

MANUAL GUÍA DE LA PLATAFORMA QUALTRICS
EN CENCOSUD COLOMBIA S.A PARA EL ÁREA DE CRM

Saray Giseth Caballero Barrios - 2238840

Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales
Proyecto de grado o práctica profesional
Bogotá D.C
Marzo 2023.

Agradecimientos

En el presente trabajo de proyecto de grado y en toda la trayectoria transcurrida para llegar a este punto. Es para mí un honor dedicar este galardón, primeramente, a Dios como inspirador en este continuo proceso y permitirme obtener uno de mis anhelos más deseados.

Así mismo, a mis padres por su amor y dedicación a lo largo de estos años que me han inculcado el perseverar y a creer en mí misma. También, agradezco a todo el plantel educativo de la Universidad Santo Tomás, por crear el espacio propicio para compartir más que un conocimiento, una enseñanza para toda la vida, que me ha permitido crecer día a día como profesional y persona íntegra.

Por último, pero no menos importante quiero agradecer a Cencosud, por concederme la valiosa oportunidad de incursionar en mi campo laboral y aportar a mi formación a grandes rasgos en mi formación laboral.

Resumen

En el siguiente informe se puede evidenciar que, durante los últimos seis meses de mi carrera profesional como negociadora internacional, se dio la oportunidad de realizar mis prácticas en Cencosud Colombia S.A en el área de CRM y Analytics, en donde aún muchos procesos enfocados en la experiencia del cliente se realizaban de forma manual lo cual generaba un atraso al momento de entregar los informes pertinentes.

Por consiguiente, la empresa decidió dar un paso más allá con la adquisición de una plataforma que simplifica la investigación sofisticada, permite a los usuarios capturar información y optimiza la investigación sobre las experiencias del cliente con el nombre de “Qualtrics”.

Debido a esto, se generó la necesidad de implementar un manual el cual pueda instruir a todo aquel que desee emplear esta plataforma, por medio de una guía escrita paso a paso de todos los procesos y configuraciones que se deben realizar para el buen manejo de la plataforma; llegando así a reducir tiempos y automatizar la mayoría de funciones que se realizaban en la entrega de informes finales que evalúa los indicadores de experiencia del cliente, con el cual se toman decisiones esenciales para el área y cada una de las tiendas en todos formatos Jumbo, Metro, Easy y Spid tanto presencial, como en el E-commerce.

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN	5
LA EMPRESA	6
ASPECTOS GENERALES	6
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
<i>Estructura Organizativa.....</i>	<i>7</i>
<i>Unidad o departamento en el que desarrolla la práctica</i>	<i>8</i>
<i>Análisis DOFA.....</i>	<i>8</i>
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORA RESPECTO A LAS PRÁCTICAS PROFESIONALES.....	9
<i>Planteamiento central del informe de prácticas profesionales</i>	<i>9</i>
<i>Importancia, las limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales.....</i>	<i>11</i>
<i>Objetivo General</i>	<i>12</i>
<i>Objetivos Específicos</i>	<i>12</i>
CONTENIDO PLAN DE MEJORA	13
<i>Propuesta de mejora</i>	<i>13</i>
<i>Conclusiones</i>	<i>20</i>
<i>Bibliografía</i>	<i>21</i>
<i>Anexos.....</i>	<i>21</i>
SEGUIMIENTO PRACTICA PROFESIONAL	22
<i>Programación de actividades realizadas en la organización</i>	<i>22</i>
<i>Cumplimiento de objetivos trazados por mes.....</i>	<i>23</i>

Introducción

Dentro de la industria retail en nuestro país, es preciso destacar la notable presencia de uno de los mayores promotores del modelo de retail multiformato más importantes a nivel Latinoamérica; pues Cencosud ha logrado posicionarse como una compañía reconocida, no solamente en Colombia, sino en países como Chile, Perú, Argentina y Brasil.

Esta empresa chilena incursionó en el mercado colombiano en el año 2007 bajo la marca Easy, hoy en día mantiene una posición comercial consistente en cada uno de los nichos en los que se ha concentrado y opera mediante sus diferentes modalidades de negocio tales como hipermercados, retail financiero, mejoramiento del hogar y tiendas por departamento a nivel nacional.

Para promover la apertura laboral de los jóvenes universitarios, Cencosud brinda una experiencia completamente calificada para que los pasantes puedan vivenciar un escenario llevado a un significativo nivel de competitividad empresarial, promoviendo un crecimiento constante, en cuanto a la capacidad de elaborar suficientes estrategias operativas para alcanzar eficientemente los objetivos planteados y así mismo fomentando un aprendizaje dinámico y proactivo en la formación del profesional.

De acuerdo con lo anterior y a la luz de la praxis profesional, el presente trabajo se enfatiza en la situación actual que afronta el área de CRM Analytics, en donde es ineludible prescribir un plan de mejora para los procesos que se realizan en lo que concierne a la experiencia al cliente. De tal manera que la obtención de la plataforma Qualtrics permita un

mejor manejo del flujo de información y manipulación de datos a gran escala, en el cual los gerentes encargados de tienda física o del E-commerce puedan acceder en tiempo real y de forma autónoma a los informes y análisis respecto a las encuestas realizadas a los clientes de las afines a Cencosud.

La empresa

Aspectos Generales

Cencosud S.A es una multinacional de retail chilena con más de 55 años de historia y operaciones en seis países además de una oficina comercial en China, su sello y compromiso es cuidar los detalles y ofrecer siempre las mejores experiencias en tiendas, ya sean físicas o digitales. Ingresó en el año 2007 a Colombia mediante la adquisición de Guichard-Perrachon S.A. para la fundación de Easy Colombia S.A., hacia el año 2012 compra Carrefour, para el desarrollo de supermercados en el país (Cencosud, 2022).

