**Caso Nº 6 IMPORTADORA LARRAÍN**

Contexto

* La importadora "Larraín" se dedica desde hace 15 años a la importación de diversos productos de china. Está ubicada en calle San Alfonso y es una empresa conocida del sector.
* Los productos que importa son especialmente accesorios electrónicos, tales como parlantes, pendrive, llaveros, punteros, carcasa de celulares y otros.
* La empresa se ha mantenido con ganancias durante sus 15 años de existencia, sin embargo, en los dos últimos años ha tendido bajos ingresos, permitiéndole cubrir sus gastos operacionales y un mínimo de margen de utilidad.
* La importadora posee una bodega central y una sucursal, donde realiza ventas al público, tanto al detalle como por mayor, en ambos locales poseen un supervisor y trabajadores a cargo.

Modelo de negocio.

* Actualmente el negocio se enfoca a la compra y venta de artículos electrónicos, adquiridos desde China en el mercado de Guangzhou, para lo cual la empresa investiga las ofertas de las empresas chinas, una vez que encuentra en buena oferta, se contacta vía correo electrónico con la empresa y realiza la compra, la cual puede demorar entre uno y dos meses en llegar a su bodega.
* Una vez que realiza la compra, se contratan los servicios de traslado desde el desde el puerto marítimo.
* Los productos que compra los almacena en su bodega, en la cual existe un encargado de bodega, el cual clasifica los productos y los almacena según su tipo y rotación, es decir los productos que más se mueven quedan ubicados de manera más accesible.
* La bodega registra las entradas y salidas de productos, para entregar productos a la tienda, el encargado de bodega recibe una solicitud de productos, debidamente firmada por el supervisor de la empresa, en la cual se indican los productos que deben entregar. Si no existen los productos solicitados, el encargado de bodega lo indica en la hoja de solicitud.
* La tienda en el local de ventas ofrece sus productos y dispone de una hoja de catálogo impresa que entrega a sus clientes, con las últimas novedades y ofertas.
* Cada cliente realiza su pedido al vendedor, quien procede a realizar el vale de pago con el detalle de lo comprado, y lo entrega al cliente, quien realiza el pago en caja.
* En caja se procede a recibir el dinero o la compra con tarjeta, una vez efectuado el pago el cliente lleva el vale timbrado al vendedor quien entrega los productos finalmente al cliente.

Problema

* En los últimos dos años las ventas han bajado, existen personas que están comprando directamente en china, para su propio consumo sin la intención de establecer un negocio y otras que desean comprar en el extranjero pero tienen limitaciones de tarjetas bancarias o inseguridad para efectuar las compras, por lo que no concretan transacciones en el extranjero.
* En épocas de alta demanda, como por ejemplo navidad, los clientes exigen mayor diversidad de productos y no siempre los productos que ha logrado comprar la importadora son del gusto del cliente.
* Para una alta demanda, la empresa no cuenta con la capacidad de satisfacer dicha demanda, ya que las ventas se concretan con desfase de aproximadamente 2 meses, por lo que se requiere mejorar los canales de comunicación y hacer la compra en el extranjero más expedita.

Solución

* La empresa ha tomado conciencia en la importancia de contar con mayor diversidad de productos y que el cliente ha cambiado sus necesidades.
* De acuerdo a lo anterior, la importadora hará un esfuerzo en ampliar su modelo de negocio y atender las necesidades de los clientes, siendo un nexo entre china y dichos clientes, existe la fortaleza de conocer el negocio de las importaciones y la idea es no solo vender al detalle o por mayor en local, sino que ser intermediario en la importación de productos desde china para clientes en chile.
* El concepto es “yo lo importo por ti” cobrando una mínima comisión a modo de mantener lo atractivo y conveniente del negocio y atender las necesidades de los clientes.
* Junto con atender una mayor demanda, será necesario mejorar los procesos de almacenamiento de productos, ya que será mayor el movimiento de productos, y muchas veces no será necesario desembalar ya que se entregará en paquete cerrado al cliente.
* Por otra parte la empresa busca un mejor contacto con los clientes y conocer información de las preferencias de los clientes, junto con acceder a las mejores ofertas del mercado chino, para lo anterior, se apuesta por la creación de una plataforma informática que ayude a concretar los objetivos de la empresa:
* Mayor contacto con los clientes y conocer sus preferencias, mediante la creación de una cuenta de usuario, a modo de acceder a la información de sus pedidos y ofertas de la importadora.
* Contar con información oportuna, mediante la contratación de un servicio de contacto en china, es decir, una persona que reside en china y pueda informar de las ofertas directamente desde el mercado chino, lo cual permitiría adelantar el proceso de búsqueda de ofertas y posterior negociación con los proveedores.
* Mejorar la forma de almacenamiento y despacho de productos, ya que el modelo de intermediario implica que la importadora deberá recibir productos y trasladar a domicilio.
* Desarrollar una plataforma de gestión, que permita conocer los resultados de las ventas, compras, despachos u otra información relevante.
* Acceder a la información de arribo de los productos a través de la disponibilidad de los contenedores y el estado de los pedidos llegados desde el extranjero, lo cual es entregado por el puerto mediante un servicio web.

Funcionalidades del Sistema

1. El sistema debe permitir registrar clientes para acceder a los servicios, se debe considerar utilizar el correo vigente del usuario para la confirmación del registro y envío de clave.
2. Para el cliente el sistema debe permitir efectuar pedido de productos, el cual debe considerar datos como productos, forma de pago y fechas estimadas de despacho.
3. Para el cliente el sistema debe permitir consultar las ofertas disponibles por la importadora.
4. El sistema debe permitir a un agente en china, acceder a la plataforma informática y actualizar la lista de ofertas disponibles en china.
5. Para el supervisor de la importadora, el sistema debe permitir consultar la lista de ofertas disponibles, con el objeto de contactar a los proveedores en china de las ofertas más convenientes.
6. Para los clientes, el sistema debe permitir consultar el estado de sus pedidos, costo y fecha probable de envío a domicilio.
7. El sistema debe considerar enviar correos electrónicos a los clientes, cuando su pedido se encuentra en una situación de “llegado a Chile”, “en bodega”, “despachado”, “recibido”.
8. Para el despacho de los productos, el sistema debe entregar una lista de traslados a realizar por día, mostrando las direcciones de los clientes y los productos a despachar, a modo de llevar un control de la entrega de los productos.
9. Para los clientes registrados se podrá consultar la lista de ofertas y productos destacados.
10. Para el supervisor del local, el sistema debe entregar los resúmenes de compras y ventas diario o según un período definido.