



Administración Gerencial  
Ingeniería en Sistemas de Información  
Año 2024

## ***Diela y el procesamiento de pedidos***

### **GRUPO N°1**

<b>Integrantes</b>	<b>Dirección de E-Mail</b>
<i>Roman Broitman</i>	<i>broitmanroman@alu.frlp.utn.edu.ar</i>
<i>Victoria Heredia</i>	<i>vheredia@alu.frlp.utn.edu.ar</i>
<i>Leslie Monges</i>	<i>lmongesluna@alu.frlp.utn.edu.ar</i>
<i>Franco Tastaca</i>	<i>franc0tastac@gmail.com</i>

**Fecha de entrega**

**12/07/2024**



## **INDICE**

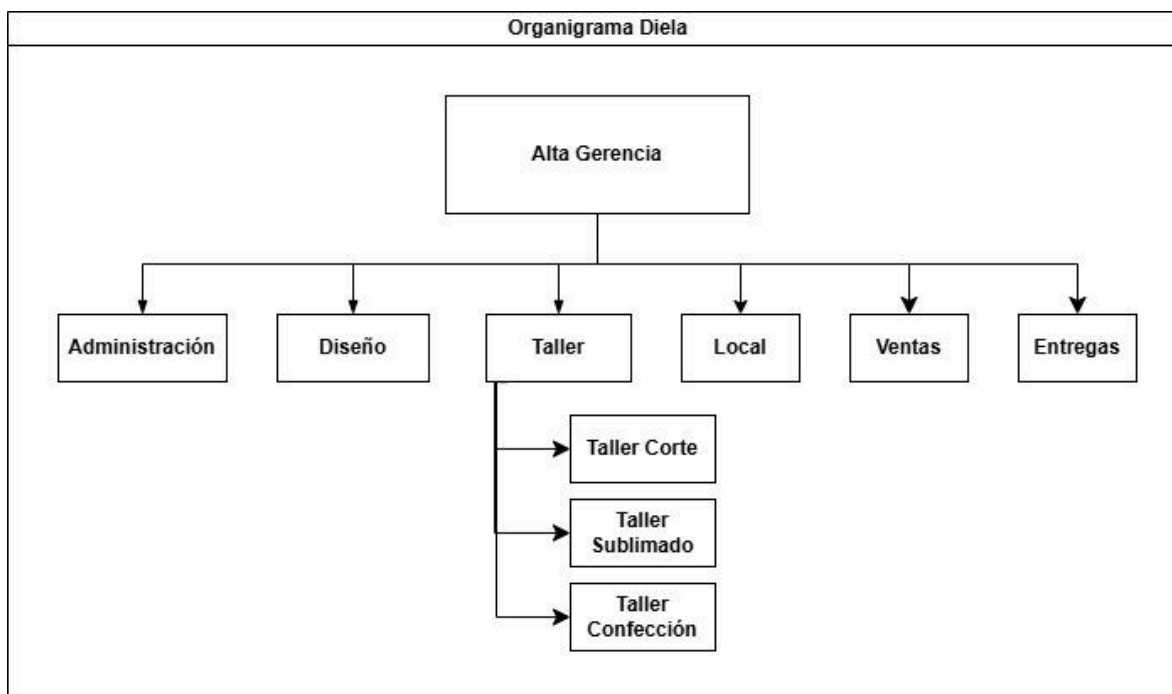
<b>Descripción de la organización/empresa</b>	<b>2</b>
Objetivo	2
Alcance	2
<b>Diagrama de cadena de valor</b>	<b>3</b>
<b>Modelado</b>	<b>4</b>
Descripción del Proceso AS-IS de Procesamiento de pedidos en DIELA SRL	4
Recursos necesarios para la ejecución de la actividad	4
Matriz RACI	5
Identificación de Riesgos y Controles	6
KPI's Necesarios para medir el proceso	7
Del AS-IS al TO-BE: Oportunidades de mejora	7
Identificación y descripción de las tecnologías a aplicar	8
Modelado 3D para diseño autónomo	8
Chatbots	9



## Administración Gerencial – TP #1

### Descripción de la organización/empresa

La organización DIELA SRL es una pyme familiar textil que se fundó en el año 2002 se dedica a la fabricación de prendas, además de la venta de sus propios productos al por mayor, pero principalmente al comercio minorista de indumentaria deportiva. La misma se encuentra en la calle 47 n. 827 e/ 11 y 12. En la siguiente imagen se puede visualizar el organigrama de la empresa.



### Objetivo

El proceso gestionará el procesamiento del pedido, el objetivo es identificar las actividades que se comprenden desde la confección del producto requerido por el cliente hasta que este lo recibe de acuerdo a sus especificaciones, expectativas y estándares de calidad de la empresa para automatizar aquellas que reducirán el trabajo manual y optimizarán los tiempos.

### Alcance

El proceso del procesamiento del pedido comienza desde la recepción de este por parte del cliente hasta el control de calidad del mismo y su posterior entrega.

En primer lugar, se recibe el pedido del cliente, luego se arma un remito del mismo y se arma el diseño del mismo, el cual debe ser revisado por el consumidor. Una vez confirmado, se pide una seña y al pagarla, se imprime el papel para el sublimado y se planifica la producción del mismo. Se verifica el stock de los materiales y si cuenta con lo necesario, el taller comienza a producirlo. Se procede a cortar las telas según el patrón del



diseño para después sublimarlas y confeccionar las piezas. Se agregan detalles como las etiquetas, terminando la confección. Se procede a controlar la calidad y actualizar el inventario si cumple con los requisitos. A continuación, el pedido se marca como terminado y listo para entregar. El proceso se considera finalizado cuando se notifica al cliente que lo puede retirar y este último completa el pago correspondiente.

## Diagrama de cadena de valor

El diagrama de cadena de valor es una herramienta que permite representar las actividades de una empresa, analizar cada una de ellas permite identificar el valor que representa la misma en el mercado al ofrecer un producto y/o servicio de calidad.

El proceso elegido contempla el procesamiento del pedido, encargándose de la manufactura de la prenda desde que se recibe el pedido hasta transformar las telas en ropa. Se asegura que la misma se fabrique correctamente con los estándares de calidad definidos por la empresa y se verifica que estén terminadas para su posterior entrega, incidiendo en la satisfacción de las necesidades del cliente.

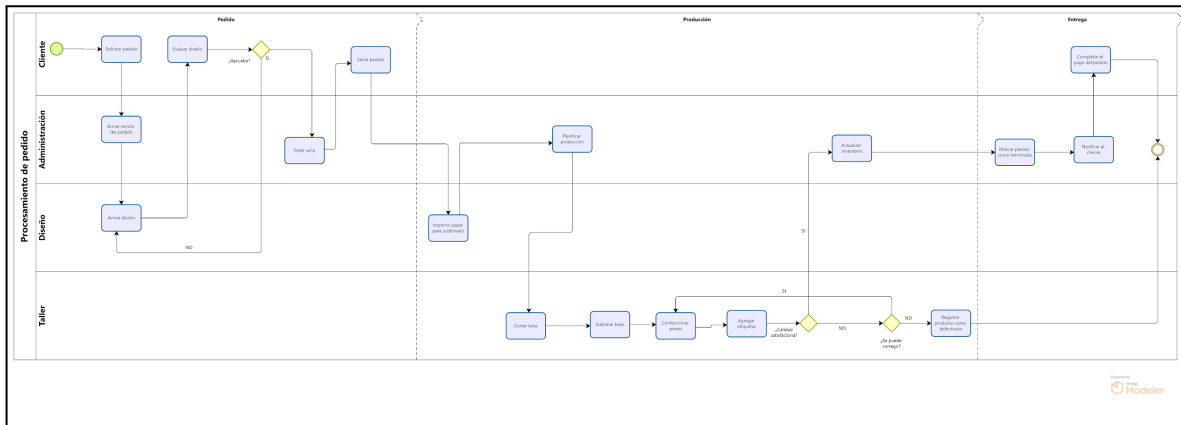




## Modelado

### Descripción del Proceso AS-IS de Procesamiento de pedidos en DIELA SRL

El siguiente diagrama representa el proceso actual de procesamiento por pedido en la empresa DIELA SRL. Este proceso abarca desde la recepción del pedido por parte del cliente hasta la actualización del inventario una vez que la prenda fue confeccionada y pasó el control de calidad. El objetivo de este análisis es identificar áreas de mejora para optimizar el proceso y aumentar la eficiencia.



Cabe destacar que adjuntamos el link correspondiente al modelado para facilitar su comprensión [Diel-Proceso AS-IS-ProcesamientoPedido.png](#)

### Recursos necesarios para la ejecución de la actividad

- Administrador
- Diseñador
- Operarios de taller
- Operario de taller designado para el control de calidad
- Computadoras para diseño y gestión de pedidos
- Impresora para papel sublimado
- Maquinas de cortar tela
- Maquinas de coser
- Telas
- Papel sublimado
- Tintas para sublimacion
- Materiales para detalles (etiquetas)
- Área administrativa
- Área de diseño
- Taller de producción (corte, sublimación, confección)
- El local que almacena los materiales y productos terminados
- Conexión a internet
- Ganancia y costos totales de pedidos



- Planillas para el seguimiento del pedido

### Matriz RACI

Para confeccionar la matriz RACI tendremos en cuenta las siguientes especificaciones:

**Responsable(R):** La persona que ejecuta la actividad.

**Cumplimiento (A):** Es aquella persona responsable de responder por la calidad y los resultados finales, aprueba o rechaza los mismos.

**Consultado(C):** Las personas deben ser consultadas antes de tomar una decisión.

**Informado(I):** Las personas deben ser informadas sobre el progreso o los resultados.

Actividades	Cliente	Administración	Diseño	Taller	Local
Solicitar pedido	R	I			
Armar remito del pedido		R			
Armar diseño	C		R		
Evaluar diseño	R/A				
Pedir seña	I	R			
Señar pedido	R	I			
Imprimir papel para sublimado		I	R		
Planificar producción		R		I	
Cortar telas				R	
Sublimar telas				R	
Confeccionar piezas				R	
Agregar etiquetas				R	



Control de calidad				R/A	
Registrar producto defectuoso		I		R	
Actualizar inventario		R			I
Marcar pedido como terminado		R			
Notificar al cliente	I	R			
Completar el pago del pedido	R	I			

### Identificación de Riesgos y Controles

1. Solicitar Pedido:

- Riesgo

Pedido incorrecto, existe la posibilidad de que el cliente realice un pedido con información incorrecta o incompleta. Esto puede llevar a la producción de un producto que no cumple con las expectativas del cliente.

- Control

Confirmación del pedido con el cliente, antes de proceder con la producción, la administración debe contactar al cliente para confirmar los detalles del pedido. Esto incluye revisar las especificaciones del producto, la cantidad solicitada y cualquier otra información relevante.

2. Aprobación del Diseño:

- Riesgo

Los retrasos en la aprobación del diseño por parte del cliente pueden afectar el cronograma de producción y la entrega final del producto.

- Control

Establecer plazos específicos para la revisión y aprobación del diseño.

3. Planificar Producción:

- Riesgo

La planificación ineficiente de la producción puede llevar a retrasos, cuellos de botella y utilización ineficaz de los recursos.

- Control



Investigar y emplear software de código abierto adecuado para el módulo de planificación de producción que ayude a organizar y gestionar todas las fases del proceso productivo.

### **KPI's Necesarios para medir el proceso**

- Porcentaje de prendas que no pasan el control de calidad.
- Tiempo desde la recepción del pedido hasta la finalización de la prenda.
- Evaluaciones y retroalimentación de los clientes.
- Porcentaje de pedidos entregados a tiempo.

### **Del AS-IS al TO-BE: Oportunidades de mejora**

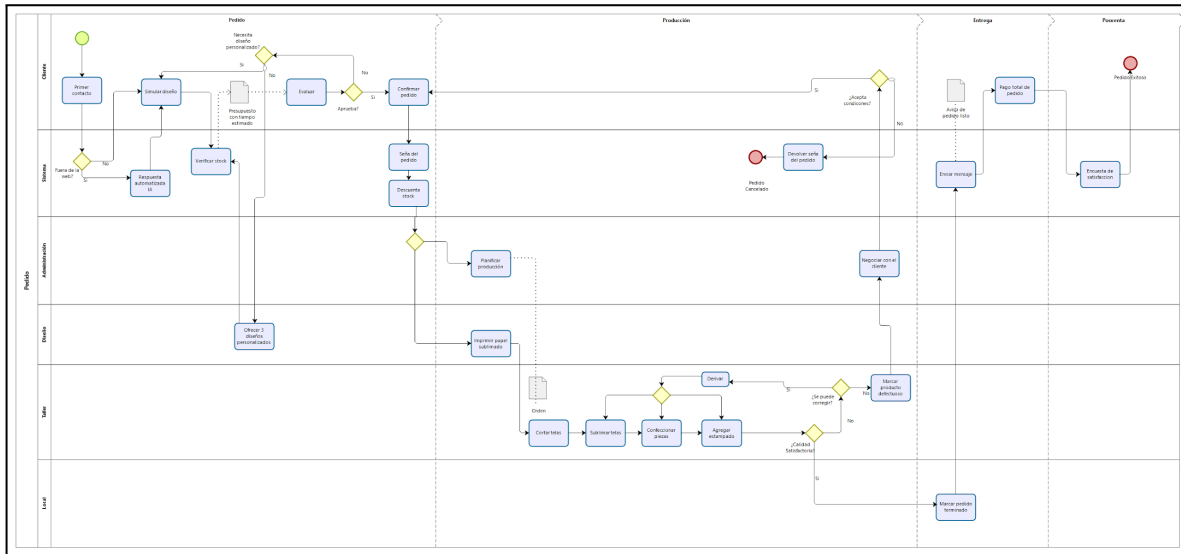
Con un enfoque bottom-up


- No está estandarizada la recepción de pedidos
  - No se tiene un plan de respuesta a los clientes en las redes sociales
  - El whatsapp lo manejan a criterio según empleado de turno
- No está estandarizada la propuesta del cliente
- Seguimiento de pedido manual entre departamentos
- Logística en la entrega al cliente
  - No se cuenta con la opción de servicio de delivery del pedido al cliente
  - Retiro por tienda
- La propuesta del cliente suele ser poco específica, lo que aumenta la cantidad de ciclos entre el envío de la propuesta, el diseño y la aprobación
- No se tiene en cuenta el stock antes de confirmar un pedido
- No se registra el feedback de los clientes como proceso de postventa
- No se tienen modelos digitales estandarizados

Propuestas:

- La interacción con el cliente esté estandarizada con su identidad de marca y que un chatBot pueda solucionar sus inquietudes antes de ser atendido por una persona.
- Stock de materia prima actualizado en todo el proceso, esto permitirá brindarle al cliente una fecha estimada de entrega según el modelo elegido.
- El trabajo del diseñador actúa para perfeccionar el diseño del usuario y armará un diseño de 0 solo si el cliente no está conforme con los modelos presentados por el sistema.
- Integrar modelos digitales 3D que permitan al cliente personalizar en detalle su propia indumentaria según los modelos disponibles.



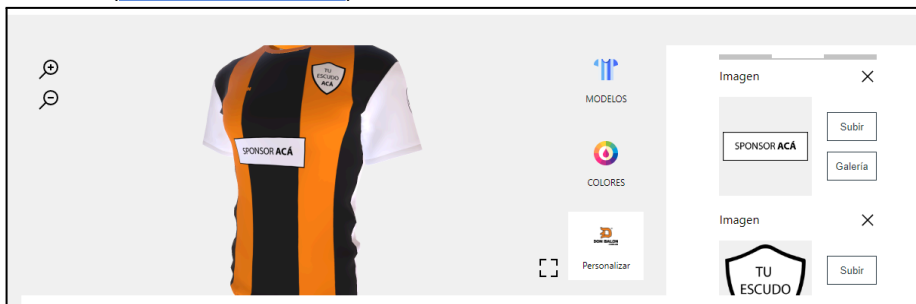


Cabe destacar que adjuntamos el link correspondiente al modelado para facilitar su comprensión  Diela-Proceso TO-BE-ProcesamientoPedido.png

## Identificación y descripción de las tecnologías a aplicar

*Modelado 3D para diseño autónomo*

**Zakeke** ([www.zakeke.com](http://www.zakeke.com))



Ejemplo de uso en: <https://donbalon.com.ar/designer/>

Precio: 14 dólares por mes el plan inicial

**Customily.com** ([www.customily.com](http://www.customily.com))



Ejemplo de uso en: <https://www.customily.com/tshirt-design>

Precio: Desde 300 dolares por mes

**Kickflip** ([gokickflip.com](http://gokickflip.com))



Ejemplo de uso en: [YouTube Build a Jersey Customizer in Just 2 Minutes with Kickflip](#)

Precio: Pago por uso o por mes, sin información detallada

### Chatbots

**Cliengo** ([cliengo.com](http://cliengo.com))

39 dolares por mes, 250 conversaciones

Chatbot para WhatsApp Business

**LiveChat** ([livechat.com/](http://livechat.com/))

20 dólares por mes sin IA / 52 dólares por mes con IA

Seguimiento de hasta 100 visitantes

En un análisis de viabilidad de las soluciones propuestas, es fundamental tener en cuenta que al tratarse de una PYME la inversión posible es baja y esto es nuestro mayor limitante.



No obstante, consideramos que para la mejora en la recepción de pedidos con diseños digitales se puede contratar el servicio **Zakeke**, ya que este es económico y el que más se adapta a las necesidades de la empresa frente a los otros ya mencionados.

Por otra parte, contemplamos viable implementar la herramienta **LiveChat** en su versión con inteligencia artificial que, aunque tenga un costo más elevado, permitirá ahorrar trabajo del área administrativa. Comprendiendo que brinda respuestas rápidas a los interesados favorecerá el volumen de ventas.

Por último, para que se pueda llevar a cabo un seguimiento detallado sobre las fases del pedido, la recomendación es desarrollar un módulo sencillo solo para empleados en la web actual de DIELA, que les permita hacer un control de stock. Teniendo la posibilidad de generar las órdenes para producción luego que esta sea planificada e ir actualizando el estado del pedido tanto para el control interno como para notificar al cliente.