

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Dependencia de adscripción al PAP

CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Nombre del PROGRAMA

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA



Código y nombre del PAP

3H01 MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE ALTA TECNOLOGÍA
Implementación *ReadMe* y Mejora de la *Knowledge Base*, ORDERING
Parque Tecnológico ITESO

PRESENTA (N)

Ing. Empresas de Servicio - Juan Pablo Garcin Villalvazo

Profesor (es) PAP:

Pujas Acevedo José Antonio Gerardo

Rodríguez Castellanos Beatriz

Tlaquepaque, Jalisco, mayo 2019

REPORTE PAP

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	2
Resumen	2
1. Introducción.	4
1.1. Objetivos	
1.2. Justificación	
1.3. Antecedentes	
1.4. Contexto	
1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	
2. Desarrollo:	8
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	13
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	14
5. Conclusiones.	18
6. Bibliografía.	19
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	20

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

Resumen

En este proyecto integrador se analiza a la empresa Ordering.co la cual es una empresa mexicana que ofrece plataforma para ordenar y vender en línea con sistema de entregas y rastreo. Se analizan las debilidades y amenazas en las que se encuentra para posteriormente analizar el crecimiento y oportunidades, así como las fortalezas con las que cuenta y de que manera puede la empresa sobresalir ante un mercado tan competitivo como lo es la venta de bienes y servicios mediante plataformas en línea gracias a las tecnologías de la información.

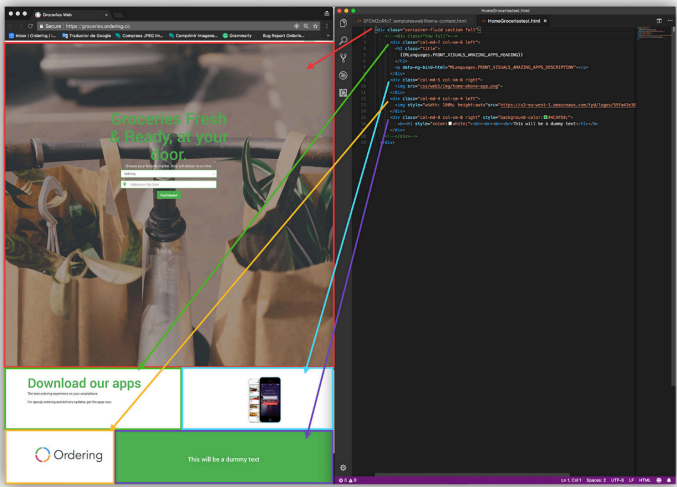
De igual forma se encuentra en este documento los proyectos y objetivos en los que se trabajaron con base en el desarrollo e implementación de una base de datos para llevar la documentación de los procesos y procedimientos de la empresa, junto con la planificación y seguimiento de estos.

Por ultimo se podrá encontrar el análisis y reporte del servicio al cliente, así como la reingeniería de este junto con recomendaciones para mejorar y ofrecer un mejor servicio. En el apartado anexos se encontrarán evidencias de los procesos.

Objetivo(s) del proyecto: Se realizó una base de datos estructurada y organizada para la gestión y obtención de información, mediante la recolección, organización y recuperación de datos con el objetivo de generar una estrategia de retención de clientes para disminuir en un 20% el numero de cancelaciones de usuarios, mejorando la documentación disponible del sistema en una manera accesible y entendible.

Los productos(s) a obtener como resultados: *Structured and Organized Knowledge Base* (Base estructurada y organizada de la base de datos *KB*). La base de datos “*KB*” ya se encuentra terminada e implementada dentro del sitio WEB, con toda la información entendible y transcrita de manera correcta en cada uno de los apartados.

3rd - Start personalizing aspects according to your likes, something similar like this.



Once you edit everything, all you need to do is upload the new file that you created in the Editable Files Section

The image shows a user interface for a website builder. On the left is a sidebar menu with sections 'MY BUILDER' and 'MY STORES'. Under 'MY BUILDER', 'Home Page Content' is highlighted. The main area shows a preview of a grocery store website with a search bar and a 'Download our apps' button. To the right is a code editor with HTML and CSS code. Colored lines connect the code editor to the website preview, showing how the code affects the visual layout.

