|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre** | Hidequel Puga |
| **NAO ID** | 3049 |
| **Fecha** | 12-ago-24 |
| **Trayectoria** | Data Analyst Core |
| **Reto** | Bibliotecas de Python y herramientas de  visualización de datos |

**Roadmap para Olist**

**Objetivo Principal:**

Mejorar la experiencia del cliente en Olist mediante la implementación de mejoras en la atención al cliente, el seguimiento de pedidos, las devoluciones, la puntualidad de las entregas y la personalización de preferencias de entrega.

**Q1 (Mes 1-3): Prioridad en la Atención al Cliente y Seguimiento de Pedidos**

**Mes 1:**

1. **Respuesta Rápida y Efectiva a Quejas en Redes Sociales**
   * *Actividades Clave:*
     + Integrar una herramienta de monitorización de redes sociales para identificar y responder rápidamente a las quejas.
     + Entrenar al equipo de atención al cliente en el uso de la herramienta y en la gestión de respuestas.
   * *Objetivo:*
     + Asegurar que las quejas en redes sociales sean respondidas en menos de 2 horas, mejorando la percepción del cliente.

**Mes 2:**

1. **Desarrollo del Sistema de Seguimiento de Pedidos en Tiempo Real**
   * *Actividades Clave:*
     + Diseñar e implementar una función de rastreo de pedidos en la web y la aplicación móvil.
     + Integrar el sistema de seguimiento con la infraestructura logística existente.
   * *Objetivo:*
     + Permitir a los clientes rastrear sus pedidos en tiempo real y recibir notificaciones automáticas sobre el estado de su entrega.

**Mes 3:**

1. **Lanzamiento del Sistema de Seguimiento de Pedidos**
   * *Actividades Clave:*
     + Realizar pruebas del sistema de seguimiento de pedidos con un grupo piloto de clientes.
     + Ajustar y optimizar la funcionalidad basada en el feedback recibido.
   * *Objetivo:*
     + Desplegar el sistema de seguimiento en tiempo real para todos los clientes, asegurando una alta fiabilidad y precisión.
2. **Monitoreo y Ajuste de la Respuesta en Redes Sociales**
   * *Actividades Clave:*
     + Analizar el impacto de la respuesta rápida en redes sociales sobre la satisfacción del cliente.
     + Ajustar las estrategias de respuesta según el feedback y los resultados observados.
   * *Objetivo:*
     + Mejorar continuamente la calidad de las interacciones en redes sociales y mantener una respuesta eficiente.

**Q2 (Mes 4-6): Optimización de Procesos de Devoluciones y Entregas**

**Mes 4:**

1. **Implementación del Proceso de Devoluciones Sencillo y Claro**
   * *Actividades Clave:*
     + Desarrollar una sección dedicada a devoluciones en la web y la app, con un formulario intuitivo.
     + Automatizar la generación de etiquetas de envío prepagadas e instrucciones de devolución.
   * *Objetivo:*
     + Facilitar el proceso de devoluciones para los clientes, asegurando que sea claro y sencillo, y aumentando la confianza en la plataforma.

**Mes 5:**

1. **Optimización de Rutas de Entrega**
   * *Actividades Clave:*
     + Implementar un software de optimización de rutas para mejorar la eficiencia de las entregas.
     + Realizar capacitaciones al equipo de logística sobre el uso de la herramienta.
   * *Objetivo:*
     + Asegurar que los pedidos sean entregados a tiempo, reduciendo retrasos y mejorando la satisfacción del cliente.

**Mes 6:**

1. **Evaluación y Mejora Continua del Proceso de Devoluciones**
   * *Actividades Clave:*
     + Recoger feedback de los clientes sobre el proceso de devoluciones.
     + Realizar ajustes en el sistema de devoluciones basado en los datos recopilados.
   * *Objetivo:*
     + Optimizar el proceso de devoluciones para maximizar la satisfacción del cliente.
2. **Monitoreo y Mejora de la Puntualidad de Entregas**
   * *Actividades Clave:*
     + Monitorear el desempeño de las entregas en tiempo real y ajustar las rutas según sea necesario.
     + Implementar acciones correctivas en las regiones con mayores problemas de retraso.
   * *Objetivo:*
     + Mantener y mejorar la puntualidad en las entregas, asegurando que se cumplan los tiempos estimados.

**Q3 (Mes 7-9): Personalización de la Experiencia y Expansión de Capacidades**

**Mes 7:**

1. **Lanzamiento de la Personalización de Preferencias de Entrega**
   * *Actividades Clave:*
     + Desarrollar y lanzar una funcionalidad que permita a los clientes personalizar sus preferencias de entrega (fecha, hora y ubicación).
     + Integrar esta funcionalidad con el sistema logístico para garantizar el cumplimiento de las preferencias seleccionadas.
   * *Objetivo:*
     + Proporcionar a los clientes una experiencia de entrega más personalizada, aumentando su satisfacción y fidelidad.
2. **Preparación para la Expansión en Regiones con Alta Demanda**
   * *Actividades Clave:*
     + Analizar el desempeño en diferentes regiones y planificar la expansión de la infraestructura logística donde sea necesario.
     + Considerar la apertura de nuevos centros de distribución o la mejora de los existentes.
   * *Objetivo:*
     + Asegurar que Olist pueda manejar un aumento en la demanda sin comprometer la calidad del servicio.

**Mes 8:**

1. **Evaluación del Impacto y Ajuste del Roadmap**
   * *Actividades Clave:*
     + Evaluar el impacto de las nuevas funcionalidades y mejoras implementadas en la satisfacción del cliente.
     + Revisar y ajustar el roadmap para los próximos trimestres según los resultados obtenidos y las prioridades emergentes.
   * *Objetivo:*
     + Asegurar que las estrategias implementadas estén alineadas con los objetivos de largo plazo de Olist y que se continúe mejorando la experiencia del cliente.

