



Caso Holístico en Vivo

MEGA Jueves #29

14 de Septiembre 2023

Lucía Cantú - **Customer Success Manager**

Yesica Carreño- **Customer Success Representative**

C1 Internal



Agenda

- Detalle del caso de uso
- Iniciando el recorrido del cliente
- ¿Qué sucede dentro de la organización?
- Las tecnologías apoyando la experiencia del cliente
- Capacidades que el negocio es capaz de entregar al cliente
- ¿Mis aplicaciones implementadas son las correctas?
- ¿Qué puedo hacer para mejorar la experiencia del cliente?



Detalle del caso de uso

Descripción del tipo de negocio

Hora del café

- El **café** es la bebida que las personas eligen tomar por la mañana o a cualquier hora del día
- Cada vez se hace más común la actividad de **pedir bebida** y comida a través de alguna app
- Existen **distintas plataformas** que nos permiten hacer pedidos de café, brindando todas las opciones de menú, personalización de las bebidas y opciones de pago a solo unos cuantos clics y con el objetivo final de recibirlos en el sitio donde tu te encuentres
- La **experiencia** que se tiene cuando uno decide hacer uso de estas plataformas puede variar entre negocio y negocio, plataforma a plataforma, repartidor a repartidor y el negocio siempre está en la **constante búsqueda de ser el mejor**
- En este caso holístico en vivo, descifraremos qué cambios tendríamos que hacer para que la **experiencia del cliente sea la mejor posible** y que eso permita colocarnos como el **mejor proveedor de café del país**





Iniciando el recorrido del cliente

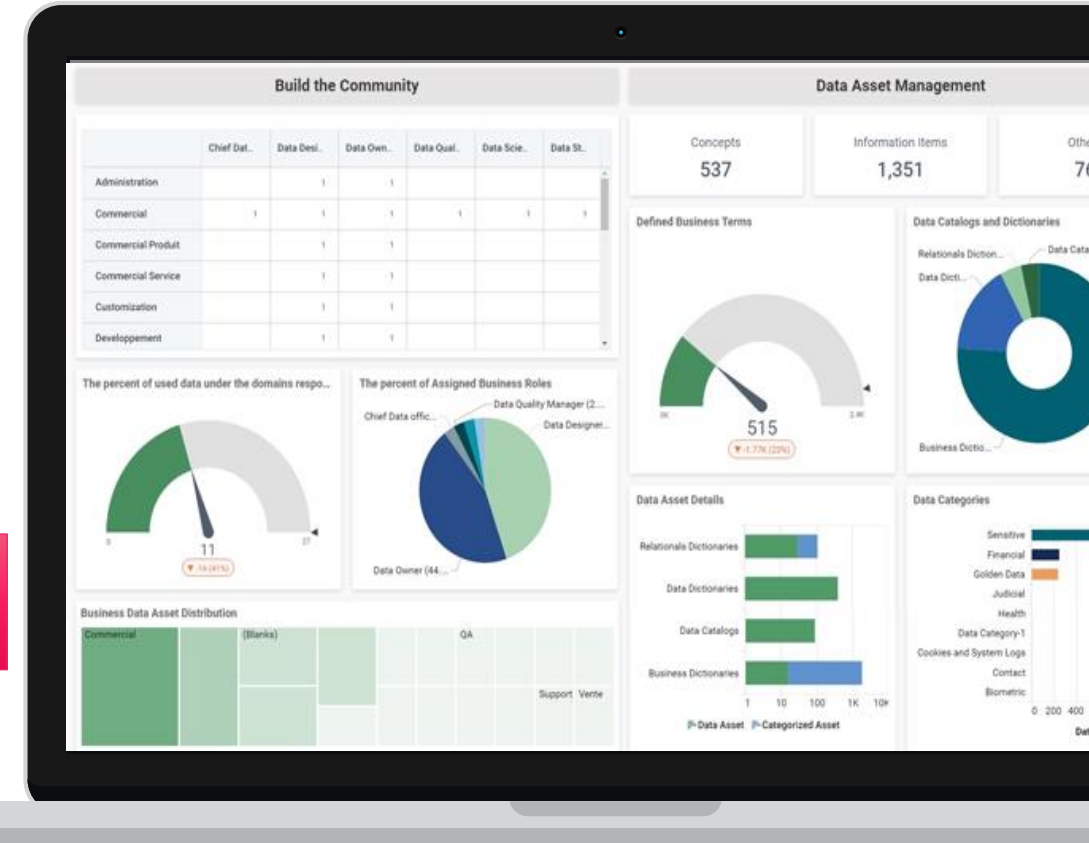
Customer Journey

Información necesaria

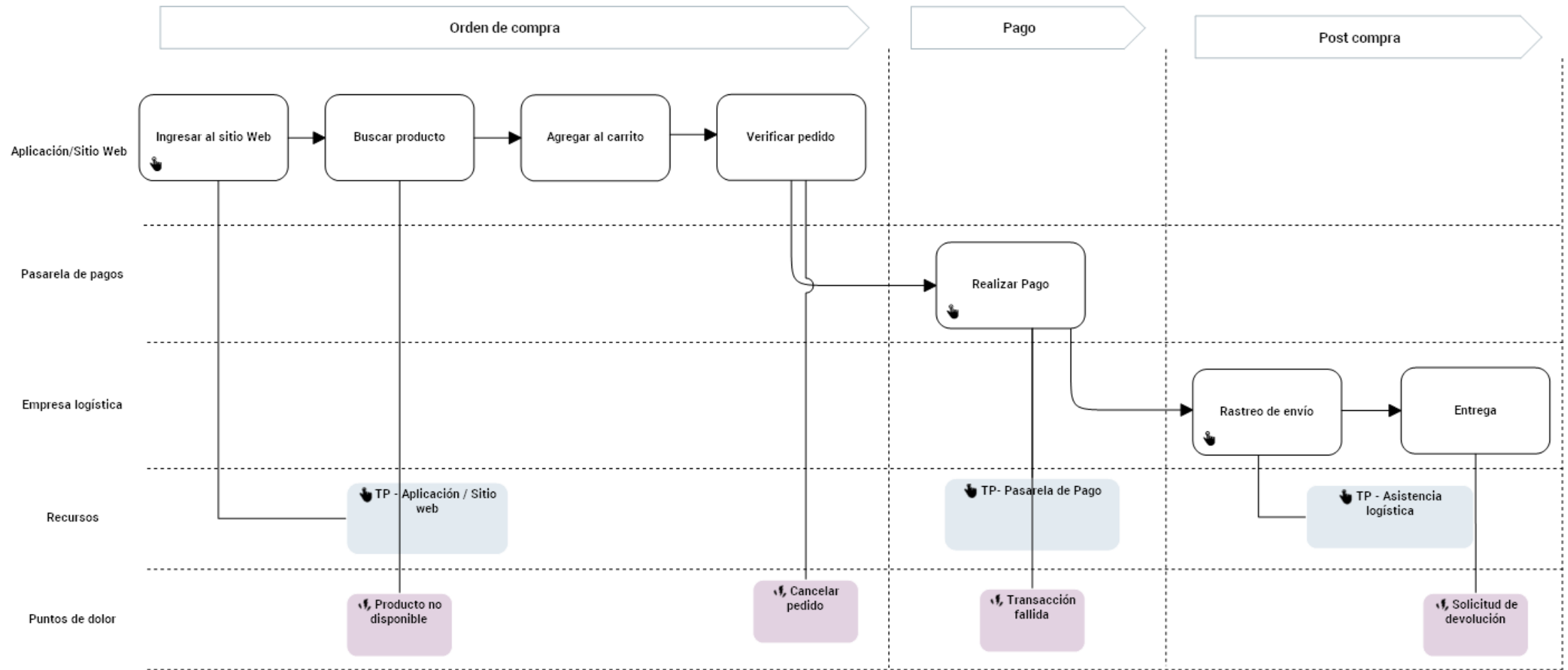
- Fases (Phases)
- Pasos (Steps)
- Canales de comunicación (Channels)
- Puntos de contacto (Touchpoints)
- Puntos de dolor (Painpoints)

C1 Internal

Ingresemos a HOPEX



Resultados esperados





¿Qué sucede dentro de la organización?