1. Introducción

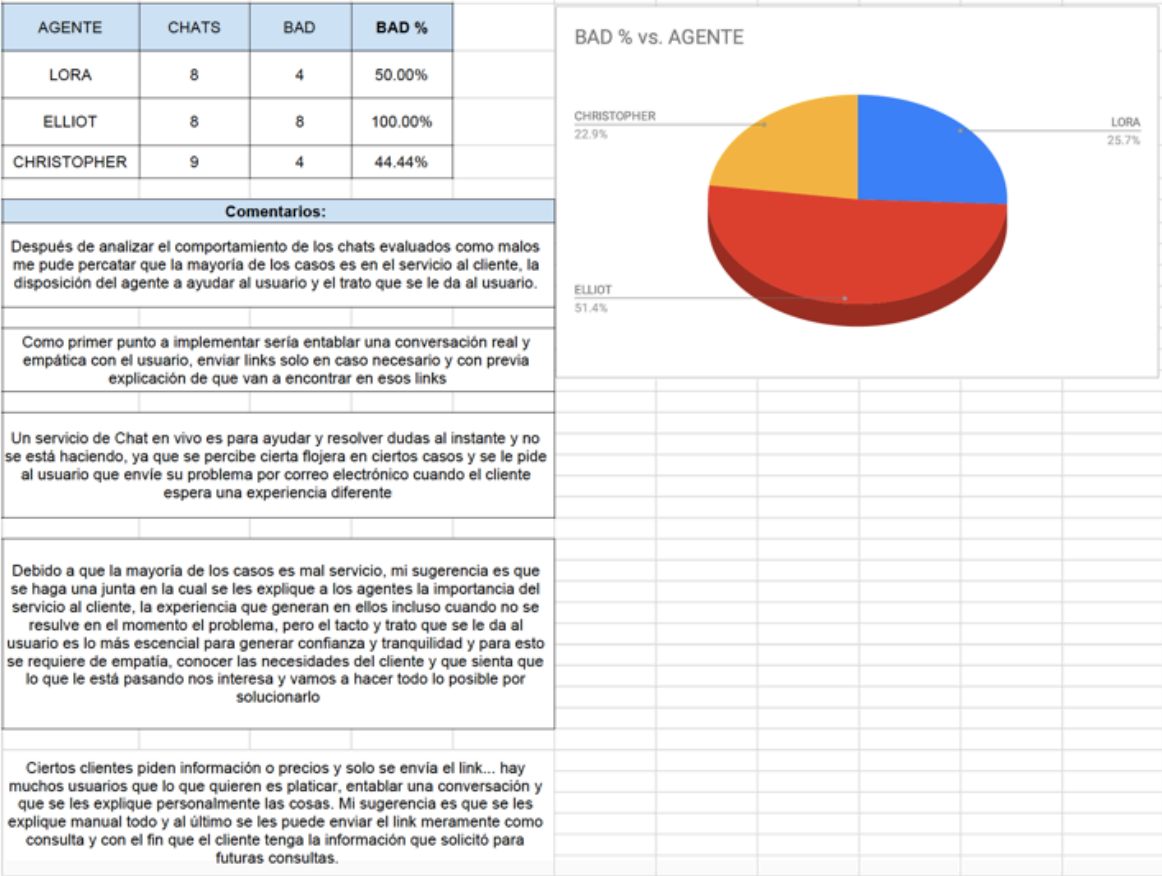
1.1. Objetivos

Realizar una base de datos estructurada y organizada para la gestión y obtención de información, mediante la recolección, organización y recuperación de datos con el objetivo de generar una estrategia de retención de clientes para disminuir en un 20% el número de cancelaciones de usuarios, mejorando la documentación disponible del sistema en una manera más accesible y entendible.

Al terminar con dicho proyecto se asignó uno nuevo que consistió en la revisión del contenido de la página WEB, así como su óptimo funcionamiento mediante el mapeo del sitio con el fin de ver que páginas no estaban al alcance del usuario junto con la optimización del SEO. El mapeo se realizó por medio de OverFlow el cual es una aplicación para prototipar y simular.



Por último, se me asignó un proyecto en el cual consistió en el análisis y reporte del servicio al cliente proporcionado por medio de la plataforma LiveChat, evaluando en que se podría mejorar, así como las fortalezas y oportunidades de este servicio web. En la imagen se puede apreciar la gráfica del servicio evaluado, así como las áreas con oportunidad de mejora y las recomendaciones para la reingeniería del servicio.



1.2. Justificación

Este proyecto es importante ya que la pérdida de clientes ha sido notable debido a la falta de personal en el área de soporte y una deficiencia para responderle a los clientes cómo implementar la plataforma en sus negocios.

Por lo tanto, con la implementación y mejora de la base de datos estructurada y organizada “*knowledge base*” se pretende disminuir el ingreso de tickets al área de soporte por dudas simples y así los beneficios se verían reflejados en ahorrar

tiempo, recursos humanos y económicos y por consecuente, el cliente puede resolver sus dudas sin tener que esperar una respuesta por parte del equipo de soporte y a la vez, gracias a los tutoriales e información que contiene la base de datos, el cliente mismo puede implementar la plataforma sin ayuda externa de manera eficaz y eficiente. Todo esto tendrá un impacto en conservar clientes existentes y a la vez los recursos de soporte usarlos para los nuevos prospectos al otorgarle una atención de calidad. De este modo se incorpora los otros proyectos ya que la mejora y eficiencia de la página web apoya a la información que se entrega al usuario para que sea entendible y comprensible y así reducir las horas hombre que se requerían en un principio para atender a los usuarios y resolver dudas. Posteriormente el análisis y reporte del servicio al cliente se incorpora de tal manera que se pueda ver dónde está la empresa, que amenazas tiene y cuales son las áreas de crecimiento y oportunidad para crecer y sobrevivir ante el mercado emergente y competitivo.

1.3 Antecedentes del proyecto

La empresa ha trabajado por varios años en el desarrollo de aplicaciones web y móviles para facilitar el acceso al cliente o usuario en el proceso de ordenar comida, bebidas y servicios por medio de la plataforma ORDERING la cual conecta a diferentes establecimientos con el fin de prestar un servicio hasta el domicilio del cliente por medio de repartidores externos.

La empresa ORDERING opera mediante posicionamiento en México y Estados Unidos y provee servicio a nivel global. Se tiene conocimiento por la disminución de ventas y comentarios de los clientes los cuales generan una pérdida en clientes potenciales y actuales. De igual forma La empresa contaba con una pagina de apoyo llamada "FAQ" la cual se encontraba muy limitada generando alto costo en horas hombre para la operación en soporte y servicio al cliente ya que la empresa no contaba con documentación de procesos.

1.4. Contexto

La empresa Orderng.co se encuentra en un mercado emergente involucrando tecnologías de la información en la compra y venta de bienes y servicios por medio de plataformas web o aplicaciones móviles, por lo tanto se encuentran en un mercado altamente competitivo a nivel mundial, sin embargo Ordering cuenta con un muy buen posicionamiento a nivel mundial, lo cual le da peso al nombre y presencia en mas de 20 países con un valor agregado de soporte en todos los idiomas, haciéndolo completamente internacional para operar en cualquier parte del mundo.

El proyecto se desarrolla en el parque tecnológico ITESO en el área CEGINT mediante el trabajo en equipo formado por 5 personas en soporte 1 en diseño gráfico, 1 en marketing y el CEO. Basados en el conocimiento que se cuenta de la aplicación que se usará (Read.me) se seguirán los procesos con los que se estipulan y se seguirán los lineamientos previamente asignados y preestablecidos. *Readme* es la *knowledge* base que se usa como instructivo para los clientes y usuarios para el desarrollo, modificación y creación del portal, ya que la política de organización es que los clientes tengan auto ayuda y no se gasten recursos humanos de la empresa para dar soporte innecesario.

