



# Problema Lab 05

Project Management

## RESOLVEMOS UNA CRISIS ANTE LA CAÍDA DEL COMERCIO DE UN ECOMMERCE

A lo largo de este lab hemos aprendido cómo enfrentarnos a una situación de crisis, saber anticiparla y responder a tiempo para minimizar sus efectos. Ha llegado el momento de trabajar un nuevo caso hipotético para llevar nuestros conocimientos a la práctica.

La plataforma de ecommerce de Cosmetics Solutions, especializada en la venta de productos cosméticos faciales para mujeres, se ha enfrentado a una interrupción inesperada en su sitio web durante un período crucial de ventas y necesita que, como profesionales, aportemos una solución efectiva.

### Objetivos de aprendizaje

- Reconocer y comprender las causas de la interrupción en el sitio web, así como sus efectos en la experiencia del cliente y el funcionamiento del negocio.
- Crear un plan estructurado para restaurar la funcionalidad del sitio web.
- Utilizar técnicas y metodologías para abordar la interrupción, tomando decisiones efectivas y priorizando acciones para solucionar el problema tanto de manera ágil como eficiente.

- Aprender a manejar la comunicación con los clientes afectados.

## **Descripción la actividad**

Una interrupción inesperada en el sistema de la plataforma de ventas de Cosmetics Solutions ha causado una caída total del sitio web durante un día entero. Esta situación ha provocado una pérdida significativa de ventas, descontento en la clientela y daño en la reputación de la marca.

La causa exacta de la interrupción aún no se ha identificado. El equipo directivo debe abordar esta crisis para restablecer la funcionalidad del sitio y minimizar su impacto negativo que pueda surgir en el negocio.

¿Cuál es tu función? Llevar a cabo una respuesta rápida, efectiva, para así restaurar la funcionalidad del sitio. Y, en consecuencia, mitigar el impacto que pueda surgir en los clientes con la misión de garantizar la continuidad de la empresa en un entorno altamente competitivo.

El desafío radica en identificar las causas subyacentes de la interrupción, desarrollar estrategias de restauración y ejecutar soluciones efectivas para minimizar el impacto negativo en la experiencia de navegación de los usuarios.

## **Formato de entrega**

Sube al campus un documento en el que especifiques cómo has identificado la raíz del problema y desarrollado un plan de acción para restaurar la funcionalidad del sistema. Aplica las técnicas y estrategias aprendidas durante el lab diseñadas de forma específica para resolver la crisis. Ten en cuenta que la extensión máxima no debe superar las 2 hojas de Word. ¡A por ello!

## **Criterios de corrección**

A la hora de autoevaluar tu ejercicio, lo primero que debes considerar es si has sabido identificar las causas de la interrupción en el sitio web de Cosmetics Solutions. Considera la efectividad de tu plan y si has aplicado metodologías o técnicas específicas. ¿Cómo has gestionado la comunicación con los clientes afectados? ¿Has restaurado su confianza? Todas estas son cuestiones a tener en cuenta.



[Qualentum.com](https://www.qualentum.com)