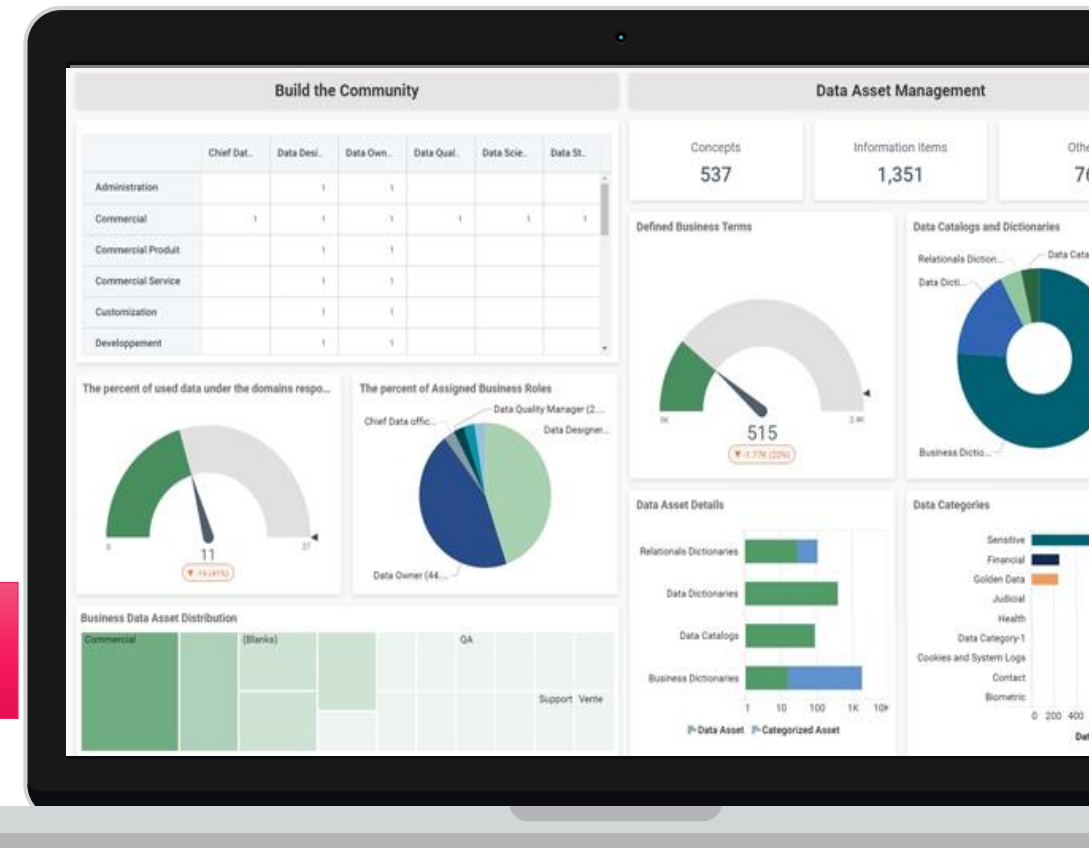
Organizational Process

Información necesaria

- Participantes (Org Unit/Participant)
- Operaciones (Operations)
- Entradas y salidas (Events)
- Flujo de actividades (Sequence flows)
- Diamantes de decisión (Gateways)
- Intercambio de información (Content)
- Aplicaciones/Sistemas usados (System Used)

C1 Internal

Ingredamos a HOPEX



¿Cómo referenciar el proceso con el customer journey?

- Asociar el proceso organizacional con el Customer Journey en las propiedades del Touchpoint

TP - Aplicación / Sitio web

General ▼ Characteristics

▼ Action Plans

▼ Opportunities

▲ Involved Resources

Application Org-Unit Organizational Process

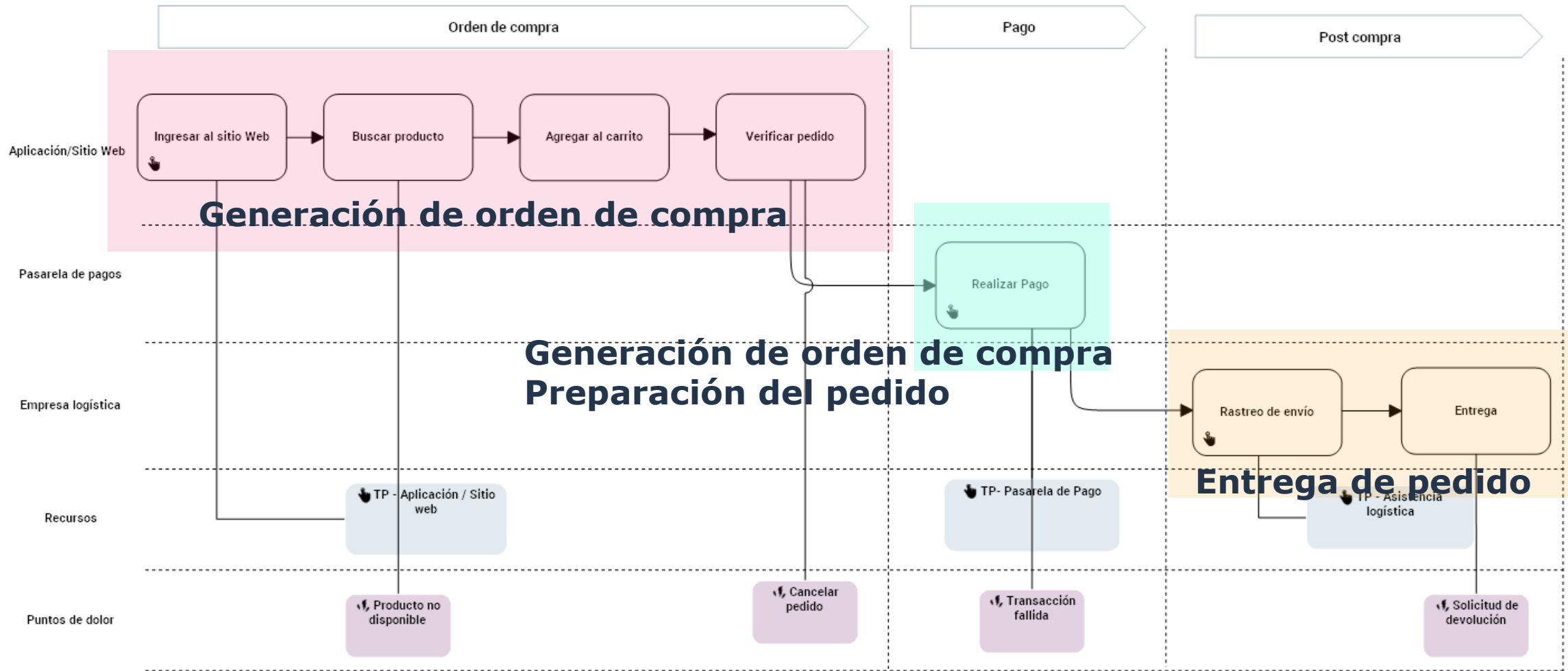
The Organizational Process list is not populated yet.
To populate the list, click:

[New](#) [Connect](#)

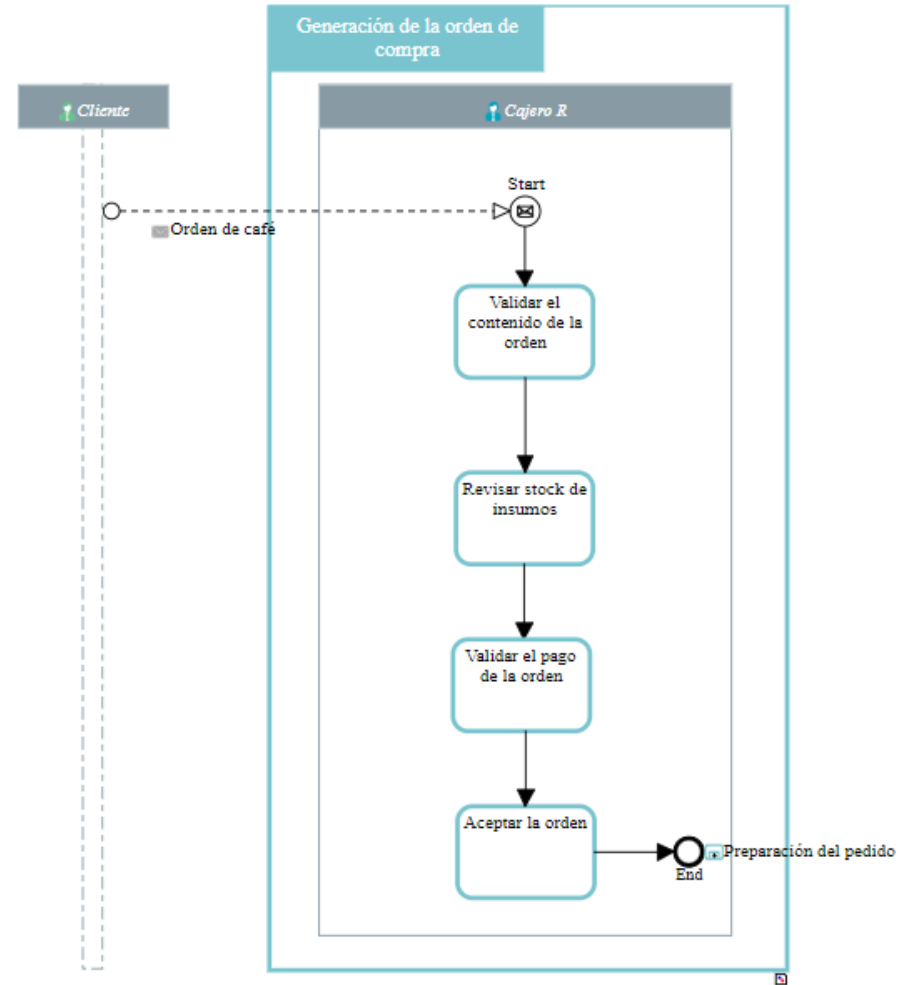


Resultados esperados

C1 Internal



Resultados esperados



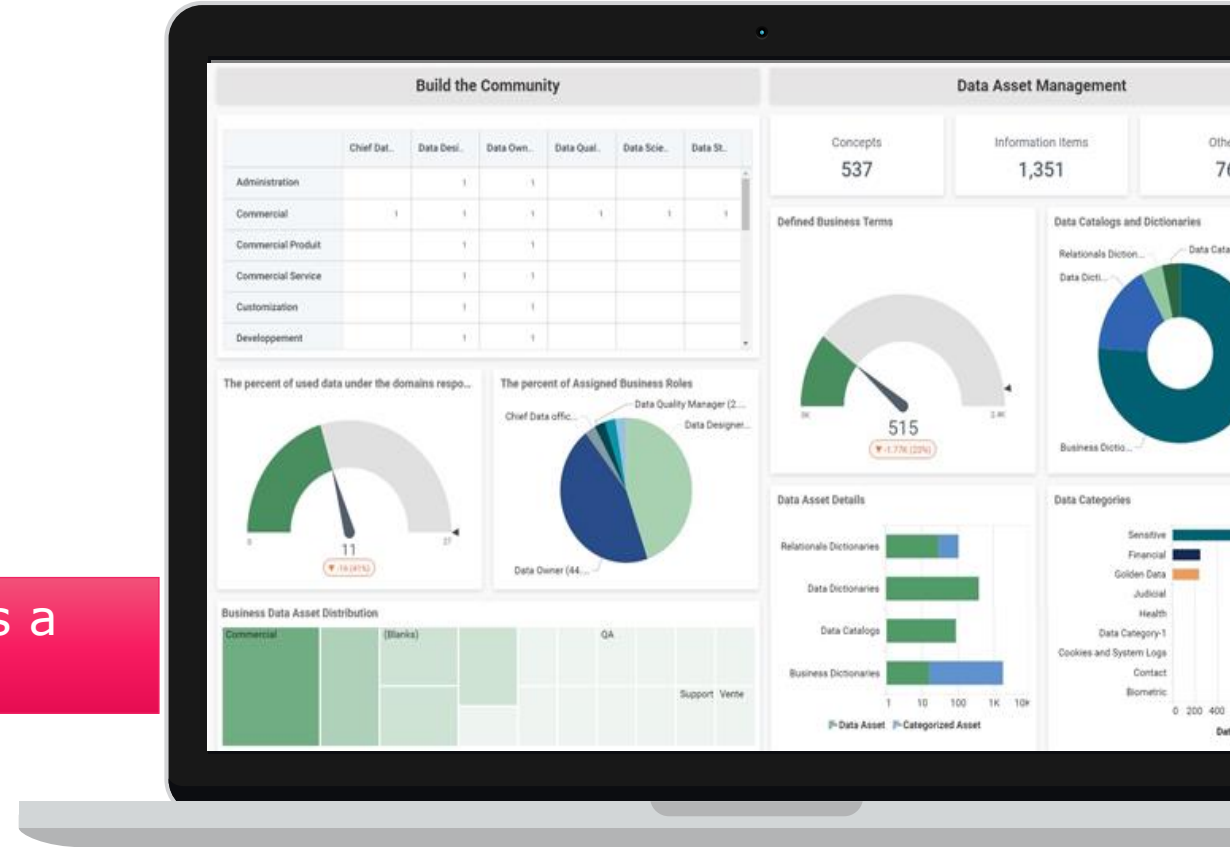


Las tecnologías apoyando la experiencia del cliente

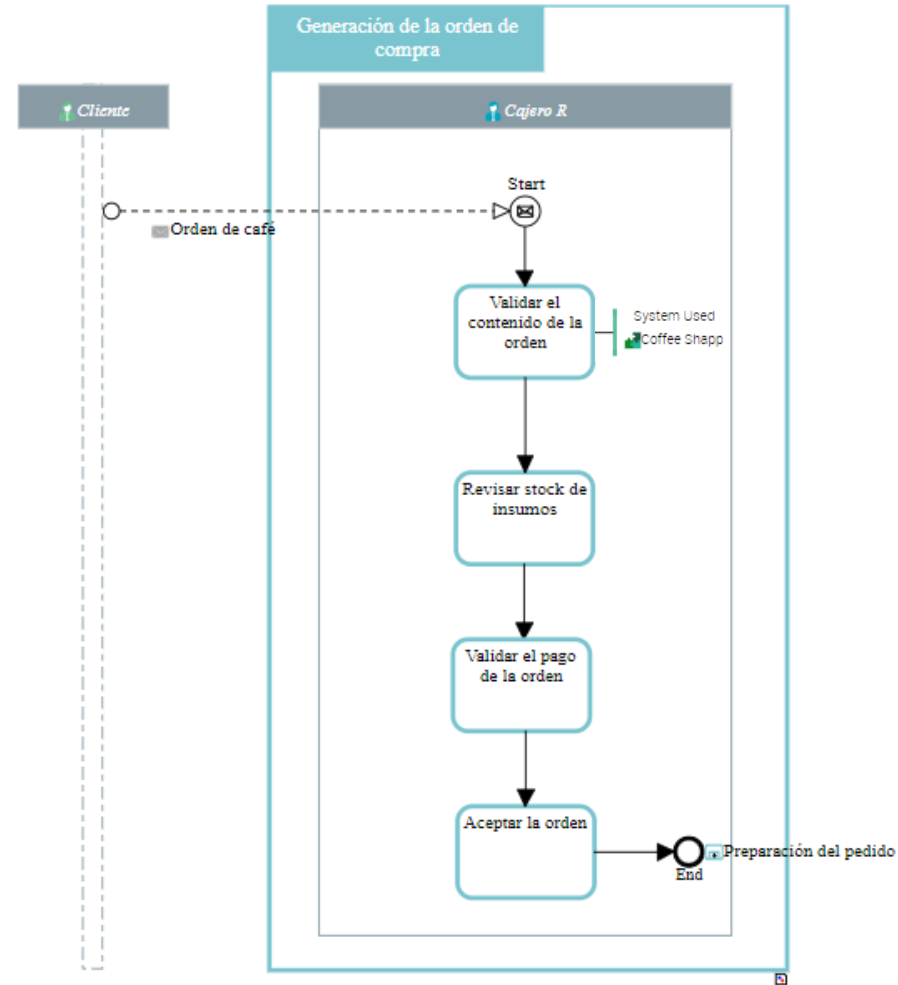
Aplicaciones

- Aplicaciones/Sistemas usados (System Used)
- Aplicación utilizada

Ingredamos a HOPEX



Resultados esperados