Misión, Visión y Valores

Misión

Contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, colaboradores y la comunidad donde estamos incorporados, gestionando su cadena de valor a través de un modelo de negocio basado en cuatro pilares importantes: desarrollo del entorno, gestión del cambio climático, desarrollo de colaboradores y oferta sostenible. No solo crecemos como negocio, sino que apoyando a las comunidades donde nos encontramos estamos preparados para afrontar los principales desafíos del cambio climático (Cencosud, 2022).

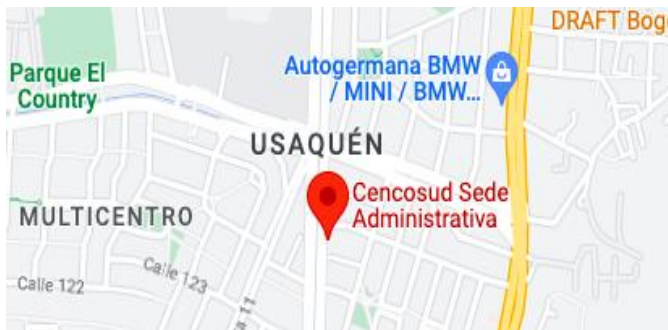
Visión

“Mejorar la vida de nuestros consumidores a través de experiencias de compra memorables, generando al mismo tiempo felicidad en nuestros colaboradores y rentabilidad para nuestros accionistas” (Cencosud, 2022).

Valores

“Visión, desafío, emprendimiento y perseverancia” (Cencosud, 2022)

Ubicación Geográfica.



Cencosud sede administrativa. (2023). Google Maps - Cencosud Sede Administrativa
Carrera 9 #125-30, Bogotá, Colombia.

Estructura Organizativa

Figura 1. Estructura organizativa.



Fuente: Elaboración propia

Unidad o departamento en el que desarrolla la práctica

Realicé las prácticas en el área de CRM y Analytics, que se encarga de la construcción y carga semanal de bases de datos para las comunicaciones dirigidas a los clientes objetivo de tarjeta Cencosud, estudiando el comportamiento de los envíos por email y SMS. Además de esto se envían encuestas a los consumidores de las tiendas y el E-commerce analizando la experiencia del cliente y la información recolectada, dándolo a conocer semanalmente a los gerentes correspondientes a través de presentaciones o informes con el fin de implementar planes de acción, mejorar los procesos de experiencia al cliente y tomar decisiones oportunas dentro del área.

Análisis DOFA

Figura 2. Análisis DOFA

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none">● Capacitación óptima y continua por medio de manuales para cada área, llamados “Saber hacer” y con la plataforma “Campus Cencosud”.● Cuenta con una amplia base de datos gracias a sus métodos de fidelización.● Adquisición de una nueva plataforma enfocada en la experiencia del cliente “Qualtrics”.	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">● Solución inoportuna a inconformidades del cliente.● Carencia de un manual de procesos para la implementación y desarrollo de la nueva plataforma● Falta de comunicación y desarrollo de ideas entre las diferentes áreas
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none">● Incremento de futuros clientes en el mercado potencial.● Establecer alianzas para incursionar en nuevos mercados en el área de Retail.● Crecimiento económico dentro del país.	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none">● Competidores con precios más asequibles al mercado.● Competidores con plataformas especializadas en experiencia al cliente.● Competidores con análisis óptimo y eficaz de datos macro

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar, gracias a la adquisición de esta nueva plataforma enfocada en la experiencia del cliente y a su amplia base de datos las cuales son una gran fortaleza para la empresa, es factible transformar esas debilidades por medio de la creación de un manual guía, que permita dar una solución adecuada y eficiente a las inconformidades del cliente y fomente un desarrollo continuo frente a la implementación de esta. De esta manera, poseer la oportunidad a futuro de incursionar en nuevos mercados, incrementar y fidelizar sus clientes objetivo y crecer a nivel económico del país, con la finalidad de contrarrestar las posibles ventajas frente a los competidores.

Planteamiento de plan de mejora respecto a las prácticas profesionales

Planteamiento central del informe de prácticas profesionales

En el área de CRM (Customer Relationship Management) se realizan diferentes procesos para calificar y presentar informes de cada una de las tiendas que se tienen en canal presencial u online en el país y entregar una mejor experiencia al cliente, esto se realiza por medio de la recolección de datos a través de encuestas enviadas al cliente al final de cada semana, con la carga de los contactos correspondientes en la plataforma Icomm y el análisis de datos el cual se realizaba por medio de Excel, tardando un poco más de una semana para obtener los resultados, graficar y entregar el informe de manera adecuada a los gerentes correspondientes.

Por ello, Cencosud opta por contratar el servicio de una empresa estadounidense llamada Qualtrics, la cual cuenta con una plataforma de software en la nube en gestión de la experiencia, que se encarga de optimizar la investigación y permite capturar información relevante sobre la experiencia, contando con cinco diferentes tipos de proyectos cada uno con soluciones especiales que abordan problemas presentes acerca de la experiencia que se evalúa, como lo son:

CoreXM: El núcleo de la plataforma Experience Management, que incluye encuestas, datos importados, opiniones de página web y aplicación y proyectos guiados. EmployeeXM: se especializa en la investigación de la experiencia del empleado, los proyectos estándar incluyen encuestas, compromiso, 360, ciclo de vida, investigación de empleados ad hoc y proyectos guiados. BrandXM: se especializa en la investigación de la experiencia de marca y los proyectos estándar incluyen encuestas y proyectos guiados. ProductXM: se especializa en la investigación de la experiencia del producto y los proyectos estándar incluyen encuestas, reuniones, opiniones de primera línea y proyectos guiados (Qualtrics, 2022).