**Mes 9:**

1. **Innovación en la Experiencia del Cliente**
   * *Actividades Clave:*
     + Investigar nuevas tecnologías y tendencias en E-commerce que puedan mejorar la experiencia del cliente.
     + Planificar la implementación de nuevas funciones o mejoras innovadoras.
   * *Objetivo:*
     + Mantener a Olist a la vanguardia del servicio al cliente en el mercado de E-commerce en Brasil.

**Q4 (Mes 10-12): Consolidación y Expansión de Capacidades**

**Mes 10:**

1. **Consolidación de la Experiencia de Personalización de Entregas**
   * *Actividades Clave:*
     + Realizar un análisis detallado del uso de la funcionalidad de personalización de entregas.
     + Recoger y analizar feedback de los clientes sobre la experiencia de entrega personalizada.
     + Ajustar y optimizar la funcionalidad basada en los datos y comentarios recibidos.
   * *Objetivo:*
     + Asegurar que la personalización de entregas se mantenga alineada con las expectativas y necesidades del cliente, mejorando continuamente la experiencia.
2. **Fortalecimiento de la Infraestructura Logística**
   * *Actividades Clave:*
     + Continuar con la expansión y optimización de los centros de distribución en regiones clave.
     + Implementar mejoras tecnológicas adicionales en el sistema logístico para soportar un mayor volumen de pedidos.
   * *Objetivo:*
     + Garantizar que la infraestructura logística pueda manejar eficientemente el crecimiento de la demanda, evitando cuellos de botella y retrasos.

**Mes 11:**

1. **Integración de Nuevas Tecnologías de Seguimiento y Análisis**
   * *Actividades Clave:*
     + Investigar e implementar tecnologías avanzadas para el seguimiento de pedidos y la gestión de inventarios (como IoT y machine learning).
     + Integrar estas tecnologías con los sistemas existentes para mejorar la precisión y eficiencia en la gestión logística.
   * *Objetivo:*
     + Mejorar la capacidad de Olist para prever y reaccionar a problemas logísticos, minimizando los retrasos y optimizando las operaciones.
2. **Evaluación del Impacto en la Satisfacción del Cliente**
   * *Actividades Clave:*
     + Realizar encuestas y análisis de datos para evaluar cómo las mejoras implementadas han afectado la satisfacción general del cliente.
     + Ajustar estrategias y procesos internos basados en los resultados de esta evaluación.
   * *Objetivo:*
     + Mantener un enfoque centrado en el cliente, asegurando que las mejoras continúen alineadas con sus necesidades y expectativas.

**Mes 12:**

1. **Planificación Estratégica para el Próximo Año**
   * *Actividades Clave:*
     + Realizar una revisión exhaustiva del roadmap anual, evaluando el cumplimiento de objetivos y la efectividad de las iniciativas.
     + Definir nuevas metas y estrategias para el próximo año, basadas en el rendimiento actual y las oportunidades de mercado emergentes.
   * *Objetivo:*
     + Asegurar una planificación estratégica sólida que permita a Olist continuar su crecimiento y mejorar su posición en el mercado.
2. **Preparación para el Lanzamiento de Nuevas Funcionalidades**
   * *Actividades Clave:*
     + Identificar nuevas funcionalidades o mejoras que podrían ser implementadas el próximo año para seguir innovando la experiencia del cliente.
     + Realizar estudios de viabilidad y planificar las fases iniciales de desarrollo para estas nuevas iniciativas.
   * *Objetivo:*
     + Estar preparados para iniciar el nuevo año con un conjunto claro de objetivos y proyectos que mantengan a Olist a la vanguardia del mercado.

**Resumen:**

Q1 (Mes 1-3): Prioridad en la Atención al Cliente y Seguimiento de Pedidos

Mes 1:

1. Respuesta Rápida y Efectiva a Quejas en Redes Sociales

Mes 2:

1. Desarrollo del Sistema de Seguimiento de Pedidos en Tiempo Real

Mes 3:

1. Lanzamiento del Sistema de Seguimiento de Pedidos

2. Monitoreo y Ajuste de la Respuesta en Redes Sociales

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q2 (Mes 4-6): Optimización de Procesos de Devoluciones y Entregas

Mes 4:

1. Implementación del Proceso de Devoluciones Sencillo y Claro

Mes 5:

1. Optimización de Rutas de Entrega

Mes 6:

1. Evaluación y Mejora Continua del Proceso de Devoluciones

2. Monitoreo y Mejora de la Puntualidad de Entregas

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q3 (Mes 7-9): Personalización de la Experiencia y Expansión de Capacidades

Mes 7:

1. Lanzamiento de la Personalización de Preferencias de Entrega

2. Preparación para la Expansión en Regiones con Alta Demanda

Mes 8:

1. Evaluación del Impacto y Ajuste del Roadmap

Mes 9:

1. Innovación en la Experiencia del Cliente

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q4 (Mes 10-12): Consolidación y Expansión de Capacidades

Mes 10:

1. Consolidación de la Experiencia de Personalización de Entregas

2. Fortalecimiento de la Infraestructura Logística

Mes 11:

1. Integración de Nuevas Tecnologías de Seguimiento y Análisis

2. Evaluación del Impacto en la Satisfacción del Cliente

Mes 12:

1. Planificación Estratégica para el Próximo Año

2. Preparación para el Lanzamiento de Nuevas Funcionalidades