¿Cómo referenciar la aplicación con el customer journey?




TP - Aplicación / Sitio web


General ▼ Characteristics

▼ Action Plans

▼ Opportunities

▲ Involved Resources

 Application
  Org-Unit
  Organizational Process



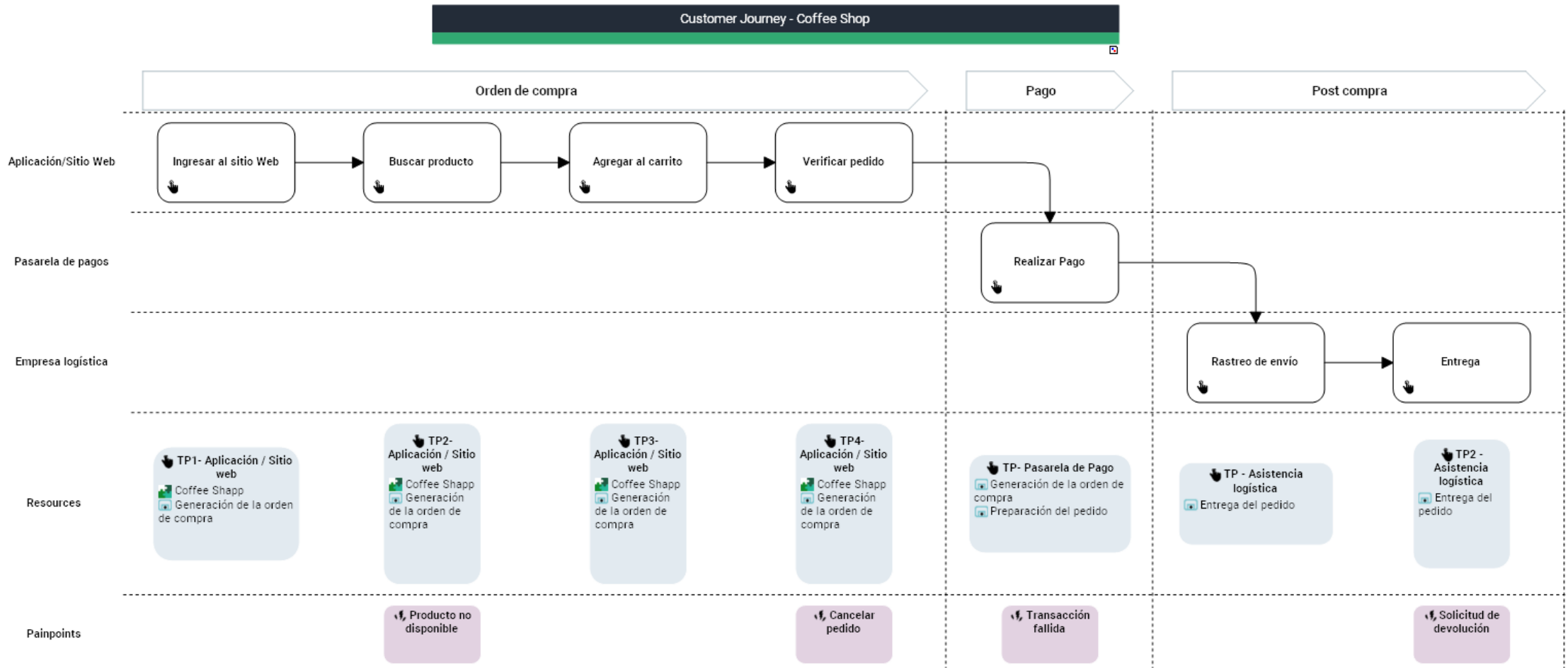
The Application list is not populated yet.
To populate the list, click:

[New](#)
[Connect](#)

- Asociar la aplicación con el Customer Journey en las propiedades del Touchpoint



