

DACARTEC INDUSTRIAS · COLOMBIA · KIT COMERCIO Y RETAIL

KIT Comercio y retail

Retail conectado desde la compra hasta la posventa

KIT configurable de productos y servicios Dacartec para organizar proveedores, pedidos, devoluciones, garantías, atención y control. No es un producto independiente ya entregado ni decide compensaciones, garantías o selección de proveedores sin aprobación.

Seis combinaciones para conectar evidencia comercial, servicio omnicanal, conocimiento y auditoría.

Ver la sección en línea

01 · CONTEXTO

Por qué importa en comercio y retail

En Colombia, el comercio conecta tiendas, distribuidores y canales digitales con consumidores en distintas regiones. Estas operaciones necesitan conservar qué se ofreció, ordenó, entregó, devolvió y respondió, manteniendo responsables humanos para excepciones y derechos del consumidor.

PARA QUIÉN

A **Cadenas de tiendas y grandes superficies**

B **Comercio electrónico y venta directa**

C **Distribuidores y mayoristas**

D **Marcas con operación omnicanal**

> Seis combinaciones para conectar evidencia comercial, servicio omnicanal, conocimiento y auditoría.

02 · MAPA

Seis soluciones del proveedor al cliente

Cada solución combina productos y servicios Dacartec y se configura tras un diagnóstico. Toque un nombre para ir a su ficha.

01
COMPRAS Y PROVEEDORES
Abastecimiento con expediente
Consolidar solicitud, cotizaciones, evaluación, orden y recepción para decidir compras con evidencia.

02
FULFILLMENT OMNICANAL
Pedido y devolución demostrables
Relacionar promesa comercial, pedido, pago reportado, despacho, entrega y devolución para resolver excepciones con contexto.

03
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Garantías y servicio posventa
Organizar solicitud, producto, prueba de compra, diagnóstico técnico y respuesta para una posventa trazable.

04
CONTACT CENTER
Atención de voz con transferencia
Atender consultas repetitivas autorizadas y capturar solicitudes para que agentes se concentren en excepciones.

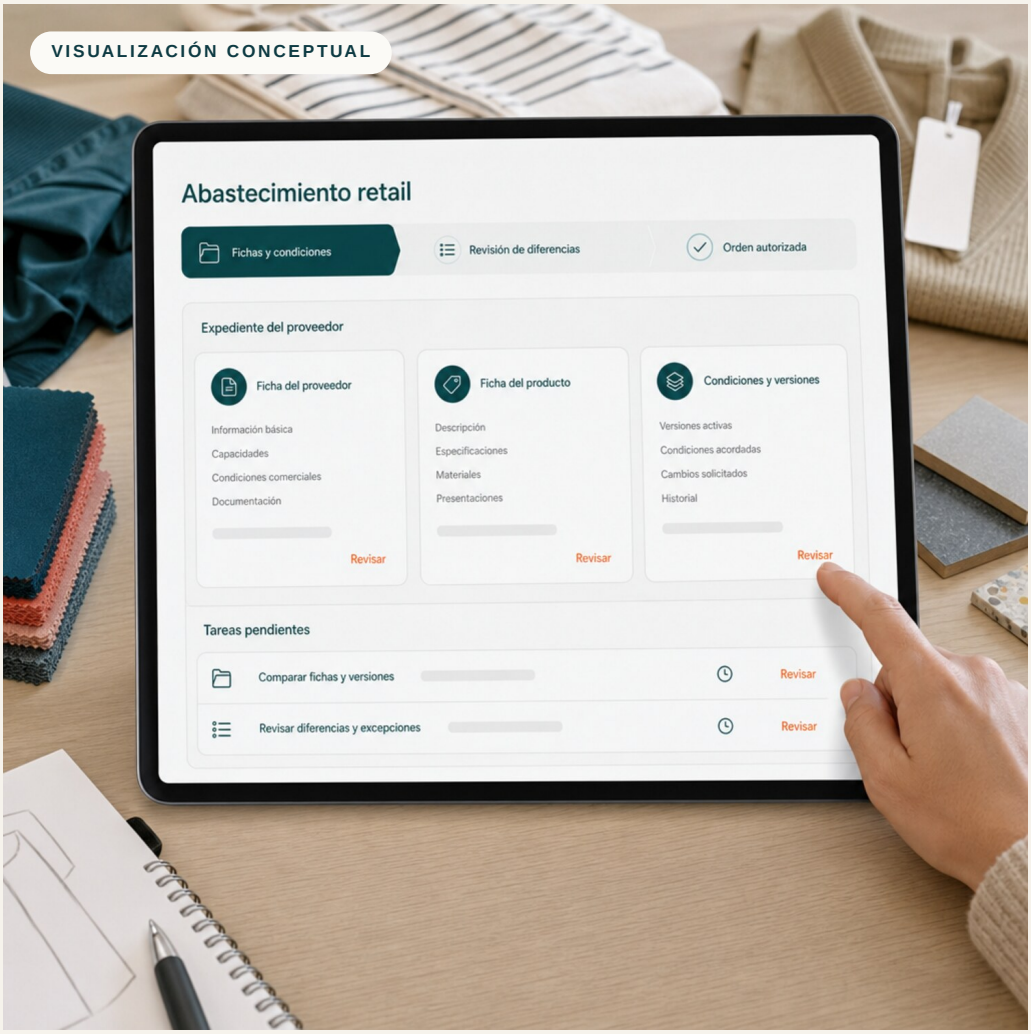
05
CONTENIDO Y OPERACIÓN
Conocimiento comercial gobernado
Dar a equipos y canales acceso a fichas, políticas y guías vigentes con fuente y versión visibles.

06
AUDITORÍA
Control operativo multicanal
Reconstruir muestras de compras, pedidos y posventa mediante documentos y eventos relacionados.

> Cómo leer este KIT: reunir la evidencia de un pedido, una devolución o una garantía no equivale a decidirla. La tecnología ordena, extrae y enruta; compras, soluciones al cliente, procedencia de garantías y cambios sensibles permanecen en manos de los responsables autorizados del comercio.

SOLUCIÓN 1 DE 6 · EN LA PRÁCTICA

Volver al mapa



01

Compras · Abastecimiento retail

Compras y proveedores

Del proveedor a la compra, con orden.

El comprador compara fichas, versiones y condiciones de un proveedor. Las excepciones llegan al responsable antes de emitir la orden.

MOMENTOS DEL DÍA

01
Fichas y condiciones

02
Revisión de diferencias

03
Orden autorizada

Ficha detallada en la página siguiente: Abastecimiento con expediente.

SOLUCIÓN 1 DE 6 · COMPRAS Y PROVEEDORES

01

Abastecimiento con expediente

Consolidar solicitud, cotizaciones, evaluación, orden y recepción para decidir compras con evidencia.

Volver al mapa

EL RETO

Altas de proveedor, condiciones comerciales y aprobaciones quedan separadas de órdenes, entregas y novedades.

ENFOQUE

Configurar listas por categoría, custodiar versiones y enrutar evaluación y excepciones con segregación.

RESULTADO ESPERADO

Expediente trazable de proveedor y compra, con decisiones atribuidas.

RECORRIDO

1. Definir requisitos y atribuciones por categoría.
2. Radicar alta, cotizaciones y condiciones.
3. Gestionar evaluación, excepciones y aprobación.
4. Conciliar orden, recepción y novedad con el expediente.

QUÉ MEDIR

- Proveedores con expediente completo
- Compras pendientes por aprobación o soporte
- Excepciones por categoría y responsable
- Recepciones conciliadas con orden

RESPONSABLES

Abastecimiento, categoría, jurídica, finanzas y recibo.

CONTROL HUMANO

Compradores y comités seleccionan, negocian y aprueban proveedores y órdenes; no hay adjudicación autónoma.

TECNOLOGÍAS Dacarflow · DacarDOC · SoftExpert

Consultar esta solución ›

SOLUCIÓN 2 DE 6 · EN LA PRÁCTICA

Volver al mapa



02

Tienda · Pedidos y devoluciones

Fulfillment omnicanal

Seguir el pedido, entender la devolución.

En el punto de servicio se consulta la compra, la entrega y la evidencia del producto devuelto. El responsable decide la solución al cliente.

MOMENTOS DEL DÍA

01
Pedido identificado

02
Evidencia de devolución

03
Decisión del responsable

Ficha detallada en la página siguiente: Pedido y devolución demostrables.

