

David & C.I.A. es una empresa dedicada al sector servicio, en la que llevan a cabo varias labores de instalación, reparación y mantenimiento, de servicios como fontanería y gas. Además, en ocasiones concretas, requieren servicios externos de otros trabajadores dedicados a otros ámbitos, como albañilería, chapa o pintura.

Esta empresa tiene una larga trayectoria ya en el mercado y tienen un tipo de organización muy manual y poco eficiente. Trabajan tomando las notas y acuerdos con clientes a papel en una agenda, y llevan la cuenta y contacto con los clientes mediante la aplicación móvil WhatsApp en su mayoría.

El proceso de negocio consiste en lo siguiente:

- 1º) Un posible futuro cliente o uno antiguo se pone en contacto con la empresa exponiendo su problema. Esto suele ser mediante teléfono o WhatsApp, y pocas veces, por email.
- 2º) Tras un estudio de la situación, acuerdan por vía telefónica una cita para peritar la avería o futura instalación.
- 3º) Tras esta revisión, el perito genera un informe y presupuesto, que envía al cliente y, tras su aceptación, se realiza una nueva cita donde se lleva a cabo el trabajo.
- 4º) Tras la finalización del trabajo, se genera un nuevo informe, y en la mayoría de ocasiones, partiendo del presupuesto se genera una factura final que a veces puede diferir un poco del precio original. Se le emite al cliente y se cierra el trabajo tras el pago.

Además, durante este proceso hay varios condicionantes:

- Desde que se concierta la cita de realización del trabajo hasta que llega ese día, hay que comprobar los materiales disponibles en la empresa, o contactar con un proveedor para comprarlos.
- Para instalaciones de gas y agua, se prepara previo a la cita del trabajo un certificado de confianza para asegurar que la instalación es correcta y ha sido realizada por un técnico cualificado. Si es de gas debe ser un certificado físico, el de agua es digital.
- Para las obras más grandes, como instalaciones completas de cocinas o baños, se realizan más de una cita de trabajo.
- Si un trabajo es sencillo o muy habitual, no se suele hacer revisión, peritaje ni presupuesto físico, como sería el caso de un cambio de cisterna. Y la factura se realizaría sin partir del presupuesto, es decir, desde cero.
- Si el trabajo es una instalación o revisión se realiza en este orden. En caso de avería, para agilizar el proceso, el presupuesto se hace más rápido, sobre la marcha y en sucio, sin necesidad de concertar una cita de peritaje.
- Si se requiere la ayuda de un trabajador externo a la empresa, se contacta con el adecuado mediante vía telefónica para realizar el presupuesto y trabajo en conjunto. Ocurre algo similar si el trabajo no tiene que ver en absoluto con la fontanería ni el gas, la diferencia se encuentra en que en esta ocasión, se le deriva al otro trabajador o empresa el trabajo y cliente completo, pero almacenando los datos del mismo por si fuera necesario en un futuro.

La empresa también tiene contratado a un gestor que lleva las cuentas de la misma, y al que le llevan manualmente los documentos, facturas...