

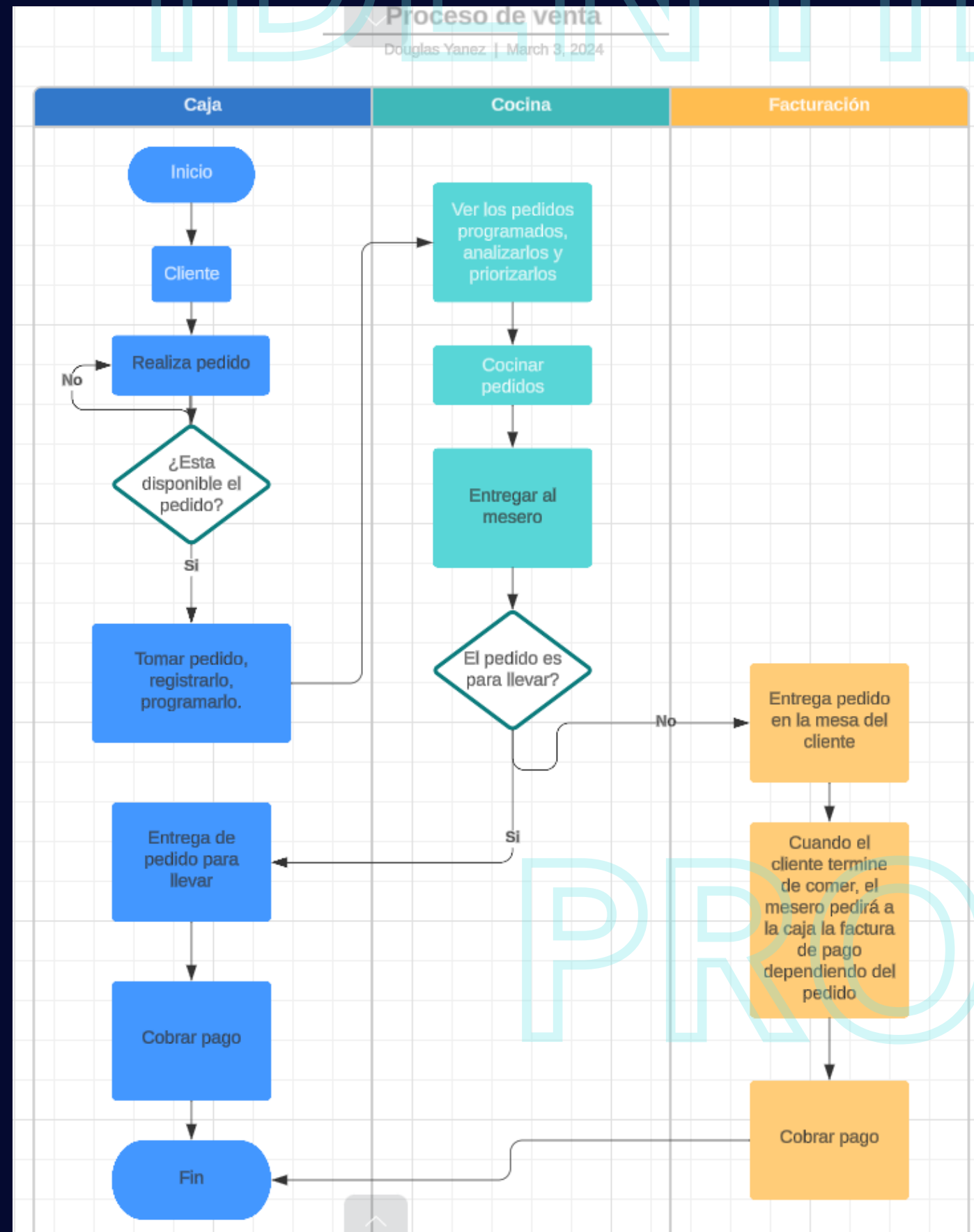


DESIGN THINKING

Felipe Tabares y Douglas
Yanez

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESOS: PROCESO DE VENTAS

RESUMEN DE LA ENTREVISTA Y ENCUESTA A 10 PERSONAS:



AL REALIZAR UNA ENTREVISTA Y ENCUESTA A 10 PERSONAS RELACIONADAS A UN RESTAURANTE(DUEÑOS, EMPLEADOS Y CLIENTES), NOS ENTERAMOS QUE COMO EMPLEADO EL AMBIENTE Y EN GENERAL EL TRABAJO PUEDE LLEGAR A SER MUY ESTRESANTE Y PESADO SEGÚN LAS HORAS, ADEMÁS COMO PROPIETARIO HAY QUE ESTAR PENDIENTE DE VARIOS FACTORES QUE PUEDAN AFECTAR EL NEGOCIO Y HABRÁ MUCHAS DIFICULTADES Y RETOS QUE SUPERAR, COMO CLIENTE SE BUSCA CALIDAD Y COMODIDAD GENERALMENTE

ESCENARIOS

• EL CLIENTE PIDE ALGO DEL CATÁLOGO QUE ESTA DISPONIBLE, EL CAJERO LO REGISTRA Y EL CHEF Y LOS COCINEROS REALIZAN EL PEDIDO EN EL TIEMPO DETERMINADO, EL MESERO LO LLEVA A LA MESA DEL CLIENTE Y AL TERMINAR EL CLIENTE PIDE LA CUENTA, EL MESERO LA LLEVA, EL CLIENTE PAGA Y SE VA.

• EL CLIENTE PIDE ALGO QUE NO ESTA EN EL CATÁLOGO, EL CAJERO SE DA CUENTA GRACIAS AL SISTEMA Y RÁPIDAMENTE LO PONE AL TANTO, EL CLIENTE PIDE OTRO PEDIDO QUE SI ESTA Y LO PIDE PARA LLEVAR, AL FINALIZAR EL PLATO EL CHEF SE LO ENTREGA AL MESERO Y ESTE VA A LA CAJA Y LO ENTREGA AL CLIENTE ALLÍ, EL CLIENTE SE VA DESPUÉS DE PAGAR.

• EL GERENTE DE COSTOS Y COMPRAS SE ASEGURA DE QUE LOS PROVEEDORES VENDAN TODOS LOS PRODUCTOS NECESARIOS PARA LA FABRICACIÓN DE LOS PLATOS Y SE LOS BRINDA A EL CHEF QUE SE ASEGURA AL INICIAR CADA DÍA QUE LOS PRODUCTOS NECESARIOS PARA LA FABRICACIÓN DE LOS PLATOS ESTEN.

• EL CAJERO TOMA LOS PEDIDOS, LOS REGISTRA Y PROGRAMA EN EL SISTEMA, LUEGO SI EL CLIENTE PIDIÓ PARA LLEVAR LE COBRA ALLÍ MISMO, SINO LE PROPORCIONA AL MESERO LA FACTURA GENERADA POR EL PEDIDO

• EL MESERO ESTA CONSTANTEMENTE PENDIENTE DE LA COCINA, CUANDO EL CHEF LE ENTREGA UN PEDIDO SE ASEGURA DE CUÁL ES Y LO LLEVA A LA MESA ADECUADA, ADEMÁS PROPORCIONA EL RECIBO, SI EL PEDIDO ES PARA LLEVAR LO LLEVA A LA CAJA.

MAPA DE ACTORES



NIVEL 1 INTERESADOS INTERNOS: EVIDENTEMENTE EL NEGOCIO, EL DUEÑO DEL RESTAURANTE ES DECIR EL JEFE Y LOS EMPLEADOS ESTÁN AQUÍ, YA QUE EVIDENTEMENTE TIENEN INTERÉS EN MEJORAR SU NEGOCIO Y RESALTAR SOBRE LOS DEMÁS PUESTO QUE ES UN NEGOCIO AMBICIOSO, LOS EMPLEADOS ESTAN AL TANTO QUE SI AL NEGOCIO LE VA BIEN, ES POSIBLE QUE SEAN RECOMPENSADOS.