1.5. Enunciado breve del contenido del reporte

Este reporte PAP está conformado por los entregables realizados en el TAP para fundamentar el proyecto de aplicación profesional, los cuales abarcan desde el enunciado del proyecto, acta, la organización y calendarización de los entregables que se esperan, así como los avances y resultados que se entregarán. De igual forma esto se representa con su desglose de la estructura del trabajo (EDT), plan de comunicación, calendario de proyecto con su diagrama GANT, costo o presupuesto base, matriz de evaluación de riesgos y su plan de respuesta a dichos riesgos.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico.

En el desarrollo del proyecto estoy aplicando metodologías vistas en clase como lo es PMI (*Project Management Institute*) el cual sirve para la correcta gestión y organización del proyecto. De igual forma en diseño de servicios se usaron diferentes metodologías como lo son el enunciado del trabajo el cual también apliqué, con el fin de poder desglosar y organizar las diferentes actividades y posteriormente realizar un GANT y el *EDT (Estructra de Trabajo)* el cual también aprendí la metodología y forma de elaborarlo, para poder llevar una correcta planeación en los tiempos de cada actividad.

Al final del proyecto se llevará a cabo un *service blueprint to be*, estos conocimientos previos vistos en clase de diseño de servicios, ya que la mayoría de los servicios parecen simples desde el exterior, pero los procesos que hay detrás a menudo pueden ser muy complejos. El objetivo de un enfoque centrado en el ser humano es diseñar servicios que reflejen las necesidades del cliente. Pero examinar un servicio desde dos puntos de vista, el del cliente y el del proveedor, garantiza que las interacciones humanas y digitales vayan de la mano.

El *Service Blueprint to be* es el diseño del servicio con excelentes herramientas para explicar cómo funciona un servicio; Uno de ellos es un plano de servicio (*Blueprint*). El plan de servicio ilustra un viaje de servicio, especificando y detallando cada aspecto de un servicio a lo largo de una línea de tiempo. Un punto de contacto en la línea de tiempo puede contener varias acciones más pequeñas en el fondo.

En otras palabras, un proyecto de servicio es un diagrama visual que muestra cómo los procesos y sus componentes están vinculados entre sí. Incorpora las perspectivas de los clientes y los departamentos relevantes que pueden estar involucrados en la implementación. Además, nos permite mirar más allá del servicio, establecer las interacciones de los usuarios clave, la función del proveedor del servicio y los puntos de contacto.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.

- **Enunciado del proyecto**

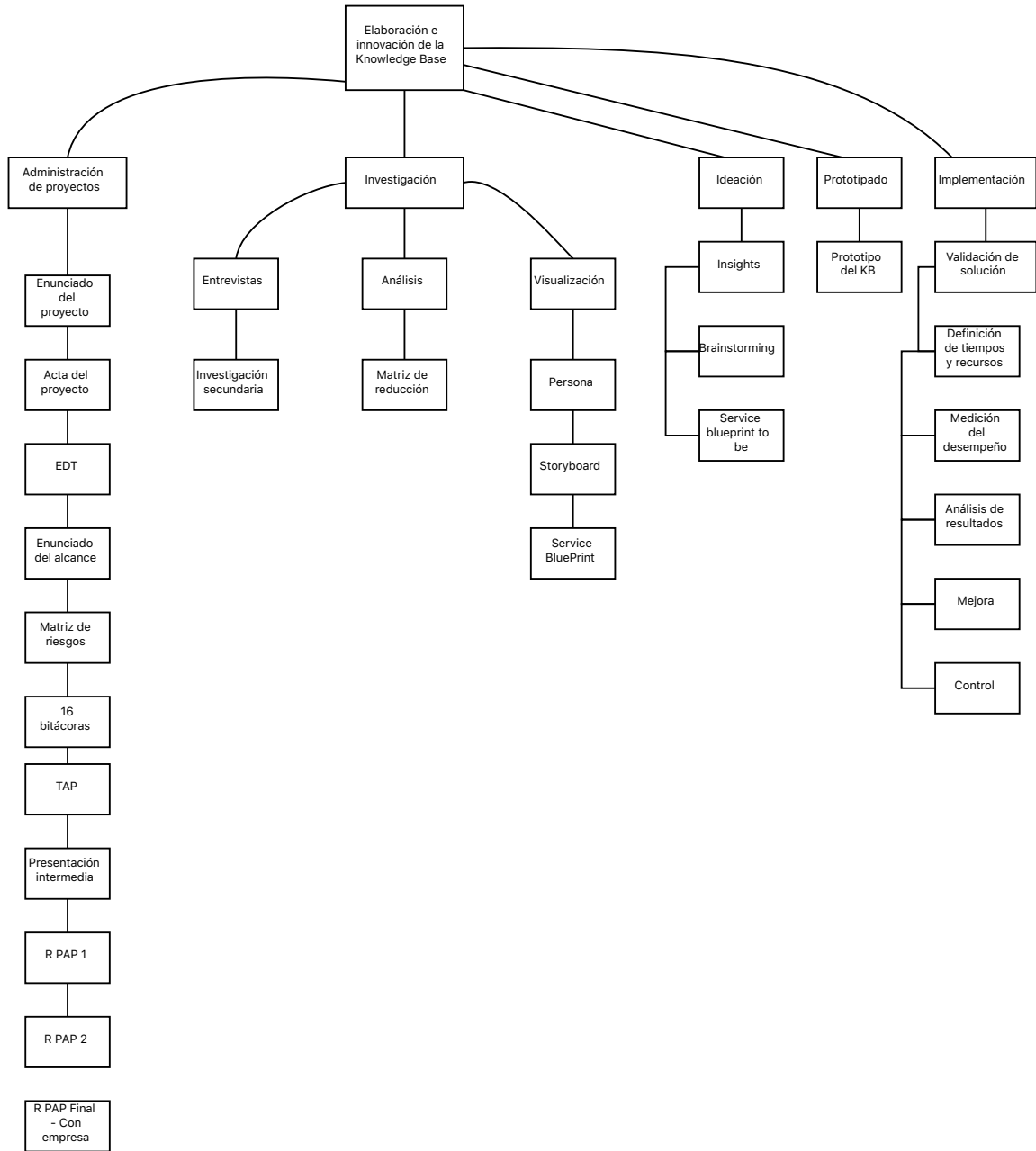
Se realizó una base de datos estructurada y organizada para la gestión y obtención de información, mediante la recolección, organización y recuperación de datos con el objetivo de generar una estrategia de retención de clientes para disminuir en un 20% el número de cancelaciones de usuarios, mejorando la documentación disponible del sistema en una manera más accesible y entendible. De igual forma se integraron dos proyectos más dentro del mismo marco del proyecto inicial, como fue la mejora e innovación del sitio WEB mediante la revisión del contenido, optimización del SEO y el análisis y reporte del servicio al cliente junto con la reingeniería de este.

