

Cédula de Procesos:

Gestión de la Experiencia Omnicanal

- **Objetivo:** Ofrecer una experiencia de compra fluida y consistente para el cliente en todos los puntos de contacto (tienda física, web, app y redes sociales).
- **Propietario del Proceso:** Gerente de Operaciones Omnicanal.
- **Entradas:**
 - Datos del cliente (historial, preferencias).
 - Inventario de productos en tiempo real.
 - Promociones y precios unificados.
- **Salidas:**
 - Cliente satisfecho.
 - Ventas consolidadas.
 - Análisis de datos de comportamiento del cliente.
- **Procedimientos:**
 - **Sincronización de Inventario:** Mantener el inventario en línea y en tienda actualizado para evitar ventas de productos agotados.
 - **Unificación de Precios y Promociones:** Asegurar que los precios y las ofertas sean los mismos en todos los canales.
 - **Gestión de Clic & Recoge:** Procedimiento para que el cliente compre en línea y recoja su pedido en una sucursal, incluyendo la notificación de que el pedido está listo.
 - **Gestión de Devoluciones:** Procedimiento para procesar devoluciones sin importar dónde se realizó la compra.
- **Indicadores de Desempeño:**
 - Tasa de satisfacción del cliente omnicanal.
 - Tiempo promedio para completar un pedido de "Clic & Recoge".
 - Porcentaje de ventas que provienen de múltiples canales.

Cédula de Procesos: Gestión de E-commerce y Marketplace

- **Objetivo:** Optimizar la operación de la plataforma de venta en línea, desde la UX/UI, la publicación de productos y la confirmación de la entrega.
- **Propietario del Proceso:** Gerente de E-commerce.
- **Entradas:**
 - Catálogo de productos (descripciones, imágenes, precios).
 - Pedidos de clientes en línea.
 - Datos de inventario de proveedores.
- **Salidas:**

- Pedidos procesados y pagados.
- Órdenes de preparación para logística.
- Confirmación de envío para el cliente.
- **Procedimientos:**
 - **Publicación de Productos:** Cargar y actualizar productos en la plataforma VTEX, incluyendo descripciones, imágenes y precios.
 - **Procesamiento de Pedido en Línea:** El sistema recibe el pedido, verifica el pago y la disponibilidad del producto.
 - **Comunicación con el Cliente:** Enviar notificaciones automáticas por correo, WhatsApp o SMS sobre el estado del pedido.
 - **Gestión de Ventas en Redes Sociales (Social Selling):** Procedimientos para procesar pedidos iniciados a través de plataformas como Facebook o Instagram.
- **Indicadores de Desempeño:**
 - Tasa de conversión de ventas en línea.
 - Tiempo promedio de procesamiento de pedidos.
 - Porcentaje de pedidos sin errores.

Cédula de Procesos: Gestión de Logística y Cadena de Suministro

- **Objetivo:** Asegurar que los productos estén disponibles y sean entregados de manera eficiente a los clientes, optimizando el flujo desde el almacén hasta el punto final de entrega.
- **Propietario del Proceso:** Gerente de Operaciones y Logística.
- **Entradas:**
 - Órdenes de compra.
 - Productos de proveedores.
 - Pedidos en línea y de tiendas físicas.
- **Salidas:**
 - Productos en inventario.
 - Entregas a tiempo.
 - Datos de seguimiento de envíos.
- **Procedimientos:**
 - **Recepción y Almacenamiento:** Procedimiento para recibir, verificar y almacenar los productos de los proveedores.
 - **Preparación de Pedidos (Picking y Packing):** Proceso de seleccionar los productos del almacén y empaquetarlos para su envío.
 - **Coordinación de Transporte:** Organizar la distribución de productos a las tiendas o directamente a los clientes, asegurando que se cumplan los tiempos de entrega.
 - **Gestión de Inventarios:** Monitorear los niveles de stock para evitar desabastecimientos o excesos de inventario.

- **Indicadores de Desempeño:**
 - Tiempo promedio de entrega.
 - Precisión de inventario.
 - Costos de envío por pedido.

Cédula de Procesos: Gestión de Servicios Financieros (Tarjeta de Crédito)

- **Objetivo:** Simplificar y optimizar el proceso de solicitud, aprobación y administración de la tarjeta de crédito "La Marina" para mejorar la experiencia del cliente y la rentabilidad del servicio.
- **Propietario del Proceso:** Gerente de Servicios Financieros.
- **Entradas:**
 - Solicitudes de tarjeta de crédito (datos del cliente).
 - Información de historial crediticio.
- **Salidas:**
 - Aprobaciones o rechazos de solicitudes.
 - Emisión de tarjetas de crédito.
 - Facturas y estados de cuenta.
- **Procedimientos:**
 - **Recepción de Solicitud:** Recibir y digitalizar las solicitudes de tarjeta de crédito (en línea o en tienda).
 - **Evaluación de Crédito:** Analizar la información del cliente y su historial para determinar la elegibilidad.
 - **Aprobación y Emisión:** Aprobar la solicitud y proceder a la emisión y envío de la tarjeta al cliente.
 - **Gestión de Facturación y Pagos:** Generar y enviar estados de cuenta y gestionar los pagos de los clientes.
- **Indicadores de Desempeño:**
 - Tiempo promedio de aprobación de solicitud.
 - Porcentaje de solicitudes aprobadas.
 - Tasa de morosidad.