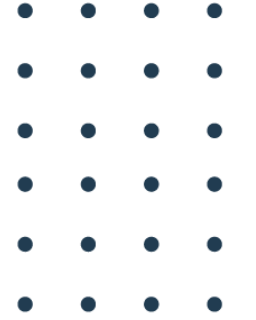
Resultados esperados





Capacidades que el negocio es capaz de entregar al cliente

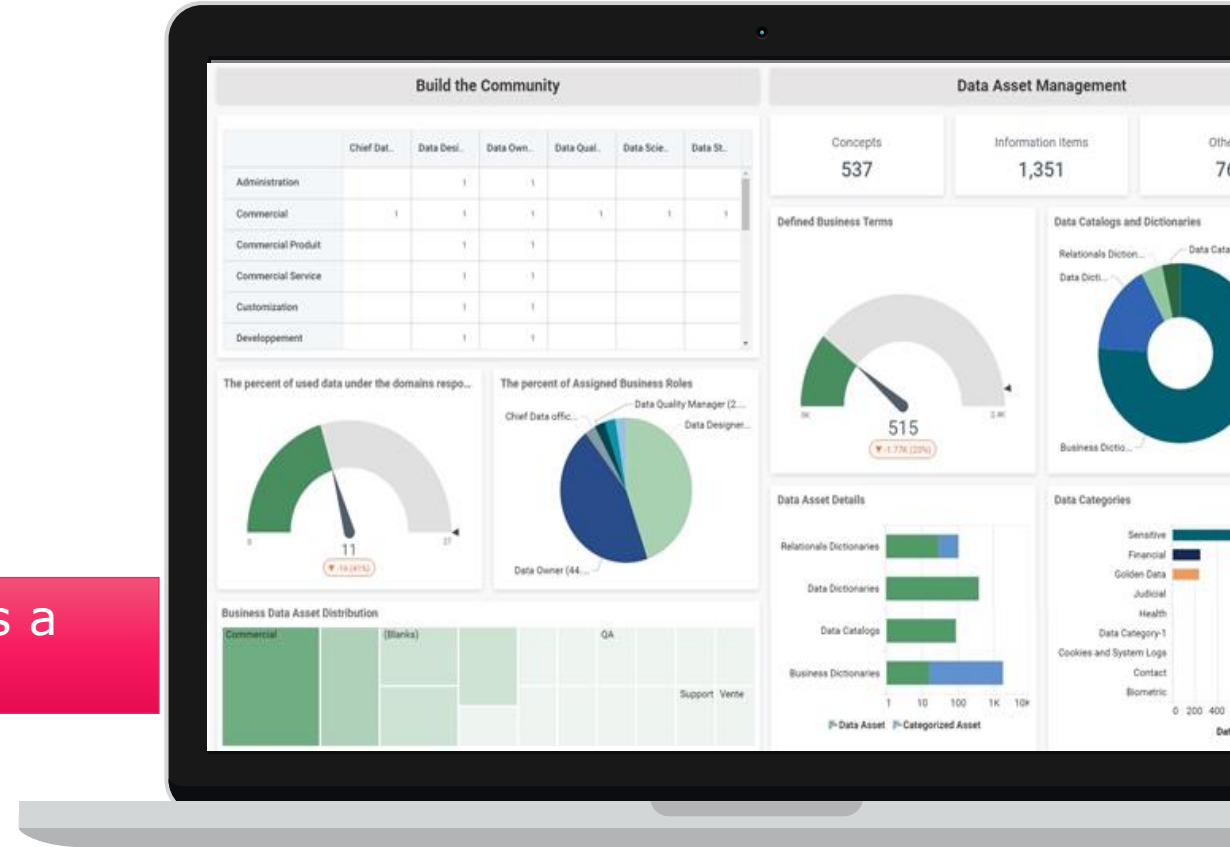
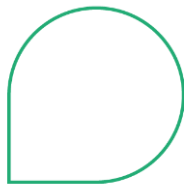
Mapa de capacidades



- Mapa de capacidades (Capability Map)



Ingresemos a HOPEX



¿Cómo referenciar las capacidades con el customer journey?

- Asociar las capacidades con el Customer Journey en las propiedades del Touchpoint

Involved Capabilities

Business Capability Functionality

New

Connect

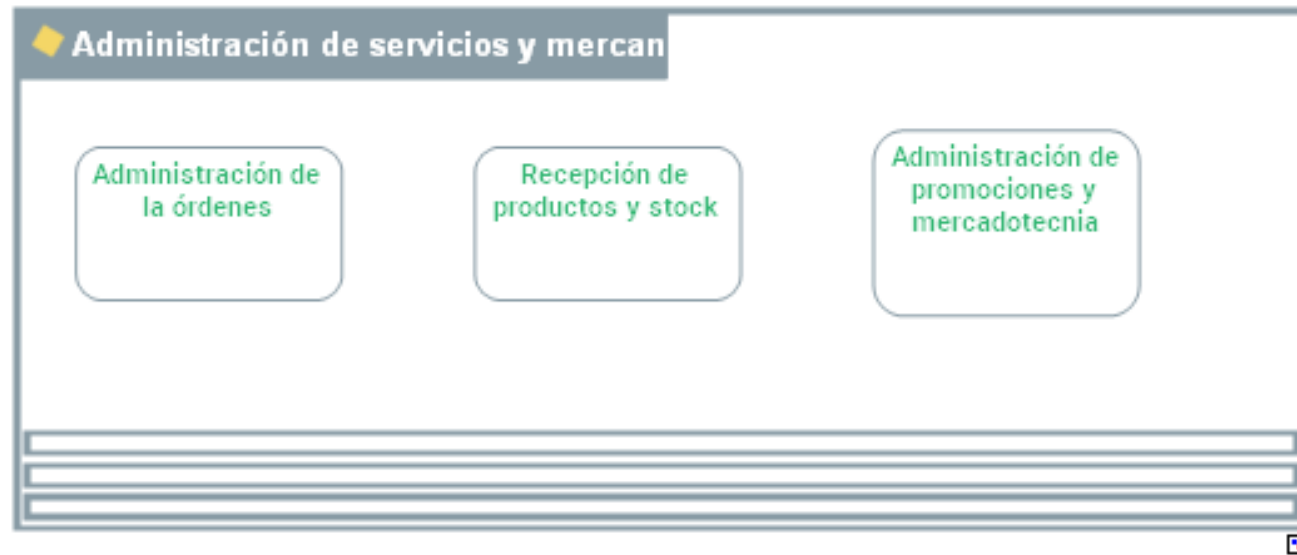
Local name ↑
Administración de la órd...

Page 1 of 1 | Show 50 elements

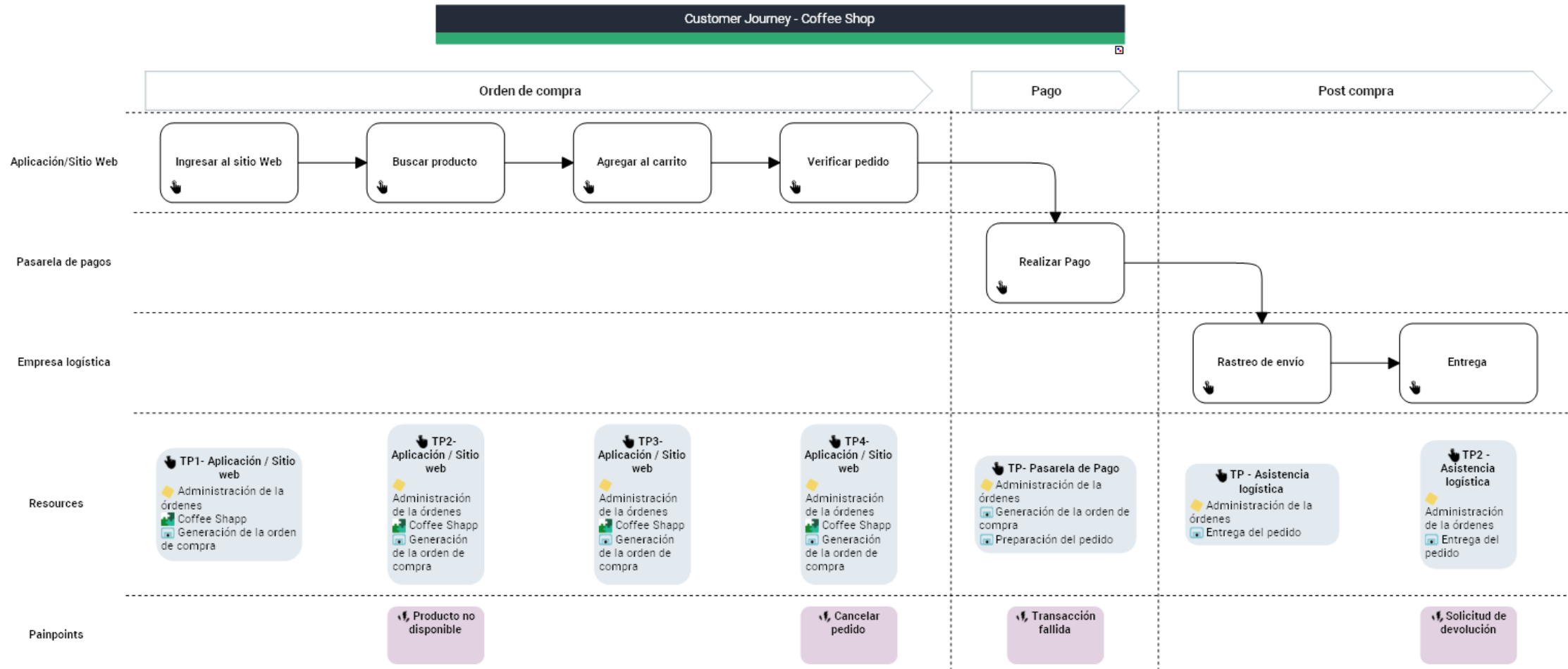
Displaying 1 - 1 of 1



Resultados esperados



Resultados esperados





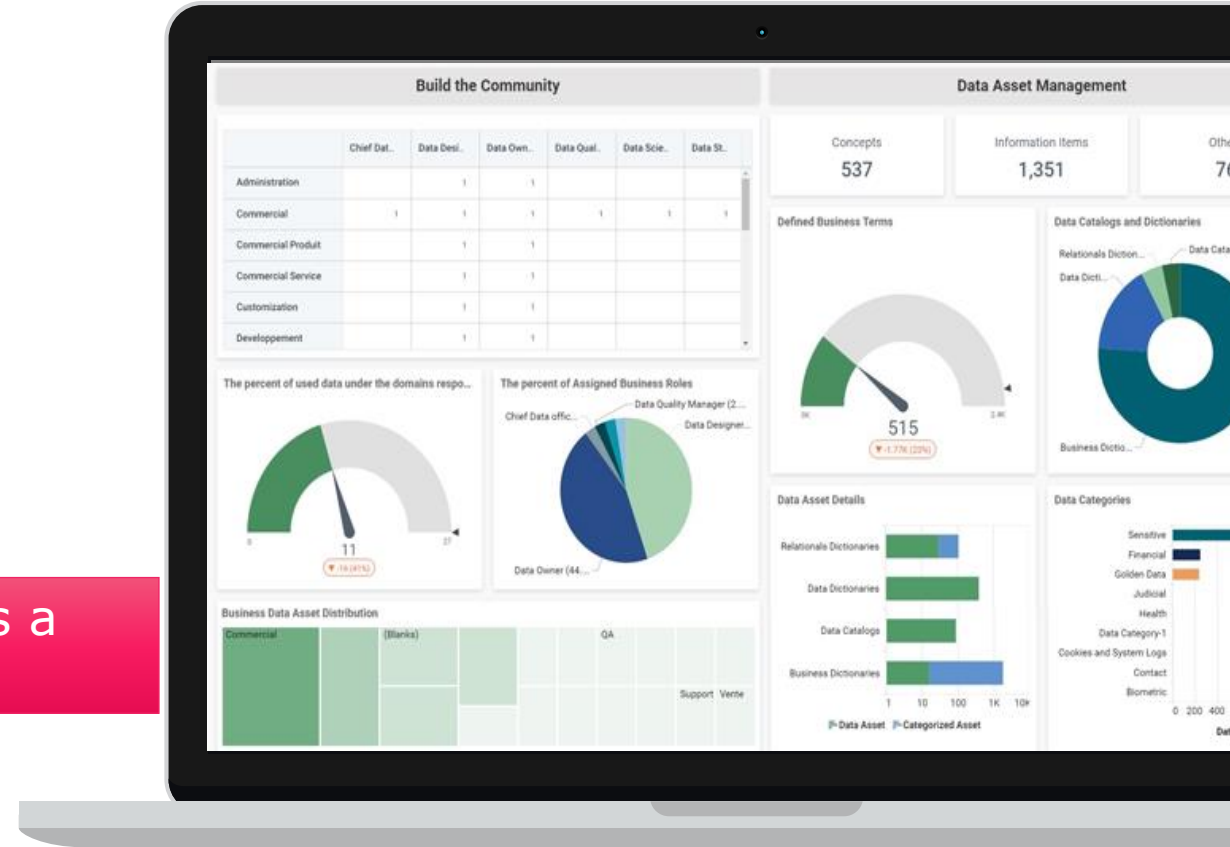
¿Mis aplicaciones implementadas son las correctas?

Cuestionario de evaluación de CJ

Información necesaria

- Preguntas a realizar para cada canal de comunicación

Ingredamos a HOPEX



¿Cómo crear las preguntas para el customer journey?

- Crear el cuestionario de preguntas para cada canal de comunicación

/ Customer Journey / Assessments / Questions / Aplicación/Sitio Web < | < Back

Aplicación/Sitio Web

General ▾ Characteristics Customer Journey Reports ▾ Questionnaires Templates Activity Feed

+ New Instant Report ⋮

Local name ↑

Assessment Website Channel



Assessment Website Channel

TOOLBOX

- Short answer
- Date
- Number
- Comment
- Dropdown
- OK/KO
- Radiogroup
- Checkbox
- Boolean
- Object
- Expression (read-only)
- File
- HTML
- Image
- Panel

Survey Settings

Assessment Website Channel

Enter a description for the questionnaire

1. ¿La navegabilidad en el sitio Web es intuitiva? *

Choose...

