



Proyecto Plant Pals: Plan de operaciones y capacitación 01 de febrero

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

Resumen ejecutivo:

Nuestro plan consiste en desarrollar nuevas operaciones y capacitación para brindar un mejor servicio, lo anterior a modo de satisfacer las demandas del servicio de Plant Pals.

Objetivo del proyecto

SMART:

- Crear prácticas de cumplimiento y entrega sostenibles para las operaciones diarias del servicio en busca de aumentar los ingresos de Office Green en un 5%.

Entregables

1. Mitigar las posibles pérdidas de ingresos causadas por los retrasos en los envíos y a las cancelaciones.
2. Garantizar una experiencia del cliente eficaz y de alta calidad.
3. Configurar el software de procesamiento de pedidos y de gestión de la cadena de suministro para que los flujos de ingresos sean más eficaces.

Caso de negocio/ Contexto

¿Por qué hacemos esto?

- Satisfacer las demandas del servicio de Plant Pals y con ello ganar la fidelización de

clientes y aumentar los ingresos y facturación.

Beneficios, costos y presupuesto

Beneficios:

- Respaldo un nuevo servicio que va a derivar en un 5% de crecimiento de los ingresos, reducir envíos tardíos y costos relacionados, y mejorar la satisfacción del cliente

Costos:

- Previo del software, tarifas de instalación, tiempo que se destina a contratar y capacitar personal

Presupuesto necesario:

- USD 75,000

Alcance y exclusión

Dentro del alcance:

- Estándares de servicio al cliente, procesos de entrega, protocolos de capacitación

Fuera del alcance:

- Desarrollo de productos, contratos con proveedores

Equipo del proyecto

Patrocinador del proyecto: Director de Operaciones

Director del proyecto: Gerente de proyectos (tú)

Equipo del proyecto: Director de Cumplimiento, tester de QA, gerente de Inventario, analista financiero, especialista en Recursos Humanos, gerente de Capacitación

Interesados adicionales: Vicepresidente de Éxito del cliente, gerente de Cuenta, recepcionista, director de Ventas, equipo de Ventas, director de Marketing, Inversores

Medición del éxito

¿Qué es aceptable?:

1. Aumentar los ingresos de Office Green en un 5%.
2. Entregar el 95% de los pedidos a tiempo en el plazo de un mes a partir del lanzamiento