- **Metodología**

Se desarrollará mediante trabajo en equipo y herramientas tecnológicas para poder implementar la base de datos estructurada llamada *Readme* la cual va a contener toda la información necesaria para el cliente junto con videos, tutoriales e incluso versiones de prueba. Se cuentan con recursos de comunicación interna “Slack” y un planificador de tiempos y tareas llamado “Trello”. La metodología se debe acatar a las normas de calidad ISO, existiendo la 20000 por parte de IT y sistemas ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

- Cronograma o plan de trabajo

Task Name	Start Date	Due Date	Done	Assigned To	Status	Comments
Administración de Proyectos			<input type="checkbox"/>			
Enunciado de trabajo	01/21/19	01/30/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
Acta de proyecto	01/24/19	02/04/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
WBS+EDF	02/02/19	02/06/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
Enunciado del alcance	02/02/19	02/05/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
Matriz de riesgos	02/05/19	02/13/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
Blácoras	01/21/19	05/12/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	In Progress	
TAP	03/04/19	03/24/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	In Progress	
Presentación intermedia	02/25/19	03/11/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
Presentación final	04/29/19	05/13/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Reporte PAP 1	02/11/19	02/24/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	In Progress	
Reporte PAP 2	04/29/19	05/12/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Presentación final con empresa	05/01/19	05/15/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Investigación			<input type="checkbox"/>			
Entrevistas	02/07/19	02/24/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	In Progress	
Pruebas de usabilidad	02/07/19	02/24/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	In Progress	
Investigación secundaria	02/07/19	02/24/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	In Progress	
Matriz de reducción	02/25/19	03/03/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Mapas de procesos	03/04/19	03/10/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Storyboard	03/11/19	03/13/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Arquetipo	04/04/19	02/17/19	<input checked="" type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Complete	
Value proposition canvas	03/18/19	03/20/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Service blue print	03/21/19	03/24/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Ideación			<input type="checkbox"/>			
Lluvia de ideas con equipo	03/25/19	03/28/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Insights	03/29/19	03/31/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Service blu print to be	04/01/19	04/04/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Prototipado			<input type="checkbox"/>			
Prototipado de servicio	04/05/19	04/11/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Implementación			<input type="checkbox"/>			
Validación	04/12/19	04/18/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Definición de tiempos y recursos	04/19/19	04/22/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Medición de desempeño	04/23/19	04/25/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Análisis de resultados	04/26/19	04/29/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Mejora	04/30/19	05/02/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Control	05/03/19	05/09/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	
Entrega de proyecto	05/09/19	05/15/19	<input type="checkbox"/>	Juan Pablo Garcin	Not Started	



- **Desarrollo de propuesta de mejora**

Hasta ahora se ha alcanzado la implementación de la base de datos de conocimientos y documentación de procesos, sin embargo, después de las etapas la validación, mejora continua se analizó ciertas implementaciones y mejoras que se tuvieron que llevar a cabo y para eso se requirió realizar un mapeo de todo el sitio WEB con el fin de ubicar que contenido existía, que contenido era crítico o vital y cual no estaba llegando al usuario ya sea por falta de optimización o simplemente no estaba al alcance. Una vez realizado este mapeo y ubicación del contenido existente se procedió con la optimización del SEO (Search Engine Optimization) con el fin de mejorar la herramienta de google para el proceso de búsqueda y posteriormente la aceptación y culminación del mejoramiento WEB en todo su aspecto.

De igual forma se realizó un análisis y reporte del servicio al cliente tanto para ventas, post venta o bien para soporte a usuarios y clientes existentes, de tal forma que pudieran tener un conocimiento de la experiencia de los usuarios al recibir soporte, que es lo que se está haciendo mal, junto con sus fortalezas y oportunidades para mejorar y crecer el servicio.

Se llegó a la propuesta de mejora de hacer juntas con el personal de soporte al cliente y todo empleado que tenga contacto directo con el usuario para fomentar la empatía y mejora del servicio al cliente. De igual forma bloquear la entrada automática de chats de soporte a los agentes de ventas, ya que los clientes se mostraban molestos al expresar la queja, duda, o solicitud de apoyo y recibir de respuesta que ellos no estaban capacitados para apoyarlos, y ser transferidos con otro agente. (Eficiencia en el chat al lograr la eficacia con el menor uso de recursos posibles). Todo esto se englobó ya que en un principio el proyecto requería la implementación de la base de datos con el fin de disminuir el soporte directo al cliente ya que se tenía alto costo en horas hombre para dicha operación y gracias a este reporte final el cual se realiza de forma mensual se podrá analizar la efectividad del proyecto implementado y de igual forma la continua mejora.