SOLUCIÓN 2 DE 6 · FULFILLMENT OMNICANAL

02

Pedido y devolución demostrables

Relacionar promesa comercial, pedido, pago reportado, despacho, entrega y devolución para resolver excepciones con contexto.

Volver al mapa

EL RETO

Canales, operador logístico y tienda registran eventos distintos, dificultando explicar una entrega o devolución.

ENFOQUE

Unificar identificadores y evidencias, activar tareas ante discrepancias y conservar la decisión humana.

RESULTADO ESPERADO

Línea de tiempo consultable del pedido con soportes y responsables.

RECORRIDO

1. Acordar eventos, fuentes e identificador del pedido.
2. Vincular orden, comunicaciones y evidencia de despacho.
3. Enrutar faltantes, devolución o diferencia a revisión.
4. Registrar resolución, aprobación y cierre conciliado.

QUÉ MEDIR

- Pedidos con línea de tiempo completa
- Excepciones por etapa y causa validada
- Devoluciones con soportes completos
- Resoluciones con aprobación registrada

RESPONSABLES

Operaciones e-commerce, tiendas, logística y servicio.

CONTROL HUMANO

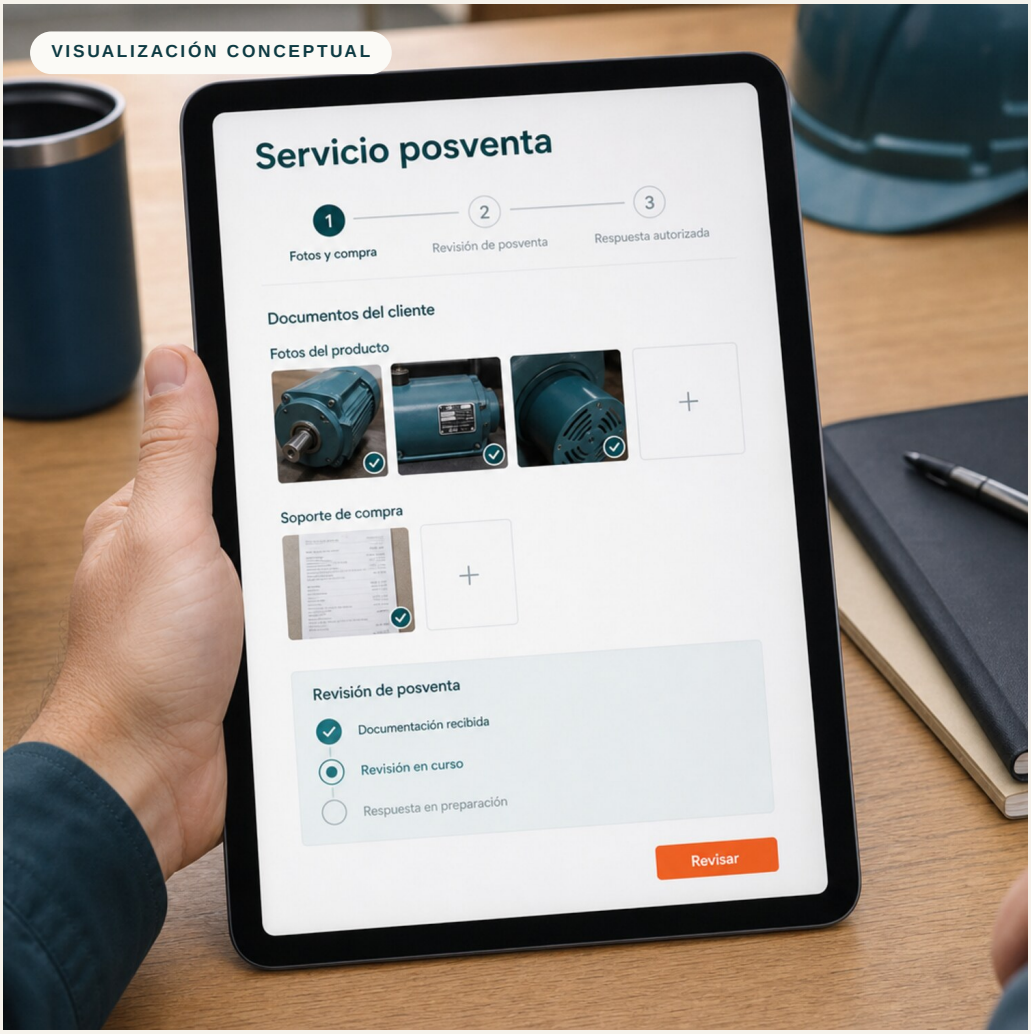
Personal autorizado determina excepciones, reembolsos, reposiciones y cierres. El KIT no mueve dinero ni resuelve controversias autónomamente.

