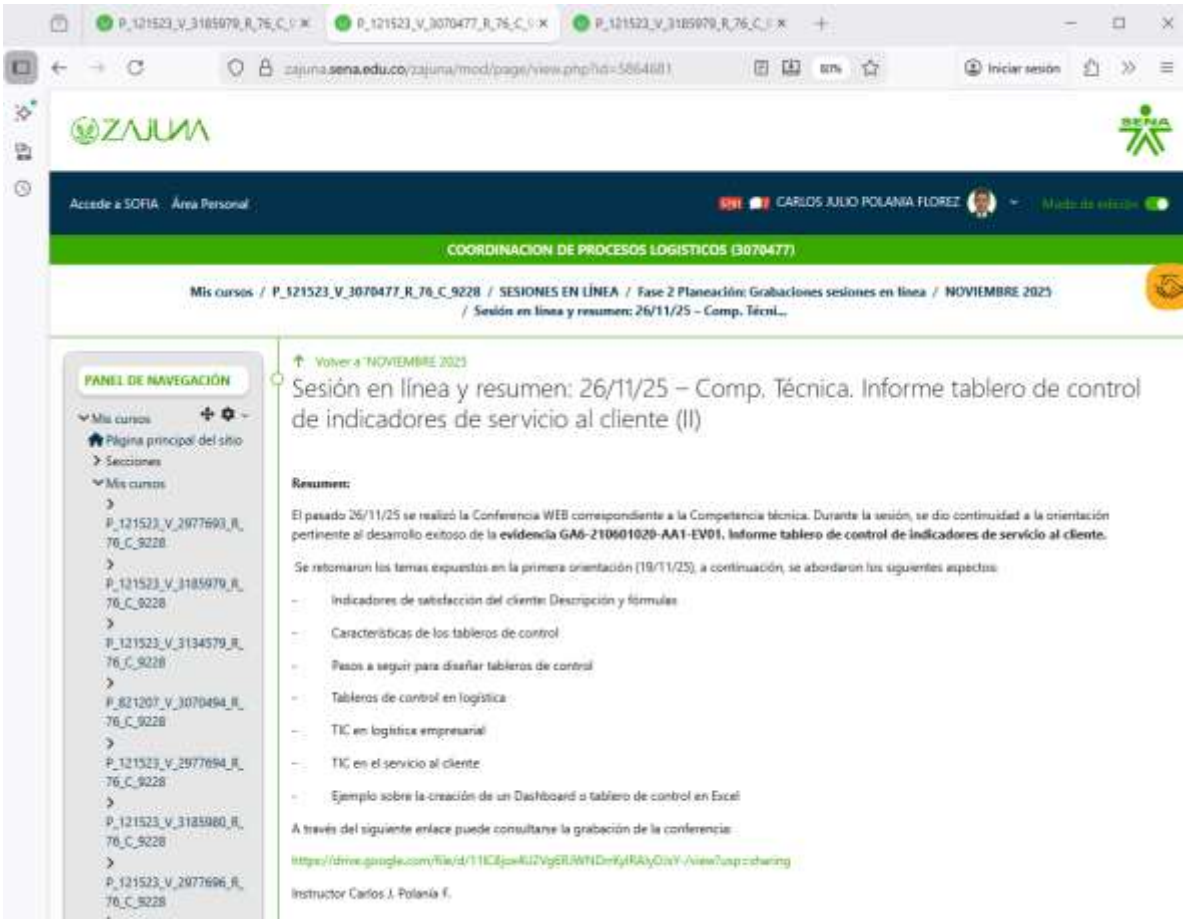
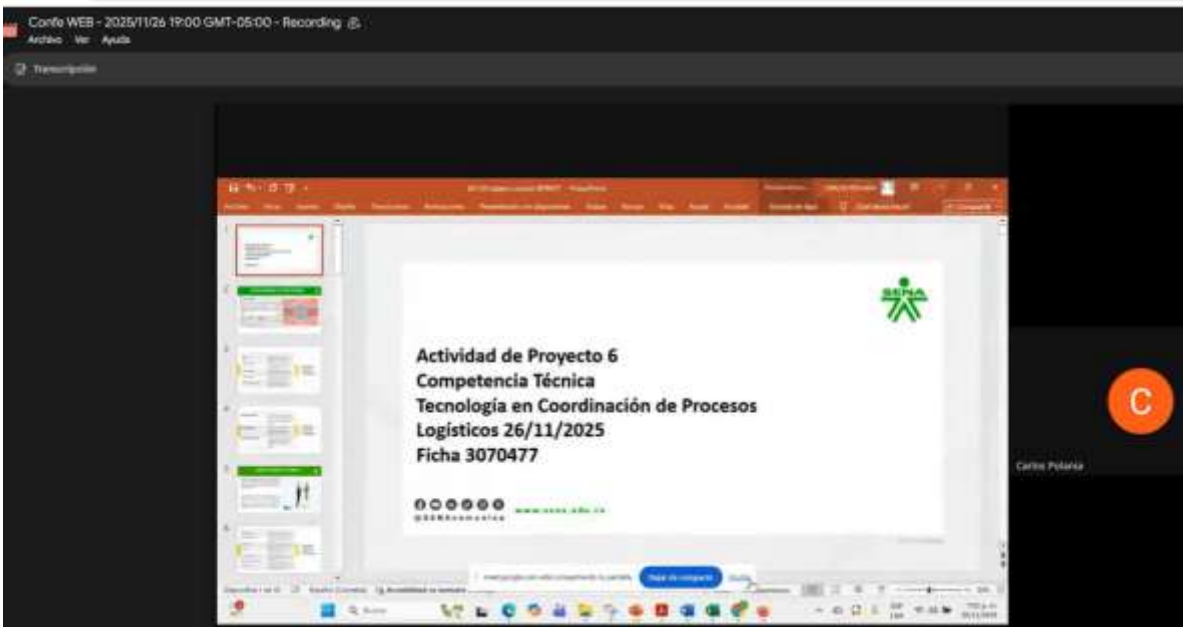
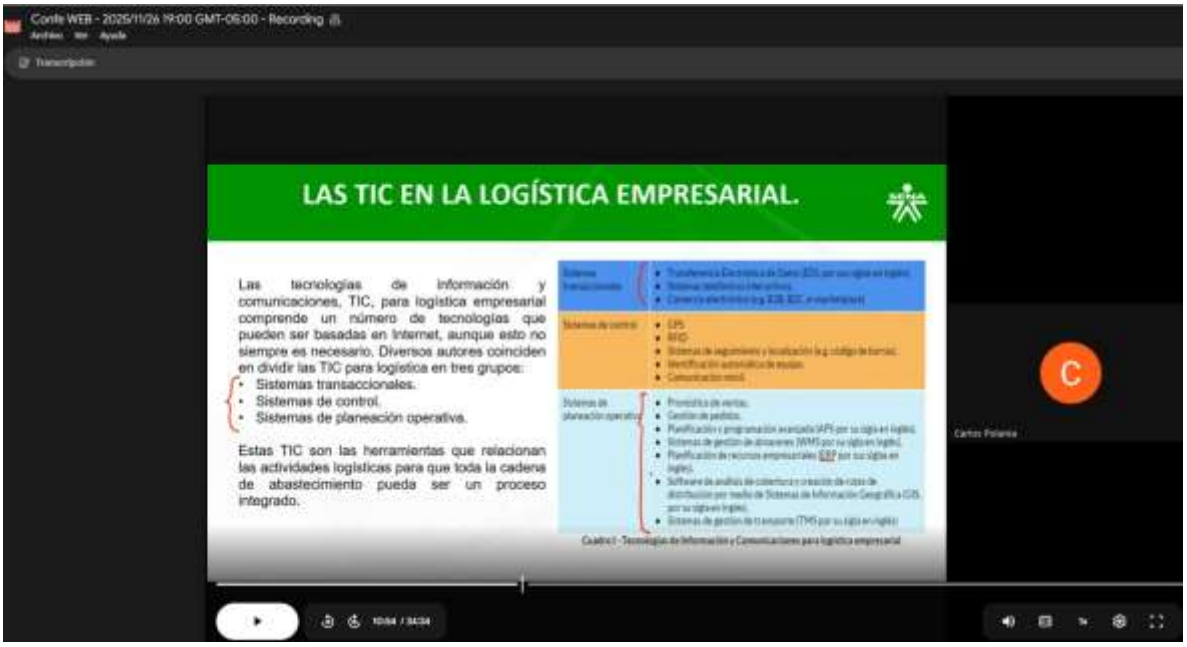
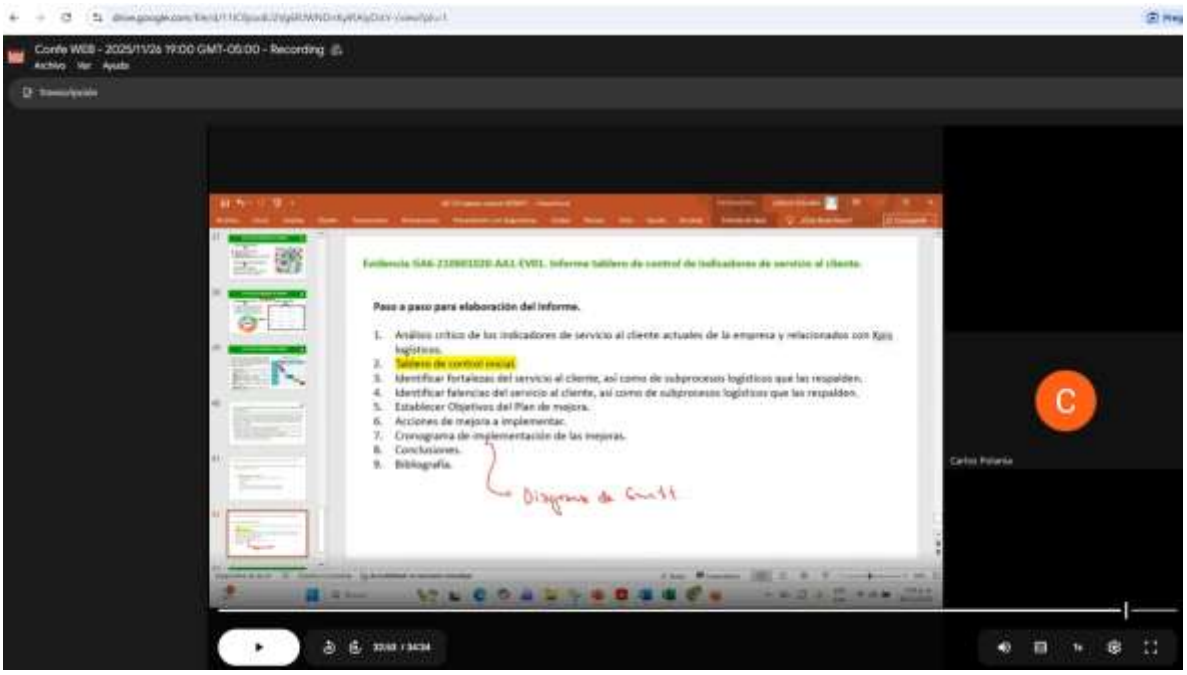
261125 EVIDENCIA FORMACIÓN FICHA CPLO 3070477

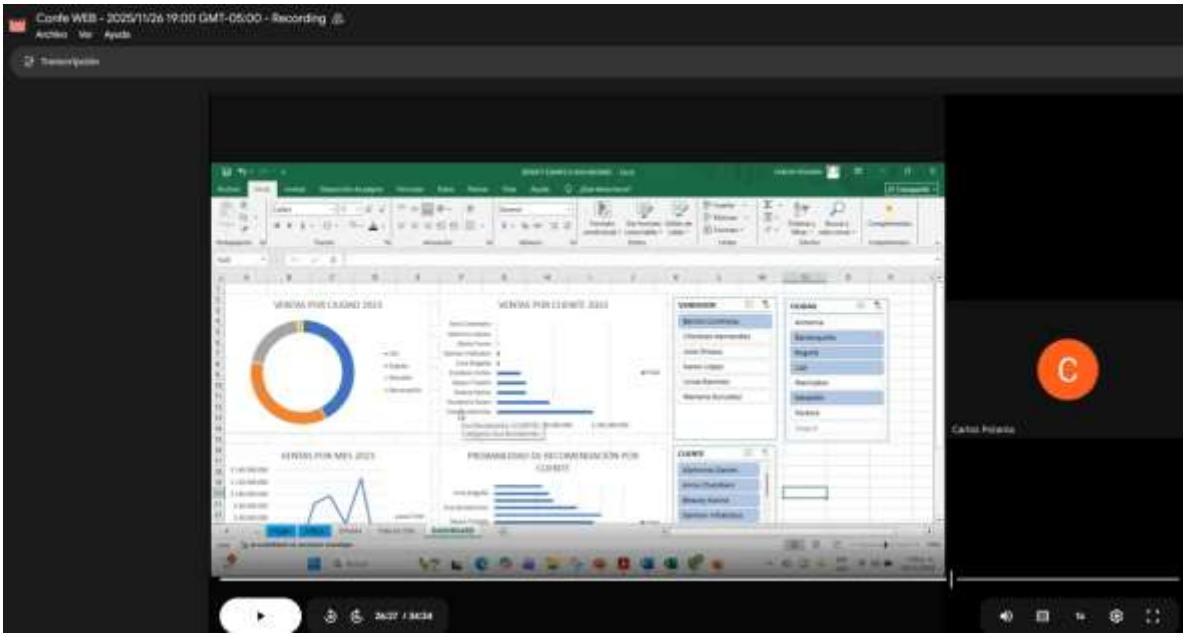





Confe WEB - 2025/11/26 19:00 GMT-05:00 - Recording
Archivo Ver Ayuda
Transcripción
COMPARATIVO CLIENTE EXTERNO-INTERNO
Necesidades: Los internos buscan herramientas para trabajar; los externos, soluciones para sus deseos.
Retribución: Los primeros reciben compensación laboral; los segundos, valor por su compra.
Elección: Los empleados tienen menos opciones; los clientes pueden irse fácilmente.
Duración: La relación interna es a largo plazo; la externa depende de cada interacción.
Aspecto
Cliente Interno
Cliente Externo
Necesidades que satisfacen
Recursos y apoyo para sus tareas
Productos o servicios para su vida
Retribución
Salario, beneficios, buen ambiente
Satisfacción, solución a sus problemas
Poder de elección
Limitado (dentro de la empresa)
Alto (elige entre competidores)
Duración del proceso
Continuo (mientras estén empleados)
Puntual (por transacción o relación)
C
Carlos Polania


Confe WEB - 2025/11/26 19:00 GMT-05:00 - Recording
Archivo Ver Ayuda
Transcripción
LAS TIC EN LA LOGÍSTICA EMPRESARIAL.
Las tecnologías de información y comunicaciones, TIC, para logística empresarial comprende un número de tecnologías que pueden ser basadas en Internet, aunque esto no siempre es necesario. Diversos autores coinciden en dividir las TIC para logística en tres grupos:
Sistemas transaccionales.
Sistemas de control.
Sistemas de planeación operativa.
Estas TIC son las herramientas que relacionan las actividades logísticas para que toda la cadena de abastecimiento pueda ser un proceso integrado.
Sistemas transaccionales
Sistemas de control
Sistemas de planeación operativa
EDI
RFID
Cuadro 1 - Tecnologías de Información y Comunicaciones para logística empresarial
C
Carlos Polania


Confe WEB - 2025/11/26 19:00 GMT-05:00 - Recording
Archivo Ver Ayuda
Evidencia SAA-2108010220-AA1-EV01. Informe tablero de control de indicadores de servicio al cliente.
Paso a paso para elaboración del informe.
1. Análisis crítico de los indicadores de servicio al cliente actuales de la empresa y relacionados con Kpis logísticos.
2. Tablero de control excel.
3. Identificar fortalezas del servicio al cliente, así como de subprocesos logísticos que las respalden.
4. Identificar falencias del servicio al cliente, así como de subprocesos logísticos que las respalden.
5. Establecer Objetivos del Plan de mejora.
6. Acciones de mejora a implementar.
7. Cronograma de implementación de las mejoras.
8. Conclusiones.
9. Bibliografía.
Diagrama de Gantt
C
Carlos Polanía


Confe WEB - 2025/11/26 19:00 GMT-05:00 - Recording
Archivo Ver Ayuda
C
Carlos Polanía