

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz

Dimensión de productos y servicios

Esta dimensión se refiere a todos aquellos productos o servicios que una empresa construye, desarrolla, transforma o comercializa para un mercado específico, satisfaciendo a determinados clientes. En este sentido, se valora la gestión de clientes, que abarca todas las acciones encaminadas a la fidelización y satisfacción del cliente, atendiendo a sus necesidades; la gestión de proveedores, que incluye las actividades orientadas a la selección de proveedores para obtener materias primas o recursos y agregarles valor para obtener beneficios; y por último los productos y servicios que constituyen la oferta que una empresa pone a disposición del mercado para generar ingresos.

NIVEL 4 AVANZADO

- ✓ Se dispone de herramientas para analizar la demanda y opiniones del mercado y aplicarlo a los productos y servicios
- ✓ Existe un área específicamente dedicada a la experiencia del cliente
- ✓ Se cuidan las tareas correspondientes a todas las etapas del ciclo de vida de un producto
- ✓ Se gestionan los proveedores y se establecen estrictos controles de calidad
- ✓ Se cuenta con un catálogo de productos y servicios actualizado accesible en distintos canales

NIVEL 2 EN DESARROLLO

- ✓ Se atienden los comentarios y opiniones del cliente
- ✓ Se dispone de canales online para dicha interacción
- ✓ La empresa trabaja con algunos proveedores de manera recurrente
- ✓ No se tienen en cuenta las actividades que integran el ciclo de vida de un producto
- ✓ Se cuenta con un catálogo de productos y servicios desactualizado

RECOMENDACIONES NIVEL 1 AL 2

NIVEL 1 BÁSICO

- ✓ Se venden productos y servicios sin conocer las expectativas y necesidades del cliente
- ✓ No se ofrece una experiencia de cliente
- ✓ No existe un modelo coordinado para la gestión de proveedores
- ✓ No se cuenta con un catálogo definido de productos y servicios

4

RECOMENDACIONES NIVEL 3 AL 4

3

RECOMENDACIONES NIVEL 2 AL 3

NIVEL 3 INTERMEDIO

- ✓ Se recogen datos e información del cliente sobre los productos y servicios
- ✓ Las valoraciones de clientes se usan para la toma de decisiones
- ✓ La experiencia del cliente está extendida en la empresa
- ✓ Existe una estructura para coordinar a los proveedores
- ✓ Se abordan las actividades del ciclo de vida de un producto
- ✓ Se cuenta con un catálogo de productos y servicios

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de productos y servicios



¿Cómo pasar del nivel básico a un nivel en desarrollo?

- Deben establecerse mecanismos para recoger los comentarios y valoraciones de los clientes en relación a los productos y servicios.
- La empresa debe promover determinadas actividades para crear la "experiencia del cliente".
- Junto con los canales tradicionales para atender al cliente, la empresa debe contar con mecanismos online para ofrecer un correcto servicio postventa.
- La empresa debe contar con un modelo coordinado para la gestión de proveedores.
- La empresa debe contar con un catálogo definido de productos y servicios.

1

2

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de productos y servicios



¿Cómo pasar de un nivel en desarrollo a uno intermedio?

- Deben implantarse mecanismos que permitan la recogida de datos e información del cliente en relación al producto o servicio vendido para que puedan ser analizados y tomados en consideración para la toma de decisiones.
- En la venta de los productos y servicios, la empresa debe incluir servicios que permitan una "experiencia del cliente" completa, ágil y sencilla.
- La actividad de postventa debe identificarse dentro de la organización de la empresa, desarrollando acciones específicas para atender al cliente.
- La empresa debe contar con una estructura adecuada para la gestión de los distintos proveedores.
- La empresa debe contar con un catálogo de productos o servicios actualizado de forma periódica.

2

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades

Itinerarios de madurez en la gestión empresarial del sector TIC andaluz



Dimensión de productos y servicios



¿Cómo pasar de un nivel intermedio a un nivel avanzado?

- Es recomendable que la empresa disponga de un conjunto de herramientas que permitan analizar las demandas en el mercado para aplicarlas a los distintos productos o servicios.
- La "experiencia del cliente" debe estar unida al producto o servicio que se adquiera, estando incluido en la estrategia de la compañía como parte central.
- La empresa debe contar con un área dedicada en exclusiva a la atención al cliente, con herramientas automatizadas para dar el mejor servicio posible.
- La empresa debe de contar con herramientas que gestionen sus proveedores de forma automática en relación a las necesidades del negocio en cada momento.
- El catálogo de productos y servicios de la empresa debe estar actualizado y presente en distintos canales para que pueda ser accesible por todo el público objetivo.

4

3

VOLVER AL INICIO



UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



Junta de Andalucía
Consejería de Transformación Económica,
Industria, Conocimiento y Universidades