Si
No
+

Edit choices

2. Tiempo de respuesta del sitio Web es *

Choose...

PROPERTIES

¿La navegabilidad en el sitio Web es intuitiva?

General

Name
¿La navegabilidad en el sitio Web es intuitiva?

Title
¿La navegabilidad en el sitio Web es intuitiva?

Description

Is visible?

Is required?

Authorize delegation?

Read only

Choices

Logic

Layout

Validation

Save & Close

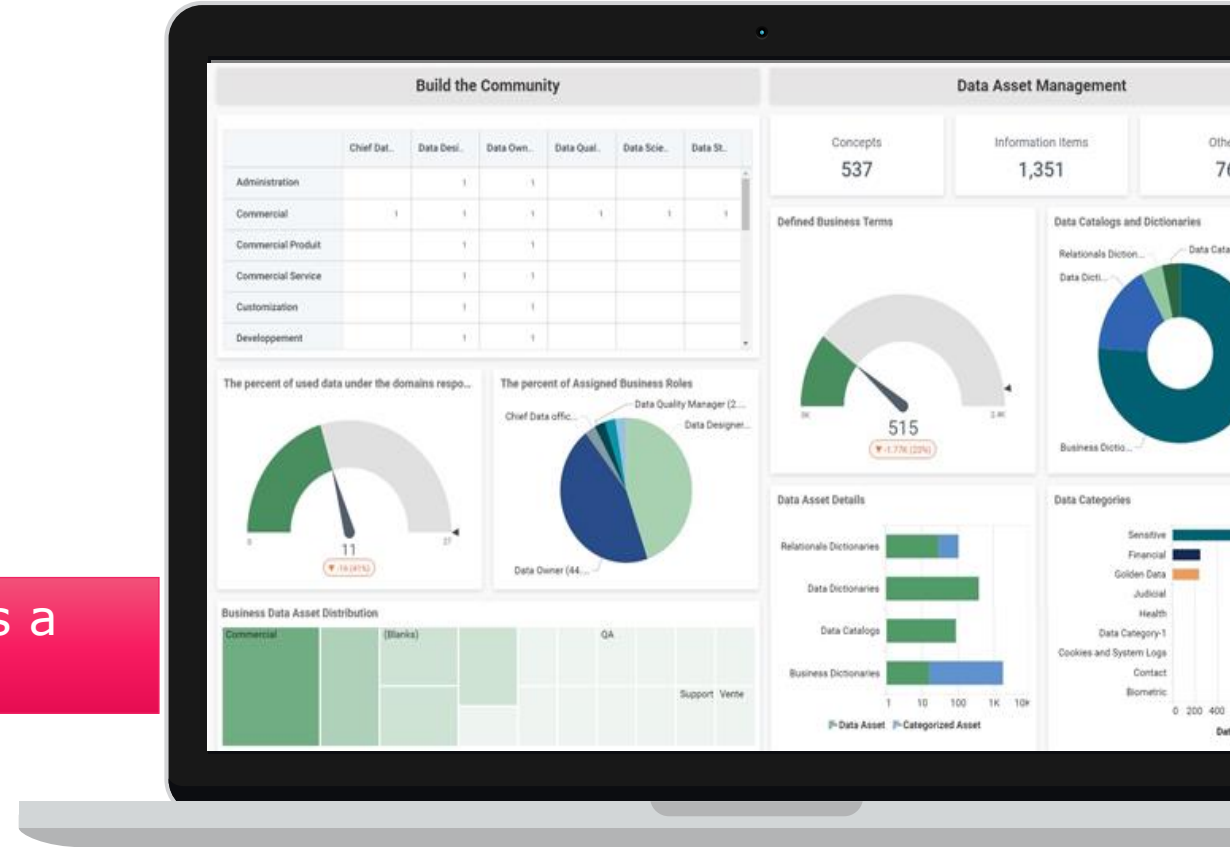


Evaluación del Customer Journey



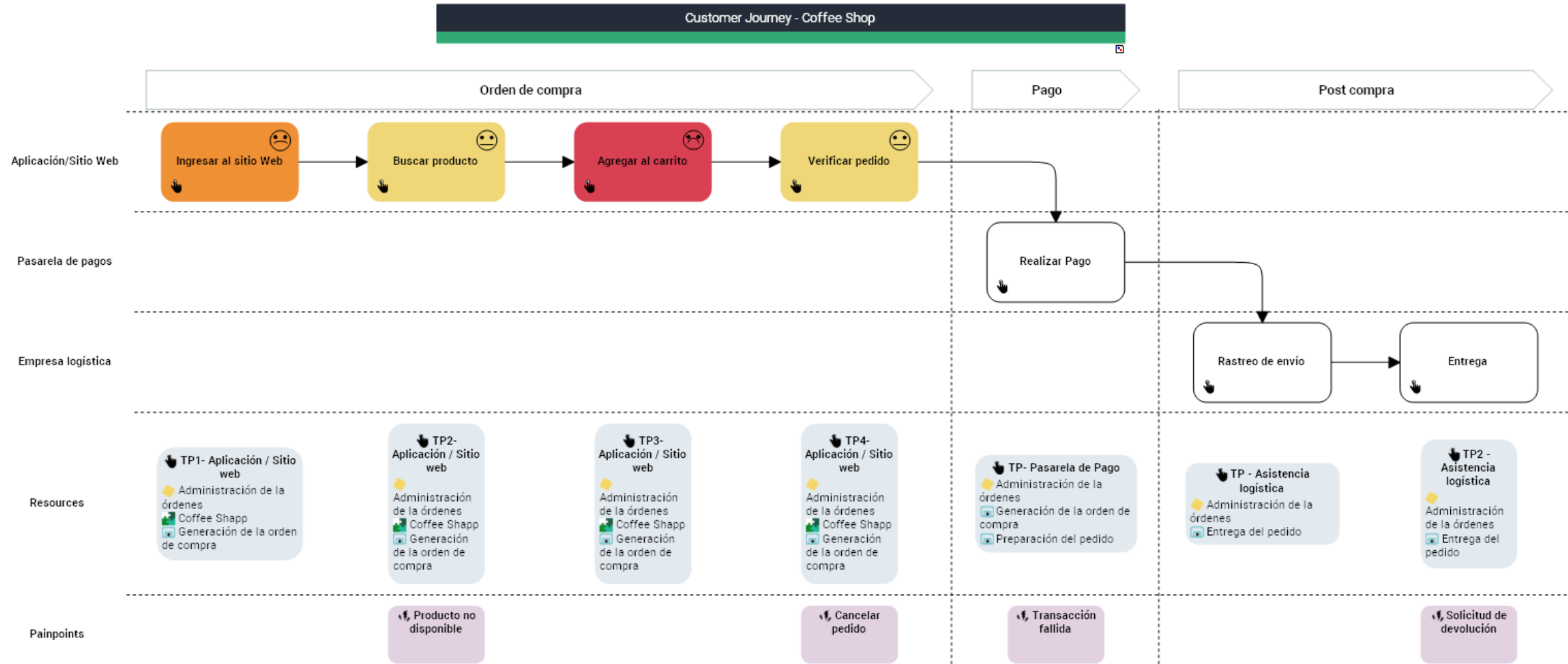
- Valorizar cada una de las preguntas contenidas en el cuestionario

Ingredemos a HOPEX



Resultados esperados

C1 Internal





¿Qué puedo hacer para mejorar la experiencia del cliente?