Finalmente, el más adecuado para la compañía es el CustomerXM, que se especializa en la investigación de la experiencia del cliente e incluye proyectos estándar como las encuestas, dashboards, opiniones de página web/aplicación y proyectos guiados (Qualtrics, 2022).

Por lo tanto, esta plataforma es una gran herramienta y ventaja frente a los competidores, ya que recopila datos y se realiza un análisis en tiempo real, de esta manera se puede llevar a cabo de forma más ágil y óptima los planes de acción frente a los inconvenientes o aspectos a mejorar que se presentan en canal presencial o en el E-commerce.

“La experiencia del cliente representa uno de los esfuerzos que realizan las empresas para lograr la fidelización” (Alcaide, 2015).

“Es imprescindible que todas las acciones que se implementen en la empresa deben considerar el impacto que tendría en el cliente” (Fernández de Paredes, 2018).

“El punto de partida del proceso de fidelización, es contar con herramientas que permitan alcanzar una buena gestión de clientes (Customer Relationship Management o CRM), que permita contar con la información completa acerca del cliente” (Alcaide, 2015).

“los aspectos clave a tener en cuenta del comercio electrónico deben ser la calidad del sistema, de la información, y del servicio, agregando la usabilidad, y la satisfacción del usuario” (DeLone & McLean, 2014).

Teniendo en cuenta lo anterior, se propone crear este manual en el que se desarrolle el paso a paso del funcionamiento y la implementación de esta aplicación para el uso adecuado dentro de la empresa, con el fin de fidelizar al cliente brindando una mejor experiencia por medio de la toma de decisiones oportuna y adecuada; ya que cada gerente y encargado del área tienen acceso en tiempo real a todos los informes y datos dentro de la plataforma.

Importancia, las limitaciones y alcances de su trabajo de prácticas profesionales

Es importante crear un Manual guía para el personal del área de CRM, los gerentes de tienda y el E-commerce, con el propósito de dar a conocer, facilitar y comprender el funcionamiento de la plataforma Qualtrics, desde una perspectiva más detallada al desarrollo y la implementación de esta, permitiendo así realizar procesos de manera óptima, es decir disminuir los tiempos de envío, recolección y análisis de datos en el área.

Además de esto, aporta una mayor eficacia y eficiencia en el desempeño de las tareas asignadas, una comunicación clara y unificada, previniendo errores o confusiones al momento de emplear esta nueva plataforma, con el fin de lograr las metas propuestas por la empresa y tomar decisiones oportunas para mejorar los indicadores de experiencia del cliente.

Algunas de las limitaciones que se podrían presentar radican en que la plataforma presente actualizaciones, teniendo en cuenta que este es un manual base y aborda los contenidos primordiales. Los alcances que podría llegar a promover este proyecto residen en la difusión dentro de las diferentes sedes que tienen en América latina como lo son: Chile, Perú, Brasil y Argentina.

Objetivo General

Instaurar un manual por medio de un modelo guía con el objetivo de optimizar los procesos de implementación de la plataforma Qualtrics.

Objetivos Específicos

- Identificar cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la plataforma de Qualtrics a través de la elaboración del manual.
- Describir el proceso y experiencia en el manejo de la plataforma para incorporarlos dentro del manual.
- Analizar la importancia de la implementación de la plataforma dentro del área para mejorar los indicadores de experiencia del cliente.

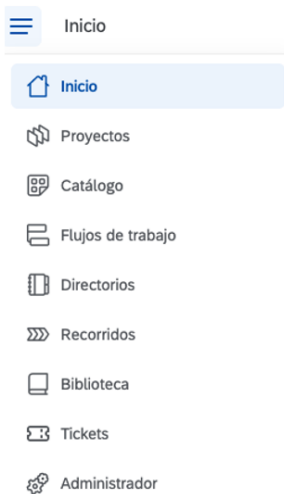
Contenido Plan de mejora

Propuesta de mejora

Partiendo de la implementación sobre la nueva plataforma Qualtrics adquirida por Cencosud para el área de CRM, es indispensable la creación de una guía para el manejo de esta, por ello se plantea la construcción de un Manual, para esto fue importante el asistir a las capacitaciones proporcionadas por Qualtrics y poner en marcha estos conocimientos adquiridos dentro de la plataforma.

Como primera instancia se dará apertura al manual con el inicio de sesión y la configuración, luego se proporcionará una breve descripción de cada uno de los ítems con los que cuenta el menú principal, los cuales son: proyectos, flujos de trabajo, directorios, recorridos, biblioteca, tickets y el administrador.

2.2 Menú Principal

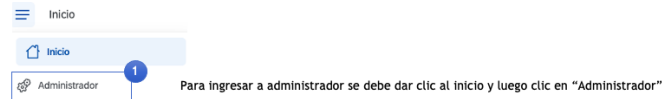


En el Menú principal

1. **Proyectos:** permite desplazarse por sus proyectos, crear nuevos proyectos y ver los datos relacionados con la encuesta.
2. **Flujos de trabajo:** proporciona un hub centralizado para que vea información sobre todos sus flujos de trabajo, como los estados de ejecución de sus flujos de trabajo y dónde se encuentran en su cuenta.
3. **Directorios:** permite visualizar una lista de todos los contactos, las distribuciones realizadas, las automatizaciones y la configuración del directorio
4. **Recorridos:** permiten medir, visualizar y analizar las experiencias de sus encuestados en múltiples puntos de contacto.
5. **Biblioteca:** permite almacenar encuestas prediseñadas, plantillas, gráficos, mensajes escritos previamente y otros archivos.
6. **Tickets:** Visualización, seguimiento y configuración de tickets
7. **Administrador:** es donde los administradores de organización o división crean, gestionan y organizan cuentas de usuario.

