



Proyecto Plant Pals

Plan de Operaciones y Capacitación

Junio 11, 2023

Estado del documento: **Borrador** | en revisión | Aprobado

Resumen ejecutivo:

La creación e implementación de prácticas de cumplimiento y entrega sostenibles para las operaciones diarias del servicio Plant Pals.

Objetivo del Proyecto

SMART: *Específico, Medible, Alcanzable, Relevante, con límite de tiempo*

- Office Green quiere aumentar la tasa de retención de clientes en un 10% y el nivel de satisfacción del cliente a mayor de 90% en los próximos 12 meses por medio de la creación de un nuevo servicio llamado Plant Pals, el cual será apoyado por un plan de entrenamiento para mejorar los estándares de servicio al cliente al igual que la eficiencia de las operaciones.

Entregables

1. Crear un plan de logística para enviar las plantas, creando un proceso eficiente y con un envío de dos días hábiles en un mínimo de 95% de las órdenes durante el primer mes del lanzamiento del plan. Esto incluye completar las siguientes tareas antes del lanzamiento del servicio:
 - Comprar camiones de envío
 - Contratar conductores para los camiones
 - Calcular tiempos de envío
 - Determinar las rutas de envío
2. Elegir, instalar y mantener un software que permita procesamiento de pedidos

y gestión de la cadena de suministro funcione de la manera correcta, con el objetivo de que el flujo de ingresos sea eficiente, permitiendo que todas las órdenes sean enviadas dos días hábiles después de la fecha de envío.

3. Desarrollar un programa de entrenamiento para empleados con el objetivo de mantener excelentes estándares de servicio. Este programa, preparado y llevado a cabo con horarios asignados a los empleados, será utilizado para entrenar un mínimo del 90% de empleados antes del lanzamiento oficial del servicio Plant Pals.

Caso de negocio / Fondo

¿Por qué estamos haciendo esto?

El plan permite alcanzar el objetivo de un aumento de 5% de ingresos para Office Green, asegurando una excelente experiencia a los clientes, al igual que un mejor índice de satisfacción del cliente y mayor retención de clientes.

Beneficios, Costos, Presupuesto

Beneficios:

- Apoyar el nuevo servicio de Plant Pals, lo cual cumplirá el objetivo de un aumento de ingreso del 5%, disminuyendo envíos tardíos y sus costos relacionados, mejorando el índice de satisfacción del cliente.
- Mejorar la experiencia de servicio al cliente, lo cual ayudará a mejorar la tasa de retención.

Costos:

- El precio del software que permite procesamiento de pedidos y gestión de la cadena de suministro al igual que su instalación.
- El tiempo utilizado en contratar y entrenar a los conductores de los camiones de envío y a los agentes de servicio al cliente.
- Otros costos de envío, tales como camiones y conductores.

Presupuesto necesario:

- \$75,000 USD

Alcance y Exclusión

Dentro del alcance:

- Estándares de servicio al cliente
- Procesos de entrega
- Protocolos de entrenamiento

Fuera del alcance:

- Desarrollo de productos
- Contratos de proveedores

Equipo encargado del proyecto

Patrocinador del proyecto: Director de Operaciones

Líder de Proyecto: Brenda Cantú

Grupo de proyecto:

- Director de Cumplimiento
- Probador de Garantía de Calidad
- Gerente de inventario
- Analista financiero
- Especialista en recursos humanos
- Director de Formación

Partes interesadas adicionales:

- Vicepresidente de Éxito del Cliente
- Gerente de cuentas
- Recepcionista
- Director de ventas
- Equipo de ventas
- Director de marketing
- Inversores

Medición de éxito**Qué es aceptable:**

1. Aumentar las ganancias de Office Green un 5% para el fin de año.
2. Aumentar el índice de satisfacción al cliente por 5%, del 90% al 95% durante los primeros tres meses de haber lanzado el producto de Plant Pals.
3. El 90% de los empleados será capacitado antes del lanzamiento del proyecto.
4. Cumplimiento constante, puntual en dos días del 95 % de todos los pedidos dentro del primer mes del lanzamiento.