



Proyecto Plant Pals: Plan de operaciones y Capacitación

Eduardo V. Abad



Estatuto del Proyecto Plant Pals

Estatuto del Proyecto



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.

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



Estructura de Desglose de Trabajo (WBS)

Estructura de Desglose de Trabajo (WBS)

La herramienta **estructura de desglose del trabajo** permite ordenar los hitos y las tareas de un proyecto en una jerarquía, en el orden en que deben completarse. La WBS es clave para el plan de proyecto, ya que divide el trabajo en partes más manejables. Se busca que las tareas sean visibles en un solo lugar con las descripciones, los propietarios y las fechas de entrega indicados de forma clara. Esto permitirá al equipo comprender quién es responsable de qué tareas y cuándo debe completarse cada una. A continuación se muestra parte de la documentación WBS para el proyecto Palm Plants.

Hoja de calculo de la estructura de desglose del trabajo (WBS) de Plant Pals					
Hito	ID	Tarea	Responsable	Duración (días)	Notas
Definir un plan de entregas y logística de la planta	1.1	Adquirir materiales de embalaje	Director de cumplimiento	20	El director de cumplimiento adquiere los materiales
	1.2	Contratar a los conductores de reparto	Especialista en Recursos Humanos	10	El especialista en Recursos Humanos supervisa la contratación
	1.3	Calcular los costos de envío	Analista financiero	2	El analista financiero realiza un seguimiento de los costos e ingresos
Seleccionar e instalar el software y los equipos de la cadena de suministro	2.1	Supervisar la configuración que realizarán los proveedores del software de gestión de inventario y cumplimiento de pedidos	Gerente de inventario	5	El gerente de inventario mantiene el inventario y supervisa la instalación del software
	2.2	Supervisar la instalación de los equipos de cumplimiento de pedidos por parte de los proveedores	Director de cumplimiento	5	El director de cumplimiento se asegura de que los equipos funcionen, con la ayuda del tester de QA
	2.3	Establecer los protocolos internos de seguridad de los equipos	Tester de QA	2	El tester de QA garantiza la calidad del producto, y determina los protocolos de seguridad y las prácticas recomendadas
Preparar y poner en marcha un programa de capacitación para empleados	3.1	Desarrollar sesiones de capacitación	Especialista en Recursos Humanos	2	El especialista en Recursos Humanos prepara las sesiones de capacitación, con la ayuda del gerente de capacitación.
	3.2	Capacitar a los empleados para usar el software y los equipos	Gerente de capacitación	5	El gerente de capacitación dirige el programa de capacitación sobre los protocolos establecidos
	3.3	Monitorear el progreso y mejorar los procesos de capacitación	Gerente de capacitación	14	El gerente de capacitación perfecciona los procesos de capacitación



Cronograma del Proyecto

Cronograma del Proyecto

En el centro del plan está el cronograma del proyecto, que ayudará a **estimar la cantidad de tiempo** que tomará completar las tareas el proyecto y brindará al equipo una forma de rastrear el progreso con respecto a los objetivos. Establecer tareas e hitos claramente definidos y diferenciados, integrarlos en el cronograma del proyecto y utilizar una herramienta para visualizarlos en conjunto ayudará a organizar el proyecto e impulsarlo. A continuación se muestra parte de la documentación del Cronograma de Palm Plants.



Gantt Chart

TITLE: Plant Pals Operations and Training Plan

PROJECT MANAGER: Eduardo Abad

COMPANY NAME: Office Green

CREATION DATE: 02/15

TASK ID NUMBER	MILESTONES & TASKS	TASK OWNER	START DATE	DUE DATE	DURATION	PCT OF TASK COMPLETE												
							WEEK 1						WEEK 2					
							MARCH											
							M	T	W	R	F	S	M	T	W	R	F	S
							1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Definir un plan de entregas y logística de la planta																	
1.1	Adquirir materiales de embalaje	Director de Cumplimiento	01/03/2023	12/03/2023	10	0%												
1.2	Contratar a los conductores de reparto	Especialista en Recursos Humanos	15/03/2023	26/03/2023	10	0%												
1.3	Calcular los costos de envío	Analista Financiero	29/03/2023	09/04/2023	10	0%												
2	Seleccionar e instalar el software y los equipos de la cadena de suministro																	
2.1	Supervisar la configuración que realizarán los proveedores del software de gestión de inventario y cumplimiento de pedidos	Director de Cumplimiento	12/04/2023	14/04/2023	3	0%												
2.2	Supervisar la instalación de los equipos de cumplimiento de pedidos por parte de los proveedores	Administrador de Inventario	15/04/2023	16/04/2023	2	0%												
2.3	Deleminar protocolos de seguridad internos para el equipo	Tester QA	19/04/2023	30/04/2023	10	0%												
3	Desarrollar y poner en marcha un programa de capacitación para empleados																	
3.1	Desarrollar sesiones de capacitación	Especialista en Recursos Humanos	03/05/2023	14/05/2023	10	0%												
3.2	Capacitar a los empleados para usar el software y los equipos	Gerente de Capacitación	17/05/2023	28/05/2023	10	0%												
3.3	Monitorear el progreso de los empleados y mejorar los procesos de capacitación.	Gerente de Capacitación	31/05/2023	11/06/2023	10	0%												