TECNOLOGÍAS BPM Ultimus · DacarDOC · IBM

Consultar esta solución ›

SOLUCIÓN 3 DE 6 · EN LA PRÁCTICA

Volver al mapa



03

Cliente · Servicio posventa

Protección al consumidor

La garantía empieza por entender el caso.

El cliente aporta fotos y el soporte de compra. Posventa revisa antecedentes y prepara una respuesta sin decidir automáticamente la procedencia.

MOMENTOS DEL DÍA

01
Fotos y compra

02
Revisión de posventa

03
Respuesta autorizada

Ficha detallada en la página siguiente: Garantías y servicio posventa.

SOLUCIÓN 3 DE 6 · PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

03

Garantías y servicio posventa

Organizar solicitud, producto, prueba de compra, diagnóstico técnico y respuesta para una posventa trazable.

Volver al mapa

EL RETO

Garantías y reclamos requieren antecedentes de venta, condiciones informadas y conceptos de varias áreas.

ENFOQUE

Sugerir clasificación, reunir evidencia y preparar borradores para revisión, sin determinar procedencia automáticamente.

RESULTADO ESPERADO

Caso posventa con etapas, conceptos, decisión y comunicación final vinculados.

RECORRIDO

1. Radicar solicitud, producto, compra y anexos.
2. Confirmar categoría, responsable y evidencias requeridas.
3. Gestionar revisión técnica y conceptos autorizados.
4. Aprobar y comunicar respuesta, conservando entrega y cierre.

QUÉ MEDIR

- Casos por categoría, canal y estado
- Expedientes posventa completos
- Reclasificaciones y escalaciones
- Respuestas con concepto y aprobación

RESPONSABLES

Servicio al cliente, posventa, calidad y jurídica.

CONTROL HUMANO

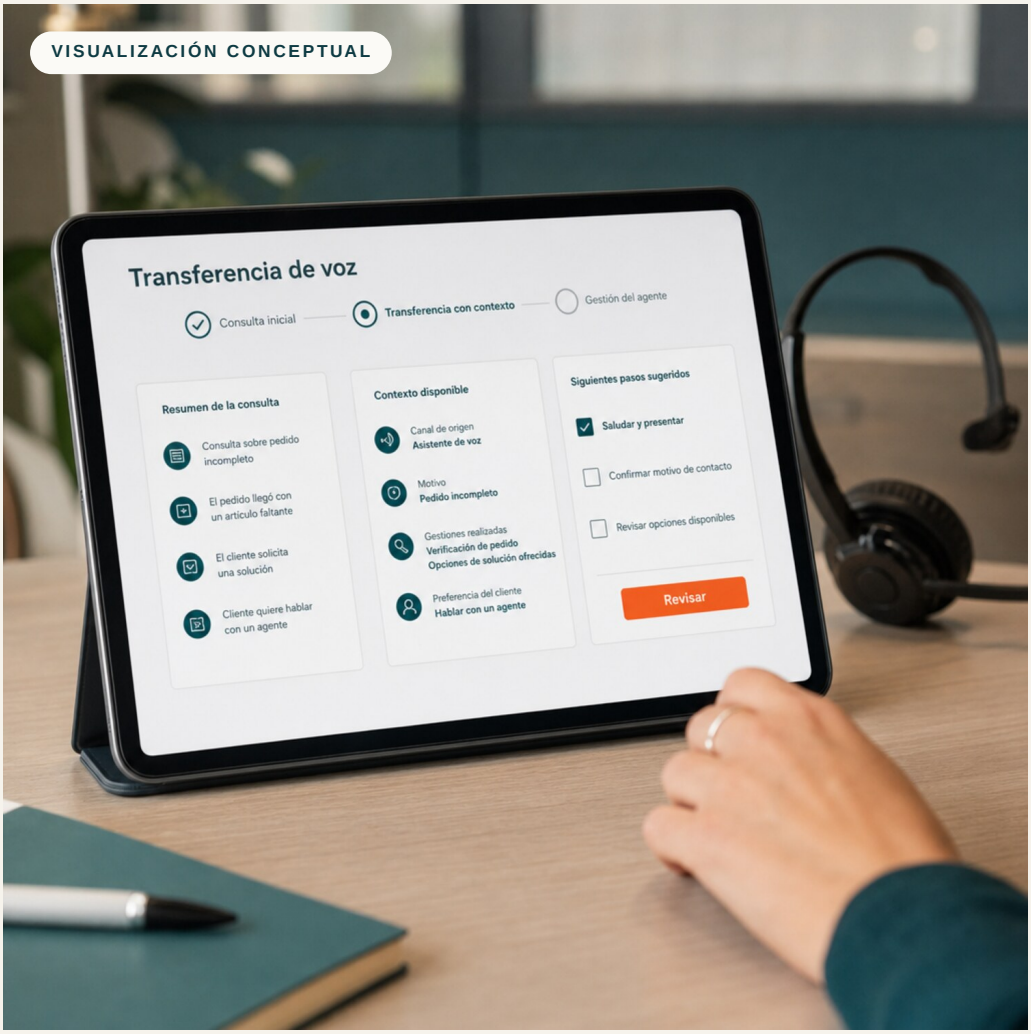
La procedencia, remedio y respuesta final son decididos por responsables autorizados con validación jurídica cuando aplique.

TECNOLOGÍAS: PQRSD IA · DacarDOC · BPM Ultimus

Consultar esta solución ›

SOLUCIÓN 4 DE 6 · EN LA PRÁCTICA

Volver al mapa



04

Agente · Transferencia de voz

Contact center

Una conversación que puede continuar.

El agente recibe una consulta transferida por el asistente de voz con el contexto disponible. Los cambios sensibles quedan en manos del equipo.

MOMENTOS DEL DÍA

01
Consulta inicial

02
Transferencia con contexto

03
Gestión del agente

Ficha detallada en la página siguiente: Atención de voz con transferencia.

SOLUCIÓN 4 DE 6 · CONTACT CENTER

04

Atención de voz con transferencia

Atender consultas repetitivas autorizadas y capturar solicitudes para que agentes se concentren en excepciones.

Volver al mapa

EL RETO

Picos de llamadas mezclan consultas de estado con reclamos, pagos y casos que requieren criterio.

ENFOQUE

Configurar guiones y consulta de fuentes permitidas, con autenticación acordada y transferencia por baja confianza o solicitud.

RESULTADO ESPERADO

Interacciones registradas, transferencias contextualizadas y seguimiento del caso.

RECORRIDO

1. Definir intenciones, guiones, avisos y datos permitidos.
2. Configurar autenticación y fuentes autorizadas.
3. Responder o registrar solicitud dentro del alcance.
4. Transferir excepciones y conservar resultado de atención.

QUÉ MEDIR

- Interacciones por intención y resultado
- Transferencias a agente y su motivo
- Consultas resueltas dentro del guion aprobado
- Casos creados con contexto completo

RESPONSABLES

Servicio al cliente, contact center y operaciones digitales.

