



FICHA DE RETO OFFCORSS

RETO

Mejorar la gestión de habeas data en la compañía evitando reclamaciones y carencia de soportes, mediante herramientas tecnológicas que simplifiquen procesos de cara al cliente y al asesor en el punto de venta

OBJETIVO ESTRATÉGICO

¿A qué le apuesta la Compañía?

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto:?

CONSUMIDORES ENAMORADOS QUE SE CONVIERTAN EN FANS DE LA MARCA

¿Cómo se alinea con la estrategia empresarial?

Garantizar un proceso integral de experiencia al consumidor generara un impacto positivo de marca

ANTECEDENTES

No se tienen las herramientas que permitan capturar la aprobación del cliente en función del tratamiento de datos, sólo la pregunta textual del asesor del punto de venta y esta aprobación no genera un documento soporte que permita certificar la aprobación del cliente cuando este así lo requiera.

Ya se validó con el equipo de tecnología interno de la compañía para definir alguna herramienta que permita realizar la captura posterior a la compra pero las soluciones analizadas tienen complejidades operativas, adicional a un alto costo.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD

Cuando un cliente realiza una compra en nuestras tiendas, se le piden sus datos para generar el correspondiente de registro, esta información contiene campos como teléfono, ubicación, nombre, correo electrónico, entre otros. Datos que pueden llegar a ser usados por la compañía para garantizar toda su estrategia de CRM. Estos datos deben estar avalados por el cliente desde el habeas data, hoy al no generar este proceso o al menos no de la forma efectiva, podemos enviar información comercial a un cliente que no nos autorizó para hacerlo y si nos hace la reclamación por ello no tenemos un soporte donde podamos justificar su aprobación

PÚBLICO OBJETIVO

Clientes finales/comprador y Asesor de punto de venta

IMPACTO ESPERADO CON LA SOLUCIÓN

Poder capturar la aprobación del cliente donde certifique que autoriza a la compañía para el tratamiento de sus datos, esta aprobación debe generar algún tipo de soporte que sirva de respaldo en casos de reclamaciones de compradores.

Esperamos una solución de tipo tecnológico que simplifique los procesos de cara al cliente y de cara al asesor en el punto de venta, garantizando una experiencia integral.

RESTRICCIONES

REQUISITOS

Soluciones tecnológicas que permitan articular los procesos de experiencia del consumidor con la gestión de habeas data en la compañía.

- * Solución escalable a 70+ tiendas
- * Interacción simple entre la experiencia del cliente y la solución (Apta para todo tipo de público)
- * Solución enmarcable en tecnologías en tendencia