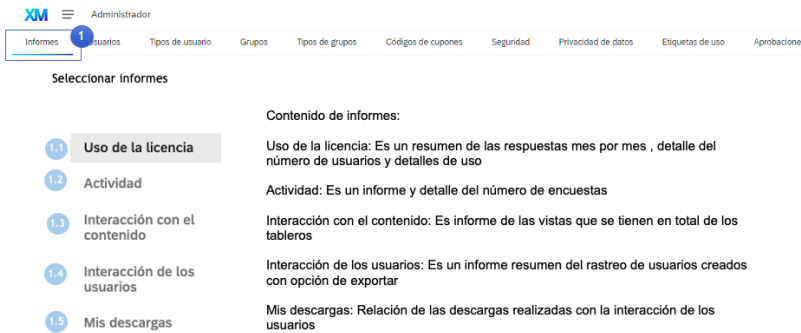
Se abordará la configuración del Administrador en el cual se encuentra un informe de la licencia, la creación, tipos y grupos de usuario, la seguridad, la privacidad de los datos y las etiquetas de uso.

2.3 Administrador



2.3.1 Informes

Se puede visualizar el uso de toda la licencia.



Luego se da continuación a la creación de Proyectos con tres principales creaciones, la primera la encuesta teniendo en cuenta su flujo de trabajo, su apariencia y diseño, su distribución y la recolección de datos con los indicadores de experiencia;

2.4.2.1 Encuestas

Para crear una encuesta desde cero se da clic en encuesta y luego en el botón de comenzar



Cuando se da clic en comenzar saldrá una página, en la cual se debe:

Crear un proyecto nuevo

Encuesta

3 Nombre
Prueba Manual Especificar el nombre del proyecto

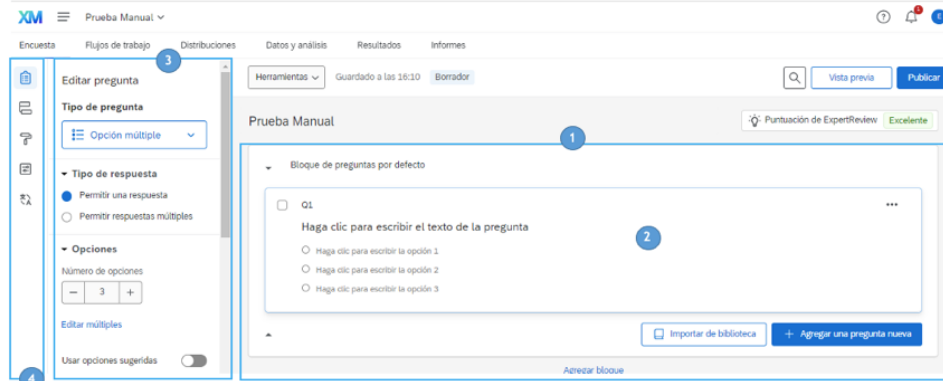
4 Carpeta
ESTUDIOS ADHOC Escoger la carpeta correspondiente

¿Cómo desea iniciar su encuesta?
Crear un proyecto de encuesta en blanco

5 Crear proyecto Dar clic en crear proyectos

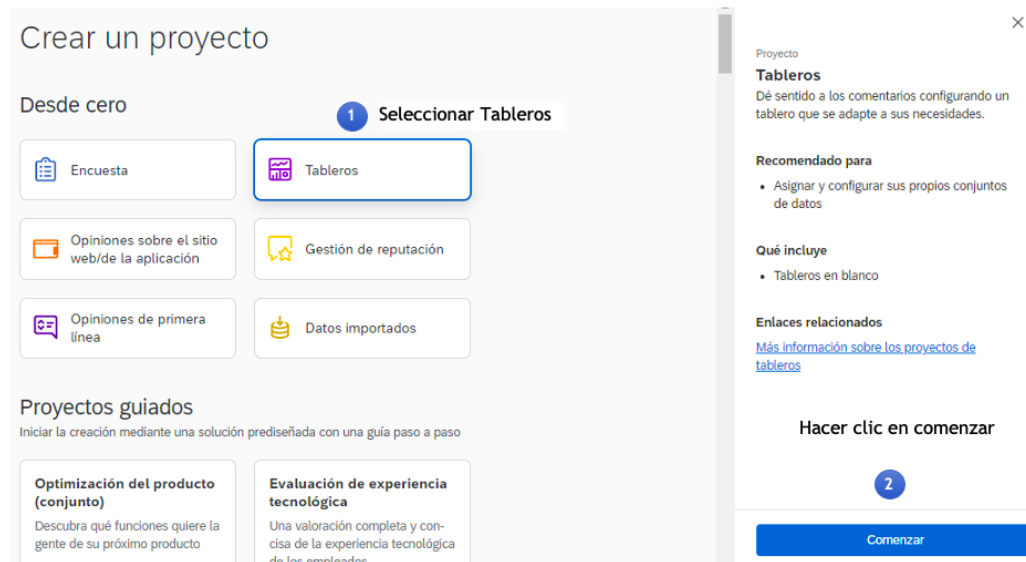
Cancelar

Cuando se abra la pestaña Encuesta, se observara las siguientes funciones destacadas del generador de encuestas:



1. Bloque de preguntas
2. Área de edición de preguntas
3. Panel de edición de preguntas
4. Barra de herramientas de la encuesta

la segunda, el tablero para la ilustración de los datos recolectados en las encuestas, el análisis de las opiniones, la programación de los planes de acción, el poder compartir gráficas y la configuración para la creación de los tableros y del Text IQ,



Crear un proyecto nuevo

Tableros

Nombre
 3

Carpeta
 4

5

Crear un tablero

Asigne un nombre al tablero
 8

Crear un tablero desde cero
 Crear un conjunto de datos nuevo 9
 Copiar conjunto de datos del tablero
 Crear un tablero a partir de una copia

10

6
 7

- 3 Asignar un nombre a este proyecto.
- 4 Agregar este proyecto a una carpeta.
- 5 Hacer clic en Crear proyecto.
- 6 Se encontrará dentro de la ficha Dashboards de su nuevo proyecto.
- 7 El centro de la página hacer clic en el botón que dice crear un tablero
- 8 Asignar un nombre al dashboard.
- 9 Seleccionar "Crear nuevo conjunto de datos".
- 10 Hacer clic en Crear

y la tercera, la creación de interceptos dentro del área del E-commerce en la página web de las tiendas, con el propósito de recopilar en momentos concretos las opiniones de las personas que visitan el sitio web.

2.4.1.3. Creación de un proyecto de Opinión de página web y aplicación

son una forma creativa de obtener comentarios sobre su página web o aplicación móvil

Crear un proyecto

Desde cero **Seleccionar Opiniones sobre el sitio web/de la aplicación**

Encuesta Tableros

Opiniones sobre el sitio web/de la aplicación 1

Opiniones de primera línea Gestión de reputación

Datos importados

Proyectos guiados
 Iniciar la creación mediante una solución prediseñada con una guía paso a paso

Optimización del producto (conjunto)
 Descubra qué funciones quiere la gente de su próximo producto

Evaluación de experiencia tecnológica
 Una valoración completa y concisa de la experiencia tecnológica de los empleados

Proyecto

Opiniones sobre el sitio web/de la aplicación
 Utilice un intercept objetivo para recopilar en el momento las opiniones de las personas que visitan su sitio web o aplicación.

Uso recomendado para

- Conocer la opinión de los usuarios sobre su aplicación o sitio web
- Dar la opción de dejar opiniones en cualquier momento
- Recibir opiniones específicas en momentos concretos del recorrido del cliente

Qué incluye

- Diseños
- Intercepts

Enlaces relacionados
[Más información sobre intercepts](#)
[Más información sobre diseños](#)

2 **Seleccionar Comenzar**

Crear un proyecto nuevo

Opiniones sobre el sitio web/de la aplicación

Nombre

Proyecto sin título

3 Asignar un nombre a este proyecto.

Carpeta

Proyectos y programas

4 Agregar este proyecto a una carpeta.

Crear proyecto

Cancelar

5 Hacer clic en Crear proyecto.

6 Elegir el intercepto con el cual se desea recopilar los comentarios:

- Diálogo de respuesta: Obtenga opiniones en momentos clave mediante un diálogo que responda a cualquier tamaño de dispositivo.
- Botón para proporcionar una opinión: un botón de opinión (similar al de la parte izquierda de esta página de soporte) que se desliza cuando los visitantes hacen clic en él, para que puedan completar una encuesta de opinión a la derecha de la página.
- Opinión incrustada: botones en línea que permiten a los visitantes indicar si el contenido ha sido útil (muy parecido a los botones Sí/No después de cada sección de esta página).
- Opinión incrustada móvil: Recopile opiniones sobre la experiencia de su aplicación móvil.

Seleccione cómo desea recopilar las opiniones

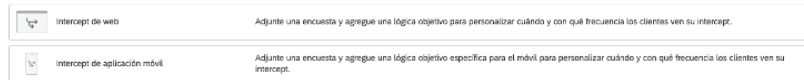
Creo su intercept con una configuración guiada



Cree su intercept paso a paso

Empiece seleccionando un diseño y, a continuación, un tipo de intercept para personalizar cuándo se visualizará el intercept. Esto muestra varias opciones de diseño adicionales y funciones extra como conjuntos de acciones y permisos de publicación. Más información sobre los intercepts.

Intercepts [Elegir de la biblioteca](#)



Diseños [Elegir de la biblioteca](#)

Después de esto, se dará a conocer el Directorio el cual contiene todos los contactos (base de datos de clientes), la automatización de importación y distribución de encuestas, los segmentos y listas y la configuración de este.

2.5 Directorio

Inicio

Inicio

Directorios

1 Para ingresar a Directorios se debe dar clic al inicio y luego clic en "Directorios"

2.5.1. Contactos del directorio: contiene todos los contactos añadidos al directorio de la organización.

Cargar un archivo

Resumen

1 Contactos del directorio

Seleccionar en la parte superior contactos del directorio

Directorio predeterminado

2.158.521 contactos

Buscar información de c...

Búsqueda avanzada

Opciones del directorio

+ Agregar contactos del directorio

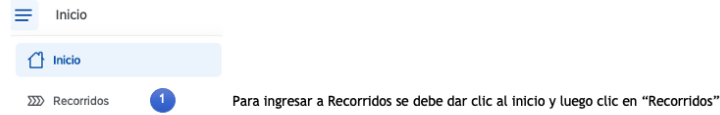
2 Clic en Añadir contacto del directorio.