CONTROL HUMANO

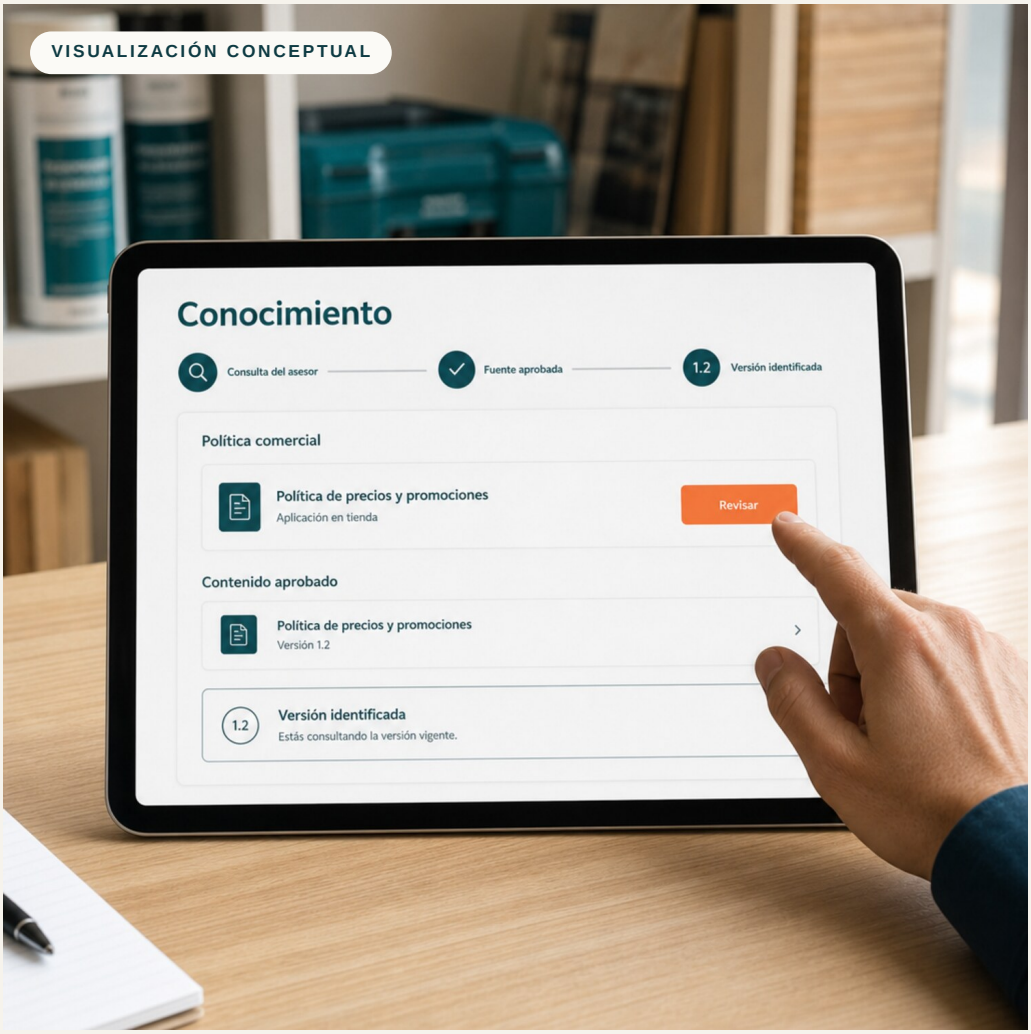
Un agente toma pagos, controversias, cambios sensibles y casos no previstos. El VoiceBot no concede compensaciones ni compromisos autónomos.

TECNOLOGÍAS: VoiceBot · Google Cloud · BPM Ultimus

Consultar esta solución ›

SOLUCIÓN 5 DE 6 · EN LA PRÁCTICA

Volver al mapa



05

Asesor de tienda · Conocimiento

Contenido y operación

La información vigente, en la tienda.

Un asesor consulta una política comercial desde una tableta. La respuesta remite al contenido aprobado y permite comprobar su versión.

MOMENTOS DEL DÍA

01
Consulta del asesor

02
Fuente aprobada

03
Versión identificada

Ficha detallada en la página siguiente: Conocimiento comercial gobernado.

SOLUCIÓN 5 DE 6 · CONTENIDO Y OPERACIÓN

05

Conocimiento comercial gobernado

Dar a equipos y canales acceso a fichas, políticas y guías vigentes con fuente y versión visibles.

Volver al mapa

EL RETO

Cambios en portafolio, promociones y políticas se replican tarde o sin evidencia de aprobación.

ENFOQUE

Gestionar ciclo editorial, permisos y búsqueda sobre contenido aprobado; respuestas asistidas citan la fuente autorizada.

RESULTADO ESPERADO

Base consultable con vigencia, propietario, aprobaciones y retiro controlado.

RECORRIDO

1. Inventariar contenidos, propietarios y canales.
2. Definir revisión, aprobación, vigencia y retiro.
3. Publicar versiones aprobadas con permisos.
4. Medir consultas, vacíos y contenido desactualizado.

QUÉ MEDIR

- Contenidos con propietario y vigencia
- Versiones aprobadas y retiradas
- Consultas con fuente identificada
- Vacíos de conocimiento escalados

RESPONSABLES

Mercadeo, producto, operaciones, jurídica y servicio.

