

INFORME EJECUTIVO DE PEDIDOS

El presente informe, ha sido elaborado para una empresa del rubro de las telecomunicaciones, quienes querían conocer que tan eficientes estaba siendo su flujo de despachos de pedidos de sus clientes del segmento empresas, con el objetivo de identificar puntos de mejora, que le permitieran aplicar acciones correctivas y así, lograr aumentar la satisfacción de sus clientes.

Entre los hallazgos encontrados, se evidenciaron errores de sistema comunes, pedidos detenidos por más tiempo del habitual en las etapas logísticas, clientes con reiterados rechazos de los pedidos al momento de la entrega y errores en el ingreso de la información (como la dirección de despacho) por parte de los ejecutivos que recibieron la solicitud del cliente.

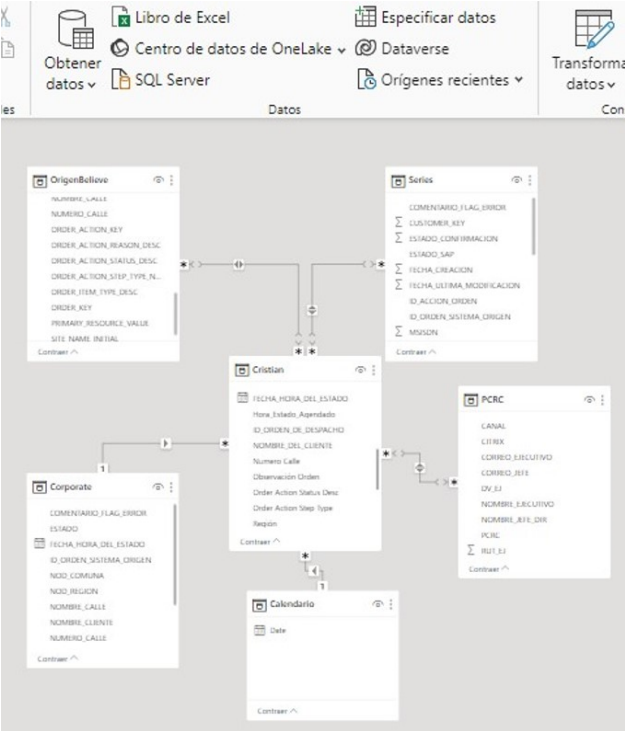
Estos hallazgos permitieron a la empresa, aplicar mesas de trabajo con la meta de mejorar los indicadores, por lo que, las áreas de Logística, Soporte TI y Comercial, trabajaron en conjunto para normalizar el funcionamiento de los despachos de los pedidos, a partir de los descubrimientos presentados en este informe.

Es importante destacar, que para proteger los datos de privados de la empresa, en la presente muestra de este reporte se han sustituido los datos reales con técnicas de anonimización y se ha ocultado gran parte de las visualizaciones, por lo que, cualquier cálculo, nombre, recomendación o cualquier otra información aquí presentada, es genérica, no corresponde a la realidad y se ha utilizado solo con el propósito de mostrar mis habilidades y logros en la creación de informes y visualizaciones de datos, utilizando Power BI.

DISEÑO DEL INFORME

En este informe, lo he diseñado principalmente con:

Modelado de datos:



Conexión a fuentes xlsx (Excel):

Configuración de origen de datos

Administre la configuración de los orígenes de datos a los que se ha conectado mediante Power BI Desktop.

☒ Orígenes de datos en el archivo actual ☐ Permisos globales

e:\reportes dem\2023\dem_ejecutivos.xlsx

e:\reportes dem\2023\reportes ...o\cristian_sin_duplicados.xlsx

e:\reportes dem\2023\reportes ...ado_series_sin_duplicados.xlsx

e:\reportes dem\2023\reportes ...ado_origen_sin_duplicados.xlsx

e:\reportes dem\2023\reportes ...corporate_sin_duplicados.xlsx

Cambiar origen...

Exportar PBIDS

Editar permisos...

Borrar permisos

Cerrar

Unificación de tablas con Power Query

```
= Table.ExpandTableColumn(#"Consultas combinadas2", "Corporate", {"NOD_REGION", "NOD_COMUNA", "NOMBRE_CALLE", "NUMERO_CALLE"}, {"Corporate.NOD_REGION", "Corporate.NOD_COMUNA", "Corporate.NOMBRE_CALLE", "Corporate.NUMERO_CALLE"})
```

Columnas Calculadas

```
1 Días = DATEDIFF(Cristian[FECHA_HORA_DEL_ESTADO], TODAY(), DAY)
```

Columnas Condicionales con Power Query

```
= Table.AddColumn(#"Columna condicional agregada6", "Observación Orden", each if [OBSERVACION] <> null then [OBSERVACION] else if [OrigenBelieve.NOD_NOMBRE_OBSERVACION] <> null then [OrigenBelieve.NOD_NOMBRE_OBSERVACION] else null)
```

A continuación, encontrarán una muestra del informe realizado.

INFORME ÓRDENES GENERALES

Actualizado al 08-09-2023

En el presente informe, se analizarán todas las órdenes asociadas a un agendamiento, en cada una de sus etapas (Inicial, Logística y Final). Específicamente, se presentaran los siguientes detalles:

- **Etapla Inicial:**

- **Órdenes en estados Agendado y En Espera:** Se presentará una tabla con la cantidad de órdenes y su antigüedad.

- **Etapla Logística:**

- **Órdenes en estados Por Preparar, En Preparación, Preparado, Gestión de Docs, En Ruta y Gestión "N" Visitas:** Se presentará una tabla con la cantidad y su antigüedad, así como su estado correspondiente en el sistema_2.

