

Eficiencia del Proceso del Servicio Minorista

IMÁGENES ANTES



Procesos manuales y no-estandarizados



Dependencia entre negocios en procesos y operaciones

IMÁGENES DESPUÉS



Diseño de proceso y estudio de tiempos

PROCESO	AS IS	PRINCIPAL RETO	# OPORTUNIDADES	BENEFICIOS
1. Recepción de clientes	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
2. Asesoramiento y venta de productos	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
3. Cobro de facturas y entrega de productos	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
4. Entrega de productos	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
5. Atención de incidencias	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
6. Atención de reclamaciones	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
7. Atención de consultas	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
8. Atención de pedidos	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
9. Atención de devoluciones	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%
10. Atención de quejas	Atención personalizada y rápida	Atención personalizada y rápida	1	100%

Priorización de oportunidades identificadas

Problema

- Falta de agilidad en la respuesta a las necesidades del mercado
- Baja eficiencia del proceso

Causas Raíz

- Diferentes cambios organizativos durante los últimos años
- Procesos manuales y no-estandarizados
- Gestión y coordinación afectadas por la dispersión geográfica
- Falta de planificación del trabajo generando baja optimización de las distancias recorridas por los equipos del Gemba
- El 49% de los equipos con un grado de control insuficiente

Enfoque de la Solución

- Diseño de proceso y estudio de tiempos para identificar las principales oportunidades de mejora
- Automación de tareas tales como simulación del precio y creación de propuestas estándar
- Centralización de la inversión, funciones de planificación y mantenimiento, con dispersión geográfica del Centro de Operaciones, con enfoque en la eficiencia, *leadtime* y calidad
- Redimensionar los equipos para garantizar una gestión y coordinación apropiada

Beneficios

Liberación de capacidad
9,4 M€

Ahorros CAPEX/OPEX
1 M€

