

## Caso 1

A continuación, se describe un proceso de post venta de una importante empresa dedicada al rubro de la fabricación de equipamiento y herramientas para la actividad agropecuaria: Post Venta recibe el problema por parte del cliente (por email o telefónicamente) y genera la Orden de Servicio. Si el producto está en garantía, el costo del envío y del servicio lo asume la empresa, de lo contrario los gastos corren por cuenta del cliente. El equipo ingresa por Recepción, que deberá colocarlo en el área correspondiente, donde no obstruya el paso y quede alejado de otros equipos o materiales, e inmediatamente dar aviso al área de Post Venta para que realice las siguientes actividades: a) Elabore remito de entrada colocando las observaciones. El remito debe imprimirse por triplicado (Original para el cliente cuando se haga entrega del producto, el duplicado para identificación del producto y el triplicado para Post Venta). b) Identifique el producto con el remito de entrada (duplicado). c) Coordine el traslado del equipo al área de Bien de Cliente. d) Archiva el triplicado del remito de entrada en la carpeta identificada como "Remitos Bien del Cliente". En caso de que los productos estén en garantía el Encargado de Post Venta genera Pedido de Venta (sin costo) y comunica al técnico para que realice la reparación del equipo. Si el producto está fuera de garantía el responsable de Post Venta debe avisar al Técnico de Bien del Cliente para que realice el diagnóstico del equipo, establezca las actividades y repuestos necesarios para la reparación y las registre en el duplicado del remito de entrada. Luego del diagnóstico, el Técnico, Post Venta elabora el presupuesto y lo envía al cliente, quien debe prestar conformidad fehaciente y realizar el pago correspondiente (depósito o transferencia). Una vez que Post Venta recibe por email el comprobante de pago, genera el Pedido de Venta (con cargo) y envía a Administración el comprobante para que apruebe el pedido y realice la facturación del mismo. En caso de que el cliente no apruebe el

presupuesto, se le informa los días y horarios en que puede pasar a retirar el producto por las instalaciones. El Técnico inicia con la reparación del equipo y al finalizar debe registrar en el duplicado del remito el número de legajo, firma y fecha en que realizó la reparación, luego debe ubicar el producto en el sector de Bien de Cliente e informar al responsable de Post Venta que culminó la reparación del producto. Una vez embalado, Despacho elabora e imprime la etiqueta y el remito de salida de producto (en duplicado) y coordina su entrega según las siguientes opciones: a) Si el Bien de Cliente está en garantía y dentro de Córdoba: El producto se entrega en el domicilio del cliente con personal y medios propios. b) Si el Bien del Cliente está fuera de garantía y dentro de Córdoba: El producto es retirado por el cliente en las instalaciones. c) Si el Bien del Cliente está fuera de Córdoba (este o no en garantía): El producto es enviado con una empresa de transporte. Luego del envío, Despacho debe entregar a Administración la copia del remito firmada por el transporte o el cliente para que sea archivado. El responsable de Post-Ventas debe corroborar que el equipo funciona correctamente y registra la satisfacción del cliente con el servicio realizada personalmente cuando firma el recibo y a través de una encuesta que se envía por mail. De esta manera la empresa se asegura de haber brindado un servicio efectivo.

En base al proceso descrito, realice:

➤ Análisis: Describa la principal herramienta de recolección de datos que puede utilizar e indique las razones de su elección.

➤ Diagnóstico: Realice la descripción gráfica del proceso planteado y defina el dueño y el cliente del mismo.

➤ Propuesta de Mejora: Describa cuáles son las posibles metodologías (y sus diferentes pasos) para llevar a cabo mejoras en los procesos de las organizaciones utilizando ChatGPT. Además:

1. Defina la metodología de mejora más conveniente según el caso en cuestión y justifique su elección
2. Describa los pasos que debe realizar para llevarla a cabo, proponiendo una mejora
3. Defina indicadores de eficiencia y eficacia para medir la implementación propuesta