

Universidad Peruana Los Andes

Mapa de Procesos sobre la implementación de un sistema de comercio electrónico mediante una app móvil para DXN

Integrantes:

Huamanlazo Sánchez Italo
Enciso Carbajal jhon ever
Hinostroza canchumanya luis daniel

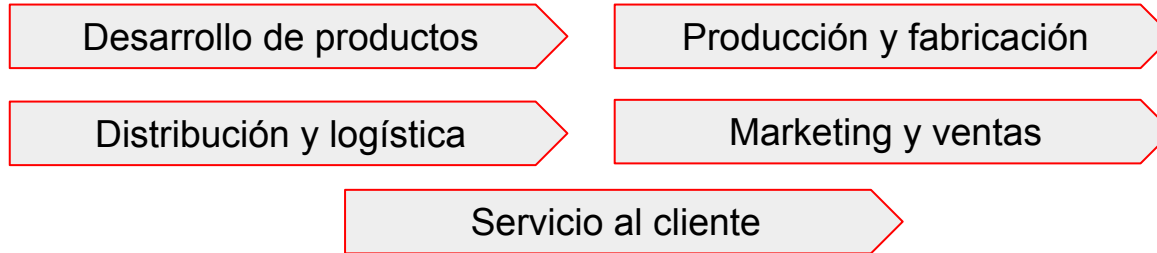


Mapa de Procesos sobre la implementación de un sistema de comercio electrónico mediante una app móvil para DXN

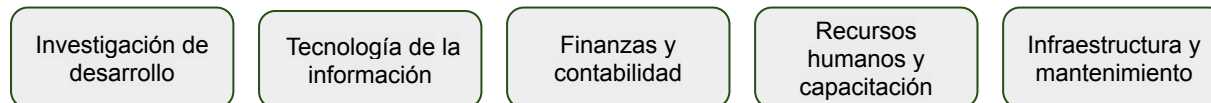
Procesos de Gestión



Procesos clave



Procesos de soporte



Justificación de los procesos

PROCESOS DE GESTIÓN

Planificación estratégica

Justificación: Define los objetivos y la dirección del proyecto de la app. Establece las metas a largo plazo para alinear todos los esfuerzos.

Gestión financiera

Justificación: Controla el presupuesto, la inversión en tecnología, y los costos operativos del sistema. Es crucial para garantizar la viabilidad económica.

Monitoreo de Evaluación del desempeño

Justificación: Mide si los procesos están logrando los objetivos. Ayuda a detectar fallas y oportunidades de mejora continua.

Gestión de Recursos Humanos

Justificación: Administra el personal necesario para desarrollar, operar y mantener el sistema de comercio electrónico. Sin talento humano capacitado, el proyecto no sería viable.

Gestión de calidad

Justificación: Supervisa que los productos y servicios digitales cumplan estándares de calidad. Garantiza que el cliente tenga una experiencia satisfactoria con la app.

PROCESOS CLAVE

Producción y fabricación

Justificación: Transforma materias primas en productos listos para vender en la app. Es esencial porque sin productos no hay oferta comercial.

Desarrollo de productos

Justificación: Diseña y mejora los productos ofrecidos. En un entorno digital, se necesita constante innovación para satisfacer al cliente

Distribución y logística

Justificación: Asegura la entrega oportuna de los productos comprados por la app. Es clave para cumplir las promesas al cliente y garantizar su satisfacción.

Marketing y ventas

justificación: Promociona productos y gestiona las ventas dentro de la app. Es fundamental para atraer tráfico y convertirlo en clientes.

Servicio al cliente

Justificación: Atiende consultas, reclamos y postventa. Esto fideliza al cliente y refuerza la confianza en el canal de ventas digital.

PROCESOS SOPORTE

Investigación de desarrollo

Justificación: Genera conocimiento para mejorar productos, procesos y tecnología. Favorece la innovación del sistema y los productos en la app.

Finanzas y contabilidad

Justificación: Lleva el control financiero y contable de las operaciones generadas por la app. Garantiza transparencia y control económico.

Tecnología de la información

Justificación: Proporciona el soporte técnico para el funcionamiento de la app móvil. Sin TI, la plataforma no podría operar.

Recursos humanos y capacitación

Justificación: Capacita al personal para operar el nuevo sistema. Asegura que los colaboradores estén preparados para el entorno digital.

Infraestructura y mantenimiento

Justificación: Se encarga de que los servidores, redes y dispositivos funcionen correctamente. Es fundamental para la estabilidad y disponibilidad de la app.