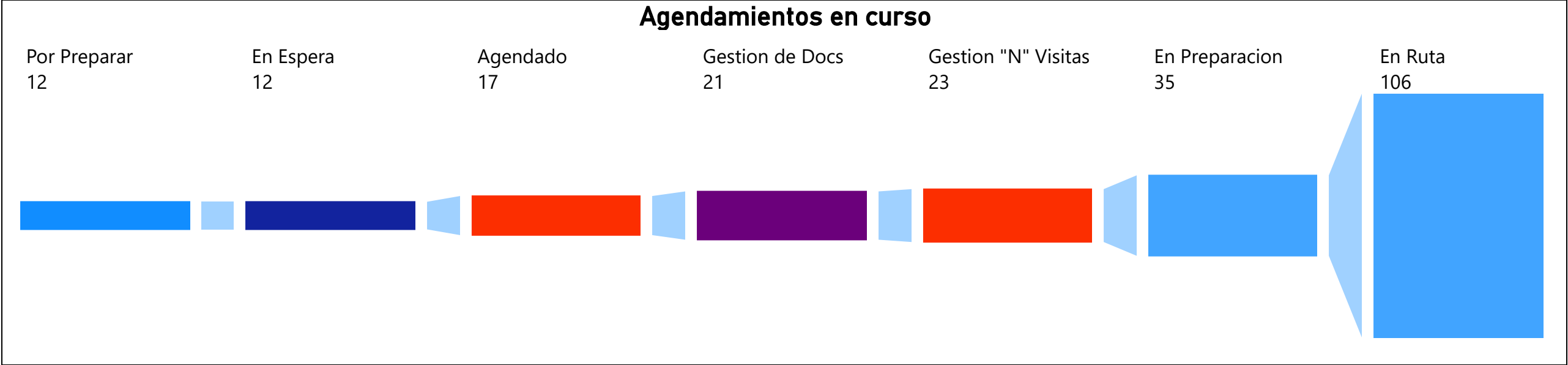
- **Etapla Final:**

- **Órdenes en estados Entregado OK, Rechazo Cliente, Rechazo en Terreno, Cierres por Fraude y Anular Pedido:** Se presentará un detalle con la cantidad y su antigüedad, así como su estado correspondiente en el sistema_2. Del mismo modo, en los agendamientos con rechazos, se presentan los principales motivos que los originaron, las empresas y los ejecutivos con más casos.

Es importante señalar que, debido a que los reportes base con los que contamos, no tienen todos los detalles necesarios de cada orden, algunos de los indicadores evaluados en el presente informe, tendrán un grupo de datos "En blanco" o "Sin información". Actualmente, estamos solicitando un reporte base que nos permita tener dicha información faltante, con el fin de poder entregar de una forma más precisa, los cálculos del presente informe.

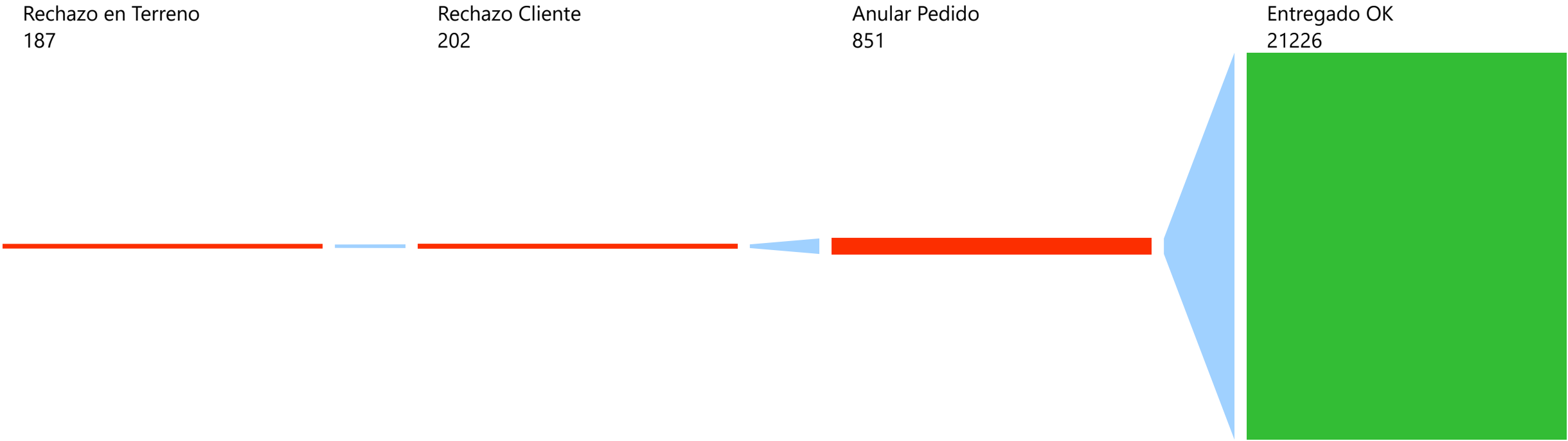
A continuación, presentaremos una vista general de la cantidad de órdenes que se concentra en cada uno de los estados, haciendo adicionalmente una apertura en los agendamientos con estado "Confirmado" para especificar el estado anterior y poder validar su estado final.

Cantidad de órdenes por estado en Sistema_1



Cantidad de órdenes por estado en Sistema_1

Agendamientos confirmados en Sistema_1, segmentados por su estado anterior



Órdenes en estados iniciales y logísticos en Sistema_1 y su antigüedad

ESTADO	1) MÁS DE 2 DÍAS	2) MÁS DE 10 DÍAS	3) MÁS DE 21 DÍAS	Total
Agendado	12	5		17
En Espera	5	5	2	12
Total	17	10	2	29

Para mayores detalles sobre las órdenes en estados iniciales, favor verificar el Reporte Semanal de órdenes, donde se realiza un análisis completo al respecto.

