

# Estandarización del Onboarding de Clientes

## *Envone – Hub Cliente*

### 1. Objetivo

---

El objetivo de la pasantía fue diseñar y documentar un proceso estandarizado de onboarding para la incorporación y capacitación inicial de nuevos clientes en el Hub Cliente de la plataforma Envone.

El proyecto buscó transformar un proceso de onboarding poco estructurado y dependiente del conocimiento tácito del equipo en un método formal, replicable y documentado que permitiera reducir la variabilidad entre incorporaciones, disminuir retrabajos operativos y facilitar la adopción temprana de la plataforma por parte de los clientes.

### 2. Metodología

---

El trabajo se desarrolló en cuatro etapas principales.

En primer lugar, se realizó un relevamiento del proceso actual de onboarding (AS-IS) mediante la revisión de materiales existentes, la observación de instancias de incorporación de clientes y el registro de consultas y retrabajos asociados al proceso.

En segundo lugar, se analizaron las principales fricciones del proceso mediante el mapeo de las etapas actuales y la identificación de brechas relacionadas con el relevamiento de información, la planificación del onboarding y la ausencia de criterios formales de activación.

Posteriormente, se diseñó un proceso objetivo de onboarding (TO-BE), estructurado por etapas y acompañado de materiales de soporte reutilizables, incluyendo un protocolo de incorporación, guías de capacitación y un checklist de hitos de activación.

Finalmente, el método propuesto fue validado internamente mediante una ejecución simulada del proceso de onboarding, lo que permitió identificar ajustes necesarios y verificar la aplicabilidad operativa del sistema diseñado.

### 3. Resultados

---

Como resultado del proyecto se diseñó un proceso de onboarding estandarizado para el Hub Cliente de Envone.

El sistema desarrollado incluye un protocolo de onboarding documentado con etapas definidas, responsables y criterios claros de cierre, así como un kit de capacitación reutilizable basado en materiales existentes y orientado a los flujos críticos de uso de la plataforma.

Asimismo, se definió un checklist de hitos de activación que permite verificar de forma objetiva el avance del proceso y registrar consultas o incidencias durante las primeras etapas de uso del sistema.

La validación interna del método permitió ajustar la secuencia del proceso y mejorar la coherencia entre los materiales de capacitación, consolidando un modelo de onboarding más consistente y replicable para futuras incorporaciones de clientes.

### 4. Conclusiones

---

La pasantía permitió abordar el onboarding del Hub Cliente como un proceso susceptible de mejora mediante herramientas de análisis y estandarización de procesos.

El trabajo realizado permitió transformar una práctica principalmente informal en un método estructurado y documentado, con etapas claras, materiales reutilizables y criterios verificables de activación.

Este enfoque contribuye a mejorar la consistencia del proceso de incorporación de clientes, reducir la dependencia operativa del equipo interno y facilitar la adopción inicial de la plataforma.

Si bien la implementación completa del sistema requerirá su aplicación en futuras incorporaciones de clientes, el método desarrollado establece una base sólida para mejorar la escalabilidad del proceso de onboarding y fortalecer la experiencia inicial de los usuarios.

## 5. Bibliografía

---

- Marzi, G. (2023, octubre). B2B Digital platform adoption by SMEs and large firms: Pathways and pitfalls. *Science Direct*.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0019850123001451>
- Mendez, E. (2018, marzo). Proyecto de innovación: implementación de un sistema de capacitación virtual. *Universidad ORT Uruguay*.  
<https://revistas.ort.edu.uy/cuadernos-de-investigacion-educativa/article/view/2763/2741>
- Nasman, P. (2024). User-Focused feature integration: Designing interfaces for smooth onboarding of software updates. *UMEA UNIVERSITY*. <https://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1956010/FULLTEXT01.pdf>
- Niebel, B. W., & Freivalds, A. (2008). *Ingeniería industrial: métodos, estándares y diseño del trabajo*.
- Osterhaab Sell, L. (2021, junio). Improving user onboarding experience with contextual design: A case study in developing onboarding systems. *Aalborg University*.  
<https://projekter.aau.dk/projekter/files/415461722/Laura.Sell.Thesis.pdf>