

GESTIÓN INFORMÁTICA: TALLER BPM

Servicio de Comida Preparada a Domicilio

Integrantes:
Luis Jury S.
Javier González N.

Procesos de Innovación

- Diseño de menú semanal en base a opiniones entregadas por servicio postventa.

Procesos de Operación

- Contacto con clientes habituales para ofrecer su menú y registrar los pedidos para la semana.
- Comunicación diaria con aquellos clientes que hicieron el pedido por día.
- Envío de cantidad de platos a preparar a **Producción**
- Elaboración de platos
- Definición de ruta de despacho y entrega de platos.
Además se recibe el pago.

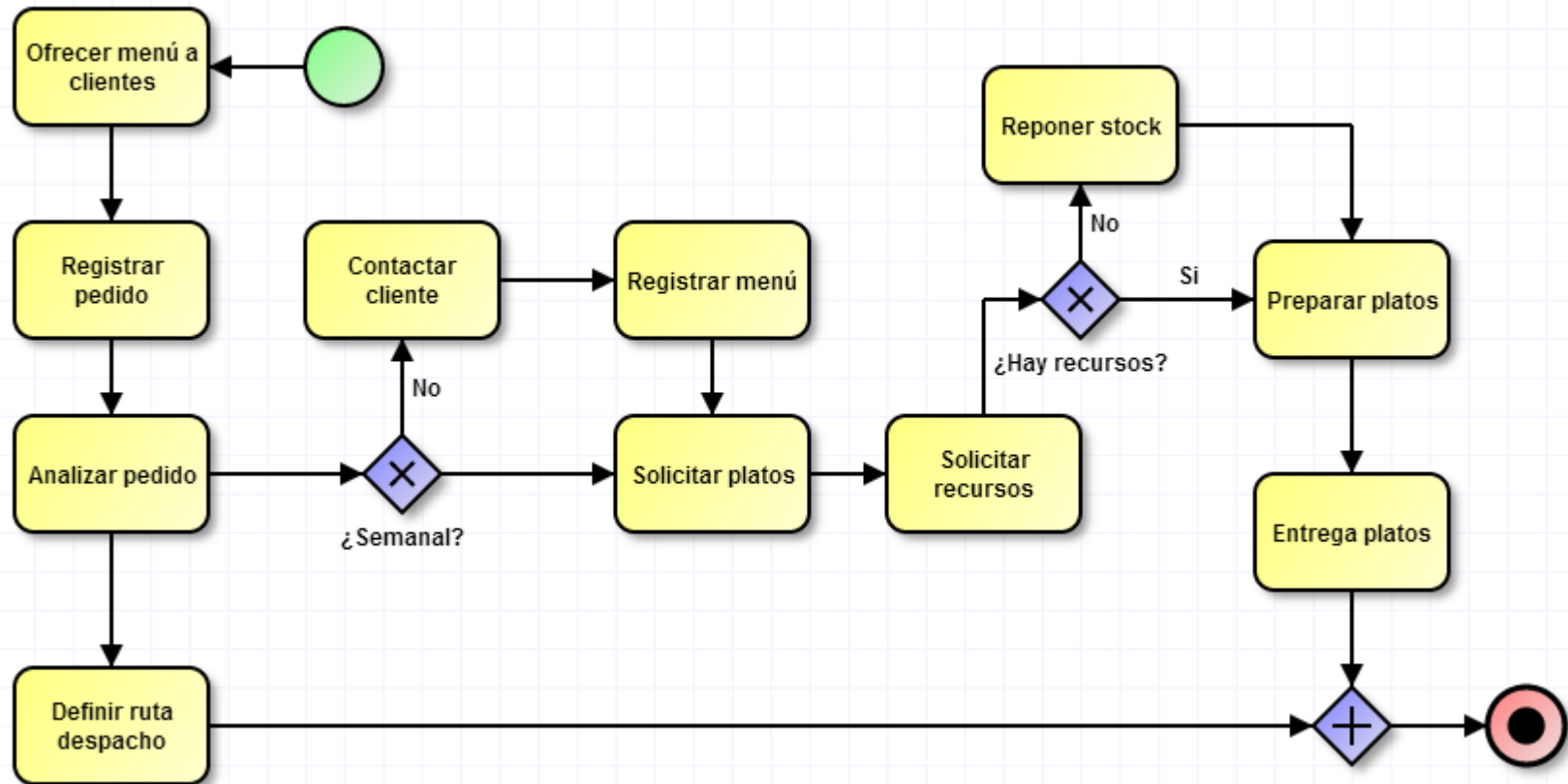
Procesos de Soporte

- **Producción** solicita a **Bodega** ingredientes necesarios para el día siguiente.
- **Bodega** revisa su stock y obtiene los recursos faltantes.
- **Contabilidad** recibe pagos y un informe de gastos que serán registrados. El dinero es almacenado.

Procesos de Postventa

- **Postventa** consulta a los clientes acerca de la calidad del producto y oportunidad del servicio. Además, recibe sugerencias para el menú.

Modelo de Proceso de Producción



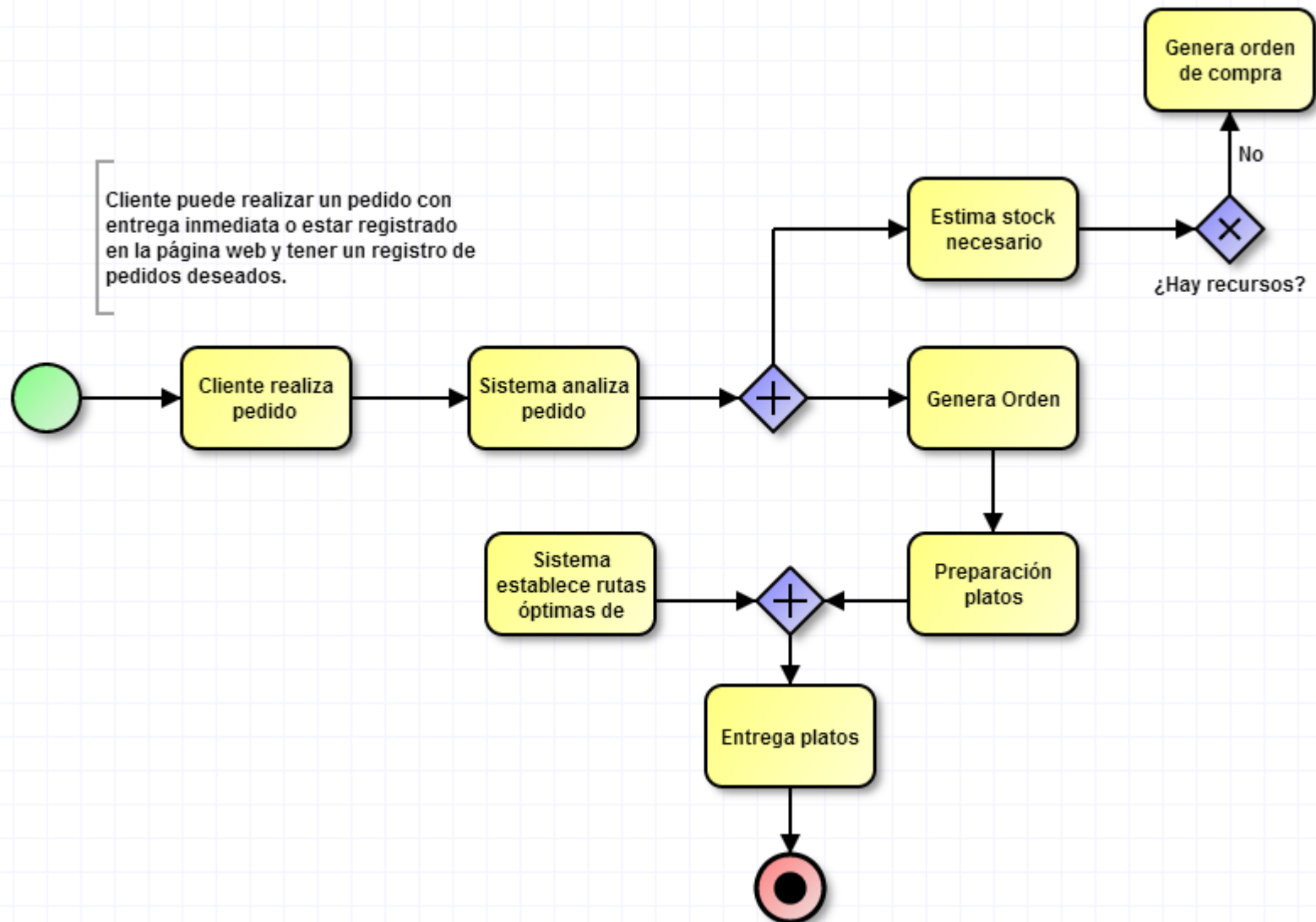
Modelo de Proceso de Producción

- “Ofrecer menú a clientes” y “Registrar pedido” se realizan al comienzo de la semana.
- Desde “Analizar pedido” hasta “Solicitar recursos” se realiza en un día e inmediatamente al siguiente se llevan a cabo “Reponer Stock” (de ser necesario) y “Preparar platos”.

Oportunidades de mejora

- Invertir en publicidad para que las personas que habiten los nuevos departamentos conozcan el servicio.
- Realizar convenios con empresas que usen las oficinas nuevas.
- Elaborar/Adquirir un software que sirva de gestión administrativa para temas de registro de clientes y producción. (Evitando las planillas excel y documentos word, lo que implica un trabajo manual)
- Automatizar los pedidos mediante una página web.

Modelo de Procesos mejorado



Comentarios

- Incorporación de dos tecnologías TI: Gestión administrativa y pedido automatizado.
- Gestión administrativa se encarga de mantener un perfil de los clientes, un registro de los pedidos, el stock actual, estimar stock futuro y generar ordenes (de elaboración de platos y de compra de recursos)
- Ya no se hacen pedido para la semana, si no que el cliente tiene dos opciones: Hace un pedido para el mismo día o a través del sitio web genera un pedido personalizado (Para varias semanas, incluso)

Ideas de Proyectos

- Plan de convenios para empresas.
- Adquisición de software para gestión de pedidos y control de inventario.
- Sistema automatizado para la realización de pedidos.
- Adquisición de vehículos (ej: motos) para entregas inmediatas (Pedidos realizados el mismo día, con entrega en no mas de 30 minutos)