**Definición del problema**

El equipo fue contratado por *“Dulces Sanrio”* para mejorar su emprendimiento. La jefa de DR nos comentó su situación y por lo tanto tenemos estos objetivos o problemas:

* Atención al cliente: El cliente se comunica con sus usuarios mediante redes sociales, medio por el cual define qué producto va a vender y el punto de encuentro para realizar el envio, esto resulta en muchos problemas por las siguientes cuestiones:
  + La situación de los clientes con el manejo de redes sociales a veces puede resultar complicada, por lo que se retrasa en contestar o contestar preguntas de forma ambigua, por ejemplo: “¿Cuál de los siguientes productos quiere comprar?”, respuesta: “Si”. Experiencia contada por la dueña del emprendimiento, además en cuanto al envío los clientes suelen retrasarse en promedio por media a una hora entera (En ocasiones llegaron a ser 2 horas).
* El control de stock es mediante excel y actualizado de forma manual, por lo que, puede haber errores en el mismo.