

REDUCCIÓN DEL TIEMPO DE GESTIÓN DE VENTAS EN UN DISTRIBUIDOR AUTORIZADO DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES

PROBLEMA

Desde febrero de 2025, el distribuidor autorizado de una empresa de telecomunicaciones ha tenido largos tiempos de procesamiento de ventas, el tiempo promedio actual es de 8,71 horas laborales. Se espera reducirlo a 6,36 horas laborales.

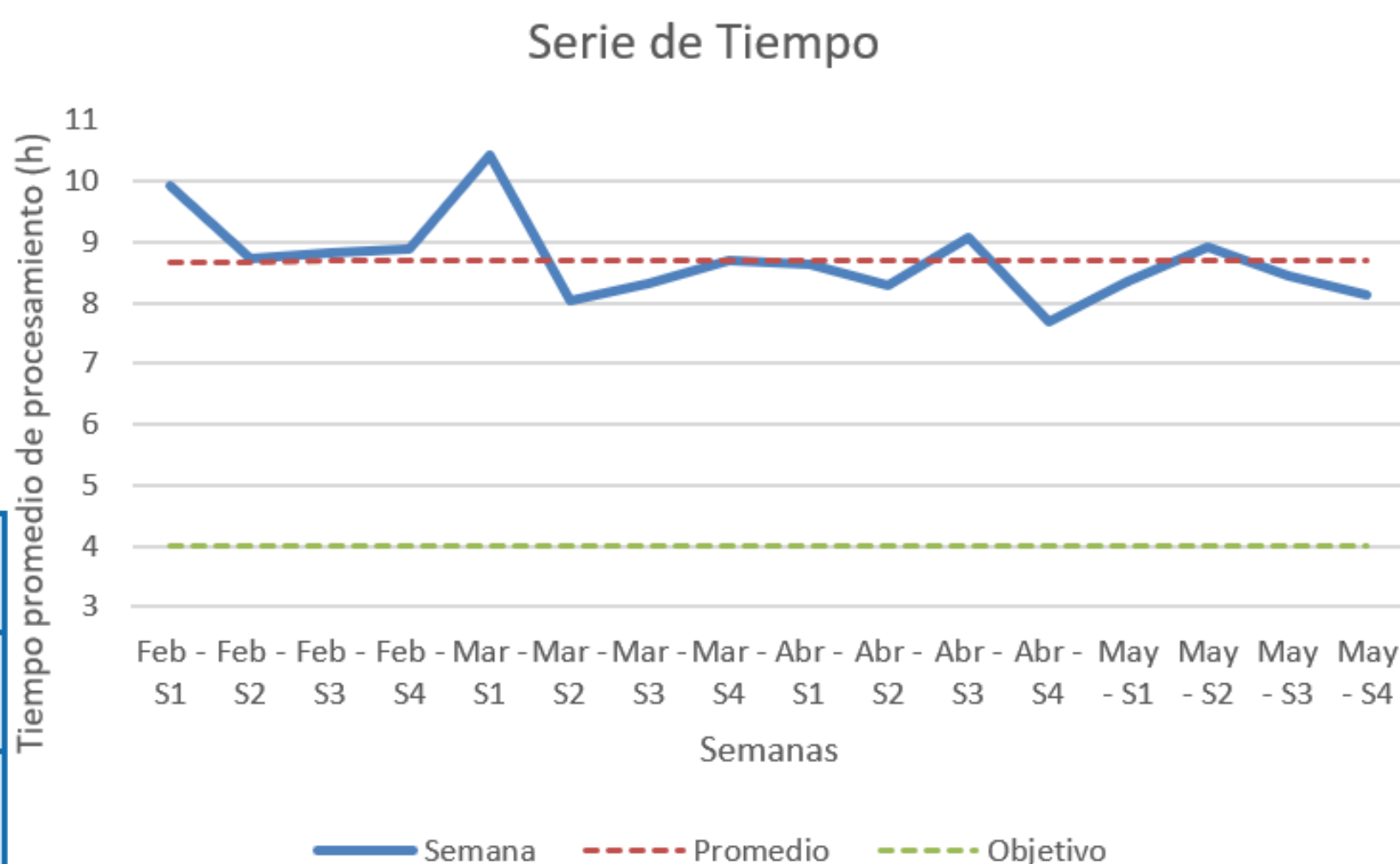
Tiempo promedio (horas laborales)

Desde el ingreso de la venta hasta la confirmación y activación del servicio

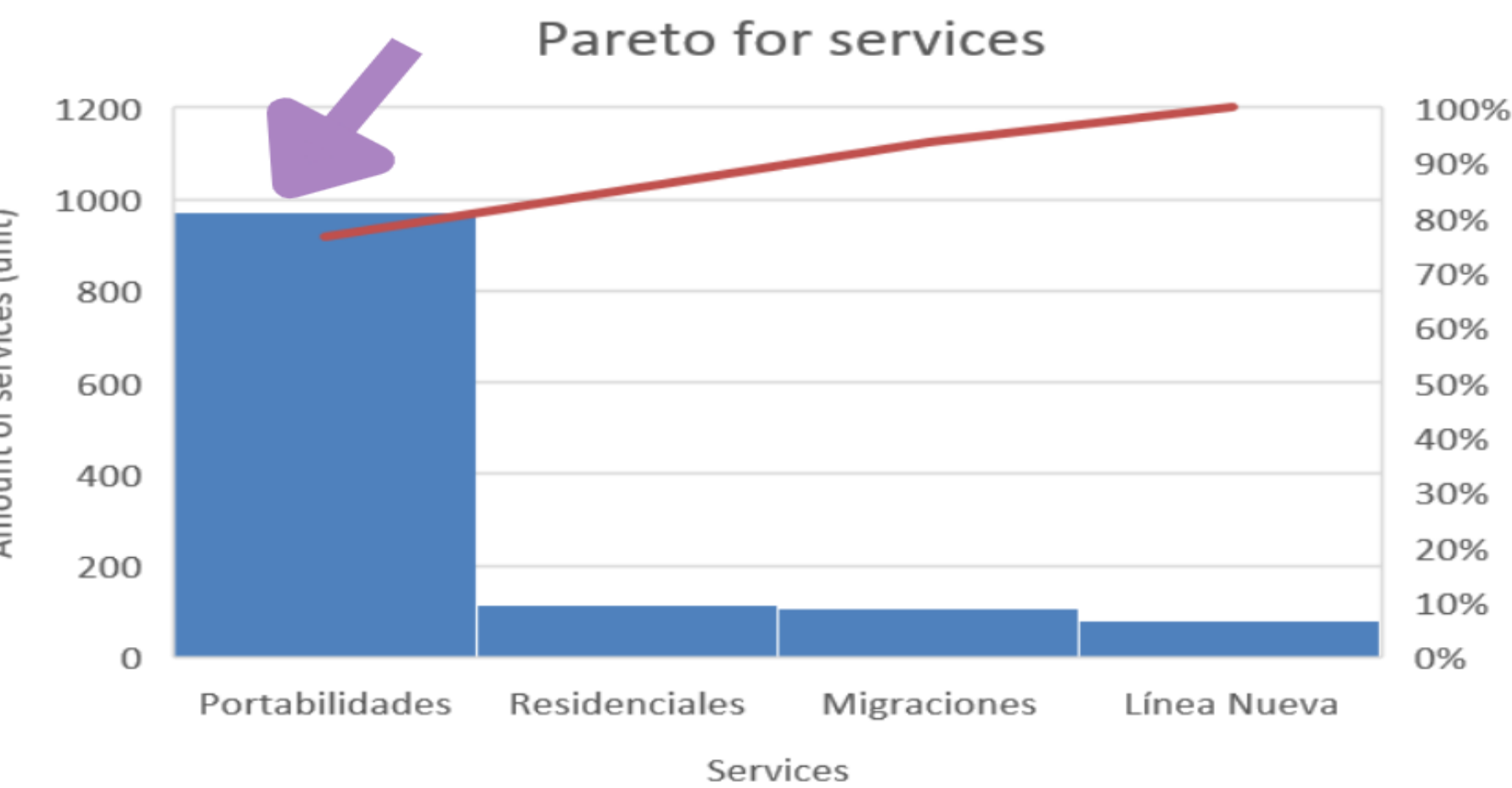
