



Project Plant Pals Operations & Training Plan June 19, 2024

Document Status: **Draft** | In Review | Approved

Executive Summary

El objetivo principal del plan es establecer prácticas sostenibles de cumplimiento y entrega para las operaciones diarias del servicio de Plant Pals. Al hacerlo, aseguraremos una experiencia de cliente eficaz y de alta calidad, al tiempo que respaldamos el objetivo más amplio de aumentar los ingresos de Office Green en un 5%.

Resultados Deseados

Eficiencia en la Entrega: Nuestro objetivo es entregar el 95% de los pedidos a tiempo dentro del primer mes después del lanzamiento. Para lograrlo, implementaremos un plan de logística y entrega en planta, incluyendo la adquisición de camiones de reparto y la contratación de conductores.

Optimización de Flujos de Ingresos: Configuraremos y mantendremos un software de procesamiento de pedidos y gestión de la cadena de suministro. Esto garantizará que todos los pedidos estén empaquetados y listos para su envío en un plazo de dos días hábiles desde su realización.

Excelencia en el Servicio: Capacitaremos al 90% de los empleados antes del lanzamiento oficial del servicio. Para ello, desarrollaremos un plan de comunicación, prepararemos lecciones de capacitación y realizaremos sesiones de formación.

Project Goal

SMART: Specific, Measurable, Attainable, Relevant, and Time-bound

- Implementar un plan de operaciones y capacitación para el nuevo servicio de Plant Pals, asegurando prácticas de cumplimiento y entrega sostenibles. El objetivo es entregar el 95% de los pedidos a tiempo dentro del primer mes después del

lanzamiento, manteniendo un alto estándar de calidad en la experiencia del cliente. Todo esto debe realizarse dentro de un presupuesto de USD 75,000

Deliverables

1. Plan de Logística y Entrega en Planta:

Desarrollar un plan detallado que optimice la logística y la entrega de pedidos. Esto incluye la adquisición de camiones de reparto, la contratación de conductores y la determinación de tarifas de entrega. El objetivo es lograr que el 95% de los pedidos se entreguen a tiempo dentro del primer mes después del lanzamiento.

2. Configuración del Software de Procesamiento de Pedidos y Gestión de la Cadena de Suministro:

Seleccionar, instalar y mantener un software eficiente para procesar pedidos y gestionar la cadena de suministro. Si se implementa correctamente, todos los pedidos deben estar listos para su envío en un plazo de dos días hábiles desde su realización.

3. Programa de Capacitación para Empleados:

Crear un plan de comunicación y diseñar lecciones de capacitación para el personal. El objetivo es capacitar al 90% de los empleados antes del lanzamiento oficial del servicio. Las sesiones de capacitación deben ser efectivas y garantizar altos estándares de servicio.

Business Case / Background

Why are we doing this?

Plan de logística y entrega en planta:

Establece un objetivo ambicioso: entregar el 95% de los pedidos a tiempo dentro del primer mes después del lanzamiento.

Compra camiones de reparto, contrata conductores y calcula las tarifas de entrega.

Diseña un proceso eficiente para la logística y la entrega en planta.

Software de procesamiento de pedidos y gestión de la cadena de suministro:

Selecciona, instala y mantiene un software eficaz.

Asegúrate de que todos los pedidos estén empaquetados y listos para su envío en un plazo de dos días hábiles desde su realización.

Programa de capacitación para empleados:

Capacita al 90% de los empleados antes del lanzamiento oficial del servicio.

Crea un plan de comunicación, prepara lecciones de capacitación y organiza sesiones de formación.

Caso de negocio:

Explica cómo el proyecto contribuye al éxito general de la empresa.

Por ejemplo, para el proyecto global Plant Pals, podrías destacar que es un servicio muy solicitado por los clientes y mejorará la satisfacción y retención de los mismos.

-

Benefits, Costs, and Budget

Benefits:

- Ingresos por ventas directos.
- Mayor confianza de los clientes.

Costs:

- Tiempo y recursos para implementar los procesos.

Budget needed:

- Impacto financiero del presupuesto de USD 75,000.

Scope and Exclusion

In-Scope:

Crear prácticas de cumplimiento y entrega sostenibles para las operaciones diarias del servicio.

Mitigar posibles pérdidas de ingresos debido a retrasos en envíos y cancelaciones.

Garantizar una experiencia del cliente eficaz y de alta calidad.

Hitos clave:

Logística y entrega en planta:

Crear un plan para entregar el 95% de los pedidos a tiempo dentro de un mes desde el lanzamiento.

Comprar camiones de reparto, contratar conductores y calcular tarifas de entrega.

Software de procesamiento de pedidos y gestión de la cadena de suministro:

Seleccionar, instalar y mantener software eficiente para flujos de ingresos efectivos.

Asegurar que todos los pedidos estén empaquetados y listos para envío en dos días hábiles.

Capacitación de empleados:

Capacitar al 90% de los empleados antes del lanzamiento oficial.

Crear un plan de comunicación, preparar lecciones de capacitación y realizar sesiones de capacitación.

Plazo y presupuesto:

Implementar completamente los protocolos en seis meses.

Ajustar el plan al presupuesto de USD 75,000.

Out-of-Scope:

-

Project Team

Project Sponsor: Director of Operations

Project Lead: Project Manager (You!)

Project Team: Fulfillment Director, Quality Assurance Tester, Inventory Manager, Financial Analyst, Human Resources Specialist, Training Manager

Additional Stakeholders: VP of Customer Success, Account Manager, Receptionist, Sales Director, Sales Team, Marketing Director, Investors

Measuring Success

What is acceptable:

- 1.
- 2.