CONTROL HUMANO

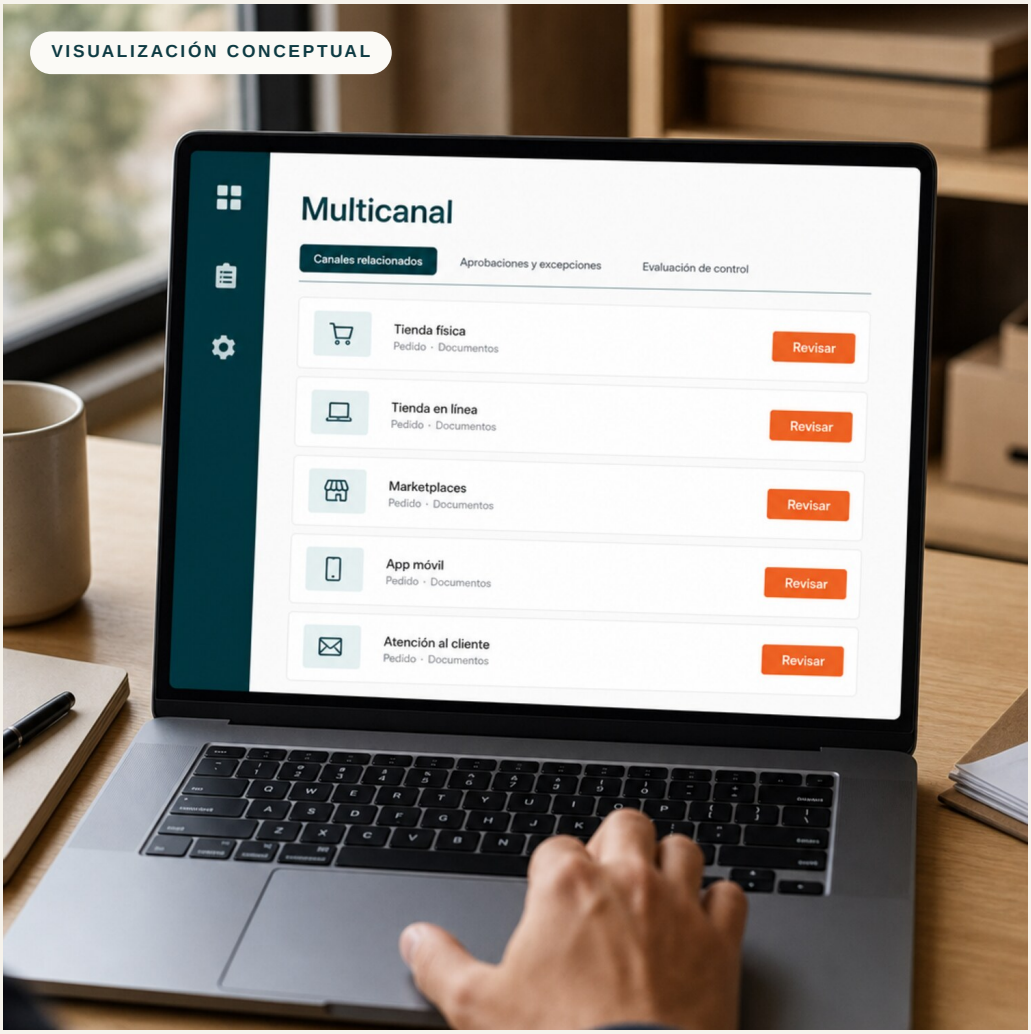
Propietarios aprueban precios, promociones, condiciones y políticas. La IA no crea ofertas vinculantes ni publica sin aprobación.

TECNOLOGÍAS DacarDOC · Dacarvisión AI · IBM

Consultar esta solución ›

SOLUCIÓN 6 DE 6 · EN LA PRÁCTICA

Volver al mapa



06

Control operativo · Multicanal

Auditoría

Distintos canales, evidencia conectada.

Control operativo recorre el pedido, las aprobaciones y las excepciones de distintos canales. El auditor determina qué revisar y cómo valorarlo.

MOMENTOS DEL DÍA

01
Canales relacionados

02
Aprobaciones y excepciones

03
Evaluación de control

Ficha detallada en la página siguiente: Control operativo multicanal.

SOLUCIÓN 6 DE 6 · AUDITORÍA

Control operativo multicanal

06

Reconstruir muestras de compras, pedidos y posventa mediante documentos y eventos relacionados.

Volver al mapa

EL RETO

Auditar una transacción exige cruzar canales, tiendas, logística y repositorios con identificadores diferentes.

