

REDISEÑO DEL PROCESO DE DESPACHO DE MERCADERÍA DESDE TIENDA PARA LA VENTA POR CALL CENTER

DEFINICIÓN

DECLARACIÓN DE OPORTUNIDAD



Una empresa necesita rediseñar el proceso de entrega de mercadería para retiro en tiendas porque la empresa requiere **destacar en factores competitivos** como lo es el **nivel de servicio**, ya que el brote de Covid-19 en Ecuador aumentó los tiempos de entrega.

OBJETIVO



Rediseñar el proceso de entrega de mercancías desde la tienda **para reducir el tiempo de promesa de entrega**, brindando así, un mayor nivel de servicio al cliente y lograr posicionarse en un mercado tan competitivo como lo es actualmente.

RECOLECCIÓN DE DATOS

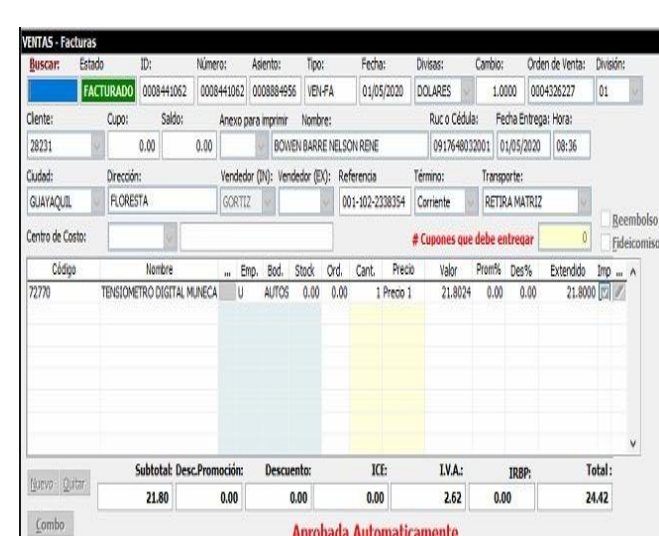
Productos vendidos para retiro en tienda



Inventario por producto



Capacidad de almacenamiento de la bodega



Producto	Código	Nombre	Cantidad	Fecha	Estado
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1	2020-07-10	VERBA - SALUD
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1	2020-07-10	VERBA - ROSAR
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1	2020-07-10	VERBA - ROSAR

Producto	Código	Nombre	Cantidad
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1



Producto	Código	Nombre	Cantidad
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1
RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1.7770	RETOX MATRIZ DODAZOZ POCANA MABLE REPARADO (REF 201)	1



Gemba

Gemba virtual

Gemba virtual

ANÁLISIS

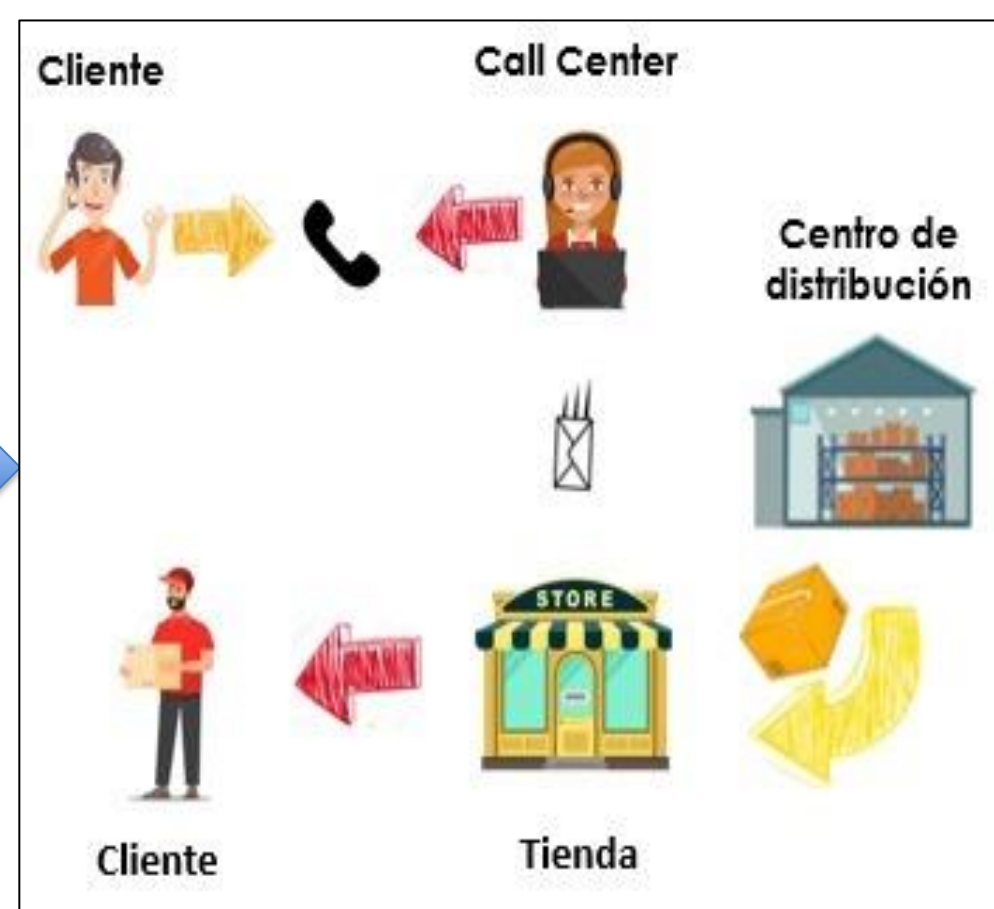
Propuestas

- Rediseñar el flujo del proceso para las ventas por call center de retiro en tienda.
- Comprar un camión para entrega exclusiva a las tiendas para pedidos realizados a través de la web o centro de llamadas.
- Designar una bodega en las tiendas para los pedidos de retiro en tienda.

Situación actual

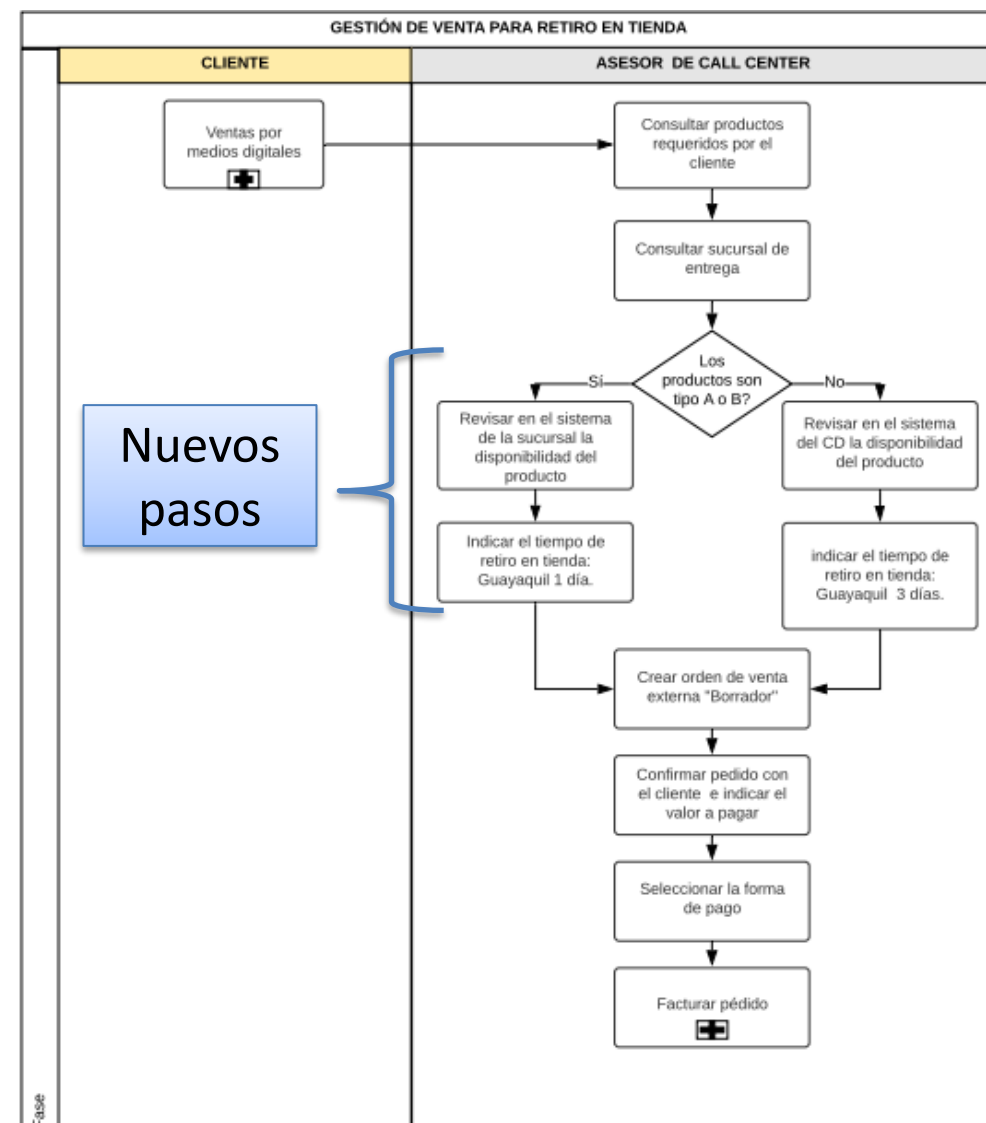


Situación esperada

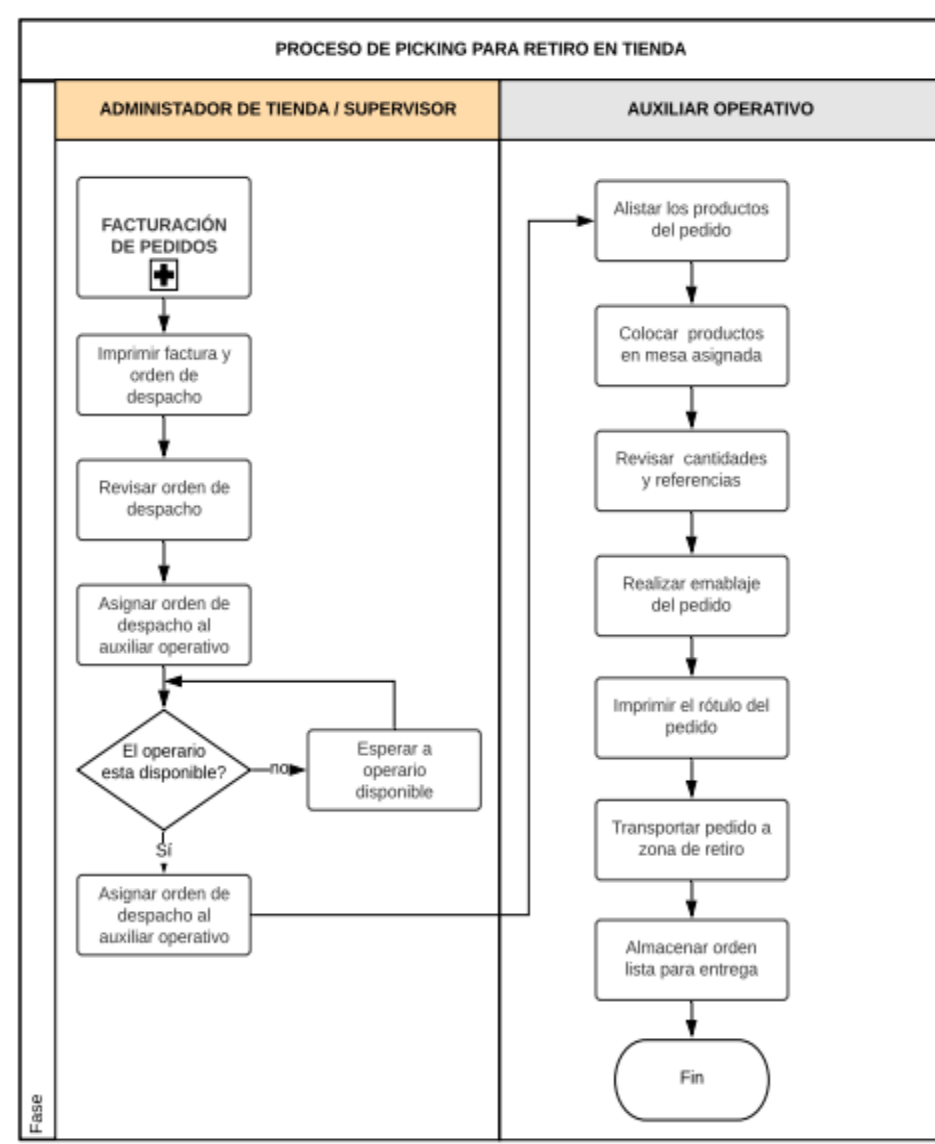


DISEÑO

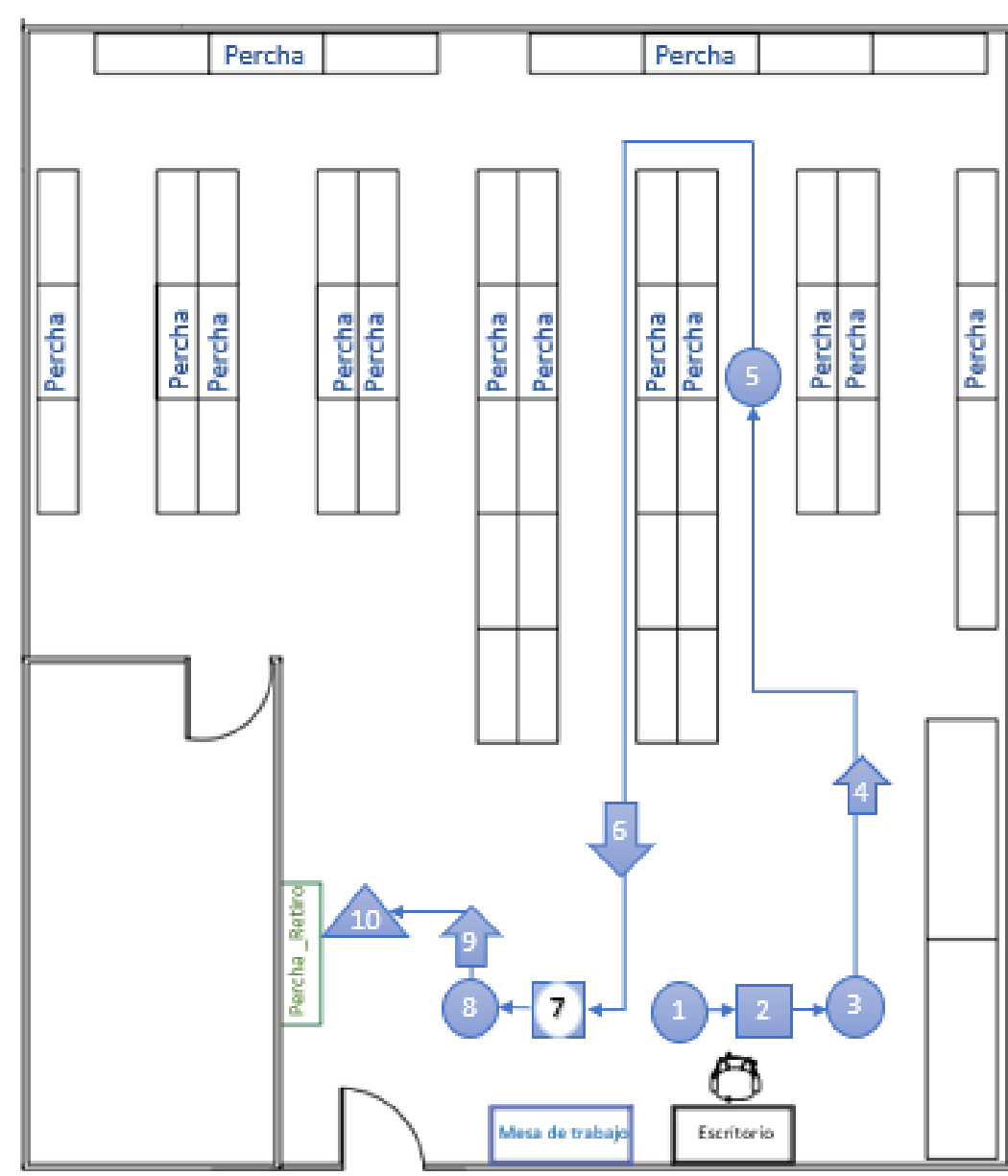
Gestión de venta para retiro en tienda



Proceso de picking para retiro en tienda

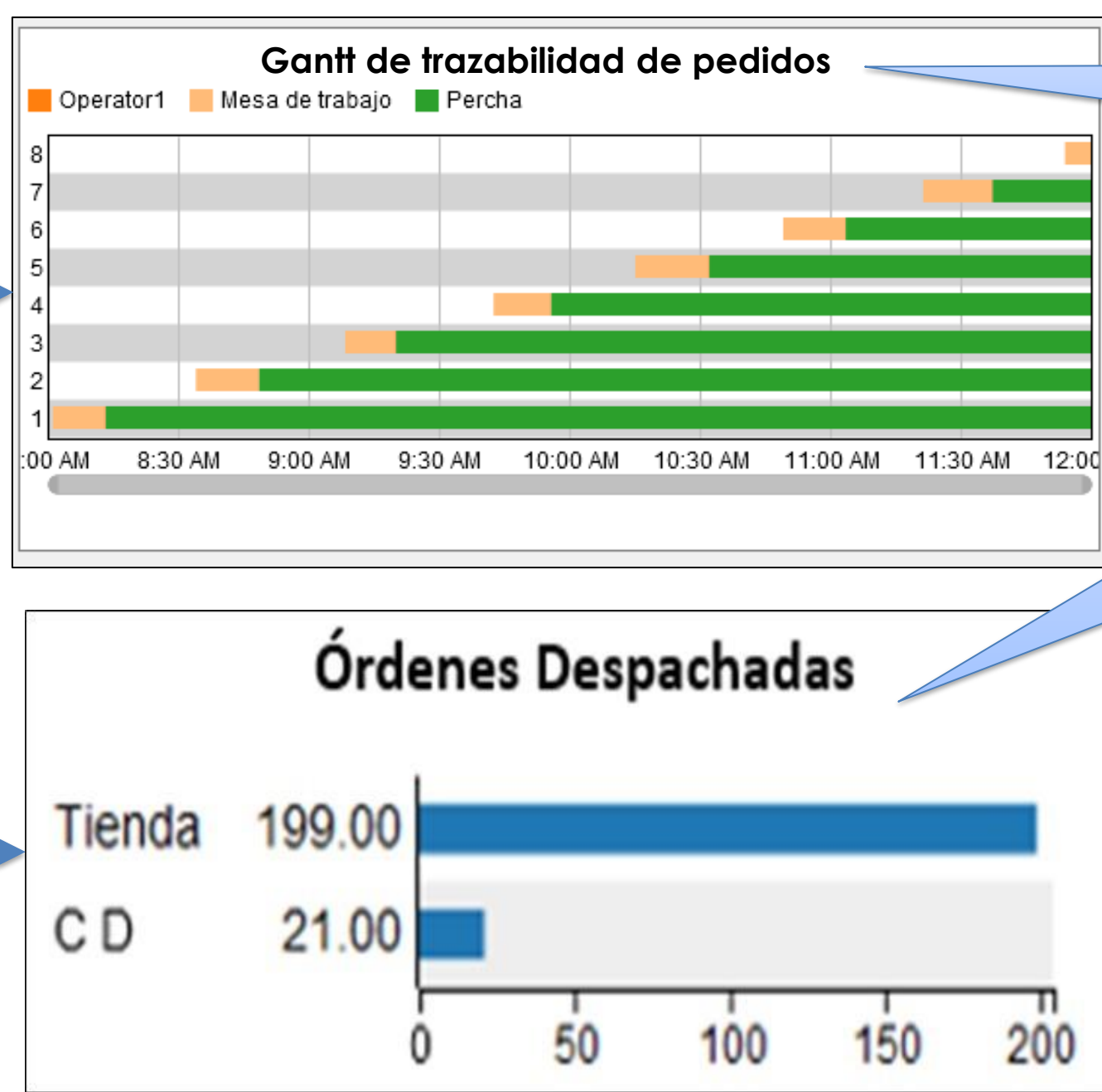
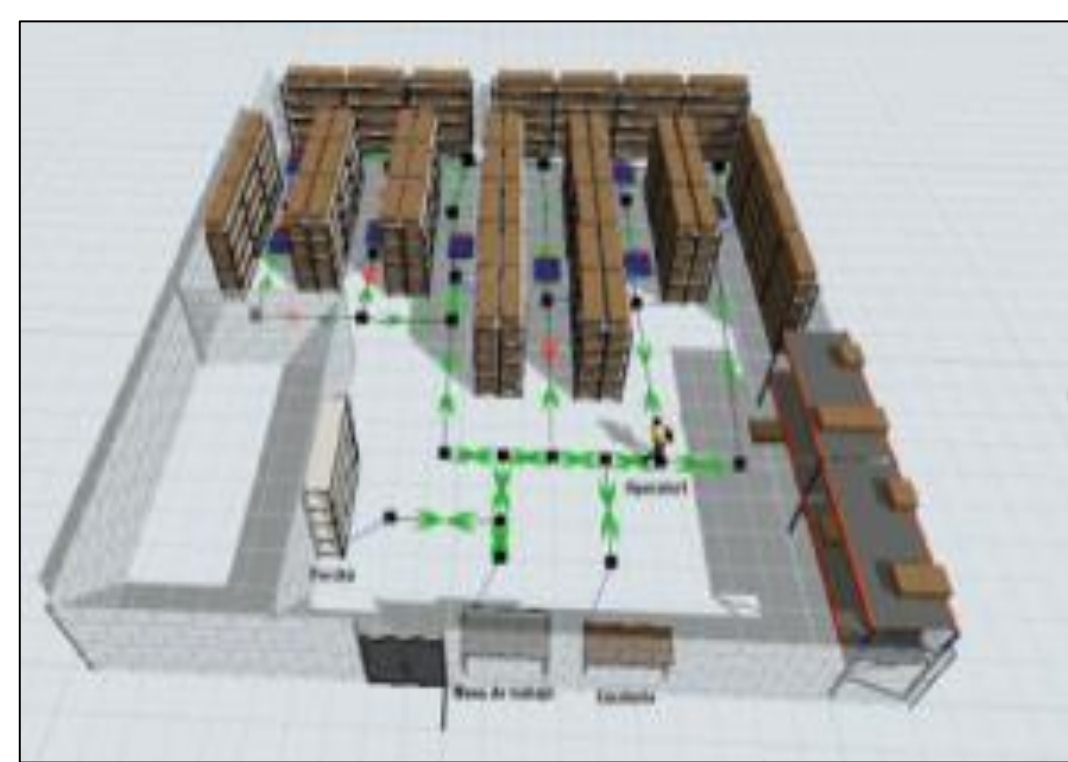


Se realizó un diagrama de recorrido para demostrar la **dinámica del nuevo proceso de preparación de los pedidos** para realizar el picking desde tiendas.



PROTOTIPO

Simulación: Proceso de picking



Los resultados de la simulación indican que los pedidos estarían listos en 1 día

El 90% de los pedidos fueron despachados desde la tienda

Ingresos estimados por factura \$68

Ordenes promedio por día 7 Ordenes

Ingresos anuales \$ 173.740,00

CONCLUSIONES & RECOMENDACIONES

- El proceso de picking se diseñó para **aumentar el nivel de servicio** considerando las **especificaciones del cliente** y **restricciones del proceso** con el objetivo de reducir los tiempos de entrega: **Se redujo de 3 días a 1 día laboral**.
 - Incrementó del nivel de servicio al cliente en un 67 %.
 - Se pudo despachar el 90% de los pedidos desde la tienda.
- Se **recomienda analizar la distribución de los productos en las bodegas de las tiendas**, ya que queda fuera del alcance del proyecto.
- Se recomienda la **capacitación continua del personal**, ya que la adaptación a la nueva normalidad de trabajar con personal reducido **no debería ser una limitación**.