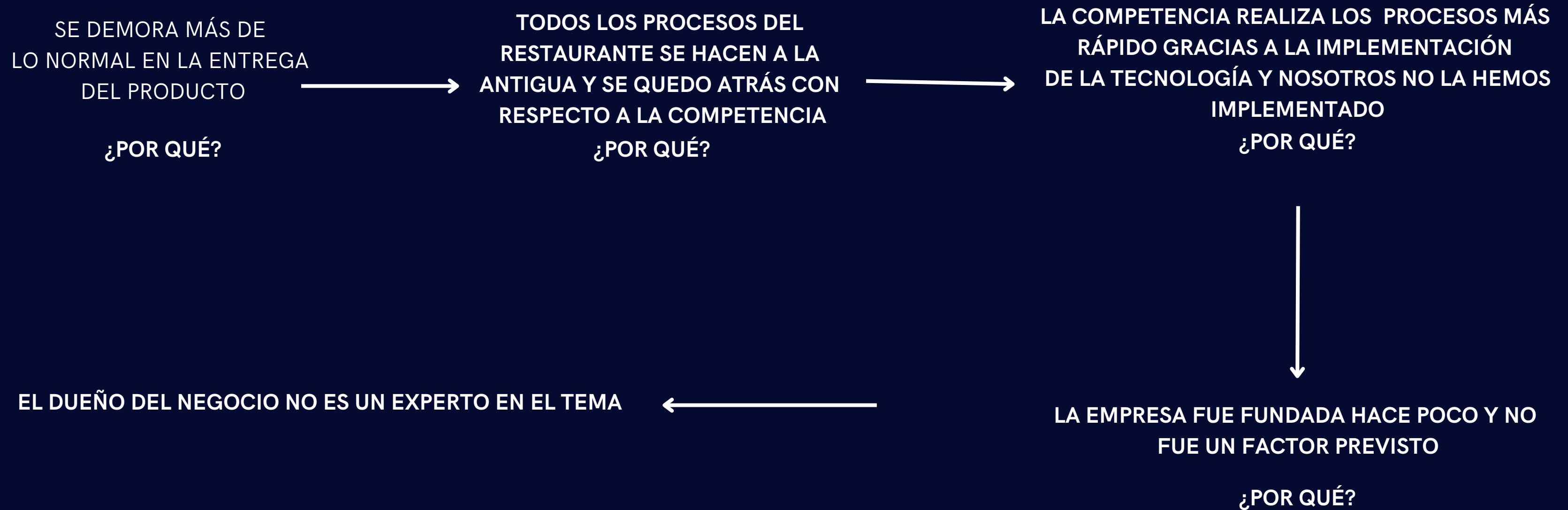
NIVEL 3:INTERESADOS EXTERNOS:
PRINCIPALMENTE LAS REDES Y LA SOCIEDAD SE ENCUENTRAN AQUI, YA QUE SE PROMOCIONA POR REDES EL NEGOCIO, Y PUES EL PROYECTO TIENE PRÓPOSITO DE PROPORCIONARLE UN SITIO WEB .

NIVEL 2: CONEXIÓN CON INTERESADOS: EN ESTE CASO NO HAY DISTRIBUIDORES PUESTO QUE ES UN NEGOCIO PEQUEÑO, LOS CLIENTES E INTERESADOS SABEN QUE EL SERVICIO DEL NEGOCIO ES EXCELENTE POR LO CUÁL LES ENCANTA LA IDEA DE IR A ESTE LOCAL A COMER, PASAR EL RATO, CELEBRAR FESTIVIDADES Y DEMÁS POR ESO PUEDE SER DE SU INTERÉS, SOLAMENTE HAY UN PUNTO DE COMERCIALIZACIÓN QUE ESTA EN UN LUGAR ESTRATEGICO DONDE HAY GRAN FLUJO DE PERSONAS, Y LA FINANCIACIÓN VIENE DEL DUEÑO DEL LUGAR Y LOS SOCIOS.

BENCHMARKING

Tipo de Benchmarking	Referencias	Evaluación	Resultados
Se evaluará y comparará el producto, la idea de negocio, y el propósito del proyecto.	<p>KFC se ve que proporciona productos de gran calidad puesto que poseen una fórmula para hacerlo, además tiene gran popularidad, la idea de negocio es la misma y ya debe tener un buen sistema implementado</p> <p>McDonald's incluso tiene más popularidad que KFC y tienen un buen sistema implementado</p> <p>BurgerKing es como la competencia directa de McDonald's, se trabaja contra organizaciones ya consolidadas por lo que es normal que estén más trabajadas que una empresa pequeña</p>	En comparación con grandes empresas como KFC y demás la venta y la entrega de los productos puede llegar a ser lenta, el proyecto deberá agilizar esto y volver más competitivos estos ámbitos del restaurante, puesto que facilitará los procesos	Los resultados son los esperados, las soluciones que el restaurante ideó sobre sus falencias fueron las correctas y el proyecto tiene ese propósito.

5 WHYS



SOLUCIÓN: IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

MAPA DE EMPATÍA

¿QUÉ PIENSA Y SIENTE?

MOLESTIA POR EL MAL AMBIENTE Y PIENSA
QUE PUEDE HACERSE MEJOR.

¿QUÉ VE?

¿QUÉ OYE?

QUEJAS POR VARIAS COSAS,
PROCESOS RETRASADOS POR
EL TIEMPO QUE TOMA HACERLOS.



DIFICULTAD EN EL ORDEN DE
LOS PEDIDOS, RETRASANDO ASÍ
EL PROCESO DE PRODUCCIÓN

RESULTADOS:

**NECESIDAD DE BRINDAR
A LOS EMPLEADOS**

**HERRAMIENTAS PARA
AGILIZAR LOS PROCESOS
Y BRINDAR BUEN**

AMBIENTE

:NECE

¿QUÉ DICE Y HACE?

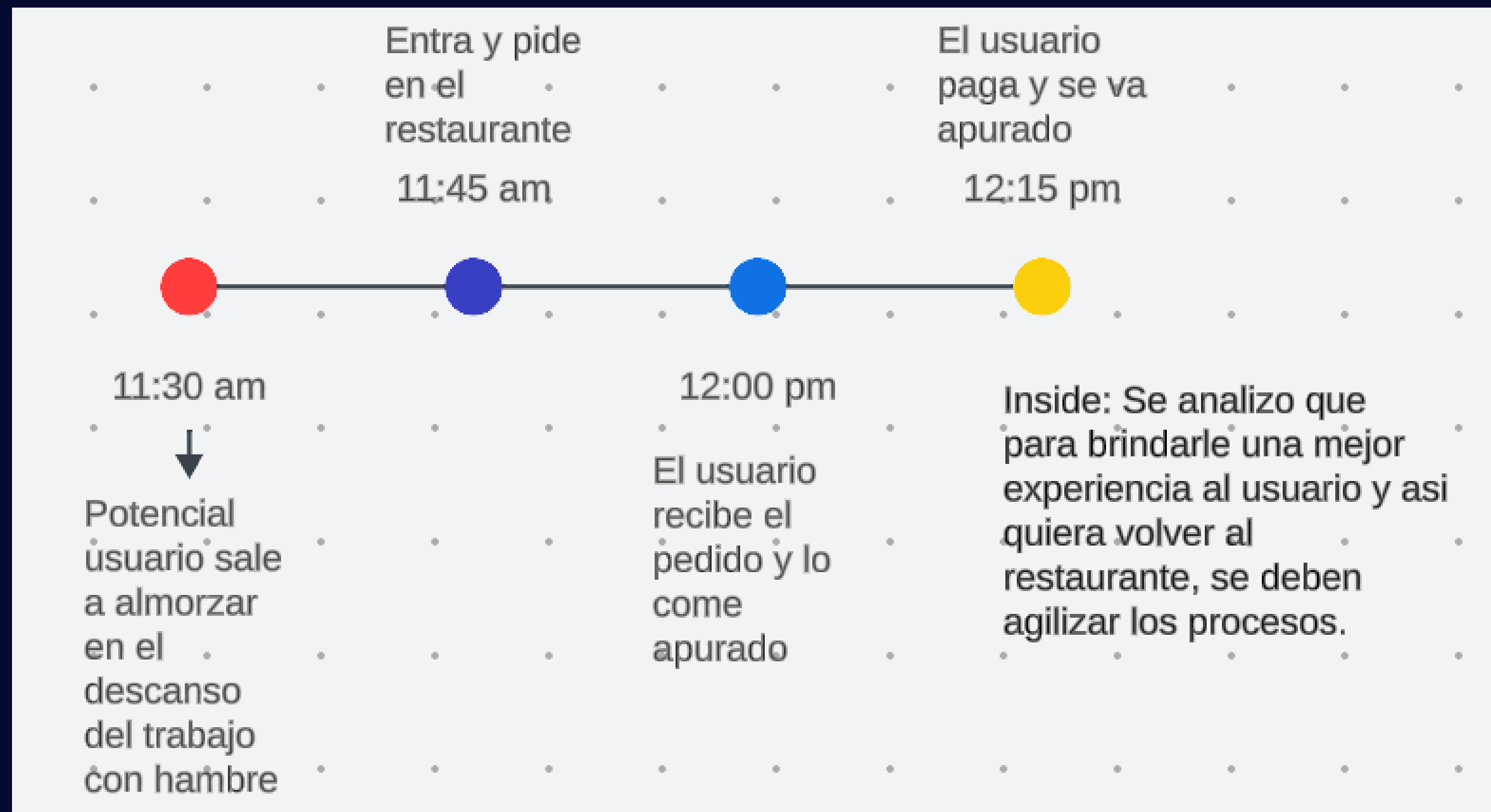
SE LIMITA A HACER SU TRABAJO, GENERALMENTE
SOLO HABLA PARA APORTAR

ESFUERZOS:

**FRUSTRADOS POR LA
SITUACIÓN DE
ESTANCAMIENTO DEL
NEGOCIO.**

**OBSTACULOS DE
METODOLOGIA**

USER JOURNEY



¿QUÉ, CÓMO Y POR QUÉ?

¿QUÉ ESTAN HACIENDO?

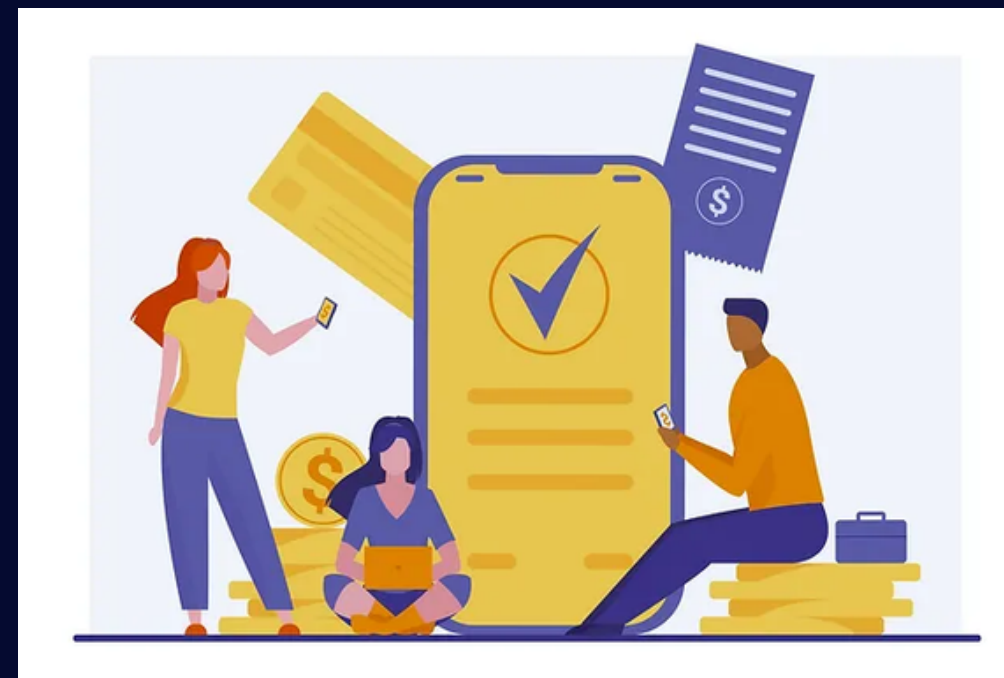
¿CÓMO LO ESTAN HACIENDO?

¿PORQUÉ LO ESTAN HACIENDO?

PAGANDO SERVICIOS

PRESENCIALMENTE ALGUNOS, OTROS
VIRTUAL

POR LEGALIDAD



BRAINSTORMING

La empresa no crece y los usuarios prefieren la competencia.

Participante 1

Experiencias
unicas para
el usuario

servicios
de
domicilios
gratuitos

servicios
y/o comidas
incluyentes

programs de
fidelizacion para
empleados

software
intuitivo o
facil de
usar

Participante 2

Adaptar un
sistema
nuevo

Colaborar
con marcas
y personas
reconocidas

Asociarse
con otros
restaurantes

Experimentación
con productos
exóticos

Distribuidores/
vendedores a
pie o en
pequeños
puestos.

MATRIZ 2X2

+BARATO

RANDOM RESTAURANTE

RESTAURANTE PR

KFC

-CÓMODO

+CÓMODO

BURGER KING

MC DONALDS

-BARATO