|  |  |
| --- | --- |
| **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**

**Q1 (Mes 1-3): Resolución de Quejas y Rastreo de Pedidos**

* **Mes 1:**
  + **Respuesta Rápida a Quejas en Redes Sociales**
    - Implementar un sistema de respuesta automatizada en redes sociales.
    - Formar al equipo de atención al cliente para asegurar respuestas en menos de 2 horas.
  + **Rastreo en Tiempo Real de Pedidos**
    - Desarrollar la funcionalidad de rastreo en tiempo real en la aplicación y sitio web.
    - Integrar con el sistema logístico para mostrar ubicaciones precisas de los pedidos.
* **Mes 2:**
  + **Pruebas y Ajustes del Sistema de Rastreo**
    - Realizar pruebas piloto del sistema de rastreo en regiones clave.
    - Recopilar feedback y ajustar la precisión y visualización del rastreo.
  + **Seguimiento de Quejas**
    - Implementar seguimiento a clientes para asegurarse de que las quejas se resuelvan satisfactoriamente.
* **Mes 3:**
  + **Lanzamiento Completo del Sistema de Rastreo**
    - Desplegar el rastreo de pedidos en tiempo real para todos los usuarios.
    - Monitorear su uso y hacer ajustes en tiempo real.

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

* **Mes 4:**
  + **Facilidad para Realizar Devoluciones**
    - Desarrollar e implementar una sección dedicada para devoluciones en la web y la app móvil.
    - Crear un proceso claro y simplificado para iniciar devoluciones.
* **Mes 5:**
  + **Optimización de la Logística de Entregas**
    - Implementar mejoras en las rutas de entrega y en los centros de distribución.
    - Monitorear la reducción de retrasos en las regiones problemáticas.
  + **Instrucciones y Confirmaciones de Devolución**
    - Automatizar la generación de instrucciones y etiquetas prepagadas de devolución.
    - Enviar confirmaciones y actualizaciones a los clientes sobre el estado de sus devoluciones.
* **Mes 6:**
  + **Reducción de Retrasos en Entregas**
    - Evaluar el impacto de las mejoras logísticas en los retrasos y hacer ajustes si es necesario.
    - Medir la satisfacción del cliente con el nuevo proceso de devoluciones.

**Q3 (Mes 7-9): Personalización de Entregas y Mejora Continua**

* **Mes 7:**
  + **Personalización de Preferencias de Entrega**
    - Desarrollar la funcionalidad de personalización de entregas (fecha, hora y lugar).
    - Integrar con los sistemas de inventario y logística para asegurar cumplimiento.
* **Mes 8:**
  + **Evaluación de la Personalización de Entregas**
    - Lanzar la función de personalización de entregas para todos los clientes.
    - Recopilar datos y feedback sobre la experiencia para futuras mejoras.
* **Mes 9:**
  + **Mejoras Basadas en Feedback**
    - Ajustar las funcionalidades de personalización de entrega basadas en el uso y la retroalimentación.
    - Identificar nuevas áreas de mejora en la logística y atención al cliente.

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

* **Mes 10:**
  + **Consolidación de la Experiencia de Personalización de Entregas**
    - Análisis de la adopción de la funcionalidad de personalización de entregas.
    - Ajustar y optimizar con base en los datos recogidos.
* **Mes 11:**
  + **Fortalecimiento de la Infraestructura Logística**
    - Continuar la expansión y mejora de centros de distribución.
    - Implementar nuevas tecnologías de seguimiento y gestión de inventarios.
* **Mes 12:**
  + **Planificación Estratégica para el Próximo Año**
    - Revisar los avances del año y ajustar la estrategia para el siguiente.
    - Identificar nuevas funcionalidades para seguir mejorando la experiencia del cliente.