3. Resultados del trabajo profesional

Se ha desarrollado la estructura e implementación de la base de datos *Readme* en la cual se encuentra toda la documentación necesaria para el cliente con el fin de proporcionar soluciones inmediatas de forma dinámica, comprensible y amigable. De igual forma se mapeo todo el sitio web para ver que información era vital, cual no estaba al alcance del usuario y cual no estaba siendo visualizada o mostrada por errores en la implementación. (Disponible en la parte de anexos para visualizar la interfaz al final del doc.)

Con toda esta información se esperó un mes para ver los cambios en el usuario junto con el beneficio y apoyo que representó, realizando un análisis y reporte del servicio al cliente para ver los porcentajes del servicio personalizado por parte del personal de soporte el cual en todo el proyecto, el objetivo principal fue reducir las horas hombre invertidas en está área, pudiendo observar la disminución del 15% comparado con meses anteriores, lo cual nos llevó a una validación optima del proyecto realizado.

(Disponible en la parte de anexos para visualizar la interfaz al final del doc.)

Como resultado se obtuvo información importante la cual apoyará a la toma de decisiones por parte de los directivos para implementar estrategias de mejora y crecimiento mediante capacitaciones al personal, documentación de procesos y mejora continua.

Los directivos y CEO se mostraron interesados con la presentación de los antecedentes y resultados del proyecto y manifestaron tomar cartas en el asunto para implementar el proceso de mejora y crecimiento en la empresa, para así lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.

- **Aprendizajes profesionales**

En estos diferentes proyectos encaminados a un mismo fin se requirieron ciertas competencias profesionales de las cuales creo que de las más aplicadas fueron los análisis de datos en el caso del reporte al servicio al cliente, uso de programas informáticos ya que toda la empresa es de alta tecnología, la resolución a conflictos cuando algo era nuevo o no tenía el conocimiento gracias a la competencia comunicativa con mi equipo gracias a las diferentes herramientas y aplicaciones, algo de creatividad en el área de mapeo y mejora del sitio WEB como el contenido e imágenes, pero sobre todo la competencia de la planificación y organización para poder completar el compromiso con la empresa y a la vez llevar a cabo las actividades académicas y personales, gracias a la gestión del tiempo.

El aprendizaje más importante fue la importancia de la comunicación y perder el miedo a preguntar, que no está mal no saber, ni está mal preguntar, ya que muchas herramientas y aplicaciones si no es que casi todas, fueron nuevas para mi, aprendí de ellas, adquirí conocimientos importantes y de mi agrado que posiblemente no hubiera conocido, que ahora aplico en mi día a día y todo gracias a los proyectos desarrollados en la empresa ORDERING.

Todas estas aplicaciones y herramientas de las cuales adquirí conocimiento también me di cuenta el impacto económico que tiene en el aspecto de facilitar una o muchas tareas, por lo tanto, se pueden desarrollar actividades y objetivos con menor personal, menor sueldos y sobre todo con mayor eficacia y eficiencia, reduciendo los recursos y obteniendo un mejor resultado junto con la optimización de tiempos gracias a la tecnología e innovación continua que tiene la empresa.

Mis saberes puestos a prueba fue el dominio de las herramientas de office, generación de reportes y gráficos, análisis de información, uso de herramientas y

aplicaciones para desarrollo web, comunicación y diseño, pero sobre todo, la herramienta más importante, la comunicación y trabajo en equipo constante, ya que parte de las actividades que realicé fue con un equipo multicultural, desde India, Alemania, E.E.U.U y México, por lo tanto la organización, planificación y comunicación fue esencial para poder completar los objetivos.

Yo ya había tenido la experiencia de trabajar para una empresa de servicios por dos años, sin embargo, trabajar para ORDERING fue una experiencia totalmente nueva y sin comparación... Me llevo la experiencia de Co-crear con un equipo de trabajo, de dar opiniones, sugerencias, reportes y entregables que se toman en cuenta para mejorar, crecer e innovar. Me llevo que el ambiente de trabajo influye mucho en el desarrollo de las actividades y objetivos, la confianza que depositan en el personal, la honestidad y libertad que se siente al estar en ese espacio que fomenta el trabajo de calidad en tiempo y forma.

Me llevo la importancia de la comunicación, organización y la planificación, ya que nunca había visto a una empresa tan bien comunicada en todas las áreas, las planificaciones de cada actividad con sus roles, responsables y avances que se van teniendo, así como una constante revisión de los procesos por parte del CEO. Es impresionante como se involucran los directivos en toda la operación para llevar a la empresa a un crecimiento exponencial.

- **Aprendizajes sociales**

Hoy por hoy la sociedad se caracteriza por el uso generalizado de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en todas las actividades humanas y por una fuerte tendencia a la mundialización económica y cultural exigiendo a todos los ciudadanos nuevas competencias personales, sociales y profesionales para poder afrontar los continuos cambios que imponen en todos los ámbitos los rápidos avances de la Ciencia y la nueva “economía global”.

El impacto que conlleva el nuevo marco globalizado del mundo actual las poderosas herramientas TIC, está induciendo una profunda revolución en todos los ámbitos sociales. Estamos ante una nueva cultura que supone nuevas formas de ver y entender el mundo que nos rodea, que ofrece nuevos sistemas de comunicación interpersonal de alcance universal, que proporciona medios para viajar con rapidez a cualquier lugar e instrumentos para realizar nuestros trabajos

Todo esto se puede apreciar considerablemente en la empresa ORDERING ya que gracias al uso indispensable de las tecnologías de la información se crean plataformas para agilizar la adquisición de bienes o servicios, de tal forma que mejore la calidad de vida de las personas, esto hablando de personas con capacidades diferentes que no pueden ir a un restaurante o se les dificulta llevar la ropa a la tintorería... Estas plataformas permiten a ciertas personas incluirse y pertenecer a una sociedad cambiante, innovadora y en constante cambio y crecimiento, gracias a la facilidad del uso de aplicaciones conectadas entre sí para proveer un bien o servicio junto con su respectivo seguimiento.

