Entrevista 15/08/2017

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

Buenos días, Ricardo Bernal, director canal de domicilios cadena restaurante

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

El cliente hace el pedido por teléfono o por la app, si es por teléfono, se le atiende se toman los datos, la orden, el medio de pago y se factura. Por la app se trascriben los datos para poder generar la factura. La factura contiene los datos del cliente, la orden y el precio a pagar. Se procesa la orden y se alistan los empaques. Cuando se tiene listo el producto se entrega al domiciliario anotando la hora de salida y nombre del domiciliario en una copia rosada de la factura, el domiciliario lleva el pedido hasta el cliente y se devuelve por otro pedido al restaurante

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

No, se usan las facturas rosadas para contar y estar al tanto de los pedidos enviados.

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

Únicamente por Celular, lo que a veces es incómodo por que no contestan por ir manejando en la moto.

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

Ahora mismo no, se tiene previsto un plan de comisiones por cantidad pedidos llevados lo que equivaldría a llevar una meta por cada uno. Pero necesitaríamos estadísticas que nos revelen una meta adecuada.

1. ¿Piensa que es efectivo el modo actual en que se maneja el tema de los domicilios?  
     
   No, todo a excepción de la facturación y el PBX es artesanal y aunque hay un manual de procedimientos, muchas veces por el afán del momento se falla y no se tiene razón de quien, como o cuando fallaron.
2. ¿Cuáles son los problemas más frecuentes que se presentan en la operación de entrega de domicilios?

Tenemos problemas en la eficiencia de los domiciliarios, el control de los tiempos estimados de entrega, la constante rotación de la nómina de domiciliarios y el seguimiento a nuestros clientes en domicilios

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

Debemos tener más control de los domiciliarios; registrar las entradas y salidas de los mismos, controlas la eficiencia y llevar un registro confiable de la 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?

Debe existir un archivo informático que nos ayude a identificar fallas, eficiencia, lugares, clientes y que minimice la inducción a los domiciliarios. Debe ser simple y de ser posible que la entrada de datos sea mínima, simple, o nula