

El Sistema de Gestión

Propuesta de Valor-Catálogo



Enric Brull Alabart

Doctor en Administración y Dirección de Empresas. Universitat Rovira i Virgili (URV) Tarragona. 2009

Licenciado en ADE. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). 2001

EMPA (Executive Master in Public Administration). ESADE Business School. 2013

Diplomado en Ciencias Empresariales. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). 1998

Ingeniero Técnico Industrial. Universitat Politècnica de Catalunya (UPC). 1985

Profesor de la URV

CEO de BRULL ALABART, Consultors

Mail: ebrullalabart@gmail.com

En este artículo se presenta un resumen introductorio sobre la Propuesta de Valor y del Catálogo de Productos y Servicios.

Índice

1. Introducción
 - 1.1. Empezando
 - 1.2. Teoría de los procesos
 - 1.3. Definiciones
 - 1.4. El Catálogo-Procesos en el Sistema de Gestión
 - 1.5. Fases
2. Marco de referencia / Tips
 - 2.1. El modelo EFQM de Excelencia
 - 2.2. La norma ISO 9001
 - 2.3. Propuesta de valor
 - 2.4. Mapa de empatía
 - 2.5. *Customer Journey Map*
 - 2.6. La norma UNE 93200, de cartas de Servicios
3. ...
4. La Gestión de la Propuesta de Valor-Catálogo
 - 4.1. Formular la Propuesta de Valor
 - Diseñar el *Customer Journey Map*
 - Diseñar el Canvas de la Propuesta de Valor
 - Diseñar el Mapa de Empatía
 - Diseñar el Job To Be Done
 - ...
 - 4.2. Formular el Catálogo de Productos/Servicios
 - Identificar el Catálogo
 - Diseñar los Productos del Catálogo
 - 4.2. Implantar el Catálogo
 - 4.3. Revisar el Catálogo
 - Resultados
 - Gestión
 - Referenciales
 - 4.4. Mejorar el Catálogo
4. Conclusiones
- Bibliografía recomendada
- Anexos
 - A1: Teoría de los procesos
 - A2: Ejercicios de gestión de procesos
 - A3: Ejemplos de Propuesta de Valor
 - A4: Ejemplos de Mapa de Empatía