

Gestión Informática: Taller BPM
Caso
Servicio de Comida Preparada a Domicilio.

Una empresa familiar se dedica a la venta a domicilio de platos caseros preparados. Su misión es brindar a las familias y personas comida casera y sana sin tener que pasar muchas horas en la cocina ni tener que incurrir en los altos costos de comer en un restaurante. Actualmente funcionan en un sector residencial que lentamente se ha ido transformando, debido a que muchas empresas han instalado sus oficinas en el sector.

Actualmente, la empresa tiene la siguiente organización:

Gerencia general: encargada de planificar los destinos de la empresa, visualizar nuevas oportunidades y adecuarse a los cambios del entorno. Además maneja todo lo relacionado con los recursos humanos (selección de personal, promoción, resolución de conflictos, entre otros).

Relaciones con clientes: encargado de mantener comunicación fluida con los clientes, sus registros, clasificarlos por categorías, captar nuevos clientes. Además es el encargado de definir nuevos productos y enviar los pedidos con un día de antelación a producción.

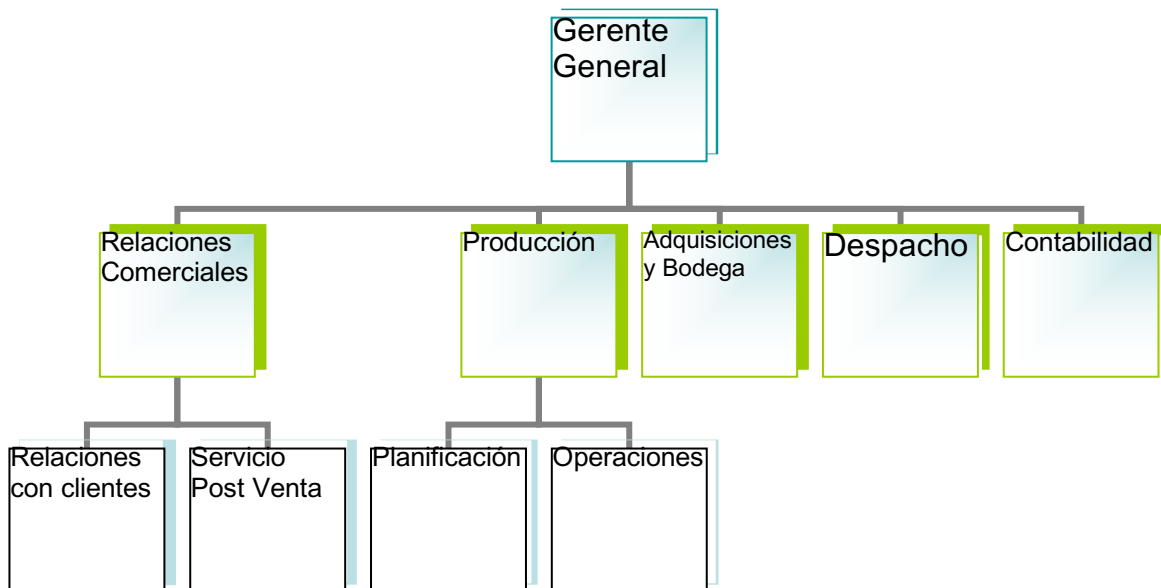
Servicio Post venta: encargado de identificar la percepción de los clientes con respecto al servicio y producto.

Producción: encargado de planificar el menú y producir los platos según lo indicado por relaciones con clientes.

Adquisiciones y Bodega: se relaciona con los proveedores y mantiene un stock adecuado de productos según los requerimientos de producción.

Despacho: encargado de despachar los productos a los domicilios de los clientes dentro de un tiempo determinado, de la manera más eficiente posible.

Contabilidad: maneja la contabilidad y tesorería de la empresa, manejando las cobranzas, pagos a proveedores y sueldos al personal, además de otros gastos tales como servicios. Este servicio es contratado externamente.



Actualmente la empresa opera de la siguiente manera.

- Producción, sobre la base de las opiniones que le entrega servicio postventa, diseña un menú semanal que tiene dos alternativas para almuerzo y dos para cena.
- Relaciones con clientes llama a cada uno de sus clientes actuales y les ofrece el menú y registra los pedidos para la semana. Diariamente telefonea a los clientes que deciden sus

pedidos por día y no por semana. Diariamente, relaciones con clientes envía a producción la cantidad de cada plato requeridos para el almuerzo y la cena.

- Producción, sobre la base de la cantidad de platos a preparar y las recetas de cada plato, solicita a bodega los ingredientes requeridos para el día siguiente. Bodega revisa su stock y adquiere lo faltante para el día siguiente de ser necesario. A primera hora de la madrugada (6 AM) está disponible en producción (cocina) los materiales.
- Producción elabora cada plato, lo embala y rotula.
- Despacho, que ha recibido por parte de relaciones comerciales el listado de direcciones a entregar el día previo, ha definido la ruta a seguir para los despachos y despacha los productos. Al despachar cada plato, se preocupa de recibir el pago del mismo.
- Cada pago y cada gasto es enviado a contabilidad, quien lo registra y almacena el dinero.
- El servicio postventa periódicamente consulta a los clientes acerca de la calidad de los productos y la oportunidad en el servicio, y solicita sugerencias para el menú.

Además se cuenta con los siguientes antecedentes.

- La gerencia ha detectado que en el sector, tradicionalmente residencial, se están comenzando a construir gran cantidad de edificios, cuyo destino serán oficinas y departamentos pequeños (para matrimonios sin hijos o solteros).
- En el sector hay accesos rápidos y buenos para vehículos, motos y bicicletas. Todos los hogares y oficinas cuentan con teléfonos inteligentes.
- Actualmente manejan una planilla excel para manejar a los clientes, sus direcciones y teléfonos. En producción manejan menús y recetas en archivos word. En bodega tienen un registro de proveedores en un cuaderno, y tienen problemas con contabilidad por el tema de adquisición de productos en ferias libres sin recibo.
- La gerencia tiene acceso a internet banda ancha.
- Los sistemas fueron desarrollados por un amigo del jefe de producción que estudia ingeniería de ejecución en informática, quien cuando tienen algún problema los asiste por muy bajo costo.
- Los miembros de esta empresa están muy comprometidos con su trabajo y se han adecuado a cambios en el entorno y sobrevivido a algunas irrupciones de competidores importantes (se instaló hace 6 meses una importante cadena de comida rápida con despacho a domicilio y sólo 3 clientes bajaron su frecuencia de pedidos).

Taller

1. Identifique los procesos de Innovación, Operación, Postventa y Soporte.
2. Modele el proceso de operación.
3. Identifique oportunidades de mejora.
4. Rediseñe el proceso, identifique las actividades del proceso que serán apoyadas por TI.
5. Genere ideas de proyectos sobre la base de las mejoras.