

Project Plant Pals

Operations & Training Plan

**September 11**

Document Status: **Draft** | In Review | Approved

#### Propósito del Proyecto

El propósito de este proyecto es desarrollar e implementar un plan integral de operaciones y capacitación que garantice la eficiencia en las entregas, el procesamiento de pedidos y la calidad del servicio al cliente para el nuevo servicio de Plant Pals. Al crear procesos operativos internos sostenibles y capacitar al equipo de soporte, se busca cumplir con las expectativas de los clientes y apoyar el objetivo de aumentar los ingresos de Office Green en un 5%.

#### Objetivos del Proyecto

* **Crear un plan logístico** que permita la entrega eficiente del 95% de los pedidos a tiempo en el plazo de un mes después del lanzamiento.
* **Implementar un software de gestión de la cadena de suministro** que asegure que todos los pedidos estén empaquetados y listos para su envío en un plazo de dos días hábiles.
* **Desarrollar y lanzar un programa de capacitación** que prepare al 90% de los empleados antes del lanzamiento oficial del servicio.

#### Alcance del Proyecto

* **Incluido**: Creación del plan de logística, compra de vehículos, contratación de personal de reparto, configuración del software de gestión de pedidos y cadena de suministro, creación de un programa de capacitación para empleados, planificación y ejecución de sesiones de capacitación.
* **Excluido**: Mantenimiento a largo plazo del software, atención post-venta a clientes, creación de un nuevo servicio de atención al cliente.

#### Entregables del Proyecto

* **Plan de logística y de entrega**: Incluye la compra de camiones de reparto, la contratación de conductores y la planificación de rutas de entrega.
* **Software de procesamiento de pedidos**: Implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la cadena de suministro.
* **Programa de capacitación**: Material de capacitación para empleados, sesiones de capacitación y un plan de comunicación para el lanzamiento.

#### Interesados del Proyecto

* **Director de Producto**: Responsable del cumplimiento de los objetivos del proyecto.
* **Gerente de Operaciones**: Encargado de la implementación del plan logístico y de las herramientas operativas.
* **Gerente de Tecnología**: Consultado para la selección e implementación del software de procesamiento de pedidos.
* **Gerente de Recursos Humanos**: Responsable de la capacitación del equipo de soporte.
* **CEO de Office Green**: Informado sobre el progreso del proyecto y los hitos alcanzados.

#### Cronograma del Proyecto

* **Mes 1-2**: Creación del plan logístico, compra de camiones y contratación de conductores.
* **Mes 3-4**: Selección, instalación y pruebas del software de procesamiento de pedidos y gestión de la cadena de suministro.
* **Mes 5-6**: Creación del programa de capacitación y ejecución de las sesiones para los empleados.

#### Recursos y Presupuesto

* **Presupuesto Total**: USD 75,000
* **Recursos Humanos**: Equipos de logística, tecnología, recursos humanos y operaciones.
* **Herramientas**: Software de gestión de la cadena de suministro, camiones de reparto, material de capacitación.

#### Riesgos Potenciales

* **Retrasos en la compra de camiones o contratación de conductores**.
* **Fallas técnicas en la implementación del software de gestión de pedidos**.
* **Baja participación en las sesiones de capacitación** (que podría impactar la preparación del equipo).

#### 10. Criterios de Éxito

* El 95% de los pedidos se entregan a tiempo dentro del primer mes del lanzamiento.
* Todos los pedidos se empaquetan y están listos para su envío en un plazo de dos días hábiles.
* El 90% de los empleados completan la capacitación antes del lanzamiento del servicio.