

Mejora del Nivel de Servicio para un Mayorista de Refacciones

Cliente

Mayorista de Refacciones

Proyecto

Mejora del Nivel de Servicio

Desafío

El cliente, un mayorista de refacciones, se enfrentaba al desafío de una cantidad significativa de refacciones negadas, lo que afectaba su nivel de servicio y su relación con los clientes. Su proceso de proyección de ventas para las próximas cuatro semanas era fundamental para realizar pedidos a proveedores, pero la falta de información precisa sobre las refacciones negadas y la ausencia de controles tecnológicos adecuados dificultaban la toma de decisiones efectiva.

Descubrimientos

Tras una evaluación exhaustiva del proyecto, identificamos varios problemas tanto en los procesos de negocio como en los procesos tecnológicos. Entre los hallazgos se encontraron:

- Falta de captura completa de información sobre refacciones negadas.
- Estimación inexacta de piezas negadas debido a una depuración inadecuada.
- Procesos tecnológicos desorganizados, sin documentación ni control de versiones.
- Complejidad para optimizar algoritmos existentes o introducir nuevos.
- Dependencia excesiva de procesos manuales y hojas de cálculo de Excel.
- Tiempos de ejecución de algoritmos prolongados y falta de capacidad para realizar experimentos con nuevos algoritmos o ajustes de parámetros.
- Ausencia de métricas de entrenamiento y rendimiento de los algoritmos.

Solución

Nuestra empresa, New Era Technology, implementó una solución integral que abordó tanto los aspectos de negocio como los tecnológicos:

- **Ordenación, documentación y automatización de procesos:** Se migraron los procesos a un entorno en la nube, donde se establecieron controles adecuados de documentación y versiones. La automatización se implementó para agilizar las ejecuciones y reducir errores humanos.
- **Métricas de desempeño y ejecución:** Se implementaron métricas detalladas para evaluar el rendimiento de los algoritmos, lo que permitió una toma de decisiones más informada y una optimización continua.
- **Creación de ambientes de desarrollo y producción:** Se establecieron entornos separados para desarrollo y producción, lo que facilitó la implementación de cambios y la realización de pruebas sin afectar la operación en curso.
- **Análisis "post-mortem" de refacciones negadas:** Se introdujo un análisis detallado para identificar las causas de las refacciones negadas, permitiendo al cliente comprender mejor los problemas y tomar medidas correctivas específicas.
- **Parámetros asimétricos de evaluación:** Se implementaron parámetros de evaluación flexibles para favorecer a los algoritmos que demostraron ser más efectivos en la reducción

Resultados

La implementación exitosa de la solución llevó a una serie de beneficios tangibles para el cliente:

Conocimiento del desempeño de los algoritmos:

El cliente ahora cuenta con métricas precisas para evaluar el rendimiento de los algoritmos, lo que facilita la identificación de áreas de mejora.

Agilidad en el negocio:

La capacidad de realizar cambios rápidos en los algoritmos existentes o incorporar nuevos ha permitido al cliente adaptarse ágilmente a las necesidades cambiantes del mercado.

Análisis de refacciones negadas:

El análisis "post-mortem" proporciona al cliente una comprensión profunda de las causas de las refacciones negadas, lo que le permite tomar medidas correctivas de manera oportuna.

Beneficios Adicionales

La implementación exitosa de la solución llevó a una serie de beneficios tangibles para el cliente:

- **Control de Versiones:** La introducción de un sistema de control de versiones permitió al cliente rastrear y gestionar los cambios en el código y la configuración de manera efectiva, garantizando una mayor transparencia y coherencia en el desarrollo y la implementación de nuevos algoritmos.
- **Disminución de Costos:** La optimización de procesos y la automatización de tareas manuales contribuyeron a la reducción de costos al eliminar la dependencia de procesos obsoletos y propensos a errores, así como al minimizar los gastos asociados con refacciones negadas y errores de pronóstico.
- **Flexibilidad en la Nube:** La migración a un entorno en la nube proporcionó al cliente una mayor flexibilidad y escalabilidad, permitiéndole adaptarse fácilmente a fluctuaciones en la carga de trabajo y experimentar con nuevas tecnologías y enfoques sin incurrir en costos adicionales de infraestructura.

En resumen, la colaboración con New Era Technology permitió al cliente transformar su proceso de gestión de refacciones, mejorando en un 30% su nivel de servicio y fortaleciendo su posición en el mercado.