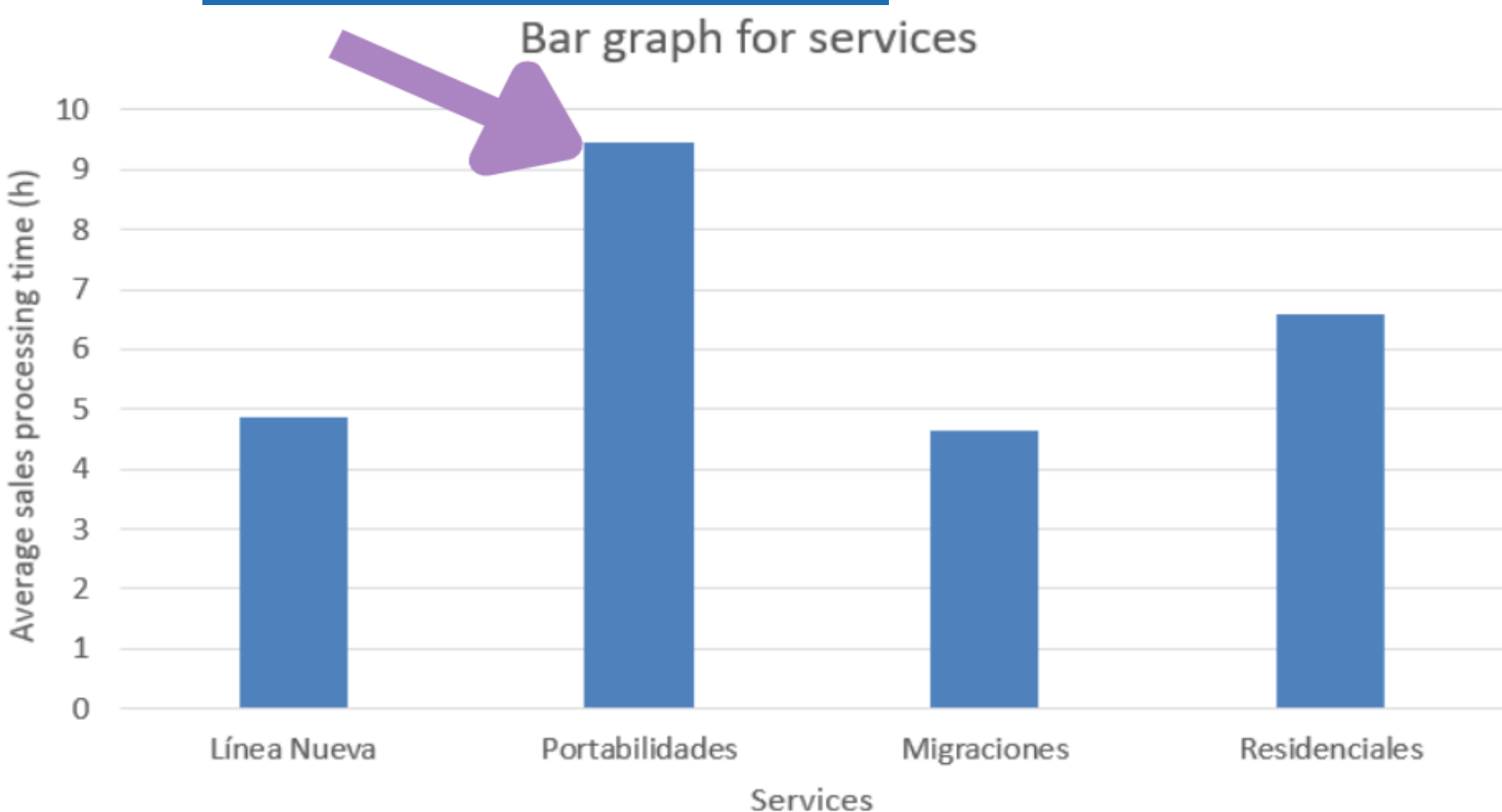
Gap	471 horas laborales
Promedio	8.71 horas laborales
Objetivo	4 horas laborales