Estado	Nombre	Apellido	Correo electrónico	Referencia a datos est...	Tamaño/Nombre	Total de correos electr...	Últim...
Suscrito	OSCAR	SANTOS	osantoscada@gmail.com	80844717	JUMBO SANTA FE	4	10 de febrero
Suscrito	MAURICIO	LOPEZ	MAURLOPEZ1988@GM...	1109290188		2	25 de febrero
Suscrito			vincjens@gmail.com	30200276		4	8 de febrero
Suscrito	BLANCA	LOPEZ		35494931		0	
Suscrito	MARIA PAULA DUARTE Y...		mpduarte00@gmail.com	1018480347	EASY CENTRO MAYOR	0	
Suscrito	ZORAIDA	DE SALAMANCA		37794303		0	
Suscrito	BORIS	BARRETO	BORISBARRETOBOSSA@...	73189786		2	18 de enero
Suscrito	JULIETO	GONZALEZ	TORREZMARIANTONIETA...	71380338		2	7 de febrero
Suscrito	LADY	VIRGAS	LADYVIRGAS28@HOTM...	52869008	JUMBO CALLE 170	3	6 de marzo
Suscrito	CINDY	FERNANDEZ	CINDYLORR_00@GMAIL...	1130618451		2	10 de enero
Suscrito			marcompa@femail.com	51830038		4	8 de febrero
Suscrito	ROBERTO	LOPEZ	ROBERTO_BLM@HOTM...	473887	JUMBO LAS VEGAS	3	27 de febrero

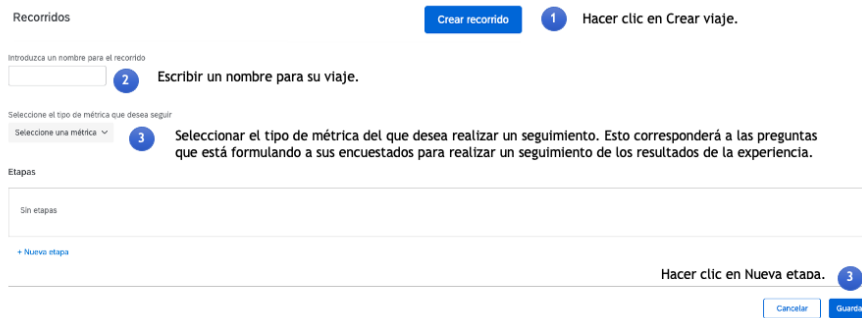
Seguido de esto, se describen los Recorridos los cuales permiten medir, visualizar y analizar las experiencias de sus encuestados en múltiples puntos de contacto.

2.6 Recorridos

permiten medir, visualizar y analizar las experiencias de sus encuestados en múltiples puntos de contacto, lo que significa que ya no limita a ver experiencias aisladas en un momento puntual



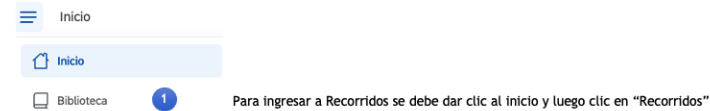
2.6.1. Definición de las etapas del viaje



Posteriormente se visualiza la Biblioteca que facilita el almacenamiento de encuestas prediseñadas, mensajes elaborados previamente, gráficos y plantillas.

2.7 Biblioteca

Permite almacenar encuestas, gráficos, mensajes y otros tipos de archivo



2.7.1. Añadir nuevos recursos



2. Seleccionar uno de los seis tipos de contenido que se pueden almacenar en la biblioteca:
 - a. Preguntas: Preguntas de encuesta para copiar, editar o utilizar posteriormente en otros proyectos.
 - b. Bloques: Bloques de encuesta para copiar, editar o hacer referencia posteriormente en otros proyectos.
 - c. Encuestas: Plantillas de encuesta para copiar, editar o hacer referencia posteriormente en otros proyectos.
 - d. Mensajes: Todos los mensajes utilizados en sus encuestas (correos electrónicos de invitación, mensajes de fin de encuesta, mensajes de validación personalizados, etc.).
 - e. Gráficos: Imágenes que ha cargado en Qualtrics para su uso posterior en temas, preguntas y mensajes de encuestas.
 - f. Archivos: Cualquier archivo que no sea de imagen que haya cargado en Qualtrics para su uso posterior en preguntas y mensajes de encuesta.

Por último, se explica la configuración y gestión de los tickets, los cuales corresponden a alertas programadas dependiendo de la calificación del cliente en la encuesta.

2.8 Tickets

Inicio

Inicio

Tickets

1

Para ingresar a Tickets se debe dar clic al inicio y luego clic en "Tickets"

2.8.1. Seguimiento y Gestión de tickets

Los tickets son aquellas alertas que se registran por inconformidad del cliente en cuanto a la calificación del CSAT el NPS y de los atributos.

Cola de tickets: Ninguna cola seleccionada

Proyecto: Todos los proyectos | Grupo de tickets: Todos los grupos | Estado: Tickets activos | Prioridad: Todo | Propietario: Yo

Prioridad	Clave de ticket	Nombre del ticket	Creado	Estado
Alta	T-2344	JUMBO CHAGUI_1_41232898	19 mar 2023, 14:52:04	Abierto
Alta	T-2345	JUMBO HANQUELOS	19 mar 2023, 14:49:27	Abierto
Alta	T-2342	JUMBO CARRERA 3001_1_14231289	19 mar 2023, 12:45:46	Abierto
Alta	T-2341	JUMBO CARRERA 30	19 mar 2023, 12:36:58	Abierto
Alta	T-2340	JUMBO BULEVARD MGA	19 mar 2023, 12:14:15	Abierto
Alta	T-2339	JUMBO HANQUELOS_1_12312894	19 mar 2023, 10:14:09	Abierto

