**Preguntas entrevista empresa NORGAS**

1. ¿Cuál es su nombre?

Angelica Ruiz

1. ¿Cuál es su cargo en la empresa?

Ingeniera, gerencia de innovación de la empresa. Pasar de hacer productos de gases

GLP. 5 personas en el área de innovación

DARIO: GERENTE DE INNOVACIÓN DE COLGAS DE OCCIDENTE

1. ¿Ha usted usado o comprado el gas natural que vende esta empresa?
2. En caso afirmativo, ¿Cómo ha sido su experiencia con la entrega del producto?
3. ¿Ha usted visto el proceso de entrega de los tanques?
4. ¿Conoce algo del proceso de logística de pedidos?
5. En caso afirmativo, sabe cómo se organiza el gas para la entregas, se organiza por zona o los pedidos se hacen por encargo para la entrega?
6. Conoce algunas de las quejas frecuentes sobre el sistema de logística?
7. ¿Usted conoce qué tanto gas le queda en los tanques, es decir conoce alguna forma de medirlo?
8. ¿Sabe cómo se mide los niveles de gas en los tanques de la empresa?
9. ¿Si hay un método en la empresa por qué no se puede implementar en las pipetas?

Porque son muy costosos

3208344357

Acordarse poner video y presentarse

Objetivo de primera entrevista : generar empatía

Conocer a Angelica representante de innovación norgas

El reto surge por la necesidad de saber cuanto gas le queda al cliente,

Operarios, conductores

Impacto, ahorros en la parte logística pues con ello será posible ahorrar combustible a la hora de proveerle a los clientes cilindros. Programar las entregas (fuente principal del reto) ninguna empresa en Colombia ha sido capaz de esto,

Estratos comunes de consumo: 1, 2 y 3.

Solución atada a un valor máximo de 10 mil pesos para que los clientes no se vean impactados,

Para que el cliente tenga su reposición de gas lo mas pronto posible y no se quede sin gas

Planta de envasado en Yumbo (fabricación de los cilindros, cielsa), condiciones que debe tener el cilindro para salir a venta (control de calidad)

Soluciones energéticas relacionadas al GLP, energias renovables, hibridas,

Una solución existente, cintas que miden los cambios de temperatura en el gas (el gas está frío en el interior)

Otra solución, APP en la válvula del cilindro

Pero no son fáciles de implementar en Colombia, es costoso, no lo cuidan, no es favorable para la empresa.

Los cilindros

Son parte de la compañía. El de 15 kg es el más común. Otras empresas se dedican a la comercialización de gas GLP. El cilindro de NORGAS es el mas costoso pero el mas comercializado por la calidad, dura mas.

Ilegalidad

Llenan los cilindros en lugares no autorizados, pues no se tienen en cuenta las condiciones de calidad debido a las urgencias de falta de gas.

El uso principal se utiliza para calentar agua y cocinar.

Metodos de medicion (No oficiales hecho por los clientes)

Pesar el cilindro

Tipo de llama (color,potencia)

Llama debajo del cilindro (PELIGROSO)

Hoy en día los cilindros están más regulados, se diferencia por los colores y así se sabe a que empresa pertenece.

MANTENIMIENTOS (CADA 10 AÑOS)

TIPO A, B, C

A: ESTETICO. PINTURA, EMBLEMA, NORMAS DE USO (DEBEN ESTAR) TODO VISIBLE Y LEGIBLE

B: REMOVER PINTURAS POR TEMAS DE CORROSIÓN, INSPECCIONES ESPECIFICAS

PROCESO DE GRANALLADO Y CONTROL DE CALIDAD

SINO CUMPLE CON ESTO, SE DESTRUYE

C:

LOGISTICA

CALL CENTER, PEDIDOS SOBRE PEDIDO

CLIENTES DE DOS TIPOS: ALIADOS O PUNTOS DE EXPENDIO, DIRECTO SOLO COMPRA UN CILINDRO

CAMPANEO: 50 CILINDROS

REMANENTES: DEPENDE DE LA CANTIDAD QUE QUEDE EN EL REMANENTE.

SI QUEDA MENOS DE ESE KILO SE TIENE QUE VACIAR Y VOLVER A LLENAR

SI QUEDA MÁS DE UN KILO SE RELLENA HASTA LOS 15 KILOS

ALTO NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS CLIENTES

EL GAS GLP NO TIENE UN PRECIO FIJO, CAMBIA CADA 15 DIAS LIGADOS AL MOVIMIENTO DEL PETRÓLEO

MALAS PRÁCTICAS EN LA COMPAÑÍA, INFLACIÓN DEL PRECIO POR EL CONDUCTOR

LOS CARROS SE PROGRAMAN POR LA MAÑANA EN LA RUTA

EN ZONAS RURALES ESTA MAS RELACIONADO A LOS TERCEROS.

**Preguntas entrevista usuarios NORGAS**

1. ¿ Cuánto tiempo lleva usando pipetas de gas? ¿Cómo le ha parecido el servicio?
2. ¿ Porque usa pipeta de gas y no gas natural?
3. ¿ Cuánto dura una pipeta de gas?
4. ¿ En donde emplea este servicio, zona rural o urbana?
5. ¿ En donde ha presenciado el uso continuo de este servicio ?
6. ¿ Cómo adquiere usted el cilindro de gas, a domicilio, cuando pase el distribuidor por el hogar o lo adquiere personalmente ?
7. ¿ Qué le gustaría mejorar del servicio ?
8. ¿ Considera usted que la logística de entrega es eficiente o presenta retrasos en la entrega de la pipeta ?
9. ¿ Cómo detecta la necesidad de un cambio en el cilindro de gas ?
10. ¿ Considera importante saber el nivel de gas en una pipeta en todo instante de tiempo ?
11. ¿ Se ha visto en apuros ante la falta de gas en su negocio u hogar ?
12. ¿ Cuánto dinero gasta en un cilindro de gas ?
13. ¿ Ha tenido incidentes usando el servicio, por ejemplo fugas de gas ?
14. Cuando se le acaba la pipeta de gas ¿cuánto tiempo dura en conseguir una nueva?

Entrevista Angélica ( Ingeniera de proyectos de innovación )

“La necesidad surge por encontrar un mecanismo que permita tanto al usuario como a la empresa conocer el nivel del gas”.

Quieren atacar también la ilegalidad

Entrevista Usuario 1:

Compra en un supermercado (expendio legal?), no pasa el camión de gas.

Conoce los peligros de intentar medir el gas de manera casera.

“Nosotros nunca sabemos cuándo se va a acabar.”

“Yo solamente me doy cuenta que me quedé sin gas cuando llegó en la noche y pongo a hacer el arroz y se queda la cocinada a la mitad”

“Eso cuando se está acabando no avisa, uno nada más se da cuenta ya cuando tiene que ir de emergencia en la noche a conseguir donde cambiar el cilindro para poder terminar de cocinar”

**SAP POSIBLE SOLUCIÓN**