Mapa de estrategia

Información necesaria

- Etapas de transformación (Transformation stages)
- Objetivos (objectives)
- Metas (Goals)

Ingresemos a HOPEX



¿Cómo diseñar la estrategia de cambio para mejorar el CJ?

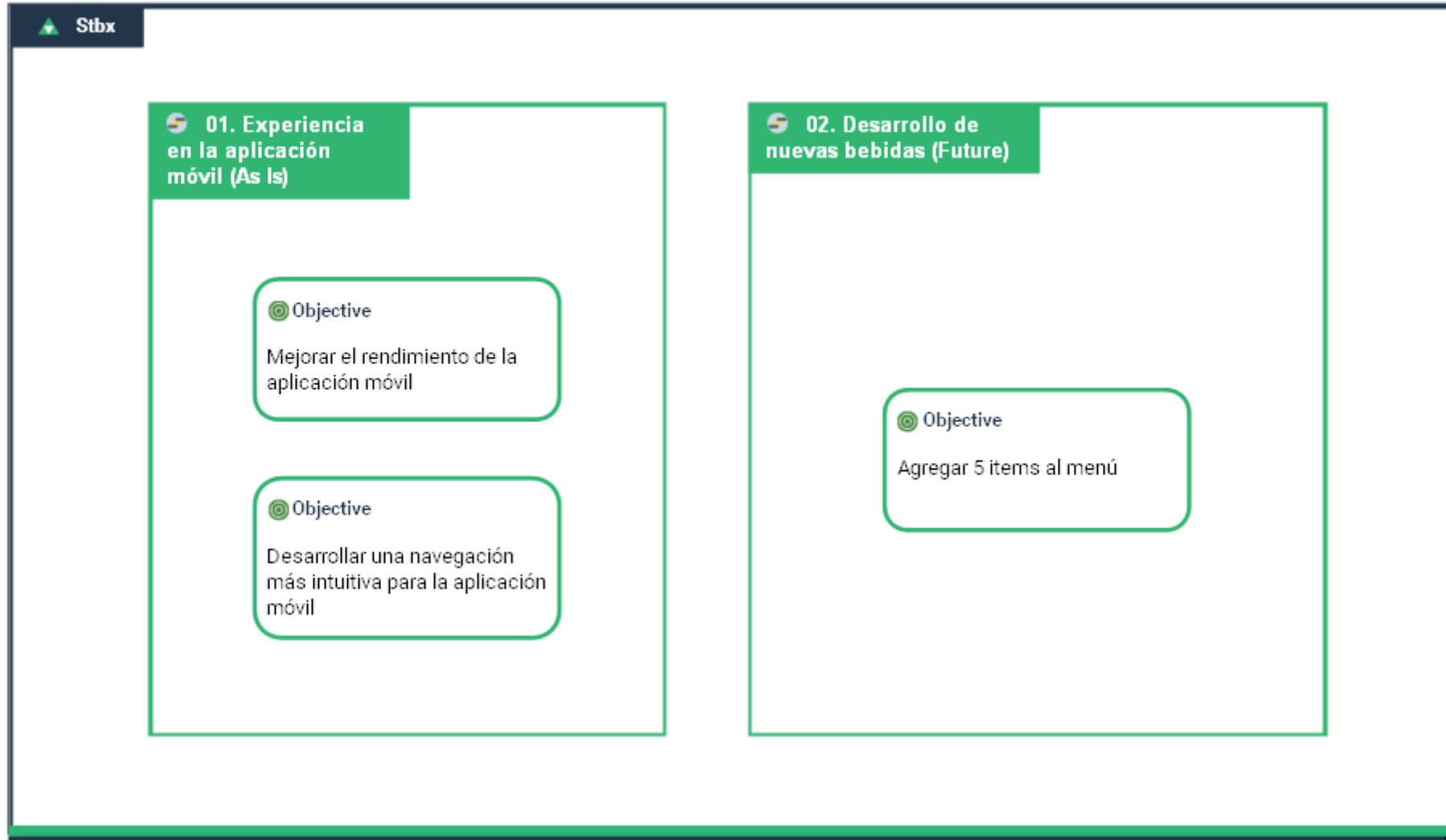


- Crear el mapa estratégico



Mapa de la estrategia

Strategy On a Page Diagram



Resultados esperados

Stbx

Characteristics Strategy Architecture Descriptions Imports Reporting Activity Feed

Identification

Capability Architecture

Enterprise Capability Map
Stbx mapa de capacidades

01. Experiencia en la aplicación móvil

Characteristics Exhibited Capabilities Architecture Descriptions Projects Assess

+ ✖

Select sub-elements | Expand the selected items

[-] [+]

	Exhibited Capability
<input type="checkbox"/> 01. Experiencia en la aplicación móvil	
<input type="checkbox"/> Stbx mapa de capacidades	
<input checked="" type="checkbox"/> Administración de la organización	
<input type="checkbox"/> Administración de operación de tiendas	
<input type="checkbox"/> Administración de servicios y mercancía e...	
<input checked="" type="checkbox"/> Administración de la órdenes	Administración de la órdenes
<input checked="" type="checkbox"/> Administración de promociones y merc...	
<input checked="" type="checkbox"/> Recepción de productos y stock	
<input checked="" type="checkbox"/> Administración del back office	
<input checked="" type="checkbox"/> Administración del front office	
<input checked="" type="checkbox"/> Administración d...	
<input checked="" type="checkbox"/> Promoción del producto	
<input checked="" type="checkbox"/> Reaprovisionar insumos	



¿Qué podemos hacer para mejorar la experiencia del cliente?

Análisis impacto

Reporte General de Customer Journey

1. Evaluación Global del Customer Journey

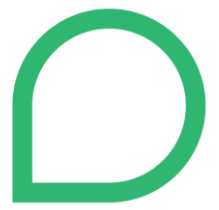
Customer Journey	Customer Journey Global
Customer Journey - Web	Very Low

2. Customer Journey y estrategia.

Customer Journey	Fase	Paso	Evaluación del paso	Capacidad involucrada	Fase de transformación	Recurso involucrado
Customer Journey - Web	Orden de compra	Agregar al carrito	Neutral	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Coffee Shapp Generación de la orden de compra
		Buscar producto	Very Low	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Coffee Shapp Generación de la orden de compra
		Ingresar al sitio Web	Low	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Coffee Shapp Generación de la orden de compra
		Verificar pedido	Neutral	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Coffee Shapp Generación de la orden de compra
	Pago	Realizar Pago	Very Low	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Generación de la orden de compra Preparación del pedido
	Post compra	Entrega	Very Low	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Entrega del pedido
		Rastreo de envío	Very Low	Administración de la órdenes	01. Experiencia en la aplicación móvil	Entrega del pedido

¿Preguntas?





MEGA
SEE THE BIGGER PICTURE