Propietario: Yo

- Yo
- Cualquier persona

1 Dar clic en propietario

2 Dar clic cualquier persona, allí saldrán todos los tickets.

2.8.2 Herramientas de Tickets

Cola de tickets: Ninguna cola seleccionada

Proyecto: Todos los proyectos | Grupo de tickets: Todos los grupos | Estado: Tickets activos | Prioridad: Todo | Propietario: Cualquier persona

Prioridad	Clave de ticket	Nombre del ticket	Creado	Etaga cliente	Grupo de tickets	Estado
Alta	T-2344	JUMBO LAS VEGASCOLI_1_12295180	17 mar 2023, 17:28:56	CLIENTE TOP MGA	Grupo JUMBO LAS VEGASCOLI	Abierto
Alta	T-2343	JUMBO CHA BAZARCOLI_1_13047407	17 mar 2023, 17:28:45	CLIENTE TOP MGA	Grupo JUMBO CHA BAZARCOLI	Abierto
Alta	T-2344	JUMBO DE LA ESCUELA_1_10112348	17 mar 2023, 17:27:19	CLIENTE TOP MGB	Grupo JUMBO DE LA ESCUELA	Abierto
Alta	T-2340	JUMBO 26 DE JULIO_1_10199890	17 mar 2023, 17:23:24	AUMENTAR FRECUENCIA MGA...	Grupo JUMBO 26 DE JULIO	Abierto

Herramientas

- Configuraciones de ticket
- Administrar exportaciones
- Formato de ticket
- Conjuntos de datos de informe sobre tickets
- Gestionar permisos
- Administrar equipos
- Estado del ticket personalizado
- Flujos de trabajo de tickets
- Administrar colas
- Reenvío de tickets

1 Dar clic en herramientas para desplegar el menú

Lo anterior se plantea y se describe a través del manual de forma más detallada, teniendo en cuenta que cada gerente y asistente de tienda física o digital tienen acceso en cualquier momento que lo desee, lo cual brinda información en tiempo real con la posibilidad de llevar a cabo una ejecución e implementación adecuada, íntegra y óptima de esta plataforma.

Conclusiones

Durante el periodo de desarrollo de mi práctica profesional, afiancé diferentes habilidades a nivel profesional y personal, en el que adquirí conocimientos dentro del área de CRM y Analytics, adaptándome a las funciones y procesos que debía realizar para cumplir con las actividades encomendadas, gracias al buen trabajo en equipo que me permitió establecer buenas relaciones interpersonales y llevarme una gran experiencia laboral.

Por otro lado, encontré que había varios procesos que aún se realizaban de forma manual, lo cual tomaba un largo tiempo para cada una de estos, como por ejemplo la categorización de comentarios expuestos por los clientes en las encuestas realizadas, los reportes y análisis semanales o mensuales de cada uno de los indicadores de experiencia evaluados en la empresa, para gerentes de tienda y el área administrativa.

Debido a esto, es una gran oportunidad la implementación de esta plataforma al generar una automatización de la emisión y recepción de datos que proporcionan las encuestas, además se proyecta de una manera más organizada y rápida los resultados e indicadores evaluados en las encuestas, dando así un panorama en tiempo real de las oportunidades y aspectos a mejorar para los gerentes encargados dentro cada uno de los canales presenciales o del E-commerce de Jumbo, Easy y Metro.

Bibliografía

Cencosud. (2022). Nuestra Empresa. Cencosud. <https://www.cencosud.com/nuestra-empresa>

Cencosud sede administrativa. (2023). Google Maps - Cencosud Sede Administrativa Carrera 9 #125-30, Bogotá, Colombia. <https://www.google.com/maps/place/Cencosud+Sede+Administrativa/@4.7028771,-74.0379557,15.31z/data=!4m6!3m5!1s0x8e3f9aaa33b0b723:0x634790632e9acb38!8m2!3d4.7016921!4d-74.0326461!16s%2Fg%2F1hdzqx712>

Conozca la plataforma de XM. (2022, August 23). Qualtrics.com. <https://www.qualtrics.com/support/es/survey-platform/getting-started/survey-platform-overview/>

Fernández de Paredes, R. (2018). Construyendo Xperiencias. Lima: Autor-Editor.

Alcaide, J. (2015). Fidelización de clientes. Madrid: Editorial ESIC.

Guzmán, M. A. P., & Paz, J. P. R. (2020). ASPECTOS CLAVE DE LA EXPERIENCIA DE COMPRA A TRAVÉS DE E-COMMERCE EN COLOMBIA. Edu.Co. https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2514/MBA_52988094_2020_1.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Anexos

Anexo.1 ejemplificación del manual de la plataforma Qualtrics

The image shows a page from a manual titled "CONTENIDO" (Table of Contents). At the top left, there is a graphic of the manual cover with the text "MANUAL PLATAFORMA QUALTRICS GCL-M002". The table of contents lists the following sections:

- 2.1 Inicio de sesión
 - 2.1.1 Configuración de la cuenta
- 2.2 Menú principal
- 2.3 Administrador
 - 2.3.1 Informes
 - 2.3.2 Usuarios
 - 2.3.2.1 Crear usuario
 - 2.3.2.2 Tipos de Usuario
 - 2.3.2.3 Grupos
 - 2.3.5 Seguridad
 - 2.3.6 Privacidad de datos
 - 2.3.7 Etiquetas de Uso
- 2.4 Proyectos
 - 2.4.1 Crear proyecto
 - 2.4.1.1 Encuestas
 - 2.4.1.1.1 Flujo de encuesta
 - 2.4.1.1.2 Apariencia y diseño
 - 2.4.1.1.3 Flujo de trabajo
 - 2.4.1.1.4 Distribuciones
 - 2.4.1.1.5 Datos y análisis
 - 2.4.1.2 Crear Tableros
 - 2.4.1.2.1 Construcción widget
 - 2.4.1.2.2 Text IQ
 - 2.4.1.2.3 Planificación de acciones
 - 2.4.1.2.4 Compartir o Exportar DB
 - 2.4.1.2.5 Configuración
 - 2.4.1.2.5.1 Datos del DB
 - 2.4.1.2.5.2 Administrador de usuarios
 - 2.4.1.2.5.3 Métricas personalizadas
 - 2.4.1.3 Opciones sobre el sitio web
 - 2.4.1.3.1 Crear intersecciones
- 2.5 Directorio
 - 2.5.1 Contactos del directorio
 - 2.5.2 Segmentos y listas
 - 2.5.3 Automatizaciones
 - 2.5.4 Configuración del directorio
- 2.6 Recordatorios
- 2.7 Biblioteca
- 2.8 Tickets
 - 2.8.1 Gestión de tickets



