

DESARROLLO DEL MANDATO

Título del Proyecto: Optimización de Atención al Cliente, Recepción de Pedidos y Métricas de Uso para Empresa Postulada "Maldonado Schweizer Maderas"

Introducción

La empresa, dedicada al rubro de los materiales de construcción en seco, hace ventas minoristas y mayoristas. La atención al cliente es esencial para maximizar el potencial de venta de la empresa. Se busca lograr los objetivos sin adición de personal.

Planteo del problema:

La empresa posee variedad de productos, entre ellas variedades de madera, materiales de ferretería, herramientas, materiales de construcción en seco de sistema Durlock y steel frame. Como consecuencia es vital la comunicación primera con los clientes, para aclarar dudas y hacer consultas de depósito. A partir de nuestro contacto con la empresa, identificamos problemáticas en esta área de su labor.

Objetivo a Alcanzar:

Desarrollar un sistema capaz de proveer a los empleados y clientes con información sobre los productos disponibles, que permita la comunicación entre el personal de la empresa y los clientes en tiempos razonables, que minimice los tiempos de espera y las llamadas perdidas. El sistema deberá agilizar la recepción de pedidos y proveer métricas a la empresa para facilitar la toma de decisiones.

Limite:

Nuestra intervención se limitará a los procesos de atención al cliente y recepción de pedidos de la empresa.

- Optimización de los procesos de atención al cliente.
- Optimización de los procesos de recepción de pedidos.
- Sistema que permita recepción de información de clientes
- Sistema que permita realizar consultas de métricas relevantes

NO

Alcance:

