Entrevista 18/08/2017

1. Buenos días. ¿Cuál es su nombre y qué cargo desempeña dentro de la empresa?

Buenos días, Liliana Páez, coordinadora área domicilios del restaurante 98

1. ¿Nos podría describir brevemente cómo es el proceso de entrega de los domicilios?

En general los clientes llaman o piden a través de las aplicaciones. Una vez el cliente hace su pedido se factura en el sistema POS donde se describe completamente todo el pedido incluyendo detalles como por ejemplo que el cliente lo quiera sin cebolla. La factura sale impresa en tres copias –blanca, amarilla, rosada- , la amarilla va a la cocina en donde se procesa el pedido, la rosada se deja para control y la blanca se entrega al cliente. Cuando el pedido está listo se empaca en el área de domicilios y se entrega al domiciliario disponible anotando en la copia rosada la hora de salida y el nombre del domiciliario que lleva el pedido.

1. ¿Usan algún software que les permita controlar a los domiciliarios y los tiempos de entrega?

No, se usan las copias rosadas agrupadas en un tablero de corcho, agrupadas por etiquetas de los nombres de los domiciliarios.

1. ¿Usan algún dispositivo electrónico como el celular para tener comunicación con los domiciliarios?

Si, como cambia tan frecuentemente la nómina de los domiciliarios, vamos anotando los números de celular para poder llamarlos o que ellos nos llamen en incidencias como que nunca llego el pedido, o que el cliente se comunique al restaurante a reportar la demora en el domicilio, o cuando el domiciliario no consigue entregar el pedido por problemas con el cliente como por ejemplo que no baja a recibir el pedido.

1. ¿Hay algún tipo de incentivos para aumentar la productividad de los domiciliarios?

No, la idea es hacerlo para aumentar la efectividad del proceso, pero no podemos hacerlo porque no tenemos datos con que contrastarlos.

1. ¿Piensa que es efectivo el modo actual en que se maneja el tema de los domicilios?

Creo que hay cosas demasiados manuales, que nos quitan tiempo y no se asegura la idoneidad del proceso. Hay cosas sin embargo que necesitan ser manuales

1. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan en la operación de entrega de domicilios?

La entrega demorada, los errores en el empaque (no se entrega lo que se pidió), producto frio, identificación del pedido por domiciliario, control del domiciliario

1. ¿En el proceso de entrega qué piensa que podría hacerse para optimizarlo y minimizar los problemas anteriormente descritos?

Debe tenerse más cuidado al enviar el pedido y controlar muy bien la orden. Además se necesita tener control de los domiciliarios, saber cuánto se demoran y adónde van. Llevar un registro de clientes, direcciones y cantidad de pedidos entregados por domiciliario

1. Si pudiese tener un software que le ayudara a controlar las entregas de domicilios, ¿qué funciones debería tener en su opinión?

Me parece que debería ayudar en la entrega, y que no dependamos tanto del papel rosado. Poder controlar las horas de los domiciliarios y que pedidos han llevado sería muy bueno para poder llevar un control