

REDISEÑO DEL PROCESO DE VENTAS POR CALL CENTER EN UNA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE ARTÍCULOS VARIOS

DECLARACIÓN DE LA OPORTUNIDAD

Una empresa necesita generar ingresos mediante la comercialización de artículos varios a través de canales digitales, debido al confinamiento ocasionado por la pandemia del COVID-19.

OBJETIVOS DE DISEÑO

- Reducir el tiempo de atención a clientes en las ventas por canales digitales (se considera el tiempo desde el primer contacto hasta que la venta se efectiviza).
- Mejorar el nivel de servicio en las ventas por canales digitales.



PROPIUESTA

Para eliminar las restricciones del proyecto, se propone realizar un proceso de venta robusto a través de canales digitales, mediante la **automatización del proceso de venta con el uso de un bot en WhatsApp e integrar las bodegas virtuales de las tiendas en la Página Web**.

Restricciones del proyecto



Situación actual

Opción de diseño ganadora

Página Web

Situación actual

Opción de diseño ganadora

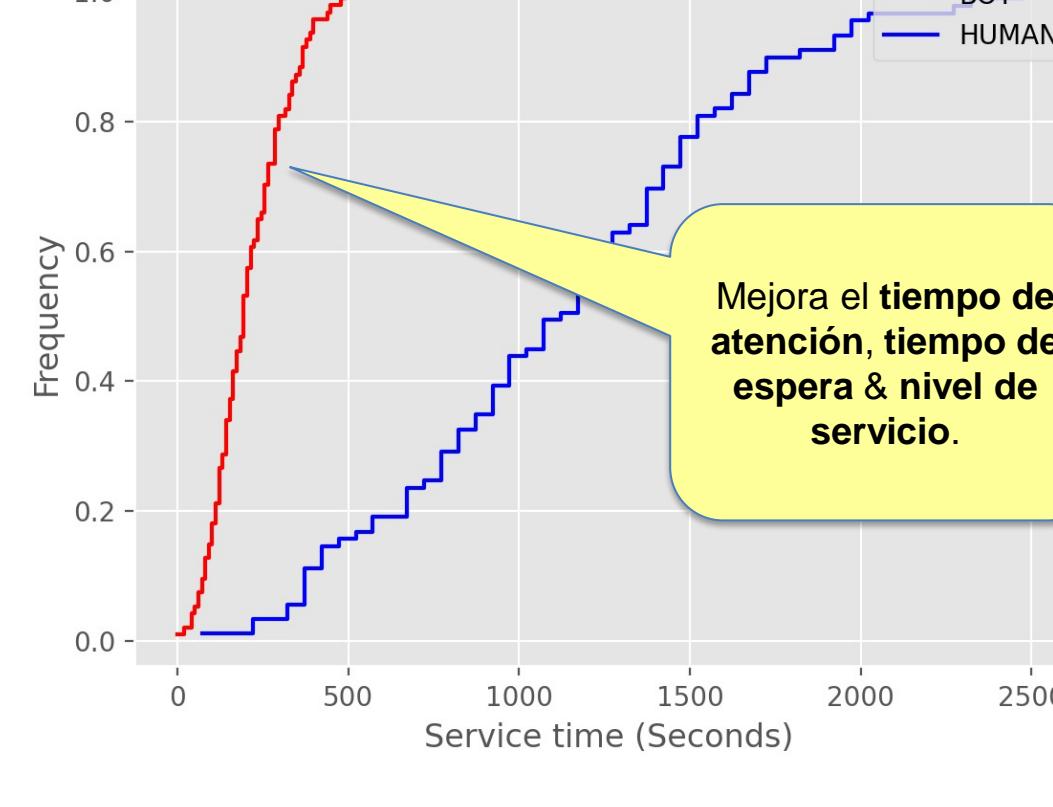
WhatsApp

RESULTADOS

WhatsApp

- Los pedidos se atienden de forma inmediata en cualquier momento del día y cualquier día de la semana.
- Los pedidos realizados (sin facturación), corresponden al 85% con el bot y al 40% sin el bot. Esto implica que el bot mejora los tiempos de realización de pedidos y reduce la probabilidad de no completar un pedido.

Empirical cdf of service time for bot and human



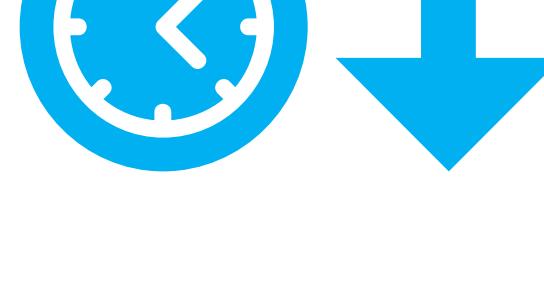
Chats

Escribe un mensaje...

WhatsApp – Mini bot

Página Web

- Actualmente un operador debe llamar al cliente para confirmar la tienda para retirar el pedido, pero al integrar los almacenes virtuales de la tienda en el sitio web, se elimina ese tiempo de operación del Call Center.



REDUCCIÓN
DEL TIEMPO DE
ATENCIÓN EN
LAS VENTAS

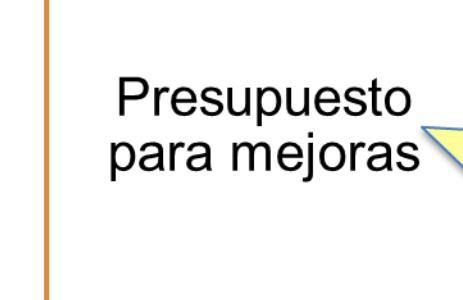


MEJORA EN
EL NIVEL DE
SERVICIO

CONCLUSIONES



Capacidad
Operativa del
Call Center



Presupuesto
para mejoras



WHATSAPP
INVERSIÓN: -\$76.800,00
VAN: \$144.611,72
PÁGINA WEB
INVERSIÓN: -\$18.900,00
VAN: \$996.534,72



Horario laboral
(sin atención los
domingos y
feriados)



Reportes
manuales de
ventas por
WhatsApp

Eliminación de las restricciones del proyecto

- Se elimina el tiempo de operación del Call Center, reduciendo así el uso de electricidad y CO₂.
- Se elimina la impresión en papel de comprobantes de pago y facturas.
- Al integrar las bodegas virtuales de las tiendas en la Página Web, se elimina el transporte de despacho de productos desde el centro de distribución a la tienda para que el cliente retire su pedido.
- El uso de la tecnología mejora significativamente la Experiencia del Cliente en el uso de canales digitales habilitados para vender.

Página Web – Integración de las bodegas virtuales de las tiendas

PÁGINA WEB

PÁGINA WEB