



FICHA RETO GRUPO ÉXITO - VIVA

RETO	
¿Cómo podemos eliminar/agilizar las filas al momento de adquirir un producto/servicio, para mejorar la experiencia de espera del usuario en el centro comercial Viva?	
OBJETIVO ESTRATÉGICO <i>(¿A qué le apuesta la Compañía? ¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto? Ampliar portafolio de nuevos productos, aumentar el margen operativo, incrementar clientes, generar nuevos ingresos, etc. ¿Cómo se alinea con la estrategia empresarial?)</i>	
Mejorar la experiencia de los clientes que visitan los centros comerciales Viva.	
*Agilizar los momentos en los que un usuario debe esperar haciendo filas para acceder a las distintas experiencias y servicios ofrecidos por el centro comercial.	
<p style="text-align: center;">ANTECEDENTES <i>(¿Qué ha sucedido que se está generando un problema? ¿Qué se ha realizado previamente en la compañía, hay algún proyecto en curso? Detalla las iniciativas ya realizadas que dan información de éxitos y fracasos)</i></p> <p>Luego de la pandemia, los centros comerciales Viva han percibido la reactivación de su tráfico y ventas a niveles similares a la realidad pre pandemia. El cliente de Viva incluso, ha manifestado que su canal preferido de compra sigue siendo la tienda física.</p> <p>Con la reactivación económica, el tráfico y las filas en el centro comercial, están igual que antes de pandemia, en los principales puntos en los que se congrega la gente son: restaurantes de plazoleta de comidas, restaurantes de calle Bistró, Parque de diversiones tanto para recargar tarjeta como para acceder a las atracciones, puntos de información del centro comercial, zonas de acopio de taxis, filas en vehículos para ingresar a los parqueaderos y filas para acceder a las actividades en las plazoletas principales como pista de hielo, piscina de pelotas, etc.</p> <p>Iniciativas implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Como reacción a la pandemia, Los centros comerciales Viva han desarrollado 2 canales digitales de ventas: Viva online, un market place con los productos de las marcas, y la línea Viva, un chatbot de whatsapp a través del cual se puede registrar facturas, comprar productos a domicilio, o activar el servicio de compra y recoge. - Se hizo un piloto en Octubre de este año, para que los clientes pudieran adquirir sus boletas para las actividades de plazoleta de manera digital, y así llegar a una fila exclusiva. - se está trabajando en pilotos de pedidos digitales en plazoleta de comidas, y turneros digitales para puntos de información. 	<p style="text-align: center;">DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD <i>(Explicar con detalles la situación, para que sea muy evidente que el problema realmente es un problema y que hay una gran oportunidad si se soluciona. Datos, cifras, porcentajes, que le dan relevancia para invertir en la situación.)</i></p> <p>Actualmente en los centros comerciales Viva, hay muchas experiencias y servicios que implican que el cliente deba hacer fila y esperar para acceder a ellos. Impactando negativamente en su experiencia en el centro comercial.</p>
<p style="text-align: center;">PÚBLICO OBJETIVO <i>¿Quién es el destinatario de la solución?</i></p> <p>Visitantes de los centros comerciales Viva</p>	<p style="text-align: center;">IMPACTO ESPERADO CON LA SOLUCIÓN <i>(Qué resultados espero obtener?, datos cuantitativos y cualitativos que ayuden a entender lo que se espera para el público objetivo y para la empresa)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> *Eliminar las filas en los centros comerciales Viva. *Disminuir los tiempos de espera para acceder a las distintas experiencias y servicios del centro comercial. * Impactar positivamente en la experiencia del cliente/usuario y por ende en los resultados del negocio.
<p style="text-align: center;">RESTRICCIONES <i>(Barreras que se puedan identificar para el desarrollo e implementación de la solución)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Costo: Se tiene presupuesto para iniciar a hacer pilotos de bajo costo. Luego de validar la adopción de la solución, se puede inyectar más capital para hacerla masiva. * Adopción: la solución debe ser muy fácil de adoptar por parte de los clientes, ya que tenemos de todas las edades. * La solución no puede estar alojada en una aplicación móvil. 	<p style="text-align: center;">REQUISITOS <i>(Aspectos mínimos a tener en cuenta en la solución. Técnicos, económicos, de alcance, de uso, entre otros.)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Los clientes que usen la solución no deben tener que hacer fila en ningún momento del proceso. * Se debe evitar tener una solución distinta para cada tipo de fila, la solución debe abarcar la mayoría de filas que se dan en el centro comercial.