ESTADO	1) MÁS DE 2 DÍAS	2) MÁS DE 10 DÍAS	Total
En Ruta	102	4	106
En Preparacion	35		35
Gestion "N" Visitas	22	1	23
Gestion de Docs	21		21
Por Preparar	12		12
Total	192	5	197

En la anterior tabla, se muestran todas las órdenes que actualmente están en alguna etapa logística, lo cual abarca a los estados: Por preparar, En Preparación, Preparado, Gestión de Docs, En Ruta y Gestión "N" visitas. Estas órdenes se clasifican según su antigüedad, con el fin de detectar a todas aquellas que estén fuera de su SLA correspondiente. En base a estos datos, se sugiere lo siguiente:

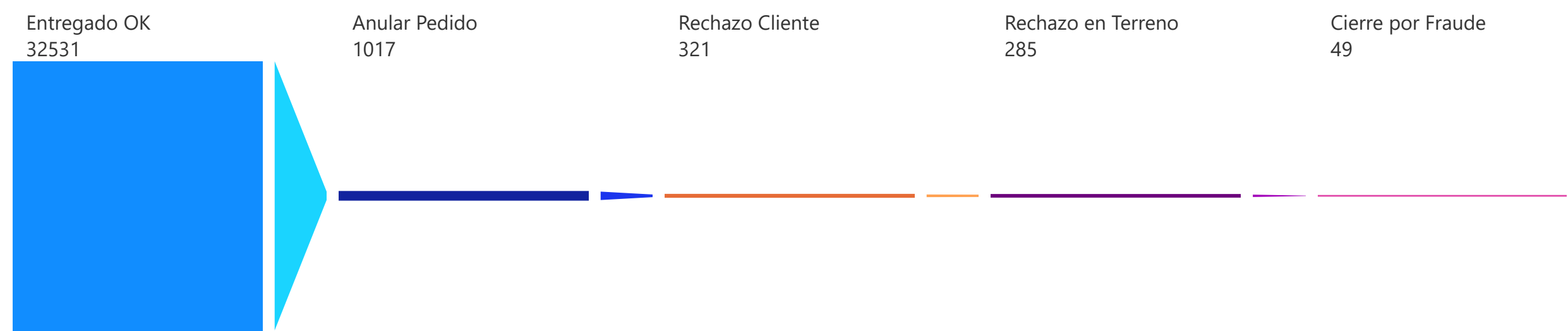
- Para todas las órdenes que se encuentren en alguno de estos estados: Por Preparar, En preparación, Preparado o Gestión de Docs, con más de 1 día de antigüedad, se sugiere consultar a Logística por el avance de dicha orden y pedir su priorización.
- Para todas las órdenes que se encuentren en estado "En Ruta" por más de 10 días, se sugiere consultar a Logística por el avance de dicha orden y pedir su priorización.
- Para todas las órdenes que se encuentren en estado "Gestión "N" Visitas", sea cual sea su antigüedad, se sugiere consultar en Logística, los comentarios del operador logístico sobre los intentos fallidos de entrega y tratar de coordinar con el cliente para que pueda recibir el pedido.
- Se envía como apoyo, junto a este informe, archivo csv con el detalle de las órdenes fuera de SLA.

ÓRDENES CON ESTADOS FINALES (SISTEMA_1 Y SISTEMA_2)

A continuación, se analizarán todas las órdenes que presentan un estado final, específicamente, se revisarán los datos correspondientes al año 2023, de todas aquellas órdenes que se encuentren en los siguientes estados:

- **Entregado OK.**
- **Rechazo Cliente.**
- **Rechazo en Terreno.**
- **Cierre por Fraude.**

Adicionalmente, se analizarán por separado, todas las órdenes en estado "Anular Pedido". Esto, debido a que las anulaciones, pueden gestionarse en cualquier etapa del flujo de la orden (Tanto en estados iniciales como en estados logísticos), por lo que no se asociarán con el grupo de agendamientos con estados finales mencionado más arriba, debido a que, una característica en común que tienen dichos 4 estados, es que todas las órdenes han salido a Ruta, condición que no se cumple en la totalidad de los agendamientos con estado "Anular Pedido".



Relación de órdenes con estados finales

Estado Final en Porcentaje

Estado Final	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total
Entregado OK	97,99%	98,23%	98,05%	98,45%	98,05%	98,42%	98,20%	97,79%	98,67%	98,17%
Rechazo Cliente	1,25%	1,11%	1,12%	0,81%	0,84%	0,62%	1,06%	0,97%	1,15%	0,97%
Rechazo en Terreno	0,76%	0,66%	0,83%	0,74%	1,11%	0,96%	0,75%	1,24%	0,18%	0,86%

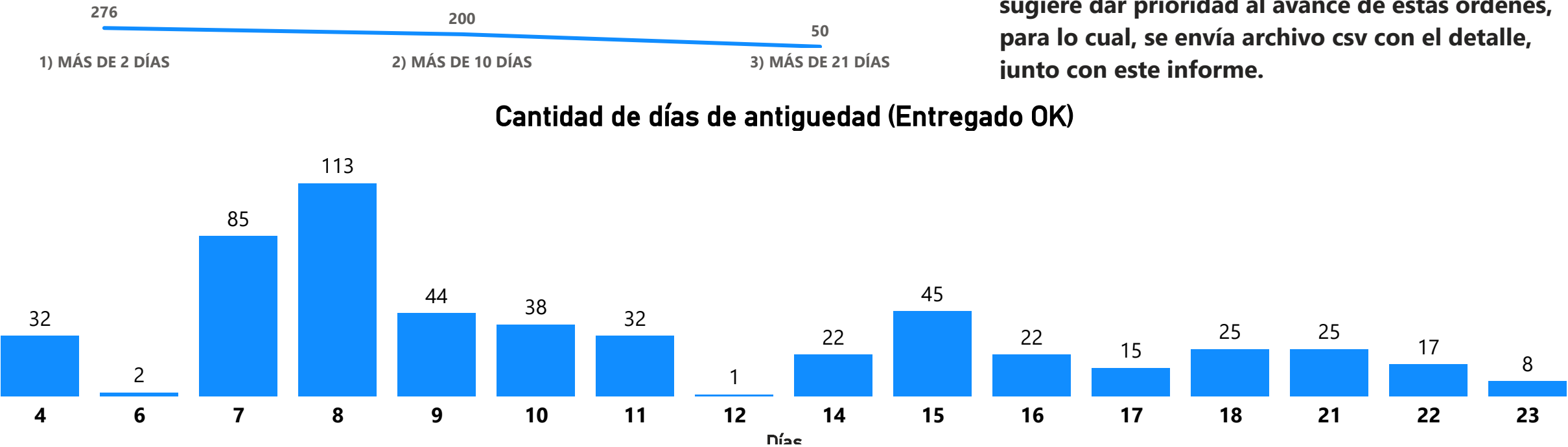
Estado final en cantidades

Estado Final	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	Total
Entregado OK	2585	3438	4631	3877	4226	3985	3814	4343	1632	32531
Rechazo Cliente	33	39	53	32	36	25	41	43	19	321
Rechazo en Terreno	20	23	39	29	48	39	29	55	3	285

Se sugiere estar atentos a las causas de estos rechazos y las empresas que más inciden (se mostrará más adelante), con el fin de que puedan evitar un alto incremento en este indicador.

Antigüedad de Órdenes en estado "Entregado OK" de origen Sistema_1

• En la visualización de la izquierda, se puede observar que **existen 50 órdenes**, en estado **"Entregado OK"** (Sin confirmar) con **igual o más de 21 días**. Se **sugiere dar prioridad al avance de estas órdenes**, para lo cual, se envía archivo csv con el detalle, junto con este informe.

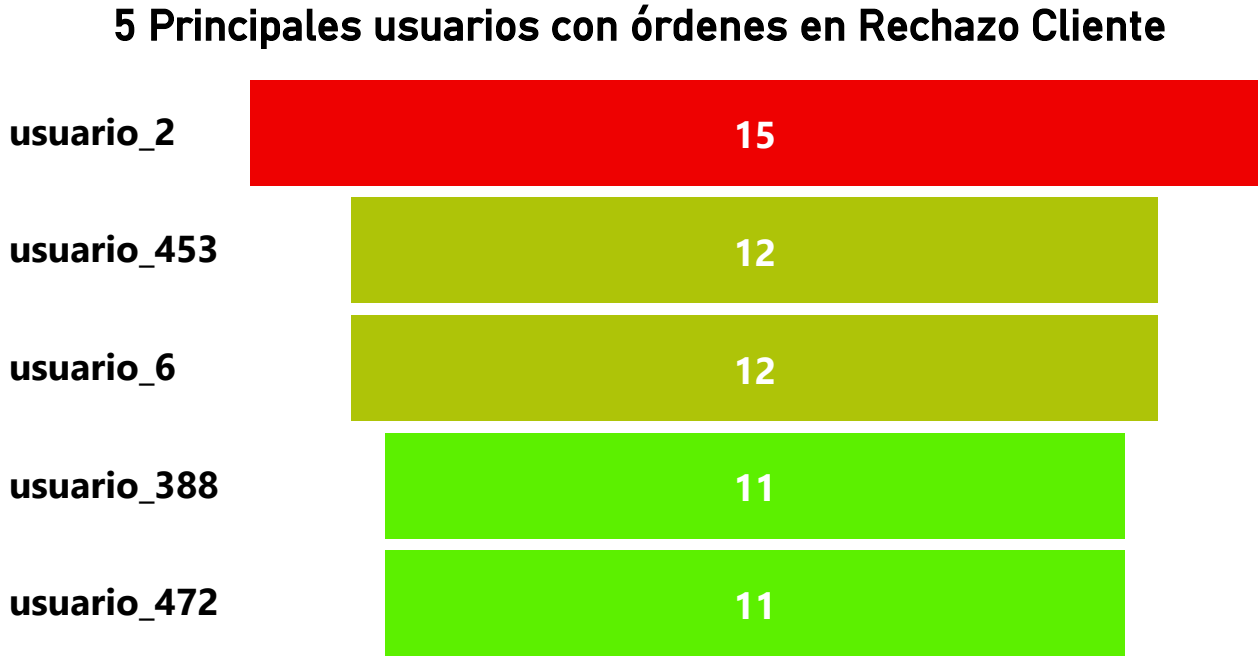
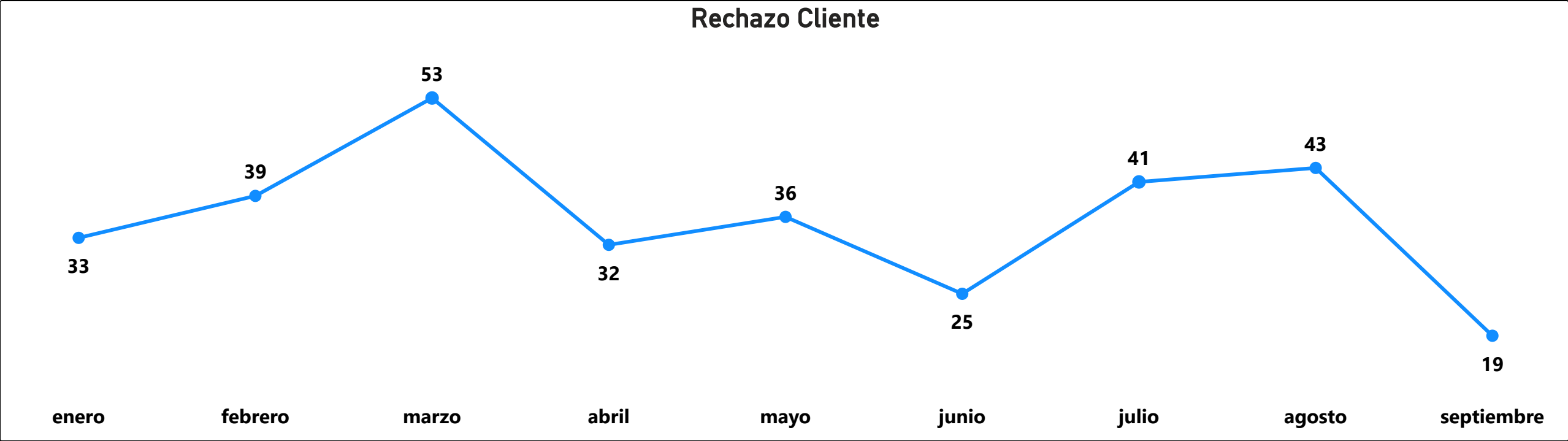


Cantidad de días de antigüedad (Entregado OK)

