ANALISIS, IDENTIFICACION E INTERPRETACION DE NECESIDADES DEL CLIENTE

Nombre de la empresa: Coffee LAM.

Descripción: Coffee LAM es una empresa dedicada a la producción y elaboración de café tostado, en distintas presentaciones 100% natural con los más altos estándares de calidad.

Misión: Aprovechar la materia prima para que mediante su trasformación logremos obtener un producto de la más exquisita calidad, siempre mediante los estándares de calidad para lograr un proceso óptimo.

Visión: En el mercado actual hay una variedad amplia de tipo de café tanto a nivel nacional, como mundial, nuestra visión el lograr posesionar un producto con un sello propio y único para hacernos espacio en el consumidor.

ENTREVISTA:

Objetivo: recolectar la información necesaria para la identificación de necesidades de la empresa

¿nombre de la empresa?

* Coffee LAM S.A.S

¿qué producto o servicio maneja?

* tostón y molienda de café para su comercialización.

¿Cuál es el proceso para la elaboración del producto?

* Lo primero es la selección de una materia prima de calidad y variedad para hacer inicialmente una clasificación del grano para determinar el tipo y proceso a determinar en donde el principio general es el tostón una bóveda con infusión de aire caliente con puntos tiempo y temperatura exactos dependiendo la clase.

Posteriormente pasa a una fase de enfriamiento un nuevo control de calidad en empaque o molienda según su requerimiento, todo en marcado dentro de los más altos estándares de calidad en marcados en la federación de cafeteros, invima y normas internacionales.

Procesamos con los más altos estándares de calidad las mejores cerezas recolectadas manualmente una a una, cuidadosamente beneficiadas y clasificadas, pasan a nuestro proceso de torrefacción a temperatura óptima para resaltar los maravillosos atributos de nuestro café colombiano.

Seleccionamos y mezclamos cafés excelsos arábicos 100% de Colombia tipo exportación, de diferentes alturas para lograr perfiles de taza especiales, destacando sus notas cítricas, acarameladas, achocolatadas, parametrizando un cuerpo balanceado e intenso aroma.

¿a cuántos negocios provee?

* En este momento contamos con más de 40 clientes.

¿cómo se maneja la información de la empresa?

* Manejamos documentación física y digital mediante almacenamiento seguro.

¿a qué población va dirigido su producto?

* Por ser nuestro producto insignia en nuestro país y a nivel mundial, va dirigido a toda la población en general, siendo primordial en la canasta familiar y de un fácil acceso a todas personas resaltando siempre los beneficios de café.

¿Cómo está distribuida su empresa?

* Administrativa
* Comercial
* Producción

eslogan, misión, visión

* Tostando y saboreando el café colombiano.
* Nuestra misión es alcanzar aprovechamiento de la materia prima para que mediante su trasformación logremos obtener un producto de la más exquisita calidad, siempre mediante los estándares de calidad para lograr un proceso óptimo.
* En el mercado actual hay una variedad amplia de tipo de café tanto a nivel nacional, como mundial, nuestra visión el lograr posesionar un producto con un sello propio y único para hacernos espacio en el consumidor.

Número de empleados

* 4

Número de proveedores

* 15

Medios de distribución del producto

* Comercial directo.
* Transporte vehicular.

¿Modo de facturación?

* Resolución DIAN por computador.

¿Qué tipo de datos maneja (económicos, sociales, etc.)?

* Económicos

¿Cómo se comunica con sus trabajadores?

* Comunicación directa.

¿A qué sector económico pertenece?

* Productor

¿Qué sistema de información maneja?

* Indicadores

¿Identifica a nivel de manejo de información algún problema dentro de su empresa?

* En nuestra empresa la dificultad que se posee en el manejo de la información es el manejo de inventario, ya que el área de producción lo maneja de forma física y al momento que yo solicite la información de inventario, el jefe de producción tiene que dirigirse hasta mí. Lo cual genera que él tenga que descuidar o parar sus actividades.

En caso de ser negativa la respuesta anterior. ¿Le gustaría que se implementara un sistema de información que solucionara este problema?

* Si. Para mejorar el rendimiento de la empresa.

Nombre del entrevistado: **JOHN ALEXANDER LIGARRETO AVENDAÑO**.

Cargo del entrevistado: **GERENTE ADMINISTRATIVO**

ENCUESTA LEVANTAMIENTO DE INFORMACION

OBJETIVO: recolectar información para el desarrollo de un software que facilite las actividades dentro de la empresa

¿Cuál es su área de trabajo?

* Producción
* Ventas
* Distribución

¿Qué tipo o clase de información maneja?

* Inventario-Producción
* Ventas – Facturación
* Distribución (listado de clientes)

¿De qué manera se maneja la información en su área?

* Digital
* Física

¿La información manejada es de fácil acceso para los empleados interesados?

Sí No

La forma en la que se maneja la información dentro de su área ¿cree que es la mejor?

Sí No

¿En su área de trabajo se presenta algún obstáculo?

Sí No

¿Cuántas presentaciones maneja el producto?

* 1-3
* 3-6
* 6-10
* Más de 10

¿Utiliza algún medio electrónico para comunicarse con sus clientes u/o compañeros de trabajo? ¿Cuál?

* Si
* No

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

¿Cree que un sistema de información puede ayudar en su área de trabajo? ¿Cómo?

* Si
* No

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_