

GREEN BITE

• LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN:

Green bite es un restaurante que realiza sus pedidos a domicilio a través de llamadas telefónicas y vía whatsapp; estos pedidos son registrados en un cuaderno, en donde cada hoja corresponde a un pedido, cada una de estas hojas se asigna a un domiciliario que este libre, pero este sistema poco eficiente desencadena una problemática grande para green bite.

Dentro de sus problemas más grandes se puede identificar que no se lleva un control de los productos, pues muchas veces el escribirlos en hojas que se entregan a los domiciliarios genera una pérdida del pedido o confusión al momento del domicilio, pues en repetidas ocasiones, se le asigna el mismo pedido varias veces a un mismo domiciliario y frecuentemente, se asignan pedidos a domiciliarios que se encuentran muy lejos de la zona del cliente y se asignan muchos domicilios a un mismo domiciliario, desencadenando que los pedidos lleguen fríos o muy tarde, generando inconformidades con los clientes.

Además de esto, el pago de los pedidos se realiza contra entrega al domiciliario, lo que a veces, implica pérdidas o confusiones con el dinero.

También, los envíos de los pedidos son incorrectos o se repite el mismo pedido varias veces a causa de no llevar un buen registro de estos, no se saben los estados de dichos pedidos, todo depende de los domiciliarios, no se sabe nada de los clientes asignados a los domiciliarios y se han presentado casos en los que cuando los pedidos se realizan por whatsapp, se escriben repetidos los pedidos. Es por esto, que a nuestro cliente de "GreenBite" le gustaría tener un sistema que controle los pedidos por medio de enlaces para tener control de los estados de los pedidos y los domiciliarios asignados a estos.

• FASE DE EMPATIZAR

Dentro del proceso de empatizar, se realizaron las siguientes preguntas para el levantamiento de información de GreenBite, que permitieron identificar la necesidad del cliente y una posible solución para el usuario:

- ¿Cómo se registran los pedidos actualmente?
- ¿Cómo llevas el control de los productos?
- ¿Qué problemas has tenido con los domicilios?
- ¿Cómo saber el estado de cada pedido?
- ¿Qué información se pierde con más frecuencia?
- ¿Qué te gustaría automatizar?

Luego de estas preguntas y conocer un poco más el contexto actual del restaurante, se procedió a realizar un mapa de empatía:



Por último, para enfatizar en algunas dificultades específicas de GreenBite alguna estrategia que podría emplearse en la búsqueda de una solución óptima para la problemática es pedirle al cliente que realice un pedido y pueda identificar qué herramientas le faltan a la gestión de los pedidos para quedar satisfecha con el que realice (Juego de roles).

• NECESIDAD Y PROBLEMÁTICA

- **Necesidad:** No contar con información clara y organizada sobre los pedidos a domicilio, su estado, los productos solicitados y los domiciliarios asignados, lo que dificulta el control del proceso, genera errores en las entregas y afecta la experiencia y satisfacción de los clientes de Green Bite.
- **Problemática:** La gestión manual de los pedidos y domicilios en Green Bite genera desorden, errores en la asignación de pedidos, falta de seguimiento del estado de los domicilios y confusiones en los pagos, lo que ocasiona retrasos en las entregas, inconformidad de los clientes y pérdida de control del proceso.

Pregunta del problema: ¿Cómo puede Green Bite mejorar la gestión de productos y domicilios para garantizar un control eficiente de los pedidos, reducir errores en la asignación y ofrecer a los clientes información clara y confiable sobre el estado de sus domicilios?

• FLUJO DE SOLUCIÓN - DIAGRAMA DE FLUJO

Para una solución óptima de la necesidad de nuestro cliente, se plantea el siguiente diagrama de flujo:

