

**Informe Preliminar de Relevamiento – Abril 2023**

“Servicio de E-Commerce de pequeña escala”

**Equipo de Desarrollo:**

Roizman Mateo

**Indice General**

1.1 – Presentación – Pagina 3

1.2 – Objetivos del Relevamiento – Pagina 3

1.2.1 – Objetivos Generales

1.2.2 – Objetivos Específicos

1.3 – Datos de la Empresa – Pagina 4

1.3.1 – Organización Interna

2.1 – Proceso de Publicación – Pagina 4

2.1.1 – Ingreso a la Planta

2.1.2 – La publicación ya existe

2.1.3 – La publicación no existe

2.1.4 – Instagram

2.2 – Proceso de Venta – Pagina 6

2.2.1 – Instagram

2.2.2 – MercadoLibre

2.2.2.1 – Preguntas

2.2.2.2 – Ventas

2.3 – Armado del Pedido – Pagina 8

2.4 – MercadoPago – Pagina 9

3.1 - Anexo de Imágenes – Pagina 10

* 1. **Presentacion**

La finalidad del presente informe tiene como objetivo presentar los resultados del relevamiento llevado a cabo en la empresa 'Haas Tech'. La empresa, fundada en el año 2021, se dedica a la venta de productos electrónicos e informáticos a través de una página de e-commerce popular. Con una amplia variedad de productos en su catálogo, la empresa se ha posicionado rápidamente en el mercado, atrayendo a un número significativo de clientes en poco tiempo.

Sin embargo, por motivos de política de la página en cuestión, se encuentran insatisfechos con el modelo de negocio e incluso se han visto perjudicados por ello. Basándose en este contexto, se ha llevado a cabo un relevamiento con el objetivo de identificar oportunidades de mejora y proponer soluciones tecnológicas que permitan a la empresa optimizar sus procesos de venta, mejorar la experiencia de usuario, y al mismo tiempo poder garantizar la seguridad de los datos de sus clientes.

**Toda la información en este informe no debe ser divulgada y tratarse de confidencial a pedido de los socios. La misma fue obtenida durante visitas guiadas, almuerzos, y/o cenas casuales con los mismos. Por el mismo motivo se encontraran censuradas algunas imágenes en el informe y en los anexos.**

* 1. **Objetivos del Relevamiento**

**1.2.1 Objetivos Generales:**

* Relevar el proceso actual de trabajo desde que se obtiene el inventario para vender hasta que se concreta la venta, incluidas las dependencias necesarias para poder realizarla, y el flujo de comunicación entre los distintos actores del sistema actual con el cliente correspondiente.

**1.2.2 Objetivos Específicos:**

* Relevar la situación actual respecto al flujo de los productos desde su ingreso hasta la venta
* Relevar la situación actual respecto al manejo de los recursos humanos en todos los puntos correspondientes del flujo del negocio
* Relevar todo documento que sea utilizado durante el transcurso del flujo del negocio.
* Relevar imágenes del predio físico y programas virtuales utilizados según permitido durante el flujo de negocio.
  1. **Datos de la Empresa**

**Razon Social:** Haas Tech SRL

**CUIT:** 30-71716156-0

**Localidad:** Ciudad Autonoma de Buenos Aires

**Barrio:** Villa Lugano

**Rubro:** Venta al por mayor y menor de artículos de electrónica e informática

**1.3.1 Organización Interna**

Los empleados y socios realizan las tareas que sean necesarias. Los empleados tienen sus horarios establecidos y son responsables del armado de los pedidos, el despacho, y el ingreso de los productos. Los socios se encargan de realizar los pedidos al importador, tareas contables, y según necesario, ayudar a los empleados con los ingresos, armados, y despachos. Ver figura VI.

La community manager, al trabajar remoto y no estar presente en la planta, no realiza tareas manuales. Es encargada de la promoción, actualización de las publicaciones, pausadas de las mismas, y atención al cliente.

**Procesos del Negocio**

El procedimiento lo realizan quienes estén disponibles dentro de la planta.

* 1. **Proceso de Publicacion**

**2.1.1 Ingreso a la planta**

Una vez que se recibe en la Aduana la importación pedida en el pasado, el importador lo envía por camión (Fig. 2) el container a la planta (Fig. 1, pto 1). Este momento es el comienzo del proceso que estamos relevando. En el container se descargan pallets cargados y se entregan pallets vacios que ya están en el galpón para minimizar el tiempo de espera del camión y luego se retira. No siempre viene el camión con pallets o está disponible la máquina elevadora para bajar los pallets. En estos casos se utiliza el labor manual para la descarga (Fig. 2 – Mas imágenes en el Anexo)

De los pallets, se ingresan al galpón (Fig 1, pto 1) y se contabiliza los productos a ingresar para poder realizar inventario y actualizar stock según corresponda. La empresa utiliza el sistema de MercadoLibre para registro de stock, registro contable, registro de ventas, registro de clientes, y atención al cliente. Las publicaciones en Instagram se realizan de forma manual y se detallaran a continuación en el ítem

Como se marca en el punto 3 de la figura 1 (Fig. 1, pto. 3), se ingresa a la plataforma de MercadoLibre con el perfil de la empresa y se busca por el número de modelo, entrada de SKU ID (Stock-Keeping Unit IDentification), para ver si la publicación existe. La publicación del producto en cuestión debe existir siempre ya que eso permite que el producto se pueda vender y, más importante, este contabilizado en el inventario de venta de la empresa, independientemente de que se desee vender o no. Si algún producto no se desea vender por algún motivo, se pausa la publicación. La pausa los permite tener el producto contabilizado y que no esté a la venta.

* + 1. **La publicación ya existe**

En el caso que la publicación ya exista en la plataforma, se utiliza la herramienta de modificación de la publicación (Fig VII) para poder ingresar a los datos cargados. Las variaciones de los productos (distinto color, diseño, talle, etc.) se cargan en la misma publicación bajo el mismo SKU-ID, utilizando otro ID asignado por la plataforma para la variación correspondiente. A medida que se contabilizan y se actualizan los datos en las publicaciones correspondientes, se colocan definitivamente en el galpón sobre los estantes.

La plataforma no permite poner comentarios privados como lo es la/s ubicación/es de las cajas de los productos dentro del galpón en tanto el producto principal como sus variaciones. La solución a este asunto se encontró con el uso de una planilla Excel (Fig VIII) donde se registra el stock mayorista ingresado (cajas) por producto, los estantes donde se pueden encontrar las cajas, y el tipo de variación para poder encontrarlo con agilidad. El Excel queda a disposición del editor de turno para asegurar su fiabilidad.

Se actualiza en tres oportunidades únicamente:

* 1. Cuando se realiza un ingreso al galpón
  2. Cuando se mueven todas las cajas de un estante a otro según necesidad
  3. Cuando se terminan las cajas de un estante

En el primer caso, se define en el momento del ingreso en que estantes van los productos según criterio de peso, disponibilidad de los estantes, tamaño de la caja, y popularidad de venta (los productos más vendidos se mantienen en los estantes más bajos y cercanos a la puerta del galpón). En el segundo caso, si llegara a necesitarse mover productos por cuestiones de limpieza, ingreso de otro producto que necesite un estante particular, u otro motivo, se actualiza para poder encontrarlo en su nuevo lugar. En cuanto al tercer caso, se elimina el estante del registro del producto en el Excel. Si no hubiera más cajas en otros lados del producto, el mismo se elimina del Excel completamente.

* + 1. **La publicación no existe**

Llegado al caso que la publicación no exista previamente, se procede a sacar fotos del producto para la publicación, siempre se intenta obtener la mayor cantidad de angulos posibles, frente a una pantalla verde para poder eliminar el fondo luego. Suelen ser cuatro fotos por producto, algunas más si tienen algún tipo de funcionamiento para demostrar su uso. Si el producto llegara a tener variantes, se saca un set de imágenes por variante para tener la publicación lo más completa posible. Una vez sacadas las fotos, se procede a crear una publicación nueva y se introduce el SKU ID, que coincide con el código de barras de la caja, las imágenes, y el precio de lista. No fue divulgado el proceso de obtención del precio a publicar, se decidió mantenerlo confidencial.

Luego de subir las imágenes y la colocación del precio, se pone la cantidad de stock existente, las cajas multiplicadas por la cantidad de unidades en su interior, y luego se llenan los campos que no requieren estar físicamente con las cajas como lo es el nombre y la descripción. Se intenta acelerar lo más posible el proceso de guardado de los productos por temas de seguridad de la planta (las puertas están abiertas y el camión en la calle) y costos del camión.

* + 1. **Instagram**

Si bien las ventas se concretan comúnmente por MercadoLibre, se publica por Instagram el ingreso de los productos nuevos con fines de marketing para llamar la atención a posibles compradores dado que es la plataforma social más utilizada en la actualidad.

* 1. **Proceso de Venta**

**2.2.1 Instagram**

Las ventas concretadas por Instagram se cobran únicamente por transferencia y se debe hacer el pedido del envío manualmente a Andreani. Los datos necesarios para hacer el pedido del envío son:

* + - Remitente
    - Receptor
    - Domicilio del Remitente y Receptor
    - Código postal del receptor
    - DNI/CUIT del remitente (En nuestro caso, el CUIT de la empresa)
    - DNI del receptor
    - Localidad del Remitente y Receptor
    - Peso del Producto
    - Dimensiones del producto

Al cliente se le debe solicitar los datos pertinentes a el, ya que los datos del remitente y del producto son conocidos de antemano por la empresa. Debido a la dificultad con respecto a las tarifas del envío ya que se debe solicitar a Andreani una solicitud de costos que pueden llegar a variar, se utiliza un precio pre-establecido para las localidades. Para Ciudad Autonoma de Buenos Aires, se cobra $1000 el envío. Para el Gran Buenos Aires, se cobran $2500 el envío. Al interior de la Provincia de Buenos Aires, se cobran $3000. Respecto al resto del país, se obtiene un estimativo de Andreani y se pasa al cliente ya que estas ventas son muy improbables e ineficientes, soliendo ser ventas mayoristas.

Una vez obtenido estos datos y confirmado que la transferencia se completó, se realiza la orden del envío desde la página de Andreani. A la par, se realiza el armado del pedido como esta detallado en el punto 2.2.3. Esta página, luego de generar la orden y abonar el servicio, nos brinda un PDF con la etiqueta a imprimir para pegar en el paquete del pedido y luego pasara el encomendero (courrier) a retirar el pedido y enviarlo a destino.

Si se llegara a solicitar la publicación de MercadoLibre, por motivos de desconfianza o seguridad del cliente, se le brinda el link correspondiente para que pueda realizar la compra por ahí. Para nosotros es mas fácil y simple que realice la compra por MercadoLibre ya que la solicitud y cálculos del envío los hace automáticamente. El problema de MercadoLibre, que paradójicamente le da seguridad al cliente, es el poder que tiene el mismo sobre quejas en el despacho, demoras, y calidad de los productos.

**2.2.2 MercadoLibre**

**2.2.2.1 Preguntas**

Las preguntas realizadas por MercadoLibre se intentan contestar en el menor tiempo posible ya que afecta la reputación nuestra si nos demoramos en contestar. Incluso aun cuando uno desea ser irrespetuoso con el cliente por consultar lo mismo que esta detallado en la descripción, debemos mantener los modales y contestar cordialmente y recordarle que la información solicitada ya se encuentra detallada en la ficha técnica del producto y en la descripción. La ficha técnica es obligatoria para rellenar por políticas de la plataforma y además los datos los incluimos en la descripción para que se vean.

Un detalle fundamental a prestar atención cuando se responden preguntas es que una ves respondida, no se puede volver a comunicar con el posible cliente. Hay que asegurarse que la información brindada sea verídica y lo más completa posible para que este satisfecho y así aumente las posibilidades de compra.

**2.2.2.2 Venta**

Una vez concretada una venta, nos llega una notificación de la compra y el dinero se dispone en nuestra cuenta de MercadoPago (Ver 2.2.4). En este mismo momento, la plataforma nos brinda un PDF con la etiquieta del envio, la cual se imprime, y se procede a armar el pedido (Ver 2.2.3) y empaquetar bajo las medidas de seguridad de MercadoLibre para los despachos de pedidos. Las medidas son las siguientes:

* + - Artículos frágiles deben estar señalados como tal
    - Debe estar envuelto en cinta de embalar
    - En el caso de productos chicos, se permite el uso de una bolsa termo-sellada
    - Debe contener fajas de seguridad para asegurar que no fue abierto en el traslado
    - Si fuese necesario que se mantenga de una orientación particular, esta debe estar claramente señalizada

Si bien estos requisitos son exclusivos de MercadoLibre, se utiliza el mismo criterio para las ventas por Instagram. Una vez embalado el pedido, se le pega en un área visible la etiqueta del envío que contiene los datos del remitente y receptor.

A diferencia de realizar el pedido manualmente por Andreani, debemos ir nosotros al correo a despachar el pedido. En estos casos, los pedidos generados antes de las 12hs se guardan y a las 14 se cargan en la camioneta del negocio, se trasladan al correo, y se despachan juntos. Pedidos realizados pasadas las 12hs se reservan para el día siguiente, con excepción los de Instagram ya que pasan a retirarlos y no hace falta llevarlos al correo.

**2.3 Armado del Pedido**

Una vez vendido un o un conjunto de productos, se procede a utilizar una caja correspondiente a la cantidad, peso, y dimensiones de los productos comprados. Si la compra fue por Instagram, también se procede a disminuir el stock en el Excel mencionado en el punto 2.1. En el caso de MercadoLibre, el stock se descuenta automáticamente desde la plataforma y luego, en la actualización que se realiza en el ingreso, se corrobora que la cantidad que hay es la marcada y se realiza una especie de “auditoria” para constatar que el stock corresponde con las ventas. En el caso que no, se intenta recordar donde quedo el stock faltante.

Cuanto todos los productos se encuentran dentro de la caja, se procede a cubrir con cinta de embalar la totalidad de la superficie de la caja, utilizando la herramienta de cintas, se pega la punta y se procede a girar la caja para realizar el proceso lo mas rápido posible. Si la caja contiene productos frágiles, se utiliza cinta transparente en vez de embalar y se marca en todas las caras de la misma el símbolo de frágil, con una X en cada cara con el texto “FRAGIL”.

**2.4 MercadoPago**

Todas las ventas, a excepción por transferencia, se realizan a través de MercadoPago. En el caso de MercadoLibre, incluso las transferencias y los pagos en efectivo son mediante esta plataforma de pagos. La desventaja es el tiempo de entrega del dinero que puede ser desde 8 días hasta incluso 30 días por lo que en lo posible se prefiere abono por transferencia.

En caso de quejas, reclamos, o devoluciones, el dinero bloqueado en MercadoPago es utilizado por MercadoLibre para devolvérselo al cliente en caso que sea necesario. Nuestra empresa trabaja con productos tan económicos donde incluso el envío puede llegar a salir más que el producto en cuestión. Por lo tanto, se intenta evitar cualquier conflicto con el cliente, especialmente las devoluciones, ya que ambos afectan la reputación en la página y esta última afecta económicamente a la empresa.

**3.1 - Anexo de Imagenes**