Gracias a todo esto pude ver como de la creatividad se puede dar la innovación y transformar a una sociedad y después de conocer a Sergio me quedó claro que solo se requiere un espíritu emprendedor con ganas de generar un cambio, pero, sobre todo, un impacto social.

Se esperaba desde un inicio tener la base de datos disponible para el usuario de tal forma que crearía un impacto social en los actuales y futuros usuarios de tal forma que pudieran tener una experiencia de servicio mucho mayor, que no perdieran tiempo al tener alguna duda o falta de información y que la plataforma los ayudara de forma inmediata. Aun es muy rápido para ver los cambios drásticos ya que se acaba de implementar hace poco mas de un mes, sin embargo, se espera reducir de un 20 a 30 por ciento los chats de soporte y dedicar los recursos a atender chats de ventas con el fin de crecer y lograr a ese impacto a nivel mundial.

- **Aprendizajes éticos**

Las principales decisiones empleadas fue abordar el conocimiento cognitivo e ir adquiriendo conocimiento a través de la práctica, ya que no conté con una capacitación formal y esto tuvo una consecuencia positiva, ya que aprendí de forma rápida y sobre todo conocí nuevas herramientas y aplicaciones de valor. De igual forma al encontrar errores tanto en redacción o en gramática dentro del sitio WEB los corregía sin previa autorización, lo cual no se debía hacer... La consecuencia fue igual buena ya que todo cambio se registraba dentro de un *RFC* (Request for Change) y de esa forma se pasaba a un *CR* (change record) el cual presentaba al líder del proyecto para que validara los cambios. De esta forma se avanzó mucho más rápido logrando eficiencia y evitando el re-trabajo.

Todo este proyecto me deja que hay que ser autocríticos, aportar, dar ideas, preguntar y sobre todo registrar o documentar todo, para poder tener un control de los cambios y avances a través del tiempo, creando organización, control y orden en la empresa.

- **Aprendizajes en lo personal**

Este proyecto tuvo un impacto personal ya que la empresa creció exponencialmente, tuvo nuevos proyectos y cerro con el grupo ALSEA, mejoró e innovó los procesos que tiene para dar un mejor servicio con al apoyo de tecnologías de la información. Logró tener una base de datos actualizada y confiable. Por lo tanto, tengo la satisfacción de haber aportado mis conocimientos, aptitudes y habilidades para la innovación, desarrollo y crecimiento de la empresa y sobre todo a mejorar la calidad de vida de los usuarios, ya qué hay muchas personas con capacidades diferentes que al momento de poder usar esta plataforma de manera fácil y eficiente se aumenta su felicidad al poder “pertenecer”.

5. Conclusiones

Puedo cerrar este proyecto de manera gratificante ya que puse a prueba diferentes habilidades y aptitudes para llevar a cabo la reingeniería en ciertos procesos vitales de la empresa como lo fue la buena comunicación y manejo del tiempo día a día mediante herramientas y aplicaciones para lograr la efectividad y sobre todo la eficiencia del trabajo en equipo.

Trabajar para una empresa con presencia y posicionamiento a nivel mundial fue algo que marcó este proyecto ya que el punto de un PAP es el involucramiento de un servicio social con un servicio profesional, y de esta forma pude apreciar como se vinculan ambos y generan un impacto directo en la sociedad e innovación constante a los cambios... Porque bien dicen, No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la mas inteligente, SINO LAS MÁS RECEPTIVA AL CAMBIO.

Esta empresa mostró una apertura muy amplia al estar dispuestos a recibir *feedback* (Retroalimentación) para escuchar las debilidades y como poder convertirlas en fortalezas y oportunidades para un crecimiento exponencial. De esta forma me dio gusto que tomaran en cuenta mis recomendaciones del proyecto realizado y las pongan en práctica en un futuro junto con el seguimiento y mejora en el área del servicio al cliente.

Se logró que la empresa al cabo del semestre el cual comprendió mi proyecto PAP se tuviera una documentación de los procesos y procedimientos tanto internos como externos, se tuvo un crecimiento descontrolado en un principio y con el apoyo de todos se regularizó y se sacó adelante los proyectos en tiempo y forma.

Solo me queda agradecer a ordering por darme la experiencia, aprendizajes y sobre todo la oportunidad de pertenecer a un equipo de trabajo capaz de transformar e innovar gracias a tecnología de punta y de mostrarme el benéfico impacto social.

6. Bibliografía

7. Anexos (en caso de ser necesarios)

En la siguiente imagen se puede apreciar el mapeo del sitio web con todas las páginas visibles al usuario. De esta forma se realiza una simulación y se verifica la eficiencia del servicio.



En la siguiente imagen se aprecia la interfaz de la base de datos (Knowledge Base System) realiaada para la documentación de procesos y procedimientos.

The screenshot shows a web interface for a Knowledge Base System. On the left is a sidebar menu with a blue header containing the text 'readme' and a user icon. Below the header, the menu is organized into sections: 'Ordering - Developer...' (v400), 'WELCOME' (with a plus sign), 'Getting Started', 'My Builder' (with a plus sign), 'Ordering Web' (containing 'Default Address' and 'Country Autocomplete'), 'Ordering App' (containing 'Business App' and 'Delivery App'), 'Appearance' (containing 'Images', 'Colors', 'App Resources', 'Pages & Footer', 'Footer', and 'Pages with CMS'), 'Pages with HTML' (highlighted in blue), 'App Pages', 'Developers' (containing 'Editable Files', 'Home Page Content', 'Custom Files', 'Search And Replace', and 'Custom Images'), 'Third Party Integrations' (containing 'Detect device and send to...', 'Typeform', 'Dasheroo', 'Tend.io', 'LiveChat', and 'Popup'), and a search icon at the bottom.