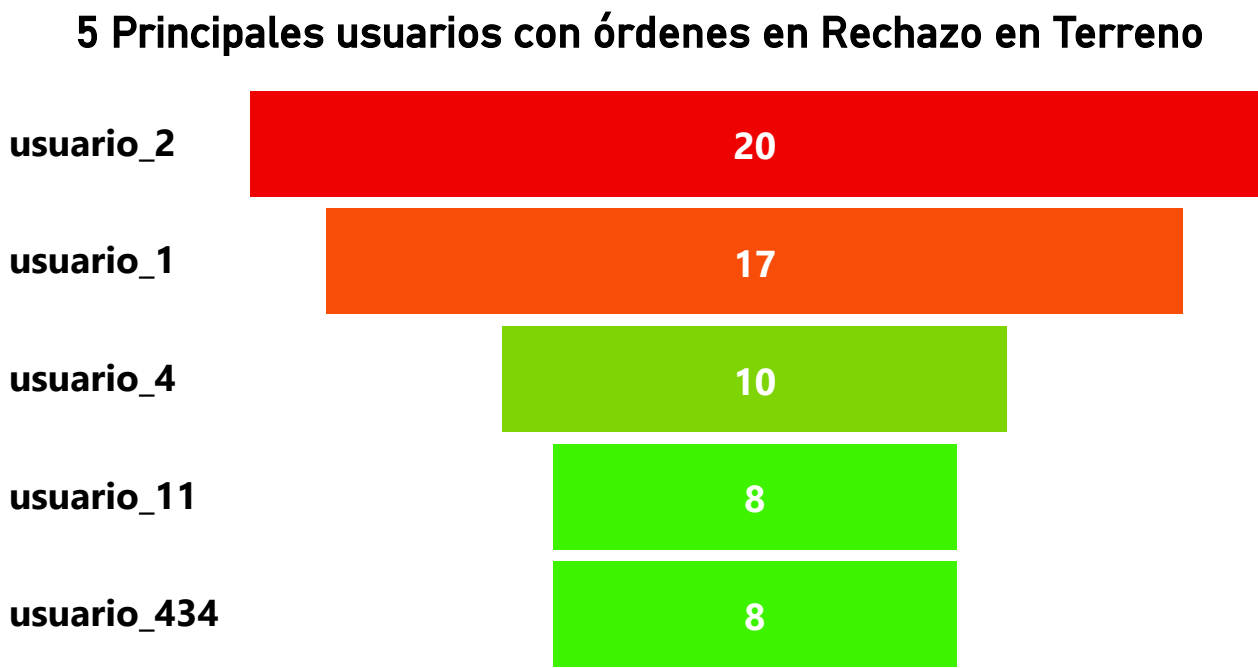
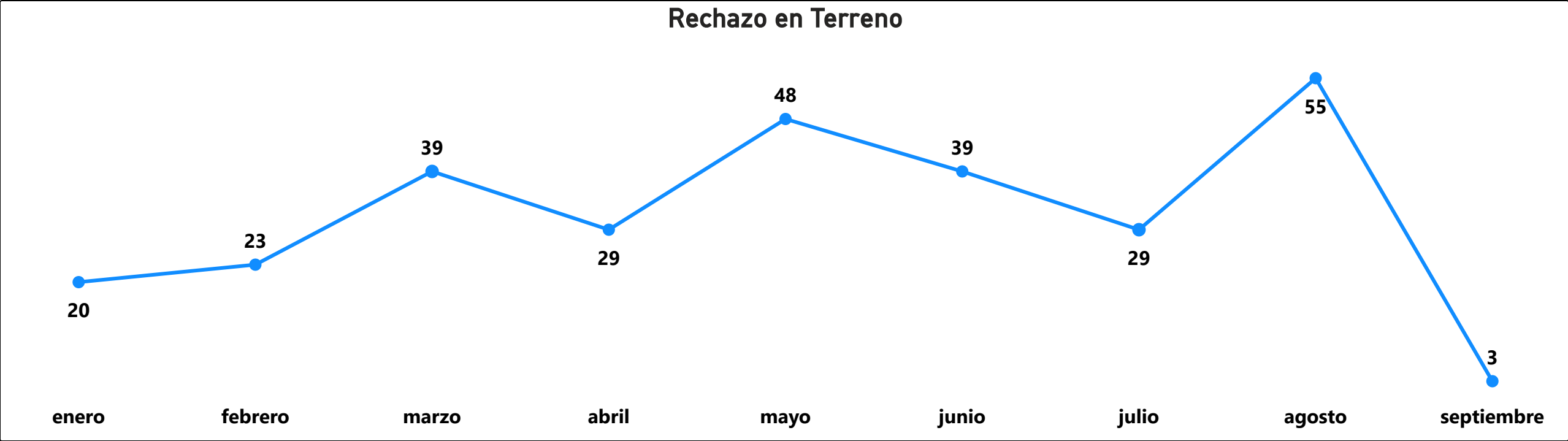
• En la visualización de abajo, se observan los estados **en Sistema_2**, de las órdenes con estado **"Entregado OK" en Sistema_1**, con el fin de poder comparar si una orden entregada al cliente y completada con éxito en Sistema_2, **ha sido cerrada con estado "Terminado" en Sistema_1** (que sería lo correcto) o no (lo cual habría que reportar a TI).

Estado Sistema_1 vs Estado Sistema_2

ESTADO	CANCELADO	ENTREGA	PARA SER CANCELADO	SIN INFORMACIÓN	TERMINADO	Total
Entregado OK	5	113	2	4267	6396	10779
Total	5	113	2	4267	6396	10779



- La mayor concentración de órdenes con rechazo de cliente, en lo que va del año, son del mes de **Marzo**, con **53** agendamientos con quiebre en la entrega por esta casuística.
- Se evidencia un aumento en las órdenes con Rechazo de cliente, en los últimos 2 meses del año.
- El principal usuario identificado, con órdenes en este estado, es **usuario_2**, con 15 órdenes terminaron siendo rechazadas por el cliente, lo que representa el **4,62%** del total de órdenes con estado final "**Rechazo Cliente**" en lo que va del 2023.



