



AfroniApp

Análisis de la Información

Gracias a la observación, se identificaron tres procesos que se pueden intervenir para optimizar los resultados, por medio de un sistema que administre la información y ayude a tomar decisiones al administrador; dichos procesos estarán discriminados así:

PROCESO DE VENTAS: El cliente potencial es atraído por medio de las redes sociales (Instagram y Facebook) donde encuentran un link que los dirige a un asesor correspondiente por ciudad vía WhatsApp, en un lapso de diez (10) a sesenta (60) minutos el asesor de venta procede a realizar una serie de preguntas relacionadas con la rutina de cuidado del cabello y un test (experimento) donde se define la porosidad del cabello, esta fase permite sugerir de forma más acertada los productos y precios correspondientes que puede incluir en su rutina y así obtener los resultados deseados, si el cliente potencial está de acuerdo se procede a solicitar el pago, el cual, una vez confirmado se tramita el envío de los productos por medio de una empresa de correspondencia (Inter rapidísimo) y se comparte el número de guía para que el cliente realice el seguimiento de la entrega correspondiente.

PROCESO DE COMPRAS: El analista comercial identifica cuando la mercancía se está agotando y procede a pedir a la fábrica los productos, la cantidad es calculada por conteo manual por lo que el proceso está sometido a errores humanos; transcurren quince (15) días para que el departamento de compras reciba una solicitud del analista de inventarios requiriendo la compra de insumos para producción del stock agotado, se realiza el pedido al proveedor quien da respuesta sobre la disponibilidad de los insumos solicitados, de ser negativa la respuesta el proveedor da fecha estimada para que los insumos estén nuevamente disponible; por otro lado, de ser satisfactoria la respuesta el pedido es despachado y posteriormente recibido por el área de compras qui en distribuye los insumos para la producción y pasados quince (15) días de la recepción de insumos realiza el pago al proveedor recibiendo comprobante de esta operación.

PROCESO DE INVENTARIOS: Los inventarios son llevados de forma manual a través de minutas, el inventario físico no se encuentra ubicado en la fábrica sino que está distribuido por ciudades bajo la custodia de los analistas comerciales con quienes inicia el proceso al realizar el conteo de los productos disponibles a través de la minuta, las minutas diligenciadas por cada asesor comercial son enviadas al analista de inventarios quien las recopila en un lapso de quince (15) días a espera de obtener la de cada ciudad; consolida la información de las minutas en un único documento que le arroja las cantidades en existencias y las que se encuentran agotadas por lo que realiza una solicitud al departamento de compras para que adquiera los insumos necesarios para reponer el stock faltante.

Al identificar estos procesos, se evidencian como problemáticas:

No existe un servicio pre y posventa ya que los asesores comerciales no cuentan con información consolidada de datos básicos de clientes actuales y potenciales, además que al hacer contacto con los clientes a través de WhatsApp muchas veces se pierden las ventas; ya que cuando una nueva persona solicita atención, los mensajes a los que ya se les brindó asesoría y los que están a espera para confirmación de compra pierden la prioridad en el listado de mensajes, hecho que podría solucionarse al tener un sistema en que se discriminen datos de contacto de los clientes que están en el proceso de asesoría o de compra y así poder llevar a término las ventas.

Con lo anterior, igualmente el servicio posventa podría ser gestionado con un listado de clientes activos a quienes se les contacte luego de un tiempo prudente para ofrecer nuevamente los productos que este utiliza de la marca y así generar una recompra. Esta problemática podría solucionarse al tener un sistema con los datos básicos del cliente además de información de los productos que compra con su respectiva fecha de adquisición para así establecer alarmas que recuerden a los analistas de venta hacer nuevamente contacto con el cliente después de un (1) mes de realizada la compra, esto teniendo en cuenta que los productos para el cabello se gastan en este lapso aproximadamente.

Por otro lado, en el proceso de inventarios transcurren quince (15) días para poder obtener los datos acerca de las cantidades de los productos en existencia y los que se encuentran agotados; esto debido que deben esperar que cada asesor comercial envíe su minuta lo cual genera que exista desabastecimiento de algunos productos y pérdidas de ventas ya que además de los quince días para compilar la información, los analistas comerciales deben esperar la fabricación y envío de los productos que no tienen disponibles, este hecho podría ser solucionado teniendo un sistema con la información de inventarios con una trazabilidad desde que los productos son distribuidos y entregados a cada analista comercial en las diferentes ciudades hasta que los mismos son vendidos y así el analista de inventarios podría establecer un margen de productos en stock que estén disponibles inmediatamente para distribución.

Ligado con el proceso de inventarios, la compra de insumos tiene como limitante la cantidad de tiempo necesario para tener la información acerca de los productos sin existencia, para así establecer cuáles y que cantidad de insumos deben ser adquiridos para reabastecer dichos productos, al darle solución al proceso de inventarios los retrasos por producción causados por demoras en la compra de insumos igualmente serían solucionados ya que el departamento de compras tendría un mayor margen de tiempo para realizar la adquisición de insumos para producción y reabastecimiento del stock sin afectar las ventas ya que existiría un colchón de inventarios disponible para entrega.

Es importante que este tipo de negocio cuente con una estructura sólida en la comercialización de sus productos, ya que según los expertos el principal motivo por el que los emprendedores fracasan es por lo que suelen hacer gastos innecesarios para mantener su operatividad, comprando más de lo que realmente necesitan.