

# Análisis ROAM

|                   | Problemas                                                                                                                         | Acciones                                                                                                                                                                                                               | Designación ROAM |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Problema 1</b> | 10% de las plantas no se colocan en macetas de forma adecuada.                                                                    | Te contactaste con el depósito para actualizar el proceso de colocar las plantas en macetas y no hubo problemas durante dos semanas.                                                                                   | Resuelto         |
| <b>Problema 2</b> | Los clientes se están quejando.                                                                                                   | Tu equipo se contactó con los clientes, escuchó sus problemas y ofreció enviarles una nueva tanda de plantas gratis. La mayoría de los clientes quedaron satisfechos con esta solución.                                | Mitigado         |
| <b>Problema 3</b> | Debido a un problema con el software, el equipo de relaciones con el cliente no recibe todas las solicitudes ni todas las quejas. | Le solicitaste al especialista de TI que arreglara el problema lo más rápido posible.                                                                                                                                  | Asignado         |
| <b>Problema 4</b> | Algunos clientes están cancelando su suscripción.                                                                                 | Tu equipo se contactó con los clientes y, a pesar de que les ofreció una promoción para renovar la suscripción, estos clientes no cambiaron de parecer. No se puede hacer nada al respecto, pero el impacto es mínimo. | Aceptado         |
| <b>Problema 5</b> | No contamos con suficientes conductores para realizar las entregas.                                                               | Solicitaste al especialista de Recursos Humanos que programara un día de contratación para contratar e incorporar a más conductores.                                                                                   | Asignado         |
| <b>Problema 6</b> | Las plantas se envían tarde.                                                                                                      | Tu equipo volvió a analizar las rutas de envío para que fueran más eficaces y minimicen las entregas tardías.                                                                                                          | Mitigado         |
| <b>Problema 7</b> | El presupuesto está cada vez más ajustado.                                                                                        | Tu analista financiero volvió a examinar los gastos del proyecto y logró aumentar el presupuesto. Ese dinero extra fue suficiente para contrarrestar las pérdidas recientes.                                           | Resuelto         |