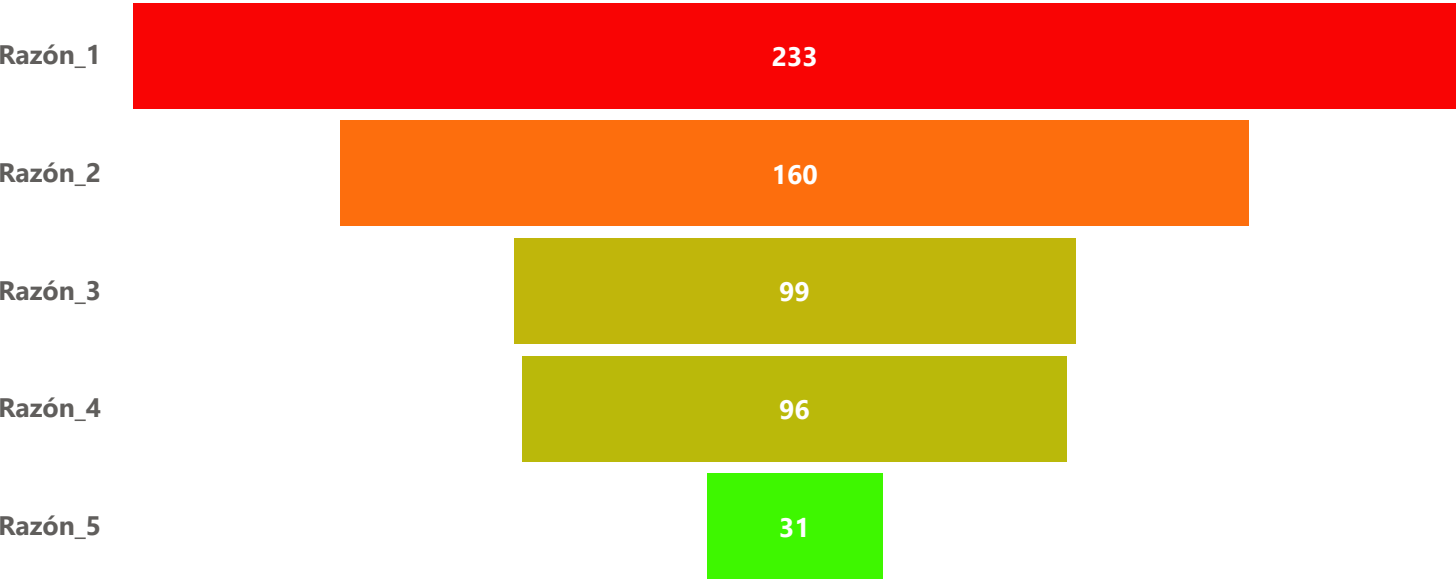
- La mayor concentración de órdenes con rechazo en terreno, en lo que va del año, son del mes de **agosto**, con **55** agendamientos con quiebre en la entrega por esta casuística.
- Se evidencia un aumento en las órdenes con Rechazo en Terreno, en el mes de Agosto, luego de dos meses de haber estado disminuyendo.
- El principal usuario con órdenes en este estado, es **usuario_2**, con **20 órdenes** que terminaron siendo rechazadas, lo que representa el **7,02%** del total de órdenes con estado final "**Rechazo en Terreno**" en lo que va del 2023.

Órdenes en estado "Anular Pedido" Globales

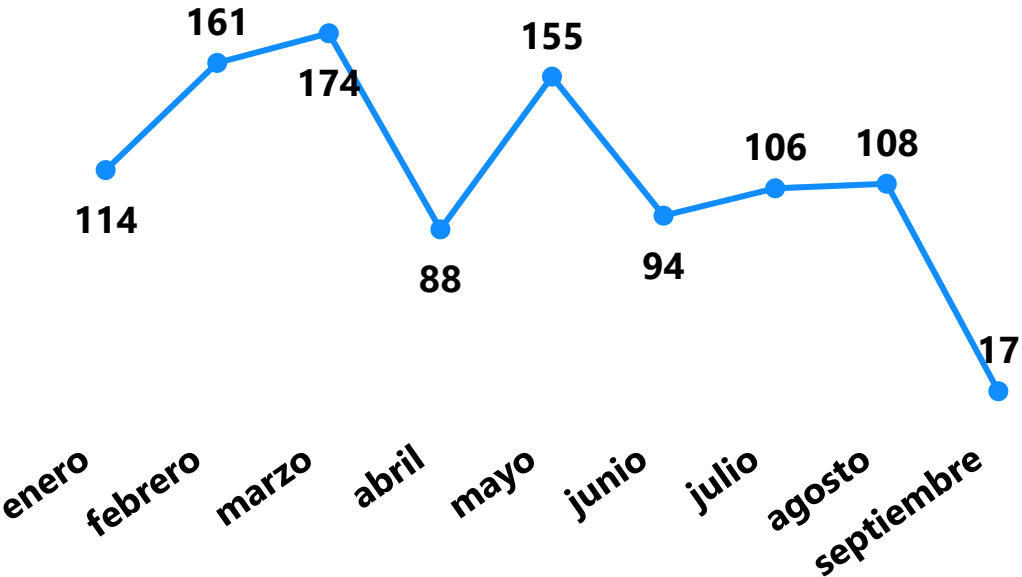


- En la presente diapositiva, se analizan las órdenes en estado "Anular Pedido" en Sistema_1, del año 2023, tanto de estados iniciales como en estados Logísticos.
- En promedio tenemos un total de **125 órdenes anuladas por mes** en lo que va del año.
- En la visualización de abajo, se puede ver un top 5 de las principales razones de anulación, siendo las de mayor peso "**Razón_1**" y "**Razón_2**", las cuales concentran el **38,64%** del total de anulaciones del año 2023.

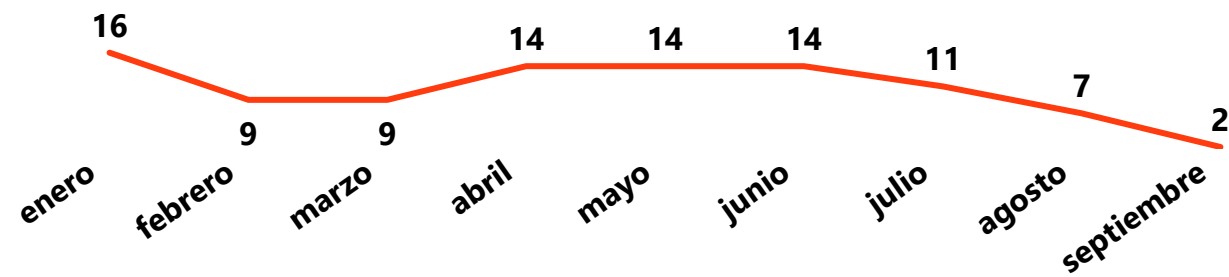
Top 10 de los principales motivos de anulación