The main content area is titled 'Pages with HTML' and contains the following text:

This option can help you to create pages like "About Us", "Terms and Conditions", "Privacy", "FAQS"

The first Step is to create the file, I recommend you to use our demo template and edit the content. You can download the demo template here.

Below the text is a code editor window titled 'Custom HTML / CSS' with the following code:

```
1 <div class="nextSteps" style="padding: 0 !important;margin: 0 auto;">
  <table><tbody><tr><td class="linkArticle"><a
    href="https://www.dropbox.com/s/jbg9mpp4y5kykyc/example.html?dl=0"
    target="_blank"><i class="fa fa-file-code-o"></i>Sample Page File</a>
  </td></tr></tbody></table></div>
2 <style>.linkArticle(padding: 0 0 20px !important;).magic-block-
  html{margin-bottom: auto;margin-left: inherit !important;}</style>
```

Below the code editor, there is a note: 'Note: In case you do not know how to use HTML, you can use this site <https://html-online.com/editor/> to do this easily'

When you have your file the next step is to upload it to our site.

1.-Go to the Ordering Builder and click on "Edit" to open the Ordering Web Menu.

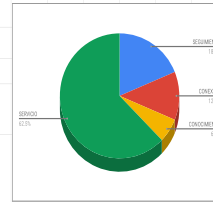
At the bottom of the main content area, there is a small screenshot of a web browser showing a 'Products' page with a 'SpeedTest' section. The page displays a circular progress indicator and the text '221. Ordering Marcos'.

Reporte LiveChat

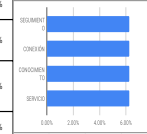
Chat ID	Agent	Rated	Ordering Member?	Is this the first time you have chatted with us about this case?	Was the case resolved during the chat?	Resolution / Reason	Suggestion / Notes	Should have been rated	Month	Keyword
PPJLXCOH	Lora	Bad	Yes	Yes	No	Urgente resuelto en segundo plano	N/A	Good	Marzo	N/A
PPJOLLOI	Lora	Bad	Yes	No	No	No se le dio solución al problema y aplicó otra duda que tenía pendiente que se enviara por email	Atender con mejor disposición al cliente y asegurarse que se resolvió el problema. Dar seguimiento.	Bad	Marzo	Seguimiento
PPWMMWAK	Lora	Bad	Yes	Yes	No	En un cliente molestando con contestación a agente (Fianza)	N/A	Good	Marzo	N/A
POEELZU2	Lora	Bad	Yes	No	No	Preguntas por las impresoras lo cual no funciona a ordenar	Dar un poco más de explicación de manera sencilla	Good	Marzo	N/A
POSSPFGU	Lora	Bad	Yes	No	No	Faltas de conexión	Mejorar la conexión para garantizar estabilidad	Bad	Marzo	Conexión
POEELVGC	Lora	Bad	Yes	No	No	Se deslinda por falta de conocimiento y pide que mande correo para que se le dé una solución	Ofrecer una solución y dar mejor atención, ya que para este es el chat	Bad	Marzo	Conocimiento
POSSVOLT	Lora	Bad	No	No	No	Lora cerró el chat después de dos minutos de no haber la pregunta inicial del usuario	Dar más tiempo para que el cliente pueda responder usuario	Bad	Marzo	Servicio
POIIMVDS	Lora	Bad	Yes	No	No	El cliente tuvo que refinar el momento de realizar la pregunta	N/A	Good	Marzo	N/A
POICOLZDS	Eliot	Bad	No	Yes	No	No se le dio atención al cliente lo que resolvió las dudas	Tener mejor disposición de servicio y la atención al cliente	Bad	Marzo	Servicio
POAIRVYAU	Eliot	Bad	Yes	No	No	Falta de seguimiento	Mejorar la atención y el seguimiento	Bad	Marzo	Seguimiento
POTDLWHT	Eliot	Bad	Yes	No	No	Chis no contestó y se transfirió a Eliot el cual tampoco contestó por 2 minutos y el chat se cerró por inactividad	Mejorar el tiempo de respuesta y la atención al cliente	Bad	Marzo	Servicio
POBMMBSJ	Eliot	Bad	No	No	No	Como apoyo, envíe un enlace para ver sobre la respuesta a la pregunta, como su primer respuesta. Podría haber decidido leer el sitio web por sí mismo, pero quería chatar, no sé que a la gente del chat solo respondan sus preguntas	El servicio fue frío y sin interés, se tiene que tener más atención y no solo mandar links a las preguntas ya que el servicio parece limitado en caso de un usuario	Bad	Marzo	Servicio
POVCHWRL	Eliot	Bad	Yes	No	No	En un cliente molestando con contestación a agente. De igual forma las respuestas previas parecen robotizadas y no apuntan a una respuesta concreta a la pregunta	Cambiar la forma de contestar al cliente y la forma de como se atienden las preguntas. Falta de información	Bad	Marzo	Servicio
POZB6HVV	Eliot	Bad	Yes	No	No	Respuestas robotizadas y no se le da atención al cliente que se requiere	Mostrar interés en ayudar y resolver problemas. Enviar a chat	Bad	Marzo	Servicio
POE2H4DF	Eliot	Bad	Yes	Yes	No	Falta de conocimiento y no explica, solo manda links sin tener empatía ni tacto	Mejorar el servicio y la atención al cliente con paciencia de apoyar y resolver problemas	Bad	Marzo	Servicio
POO06PSS	Eliot	Bad	Yes	No	No	Quedó el chat cuando aun no se resolvió el problema. El cliente explica el problema y se le pide el video. No hay atención	Falta de interés y atención	Bad	Marzo	Servicio
PPF43NWP	Christopher	Bad	No	No	No	Cliente confundido con los servicios de Chatting. Comida para prisioneros	N/A	Good	Marzo	N/A
PPMFLMYY	Christopher	Bad	Yes	No	No	Chat cerrado por inactividad	N/A	Good	Marzo	N/A
PPC1AUPVG	Christopher	Bad	Yes	Yes	No	Se cerró el chat por inactividad por parte del cliente	Por parte del agente falta atención ya que las respuestas demoran mucho y al último no se le mandó para que contestara	Bad	Marzo	Servicio
PP21EYDM	Christopher	Bad	Yes	No	No	El usuario cerró el chat	N/A	Good	Marzo	N/A
POBMPFR2	Christopher	Bad	No	No	No	Cliente solo preguntando el tiempo con comentarios agresivos	N/A	Good	Marzo	N/A
POAMFFAC	Christopher	Bad	No	No	No	Cliente solo preguntando el tiempo con comentarios agresivos (Mismo cliente POCALCND)	N/A	Good	Marzo	N/A
POKJLJEM	Christopher	Bad	Yes	No	No	Cliente molesto porque no se le dio solución ni seguimiento al chat por parte de Eliot. (Cliente "Tupán")	Dar seguimiento a los tickets	Bad	Marzo	Seguimiento
POTDLWHT	Christopher	Bad	Yes	No	No	Chat cerrado por inactividad por parte del agente. El cliente repite 25 min y así por un problema que no se le había dado seguimiento	Mejorar la atención al cliente	Bad	Marzo	Servicio
POFCBQDV	Christopher	Bad	No	No	No	Chat cerrado por falta de conexión a internet por parte del agente	Mejorar la conectividad	Bad	Marzo	Conexión