OBJETIVO GENERAL

Reducir el tiempo promedio de procesamiento de ventas de 8.71 horas laborales a un promedio de 6.36 horas laborales en 4 meses utilizando DMAIC.



PROPUESTA



Enfoque: El tiempo promedio de procesamiento de ventas para el servicio de Portabilidades

Causas

Ausencia de una herramienta centralizada para la gestión de bonos.

Validación manual y detallada que requiere un método alternativo para verificar el valor de bonos.

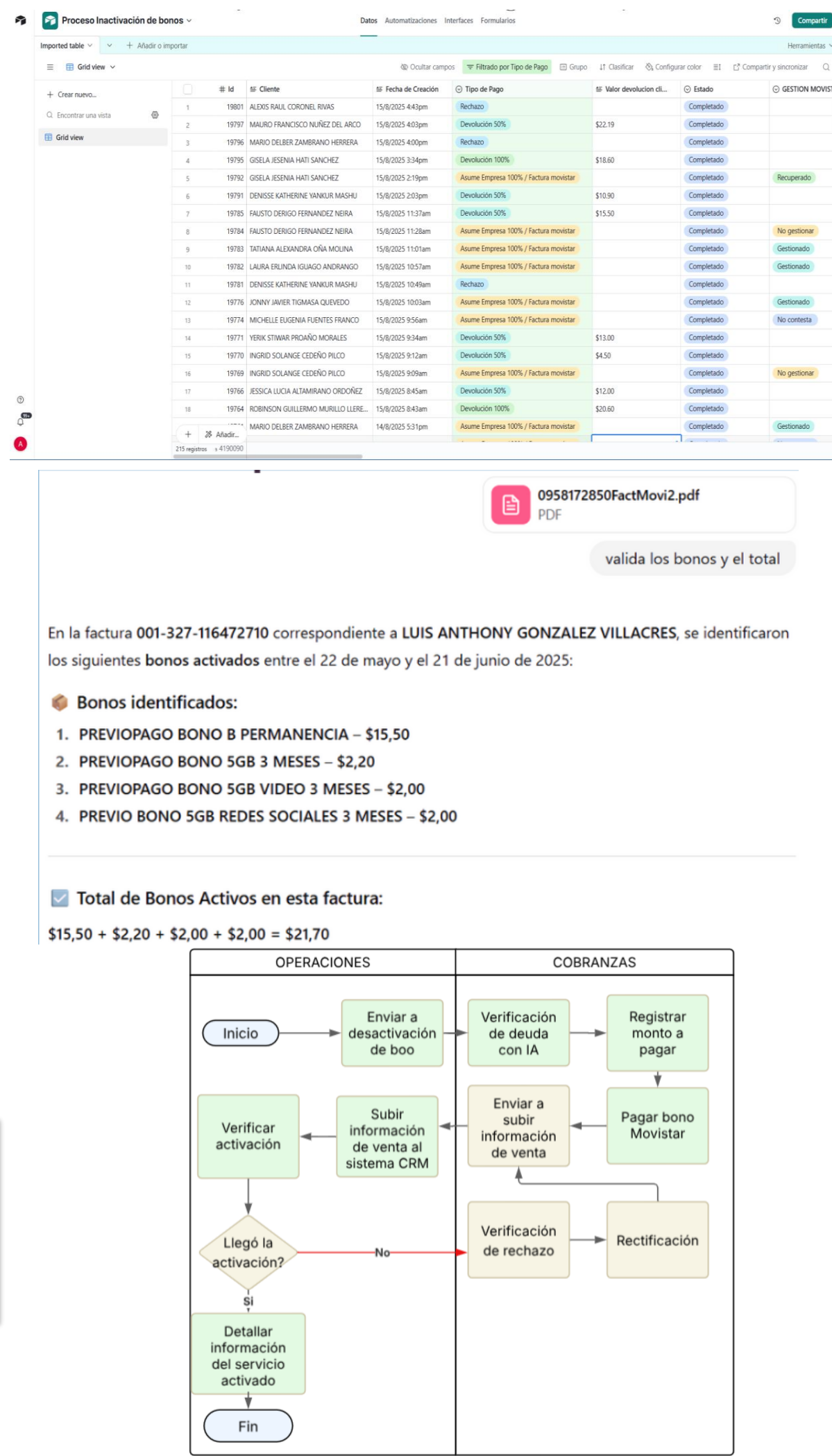
Uso de una estructura heredada sin rediseño orientado a la optimización de tiempos y responsabilidades.