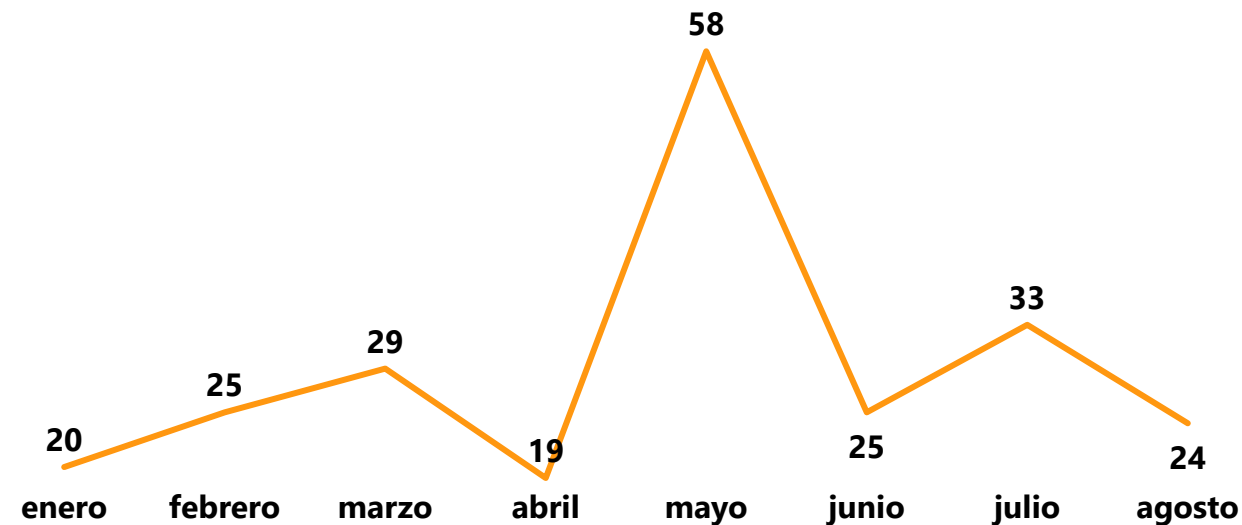
Cantidades de agendamientos anulados por mes



