Quiz

“Análisis de Sistemas para el Programa de Fidelización”

Nombre: Luis Eduardo Gasca Bonilla

Fecha:23-08-2024

**Introducción**

En el competitivo mercado actual, las empresas buscan constantemente maneras de fidelizar a sus clientes y mejorar su lealtad. Un programa de fidelización bien diseñado no solo incentiva a los clientes a realizar más compras, sino que también fortalece su relación con la marca, promueve la repetición de negocios y puede convertirse en una fuente valiosa de datos sobre el comportamiento del consumidor. Este documento detalla el análisis de un sistema de fidelización para una tienda que desea implementar un programa mensual de premios para sus clientes más destacados.

El objetivo del programa es premiar a tres clientes seleccionados cada mes, basándose en un sistema de puntos acumulados. Estos puntos se obtienen a través de la compra de productos, así como por acciones adicionales como recomendar la tienda a amigos o completar encuestas de satisfacción. Cada cliente puede acumular puntos de diversas maneras, y el número de entradas para el sorteo mensual que recibe varía en función de la cantidad total de puntos acumulados.

Para garantizar la transparencia y la equidad en el proceso de selección, el sistema de fidelización deberá registrar detalladamente todas las transacciones y las acciones de los clientes, así como mantener un historial exhaustivo de los sorteos y premios otorgados. Además, se busca optimizar el programa para aumentar la participación y la satisfacción del cliente.

Este documento aborda los siguientes aspectos clave:

**1. Identificación de Entradas y Salidas de Datos:** Un análisis detallado de los datos necesarios para el funcionamiento del sistema y los resultados que se deben generar.

**2. Diseño de Mockup**: Una representación visual de la interfaz del sistema de fidelización, mostrando cómo se gestionarán los clientes, el sorteo y los premios.

**3. Contrapropuesta para Optimización**: Recomendaciones para mejorar el programa de fidelización, aumentando la participación de los clientes y la eficacia del sistema.

El análisis se realiza con el fin de establecer una base sólida para el desarrollo e implementación del sistema de fidelización, asegurando que cumpla con los objetivos comerciales y proporcione una experiencia satisfactoria tanto para la tienda como para sus clientes

Este texto proporciona una visión general del propósito y los objetivos del sistema de fidelización, y establece el contexto para el análisis y las recomendaciones que seguirán en el documento.

Claro, aquí está la sección detallada de identificación de entradas y salidas de datos para el sistema de fidelización:

---

**- Identificación de Entradas y Salidas de Datos**

**Entradas de Datos**

1. \*\*Compras de Clientes\*\*

- \*\*Descripción\*\*: Información sobre cada transacción realizada por los clientes en la tienda. Este dato es fundamental para calcular los puntos acumulados en función del monto gastado y los productos comprados.

- \*\*Datos Específicos\*\*:

- \*\*ID de Cliente\*\*: Identificador único para cada cliente.

- \*\*Fecha de Compra\*\*: Fecha en la que se realizó la transacción.

- \*\*Monto Total\*\*: Cantidad total gastada en la compra.

- \*\*Productos Comprados\*\*: Lista de productos adquiridos, incluyendo cantidades y precios.

- \*\*Formato\*\*: Registros en la base de datos de ventas o sistema de punto de venta (POS).

2. \*\*Puntos Acumulados\*\*

- \*\*Descripción\*\*: Datos sobre los puntos que cada cliente ha acumulado a lo largo del tiempo, basados en sus compras y otras acciones que generan puntos.

- \*\*Datos Específicos\*\*:

- \*\*ID de Cliente\*\*: Identificador único para cada cliente.

- \*\*Total de Puntos\*\*: Número total de puntos acumulados por el cliente.

- \*\*Fecha de Actualización\*\*: Fecha en que se actualizó el total de puntos.

- \*\*Formato\*\*: Tabla en la base de datos de fidelización con campos para ID de cliente y puntos acumulados.

3. \*\*Acciones Adicionales\*\*

- \*\*Descripción\*\*: Información sobre acciones que permiten a los clientes acumular puntos adicionales, como recomendaciones o encuestas.

- \*\*Datos Específicos\*\*:

- \*\*ID de Cliente\*\*: Identificador único para cada cliente.

- \*\*Tipo de Acción\*\*: Tipo de acción realizada (recomendación, encuesta, etc.).

- \*\*Fecha de Acción\*\*: Fecha en la que se realizó la acción.

- \*\*Puntos Adicionales\*\*: Puntos adicionales otorgados por la acción.

- \*\*Formato\*\*: Registro en la base de datos de acciones o sistema de gestión de marketing.

4. \*\*Premios Disponibles\*\*

- \*\*Descripción\*\*: Información sobre los premios que se ofrecerán en el sorteo mensual.

- \*\*Datos Específicos\*\*:

- \*\*ID de Premio\*\*: Identificador único para cada premio.

- \*\*Descripción del Premio\*\*: Descripción detallada del premio (e.g., “Tarjeta de regalo de $100”).

- \*\*Cantidad Disponible\*\*: Número de premios disponibles para el sorteo.

- \*\*Formato\*\*: Lista en el sistema de gestión de premios o base de datos.

**Salidas de Datos**

**1. \*\*Ganadores del Sorteo\*\***

- \*\*Descripción\*\*: Lista de clientes seleccionados como ganadores en el sorteo mensual.

- **\*\*Datos Específicos\*\*:**

- \*\*ID de Ganador\*\*: Identificador único del cliente ganador.

- \*\*Nombre del Ganador\*\*: Nombre completo del cliente.

- \*\*Premio Recibido\*\*: Descripción del premio que recibe el ganador.

- \*\*Fecha del Sorteo\*\*: Fecha en que se realizó el sorteo.

- \*\*Formato\*\*: Reporte generado después del sorteo, en formato de tabla o lista.

**2. \*\*Registro de Premios\*\***

- \*\*Descripción\*\*: Detalles sobre los premios entregados a los clientes a lo largo del tiempo.

**- \*\*Datos Específicos\*\*:**

- \*\*ID de Premio\*\*: Identificador del premio entregado.

- \*\*Nombre del Cliente\*\*: Nombre completo del cliente que recibió el premio.

- \*\*Premio Entregado\*\*: Descripción del premio recibido.

- \*\*Fecha de Entrega\*\*: Fecha en la que se entregó el premio.

- \*\*Formato\*\*: Base de datos o archivo histórico.

**3. \*\*Historial de Sorteos\*\***

- **Descripción:** Información completa sobre todos los sorteos realizados, incluyendo fechas y resultados.

**- Datos Específicos:**

**-ID de Sorteo**: Identificador único para cada sorteo.

- **Fecha del Sorteo:** Fecha en que se realizó el sorteo.

- **Ganadores:** Lista de ganadores del sorteo, incluyendo nombre y premio recibido.

**- Formato:** Base de datos o informe histórico.

**4. Informe de Fidelización**

- **Descripción:** Datos y estadísticas sobre la participación de los clientes en el programa de fidelización.

**- Datos Específicos:**

**- Total de Clientes:** Número total de clientes que participan en el programa.

- **Puntos Acumulados Totales:** Suma de todos los puntos acumulados por los clientes.

- \*\*Participación en Acciones Adicionales\*\*: Estadísticas sobre las acciones adicionales realizadas por los clientes.

**- Formato:** Reporte analítico en formato de tabla o gráfico.

**Mokap:**

<https://www.figma.com/design/ANk2FkB0paeA8mB0q1EuSe/Untitled?node-id=0-1&t=eJ3e5iRNF9Ig3LNQ-1>