CAUSE / KEYWORD	PERCENTAGE
SEGUIMIENTO	18.75%
CONEXIÓN	12.50%
CONOCIMIENTO	6.25%
SERVICIO	62.50%

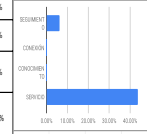
CHATS:	GOOD	BAD	%
	25	9	16



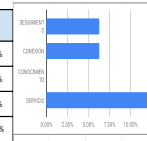
AGENTE #	CAUSE / KEYWORD	#	%
LORA	SEGUIMIENTO	1	6.25%
LORA	CONEXIÓN	1	6.25%
LORA	CONOCIMIENTO	1	6.25%
LORA	SERVICIO	1	6.25%



AGENTE #	CAUSE / KEYWORD	#	%
ELLIOT	SEGUIMIENTO	1	6.25%
ELLIOT	CONEXIÓN	0	0.00%
ELLIOT	CONOCIMIENTO	0	0.00%
ELLIOT	SERVICIO	7	43.75%

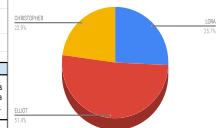


AGENTE #	CAUSE / KEYWORD	#	%
CHRISTOPHER	SEGUIMIENTO	1	6.25%
CHRISTOPHER	CONEXIÓN	1	6.25%
CHRISTOPHER	CONOCIMIENTO	0	0.00%
CHRISTOPHER	SERVICIO	2	12.50%



AGENTE	CHATS	BAD	BAD %
LORA	8	4	50.00%
ELLIOT	8	8	100.00%
CHRISTOPHER	9	4	44.44%

BAD % vs. AGENTE



Comentarios:

Después de analizar el comportamiento de los chats evaluados como malos me pude percatar que la mayoría de los casos es en el servicio al cliente, la disposición del agente a ayudar al usuario y el tacto que se le da al usuario.

Como primer punto a implementar sería establecer una conversación real y empática con el usuario, enviar links solo en caso necesario y con previa explicación de que van a escribir en esa línea.

Un servicio de Chat en vivo es para ayudar y resolver dudas al instante y no se está haciendo, ya que se pierde mucho tiempo en el chat cuando el cliente al usuario que vive su problema por correo electrónico cuando el cliente espera una experiencia diferente.

Debido a que la mayoría de los casos es mal servicio, mi sugerencia es que se haga una junta en la cual se les explique a los agentes la importancia del servicio al cliente, la experiencia que genera en el día a día cuando no se resuelve en el momento el problema, pero el tacto y tacto que se le da al usuario es lo más necesario para generar confianza y tranquilidad y para esto se requiere de empatía, conocer las necesidades del cliente y que vea que lo que le está pasando nos interesa y vamos a hacer todo lo posible por solucionarlo.

Ciertos clientes piden información o paciencia y solo se envía el link, hay muchos usuarios que lo que quieren es paciencia, establecer una conversación y que se les explique personalmente las cosas. Mi sugerencia es que se les explique manual todo y al final se les puede enviar el mensaje como consulta y con el fin que el cliente tenga la información que solicitó para futuras consultas.

AGENTE: 8	CAUSE / KEYWORD	#	%
LORA	SEGUIMIENTO	1	6.25%
LORA	CONEXIÓN	1	6.25%
LORA	CONOCIMIENTO	1	6.25%
LORA	SERVICIO	1	6.25%

AGENTE: 8	CAUSE / KEYWORD	#	%
ELLIOT	SEGUIMIENTO	1	6.25%
ELLIOT	CONEXIÓN	0	0.00%
ELLIOT	CONOCIMIENTO	0	0.00%
ELLIOT	SERVICIO	7	43.75%

AGENTE: 9	CAUSE / KEYWORD	#	%
CHRISTOPHER	SEGUIMIENTO	1	6.25%
CHRISTOPHER	CONEXIÓN	1	6.25%
CHRISTOPHER	CONOCIMIENTO	0	0.00%
CHRISTOPHER	SERVICIO	2	12.50%

Category	Percentage
SEGUIMIENTO	6.25%
CONEXIÓN	6.25%
CONOCIMIENTO	6.25%
SERVICIO	6.25%

Category	Percentage
SEGUIMIENTO	6.25%
CONEXIÓN	0.00%
CONOCIMIENTO	0.00%
SERVICIO	43.75%

Category	Percentage
SEGUIMIENTO	6.25%
CONEXIÓN	6.25%
CONOCIMIENTO	0.00%
SERVICIO	12.50%