Mejoras Implementadas

Implementar un sistema de gestión de datos

Implementar Inteligencia Artificial para validaciones automáticas

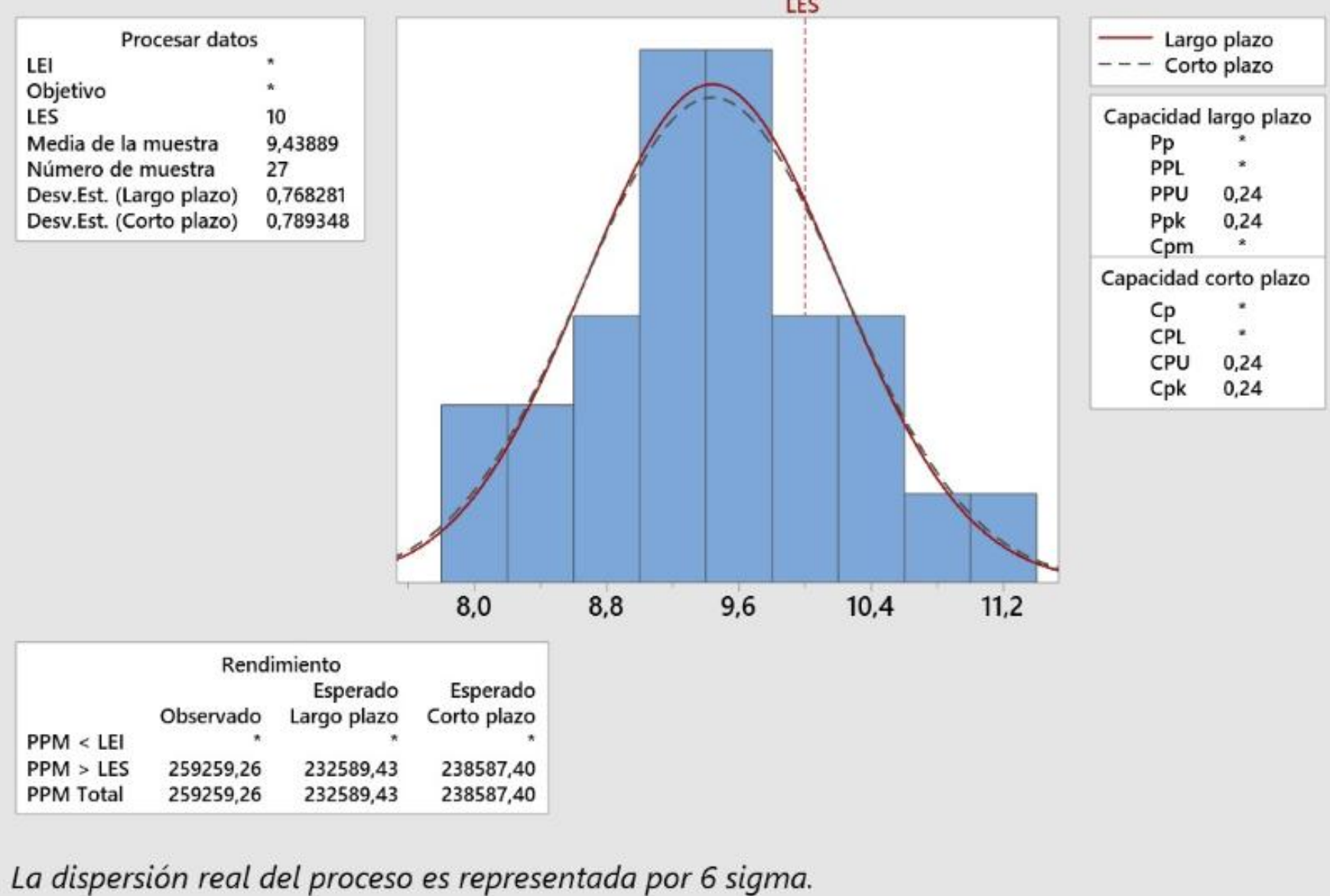
Reestructurar el flujo de trabajo



RESULTADOS

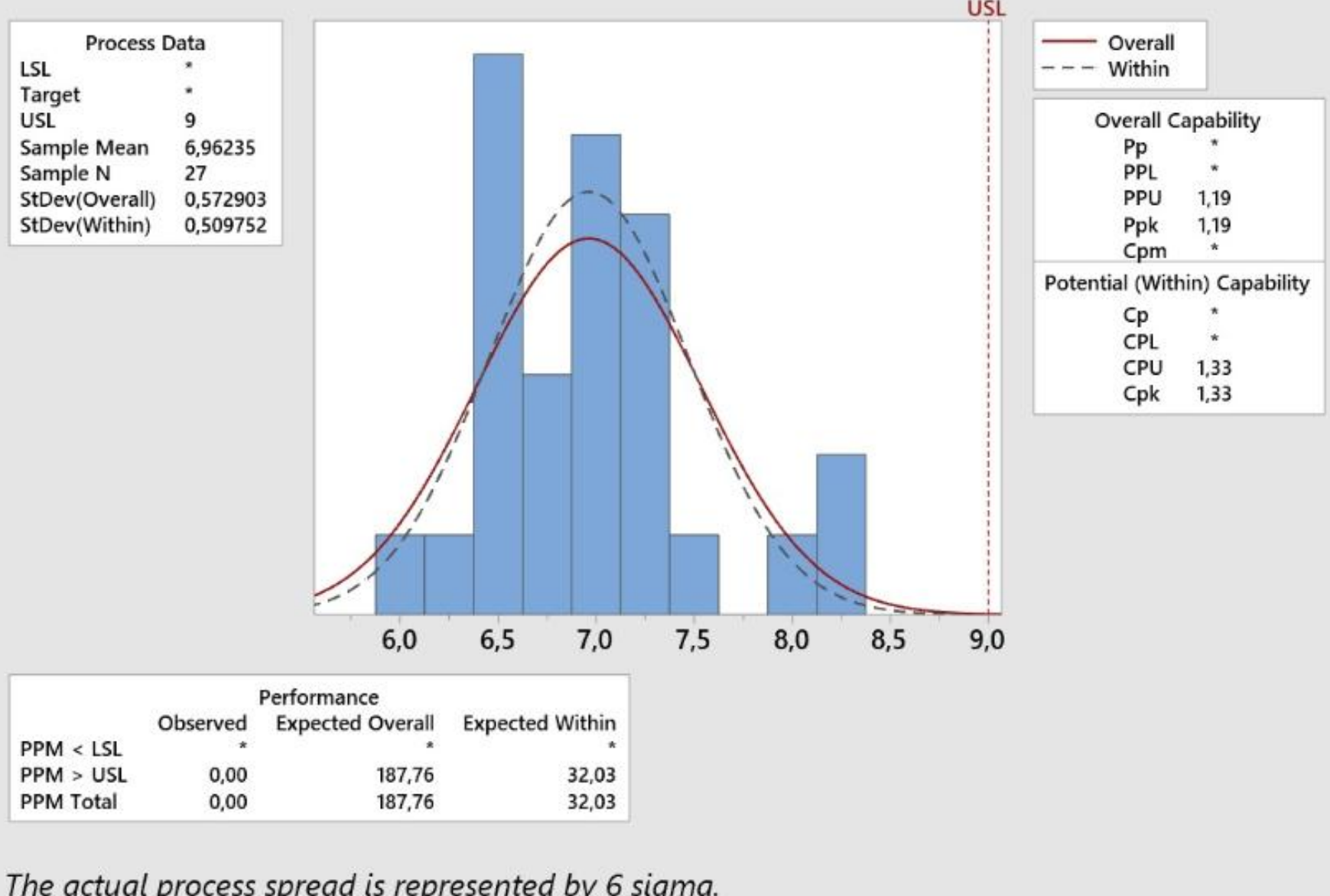
Situación antes

Informe de capacidad del proceso de Average sales processing time



Situación después

Process Capability Report for Average sales processing time



CONCLUSIONES

- Se logró reducir el tiempo promedio de gestión de venta significativamente cumpliendo con lo propuesto en el proyecto (tiempo histórico 8.71 horas, tiempo mejorado 6.65 horas).
- El análisis del proceso de ventas en junio permitió identificar cuellos de botella relacionados con el manejo de datos, validaciones y falta de un flujo estructurado.
- Los retrasos se originaban en errores manuales, validaciones tardías y reprocesos por ausencia de un flujo de trabajo definido.
- La implementación de un sistema de gestión de datos, validaciones automáticas con IA y la reestructuración del flujo optimizó el tiempo, redujo errores y mejoró la gestión de ventas.
- Se estableció un plan de control para mantener las mejoras y asegurar la sostenibilidad de la eficiencia en el área comercial.