá gestionar la información de los clientes y las ventas de manera más efectiva. Esto incluye capturar datos de contacto y preferencias de los clientes, así como hacer un seguimiento de las ventas y las entregas.

Finalmente están las Aplicaciones móviles que son herramientas de software diseñadas para funcionar en dispositivos móviles, como smartphones o tabletas, en el contexto del

proyecto se considera la opción más viable, debido a que las aplicaciones móviles pueden facilitar el registro de ventas y entregas, además de proporcionar información en tiempo real.

Por otra parte, en relación a los modelos y metodologías que se podrían aplicar en este proyecto está: el Modelo de Gestión de Procesos de Negocio (BPM), debido a que este modelo se centra en mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos de negocio. En el marco de este proyecto, el BPM puede ser una herramienta importante para optimizar la entrega de productos.

Está también la Metodología de Desarrollo de Software Ágil: esta metodología se enfoca en desarrollar software de manera rápida y adaptable. En el contexto del proyecto, la metodología ágil puede ser ideal para crear la aplicación móvil que registre las ventas.

2.1.4 Propuesta de solución

La implementación de esta herramienta tecnológica permitirá al personal de tienda tener un control de todas las ventas que se realizan durante ciertos periodos, así como el responsable de dicha venta, lo que se pretende es tener acceso a esta información de entrega del cliente para que la entrega sea en la fecha estimada de entrega y evitar quejas y molestias por partes de los clientes al no dar con sus domicilios o los medios de contactos proporcionados durante la captura de información en el sistema principal de venta.

Conclusiones

Sin duda alguna, la implementación de una aplicación móvil para registrar ventas y entregas puede ser una solución muy efectiva para resolver el problema de la falta de información completa sobre las entregas de productos a domicilio. Con esta app, los vendedores podrán registrar sus ventas y recopilar la información de los clientes de una manera

mucho más eficiente, además de ofrecer actualizaciones en tiempo real para los clientes y tener total acceso a la información cuando se requiera.

En términos generales una App Móvil para registrar las ventas de Coppel es una solución innovadora que ayudará a la empresa a ser más eficiente en sus ventas y entregas. Esto no solo reduciría los errores, sino que también mejoraría la satisfacción del cliente. Al implementar una App Móvil, Coppel tendrá la oportunidad de optimizar la gestión de inventario y logística, brindando así un servicio al cliente mucho mejor.

Glosario de términos

A continuación, se comparten algunos términos y definiciones clave que son importantes para este proyecto de registro de ventas y entregas de Coppel:

Aplicación Móvil: Software creado para usarse en dispositivos móviles, como smartphones o tabletas, que facilita el registro de ventas y entregas de manera más eficiente.

CRM (Gestión de Relaciones con Clientes): Enfoque que se centra en comprender y satisfacer las necesidades de los clientes, gestionando de forma más efectiva la información sobre ellos y las ventas.

Entrega: Proceso de llevar productos a los clientes, ya sea a través de personal de entrega o mediante servicios de envío.

Registro de Ventas: Proceso de registrar las ventas y capturar la información de los clientes de manera más eficiente.

Seguimiento y Rastreo: Tecnologías utilizadas para monitorear el estado de las entregas y proporcionar información en tiempo real a los clientes.

Venta: Proceso de venta de productos a los clientes, que puede ser realizado a través de tiendas físicas o en línea.

Términos Específicos de Coppel:

Coppel: Una empresa mexicana que se dedica a ofrecer una variedad de productos y servicios financieros, tanto en sus tiendas físicas como en su plataforma en línea.

Tienda Física: Es el lugar donde los clientes pueden visitar para comprar productos y acceder a los servicios que se ofrecen.

Tienda en Línea: Es la plataforma digital donde los clientes pueden explorar y adquirir productos, así como acceder a los servicios disponibles.

Referencias

1. Ishikawa, K. (1986). Guide to quality control. Asian Productivity Organization.
- Ohno, T. (1988). Toyota production system: Beyond large-scale production. Productivity Press.