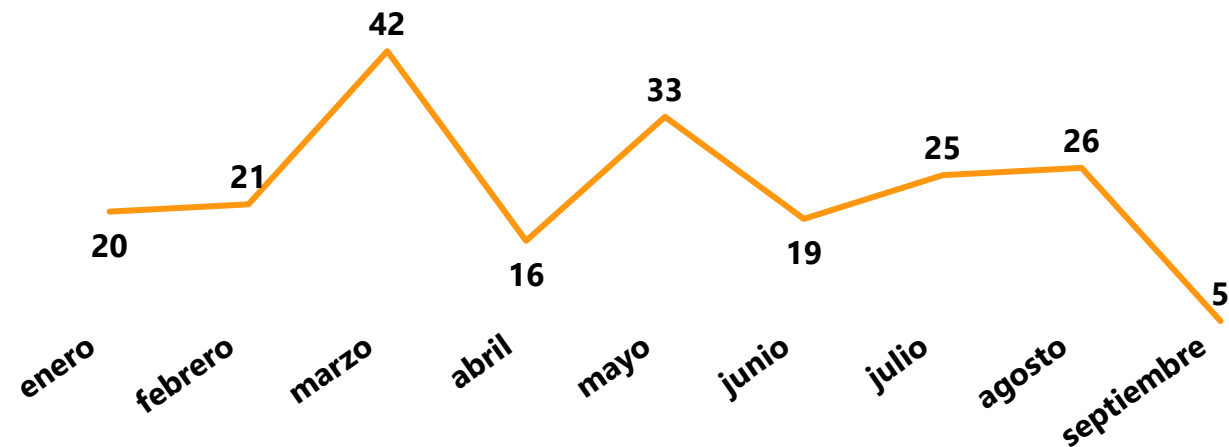
Razon_4



Razon_1

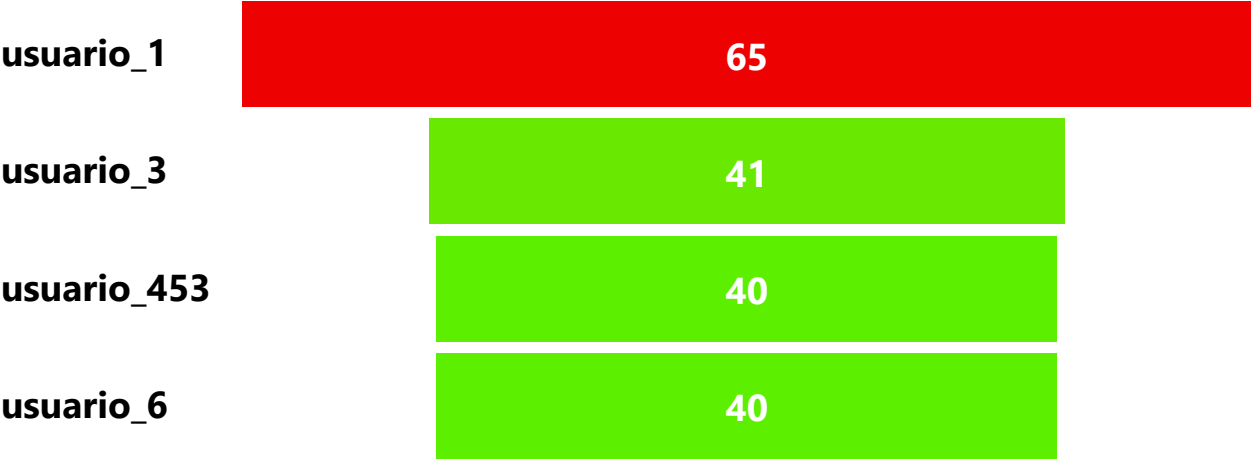


Razon_3

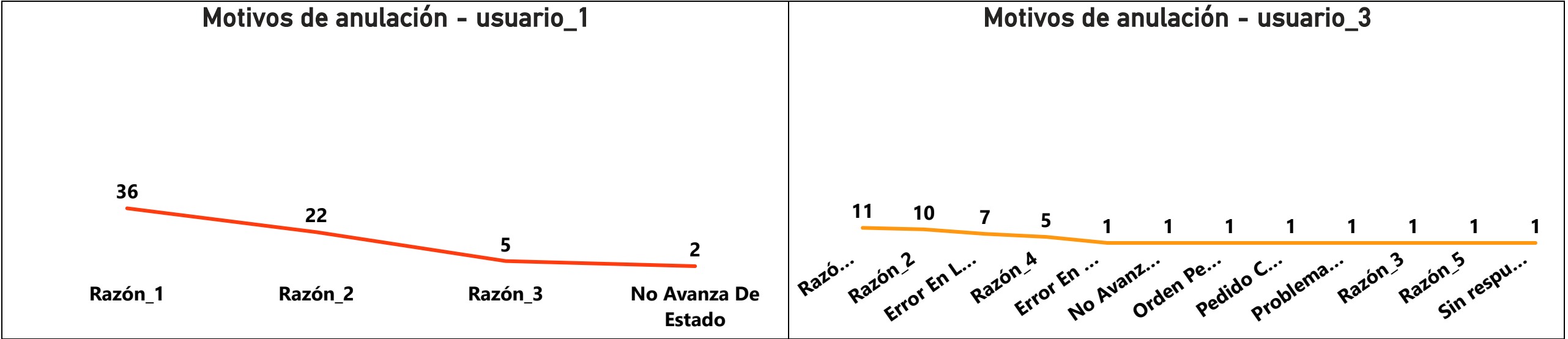


- Los motivos de anulación "**Razón_4**" y "**Razón_1**", lideran las órdenes anuladas en los que va del mes de año, totalizando **393 de las 1017** órdenes anuladas en este período, lo que representa un **38,64%** del total de anulaciones del año 2023.
- Se sugiere estar atentos, con las órdenes del sistema_1, que quedan detenidas en los estados "Agendado" y "En Espera" por más de 48 horas, ya que luego de ese plazo, se anularán.
- Es importante recordar, que si alguna de estás órdenes tienen ticket, deben informarlo en la planilla de incidencias, para poder evitar su anulación y para que sean escaladas con TI.

5 Principales usuarios con órdenes Anuladas



- En la visualización de la izquierda, podemos observar un top 5 de los principales ejecutivos con órdenes anuladas, donde se observa que **usuario_1**, concentra la mayor cantidad de órdenes que terminaron siendo canceladas, siendo el principal motivo de anulación "**Razón_1**".
- En las visualizaciones de abajo, se detallan los motivos de anulación de los principales 2 ejecutivos que concentran el mayor número de casos.



Recomendaciones

Sugerimos ingresar ticket a TI, por todas aquellas órdenes que, aun estando entregadas al cliente y cerradas en Sistema_1, siguen estando en Sistema_2 abiertas o canceladas. Esto, con el fin de regularizar dicha situación.

Con el fin de disminuir la cantidad de órdenes que terminan siendo rechazadas por el cliente y rechazadas en terreno, se sugiere verificar con los ejecutivos que concentren la mayor cantidad de casos, asociados la empresa con la tasa más alta. Dichos ejecutivos, se muestran en las siguientes tablas:

**Rechazo en Terreno - Relación:
Ejecutivos - Empresa con más casos**

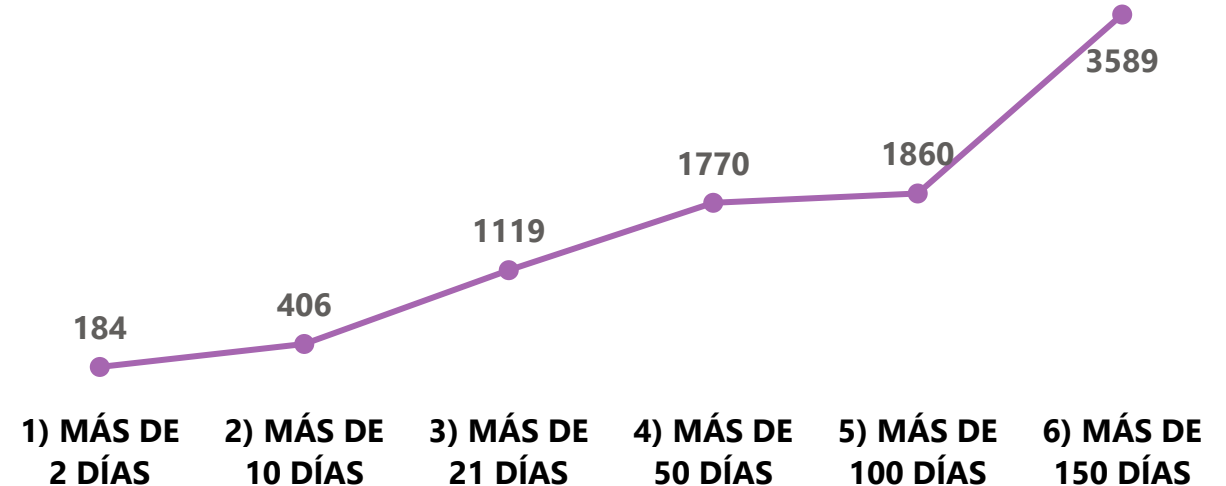
Cliente	usuario_1	usuario_11	usuario_12	Total
Cliente_8			2	2
Cliente_6	2			2
Cliente_5		2		2
Total	2	2	2	6

Órdenes en estado Confirmado / Entregado OK

Sin completar en Sistema_2



Sin información de estado en Sistema_2



- En la presente diapositiva, se presentan las órdenes en estado "**Confirmado - Entregado OK**" en sistema_1, que aún **no han sido completadas** en Sistema_2.
- Tanto para las órdenes en estado "**Finalización**" como para las órdenes en "**Entrega**", se debe **ingresar un caso incidente** por orden con quiebre, para que TI pueda completarlas exitosamente.
- Es importante destacar que debido a falta de información en los reportes base, tenemos órdenes de las cuales desconocemos su estado en Believe, las cuales se detallan en la visualización que está a la derecha. Estamos solicitando un reporte más completo, que nos permita entregar una información más exacta y precisa sobre su estado en Sistema_2.