ENFOQUE

Relacionar metadatos, versiones, aprobaciones y excepciones, preservando fuentes oficiales.

RESULTADO ESPERADO

Ruta de evidencia reproducible y planes de acción vinculados a hallazgos.

RECORRIDO

1. Definir universo, muestra, eventos y fuentes.
2. Relacionar expedientes sin alterar registros oficiales.
3. Gestionar solicitudes y validación de evidencia.
4. Registrar hallazgos, responsables y cierres.

QUÉ MEDIR

- Transacciones con ruta de evidencia
- Solicitudes de evidencia completadas
- Excepciones abiertas y cerradas
- Planes de acción por responsable

RESPONSABLES

Auditoría interna, control, calidad y dueños de proceso.

CONTROL HUMANO

Auditores fijan alcance, muestra, valoración y conclusión; la herramienta no declara incumplimientos.

TECNOLOGÍAS SoftExpert · DacarDOC · Dacarflow

Consultar esta solución ›

03 · CÓMO SE CONSTRUYE

Servicios y ruta de adopción

La selección de productos, licencias, servicios e integraciones depende del diagnóstico y del alcance aprobado; no se presupone que todos estén incluidos.

Consultoría de IA corporativa ›

Define usos asistivos, fuentes autorizadas, evaluación y supervisión.

Desarrollo de software ›

Implementa conectores y experiencias para canales y sistemas acordados.

Consultoría tecnológica ›

Modela procesos, datos, gobierno e integración omnicanal.

Digital Experience ›

Diseña recorridos y contenidos digitales consistentes con la operación.

RUTA DE ADOPCIÓN

Fase 1 — **Diagnóstico y línea base**
Seleccionar recorrido, canales, actores, documentos, sistemas, excepciones y métricas.

Fase 2 — **Diseño de control**
Modelar permisos, aprobaciones, fuentes, retención, integración y atención humana.

Fase 3 — **Piloto gobernado**
Probar un alcance acotado con casos autorizados y criterios de aceptación medibles.

Fase 4 — **Despliegue y mejora**
Capacitar, monitorear excepciones y versionar guiones, contenido, reglas e integraciones.

04 · LÍMITES

Lo que el KIT no hace

Las decisiones de compra, devolución, garantía, precio y atención permanecen en el comercio. Dacartec no despliega decisiones autónomas ni certifica cumplimiento.

Derechos y decisiones humanas	Garantías, reembolsos, compensaciones y controversias son resueltos por responsables autorizados.
Ofertas bajo aprobación	Precios, promociones y condiciones provienen de fuentes oficiales y no se generan ni publican autónomamente.
Datos y autenticación	Identidad, finalidad, acceso, minimización y retención se acuerdan antes de exponer datos de pedidos o clientes.
Integraciones verificadas	POS, e-commerce, ERP, CRM, pagos y logística se conectan solo tras validar interfaces y fallas; no se presumen integraciones.
Validación legal del cliente	La empresa valida obligaciones aplicables con sus asesores; Dacartec no presta asesoría legal ni garantiza cumplimiento.

05 · FUENTES

Referencias para validar

Fuentes públicas citadas como contexto. Cada comercio debe validar su vigencia y aplicación con sus propios asesores.

SIC — Protección al Consumidor

Portal oficial de trámites, normativa y mecanismos de protección; orienta el contexto y requiere validación jurídica del comercio.

Abrir documento · sic.gov.co

SIC — Proyecto de guía sobre consumidor y datos en comercio electrónico

Material oficial de contexto; su condición de proyecto impide tratarlo como obligación definitiva.

Abrir documento · sedeelectronica.sic.gov.co

EXPERIENCIA PUBLICADA

Trayectoria, no promesas

El caso publicado de Leonisa evidencia acompañamiento en experiencia digital. No afirma despliegue de estos kits, automatización de garantías, VoiceBot ni los demás alcances propuestos.

Leonisa

Documento de alcance: esta ficha describe una propuesta configurable sujeta a diagnóstico. No constituye oferta vinculante, asesoría legal ni evidencia de implementaciones existentes.

SIGUIENTE PASO

Conversemos sobre su operación comercial.

Un diagnóstico breve define qué soluciones aplican, con qué sistemas y bajo qué controles.

Consultar este KIT ›

Ver la sección KIT Comercio y retail