

Proposta de alterações e melhorias do processo

Sumário

1.1	Identificação do processo	1
2	Objetivos do processo	1
3	Cenário atual	1
3.1	Modelo AS-IS	1
4	Medições do processo atual	2
4.1	Expectativas.....	2
5	Proposta de melhoria	2
5.1	Processo TO-BE.....	2
6	Métricas do processo	2
6.1	Resultado esperado.....	3

1.1 Identificação do processo

Empresa: Casa do refrigerante SA

Nome: Solicitação a entrega do refrigerante

2 Objetivos do processo

O processo tem por objetivo realizar a venda de um refrigerante com base da escolha do cliente

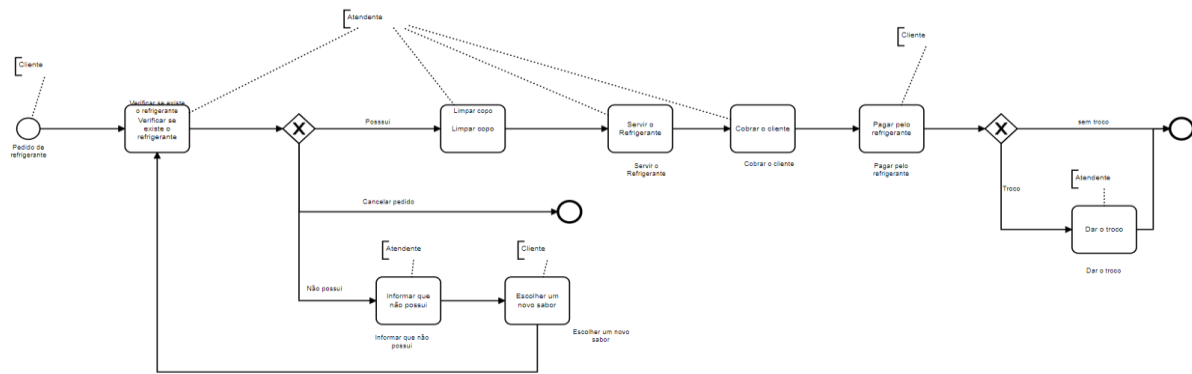
3 Cenário atual

O atendente recebe o pedido, verifica se existe o sabor caso exista, limpa um copo, serve o refrigerante e cobra o cliente

Caso não tenha o sabor desejado, informa que não tem o sabor ao cliente, o cliente informa o novo sabor, o atendente verifica se tem ou não; caso tenha, limpa um copo, serve o refrigerante e cobra o cliente.

A geladeira do refrigerante fica a 30 metros do balcão de atendimento.

3.1 Modelo AS-IS



4 Medições do processo atual

Da solicitação até a entrega cada refrigerante possui um custo de tempo de 5 minutos
Até passar todos os sabores possíveis pode chegar o atendimento a 20 minutos

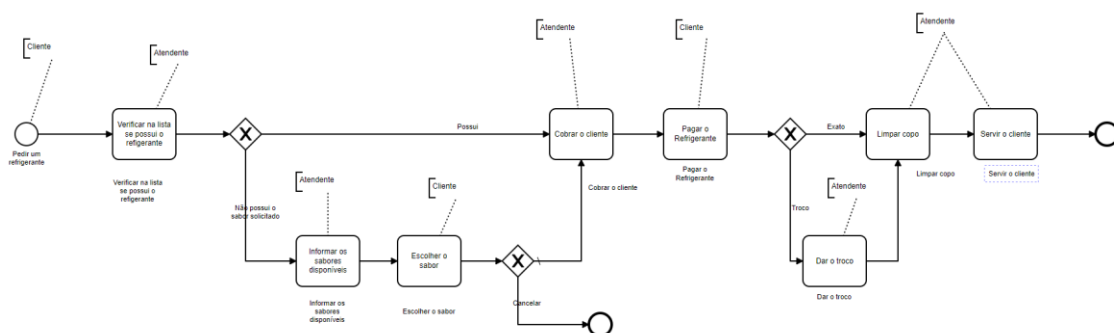
4.1 Expectativas

A expectativa é que seja reduzido o tempo, uma vez que existem muitas reclamações de demora na produção e até mesmo cancelamentos de pedidos.

5 Proposta de melhoria

1. Aproximar a geladeira do atendente
2. Disponibilizar uma lista atualizado para o atendente com os sabores disponíveis
3. Cobrar o refrigerante antes de entregar

5.1 Processo TO-BE



6 Métricas do processo

1. O tempo de atendimento
2. Quantidade de clientes cancelando pedido
3. Pesquisa de satisfação do cliente
4. A satisfação do atendente

6.1 Resultado esperado

1. Redução do tempo máximo em 80%
2. Redução dos pedidos cancelado 30%
3. Aumento do faturamento da empresa.

Aprovações		
Participante	Assinatura	Data
Patrocinador do Processo		
Gerente do Processo		
Analista de processo		

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão