

Actividad 1 - Análisis de Procesos

Reingeniería de Procesos

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Felipe de Jesús Araux López

Alumno: Diana Susana López Moreno

Fecha: Mayo de 2023

Índice

● Introducción.....	3
● Descripción.....	4
● Justificación.....	5
● Desarrollo:.....	6
o Asignación de equipo de trabajo.....	6
o Diagrama de flujo de procesos.....	7
● Conclusión.....	9
● Referencias.....	10

Introducción

En esta actividad tomaremos como base de proyecto un proceso de tienda Coppel, el cual consiste en una venta de una televisión, ira desde que el cliente ingresa a la tienda hasta que se concreta la venta.

Se tomará como base el ejemplo y se realizaran dos diagramas de proceso en donde se demuestre el proceso que le realiza para llevar a cabo una venta ya sea de la televisión o cualquier artículo de la tienda en el área de electrónica, uno de los diagramas será el proceso tal cual se lleva a cabo y el otro será con la propuesta de mejora a dicho proceso.

Se asignará un líder de equipo, así como un ejecutivo de venta (vendedor). El proceso que se realiza es importante para darnos cuenta de la forma en que se realiza una venta y mejorar este proceso, y que así sea una experiencia más grata para el cliente.

Se dará una conclusión al finalizar el proyecto y se anexarán las referencias que se consultaron.

Descripción

Se tomará como base la tienda departamental Coppel, que cuenta con diversos departamentos, nos enfocaremos en el departamento de electrónica y veremos el proceso que se lleva a cabo para la venta de una televisión, así como su análisis.

Desde que llega un cliente y lo aborda un vendedor hasta que se concreta la venta y el cliente recibe en su domicilio el artículo.

El resultado del proceso se reflejará en dos diagramas, uno será el proceso tal cual se realiza y el segundo será de las mejoras que se pueden implementar para reducir tiempos y sea más gratificante para desde la perspectiva del cliente y desde el mismo vendedor.

El proceso será validado por un supervisor que será el líder de equipo.

Se darán propuestas para mejorar tiempos y el proceso de entrega.



Justificación

Se utilizará el programa de diagrams para hacer los diagramas de forma fácil. Se tomará el ejemplo de la venta de una pantalla de televisión ya que mi lugar de trabajo es tienda Coppel, aunque en banco, por lo mismo que es banco no puedo dar a conocer procesos completos.

Este proceso es beneficioso tanto para el vendedor como para el cliente por la reducción de tiempo que se genera en estas mejoras.

Desarrollo:

En esta ocasión el proceso seleccionado fue la venta de una televisión. Este proceso puede tardar alrededor de 15 minutos, siempre y cuando el cliente sepa lo que quiere.

PROCESO:

El proceso inicia con el cliente ingresando a la tienda, darle la bienvenida, cliente se dirige al área de electrónica, es abordado por un vendedor, sondeo del cliente, oferta de productos, cliente elige entre las ofertas de tienda o se le ofrece la compra en línea, se elige el artículo, se cierra la venta, se le ofrece la garantía extendida o algún producto adicional, cliente se retira con su compra o espera que le llegue a su domicilio, cliente instala la televisión en su domicilio. Listo

o Asignación de equipo de trabajo

los responsables de revisar, analizar y corregir los procesos serán las personas que conozcan los procesos o que tengan relación con ellos. Entonces, el equipo de trabajo deberá estar conformado por:

- Una persona que asuma el papel del líder del equipo. En este caso sería yo como creadora del proyecto.
- Un ejecutivo de la empresa que tenga capacidad de decisión, sería un gerente
- Un grupo de trabajadores familiarizados con el proceso. Serían vendedores
- Trabajadores de otros departamentos que quieran seguir de cerca las mejoras. Vendedores de otras áreas, como ropa u otros.

VENTAS

PROCESO	DESCRIPCION	REPOSABLE DE ANALISIS	RESPONSABLE DE REVISION	RESPONSABLE DE CORRECCION
Venta de televisión	Cliente acude a tienda para comprar una televisión, vendedor aborda y sondea a cliente, le ofrece productos cliente valida sus opciones y elige la que más le convence	El responsable de verificar este proceso sería el líder de equipo en este caso quién está realizando el proyecto de mejora	Quien hace la revisión del proceso es gerente en conjunto con el vendedor	Una vez validados los pasos del proceso se corrigen o ejecutan las correcciones que se encontraron.

o Diagrama de flujo de procesos

Diagrama 1: proceso actual

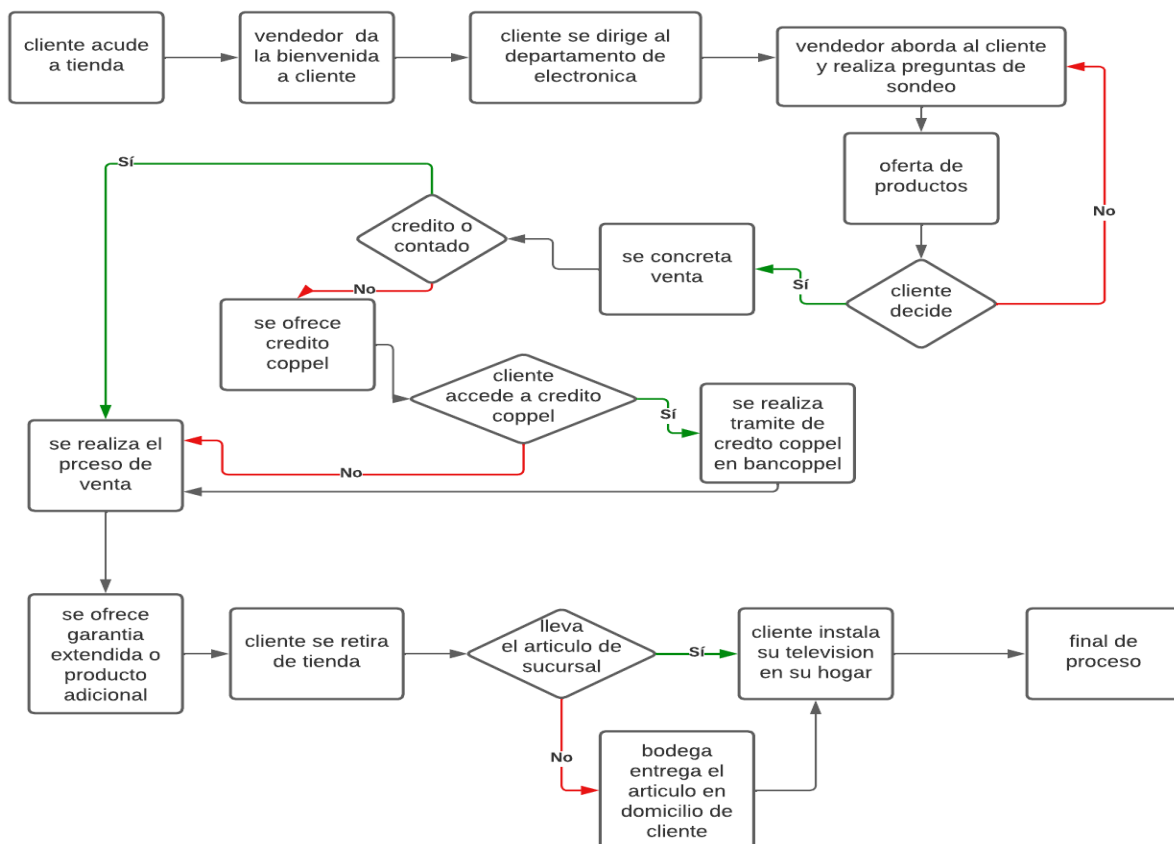
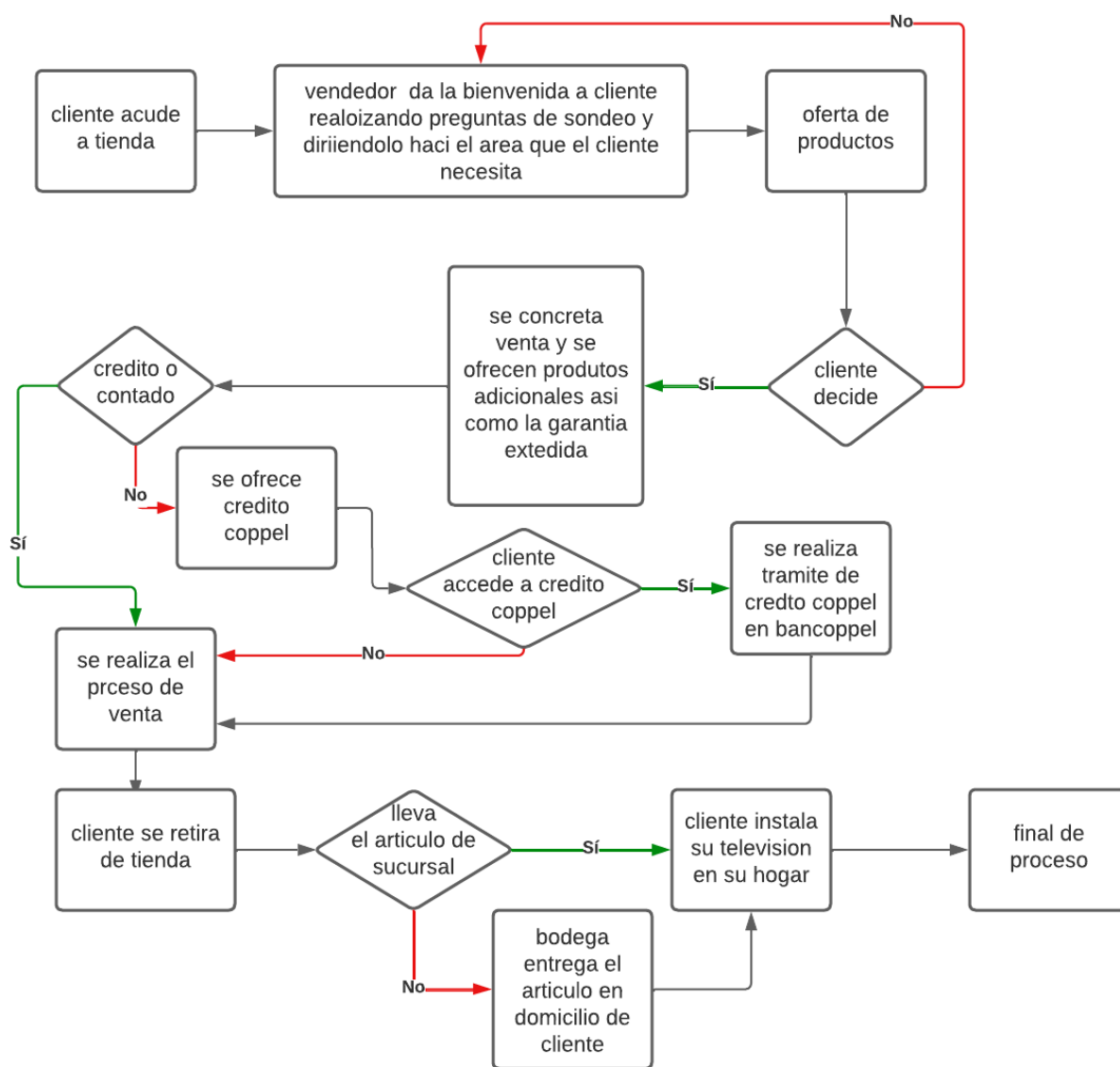


Diagrama 2: proceso en menos pasos



En este diagrama se realizan menos pasos a la hora de sondear y ofrecer al cliente un producto acorde a sus necesidades, que el cliente realice su compra y reciba su mercancía a domicilio o se la pueda llevar directamente desde la sucursal de su preferencia.

Conclusión

En esta propuesta se busca que al momento de dar la bienvenida al cliente acompañarlo e ir sondeando para saber que es lo mejor que le podemos ofrecer y que quien lee de la bienvenida sea quien lo acompañe en todo el proceso de venta y entrega del artículo seleccionado.

En un inicio el vendedor será acompañado por el gerente o su supervisor inmediato para validar que haga el proceso de forma correcta y no solo se pasen al cliente entre los mismos vendedores.

Una vez que el gerente valida el proceso es el vendedor quien termina realizado el proceso de principio a fin.

Referencias

- https://lucid.app/lucidchart/396bfbed-25eb-4693-b82e-b94b51ef09c3/edit?viewport_loc=-85%2C-23%2C2110%2C958%2C0_0&invitationId=inv_b7f2a298-cf20-42f7-b3f8-5cdd9250ffef