Seguimiento Practica Profesional

Programación de actividades realizadas en la organización

- Construcción y carga de bases de datos para las comunicaciones dirigidas a los clientes de Tarjeta Cencosud.
- Acompañamiento y resumen de las reuniones realizadas con los gerentes regionales, de tienda y el E-commerce.
- Controlar y revisar las solicitudes de WhatsApp del ingreso y retiro de los asesores preaprobados en cada una de las tiendas por medio de la plataforma de Masiv.
- Realizar reportes mensuales de la plataforma de Aivo y de redención de puntos Cencosud.
- Realizar la legibilidad solicitada de las comunicaciones enviadas en la plataforma de Icomm.
- Realizar reembolsos solicitados en la plataforma de SAP.
- Implementación y desarrollo de la plataforma Qualtrics.

Cumplimiento de objetivos trazados por mes

CICLOS	FECHAS	ACTIVIDADES	RETO	LOGROS
1	1 de septiembre al 31 de octubre	Inducción y capacitaciones de tareas a realizar	Conocer los procesos que se debían realizaban y aprender términos importantes dentro del área	Comprender cada uno de los procesos y funciones que debía desarrollar
		Categorización de comentarios , carga de bases de campaña y 360 , desuscritos,	Conocer la plataforma de Icoom	Cargar la base del 360 a la plataforma de Icoom, enviar correo con los desuscritos de la semana
		Realizar y enviar desembolsos solicitados	Conocer la Plataforma SAP	Realizar el ingreso del desembolsos en la plataforma SAP y enviar el correo de notificación correspondiente a contabilidad.
		Ingresar a reuniones semanales con los gerentes de tienda del canal presencial y del Ecommerce	Ninguno	Realizar un resumen de las reuniones con notas importantes
		Enviar informes solicitados de la lecturabilidad de las campañas enviadas por Email y SMS	Descargar el informe solicitado en la plataforma de Icoom	Construir y enviar el informe correspondiente
		Enviar bases para él envío de campañas por el Chatbot	Conocer la plataforma Aivo	Envío de bases correspondientes
2	1 noviembre al 30 de noviembre	Ingresar asesores preaprobados de las tiendas	Conocer el proceso de ingreso de los asesores a la plataforma Masiv	Ingresar los asesores de forma correcte e informar en el grupo de WhatsApp
		Capacitaciones de la plataforma Qualtrics	Aprender y conocer sobre la plataforma	Ninguno
		Categorización de comentarios , carga de bases de campaña y 360 , desuscritos	Ninguno	Cargar la base del 360 a la plataforma de Icoom y enviar correo con los desuscritos de la semana
		Empezar a implementar la plataforma en la empresa	Transferir los conocimientos adquiridos a la plataforma	Construcción de los principales proyectos requeridos
		Enviar reporte mensual sobre las cifras de Chatbot y puntos Cencocud	Aprender a descargar y analizar los informes de las plataformas correspondientes	Envío de los informes correspondientes
3	1 de diciembre al 31 de diciembre	Ingresar asesores preaprobados de las tiendas	Ninguno	Ingresar los asesores de forma correcte e informar en el grupo de WhatsApp
		Capacitaciones de la plataforma Qualtrics	Aprender y conocer sobre la plataforma	Ninguno
		Carga de bases de campaña y 360 , desuscritos	Ninguno	Se cargo la base del 360, las campañas a la plataforma Icoom y se envió el correo de desuscritos de la semana en un solo día
		Implementar la plataforma en la empresa	Transferir los conocimientos adquiridos a la plataforma	Construcción de los principales proyectos requeridos en el área
		Realizar y enviar desembolsos solicitados	Ninguno	Realizar el ingreso del desembolsos en la plataforma SAP y enviar el correo de notificación correspondiente a contabilidad.
		Enviar reporte mensual sobre las cifras de Chatbot y puntos Cencocud	Ninguno	Envío de los informes correspondientes
4	1 de enero al 28 de febrero	Envío de encuestas y automatización por medio de la plataforma Qualtrics	Comprender la configuración en él envío de encuesta en la plataforma Qualtrics	Automatización y envío diario de las encuestas correspondientes
		Capacitaciones presencial y virtual con los gerentes de tienda de la plataforma de Qualtrics	Explicación de manera amigable y fácil el funcionamiento de los tickets en la plataforma	Que los gerentes se encarguen del área de los tickets
		Implementación y traslado de los procesos de experiencia al cliente a la plataforma Qualtrics	Comprender y poner en funcionamiento los conocimientos adquiridos en las capacitaciones	Dominar la mayoría de las configuraciones dentro la plataforma y optimizar los procesos dentro del área
		Ejecución diaria o solicitada de las actividades descritas anteriormente	Ninguno	Cumplimiento de cada una de las actividades encomendadas

Fuente: Elaboración propia