

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

## DEFINICIÓN

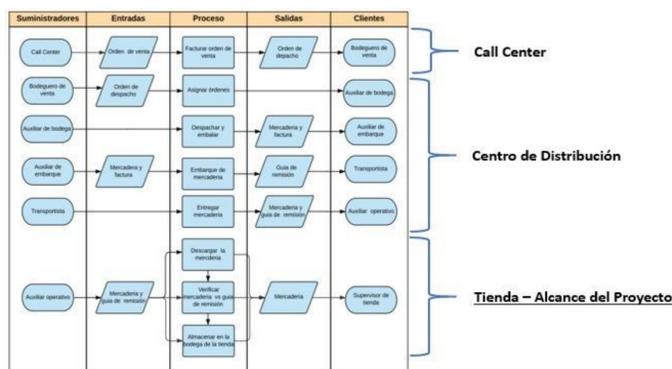
### DECLARACIÓN DE OPORTUNIDAD

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.

### ALCANCE DEL PROYECTO



### ESPECIFICACIONES DE DISEÑO

- Tiempo de procesamiento  $\leq 24$  h
- Porcentaje de ordenes entregadas directamente desde el inventario de la tienda  $\geq 70\%$

## RECOLECCIÓN DE DATOS

Productos vendidos para retiro en tienda

Inventario por producto

Capacidad de almacenamiento de la bodega

Gemba

Gemba virtual

Gemba virtual

## ANÁLISIS

### Propuestas

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

### Situación actual

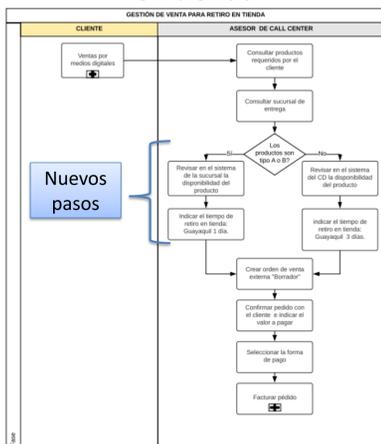


### Situación esperada

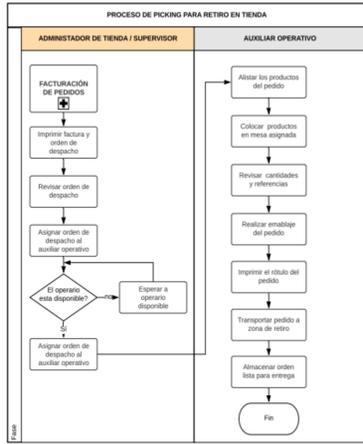


## DISEÑO

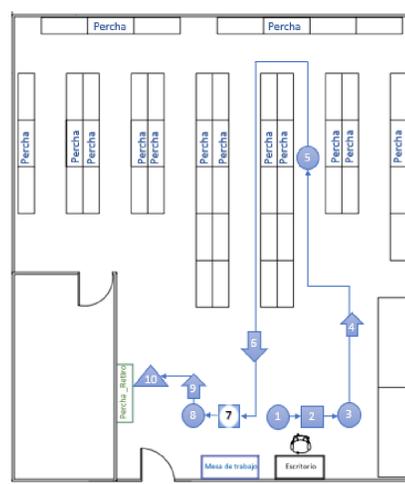
### Gestión de venta para retiro en tienda



### Proceso de picking para retiro en tienda

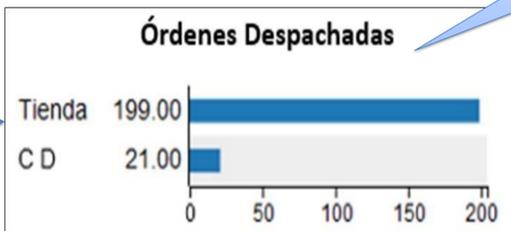
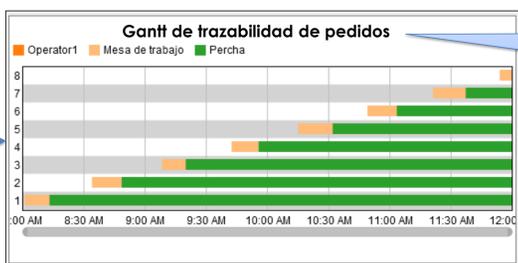


Se realizó un diagrama de recorrido para demostrar la **dinámica del nuevo proceso de preparación de los pedidos** para realizar el picking desde tiendas.



## 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

Órdenes promedio por día 7 Órdenes

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**.