Presupuesto del Proyecto

Presupuesto del Proyecto

A lo largo del ciclo de vida del presente proyecto, será necesario **administrar y monitorear** el presupuesto. El presupuesto del proyecto está vinculado al plan del proyecto porque depende en gran medida de los elementos clave del proyecto y la vinculación de estos componentes permite una gestión y una visibilidad más fluidas. A continuación se muestra parte de la documentación del presupuesto de Palm Plants.

Presupuesto: Operaciones y capacitación del proyecto Plant Pals

						PRESUPUESTO OBJETIVO	GASTO REAL/FINAL	MENOS/ MÁS
						\$ 62,000.00	\$ -	\$ 62,000.00
HITOS Y TAREAS	MANO DE OBRA	MATERIALES	COSTO FIJO			PRESUPUESTO	REAL	MENOS/MÁS
	EMPLEADO	HORAS	TARIFA	UNIDADES/UNIDAD(ES)				
Hito 1: Definir un plan de entregas y logística de la planta								
Tarea 1: Comprar camiones de reparto	Director de Cumplimiento			2	15000	\$ 30,000.00		\$ (30,000.00)
Tarea 2: Adquirir materiales de embalaje	Director de Cumplimiento			1500	2	\$ 3,000.00		\$ (3,000.00)
Tarea 3: Pagar a los conductores de reparto	Conductores de reparto	160	\$ 15.00			\$ 2,400.00		\$ (2,400.00)
Total						\$ 35,400.00	\$ -	
Hito 2: Seleccionar e instalar software y equipos de gestión de la cadena de suministro.								
Tarea 1: Seleccionar un proveedor (incluye configuración, instalación e implementación)	Gerente de Inventario				\$ 15,000.00	\$ 15,000.00		\$ (15,000.00)
Total						\$ 15,000.00	\$ -	
Hito 3: Desarrollar y poner en marcha un programa de capacitación para empleados								
Tarea 1: Desarrollar sesiones de capacitación	Especialista en RR.HH.	80	\$ 50.00			\$ 4,000.00		\$ (4,000.00)
Tarea 2: Capacitar a los empleados para usar el software y los equipos	Gerente de capacitación	80	\$ 25.00			\$ 2,000.00		\$ (2,000.00)
Tarea 3: Monitorear el progreso de los empleados y mejorar los procesos de capacitación	Gerente de capacitación	80	\$ 25.00			\$ 2,000.00		\$ (2,000.00)
Total						\$ 8,000.00	\$ -	
Margen de seguridad de reserva						\$ 3,600.00		
TOTAL						\$ 62,000.00	\$ -	



Plan de Gestión de Riesgos de Operaciones y Capacitación

Plan de Gestión de Riesgos de Operaciones y Capacitación

La **gestión de riesgos** es una práctica continua durante todo el desarrollo del proyecto. Mediante un Plan de gestión se busca identificar y analizar riesgos, su evaluación y tratamiento para finalmente supervisarlos y controlarlos. A continuación se presenta parte de la documentación realizada en este ámbito para Palm Plants.



Operations & Training Risk Management Plan

Author: Eduardo Abad
Status: Draft

Created: Febrero 14
Updated: Febrero 15

Objective

El objetivo del presente documento es reducir o mitigar los riesgos que pueden afectar negativamente a la empresa. Proporcionar una base estratégica y congruente para tomar decisiones para cada tipo de riesgo. Planificar las acciones enfocadas en reducir o eliminar los riesgos potenciales de la empresa.

Executive Summary

Identificar posibles riesgos en el lanzamiento de las operaciones de Plant Pals. Los hitos del presente proyecto son riesgos presupuestarios y riesgos en el cronograma.

Por un lado los riesgos presupuestarios abarcan que el costo de cada camión de reparto supere la cotización inicial. Un proveedor de productos podría cobrar una tarifa más alta de lo esperado y que un proveedor de productos pueda perder un envío.

Finalmente los riesgos en el cronograma abarcan que algun gerente de capacitación se enferme o la capacidad para contratar suficientes empleados a tiempo para capacitarlos antes del lanzamiento y que actualmente más del 50% de los empleados renuncian después de un proceso de capacitación difícil y hay que tenerlo en cuenta.

RISK TYPE ONE: Going over the project budget

Scenario	Risk to project (L/M/H)	Mitigation Plan
Un proveedor de productos pierde un envío	L	Controlar el plan de envíos y pedidos para dar seguimiento a sus rutas y horarios de entrega.
Un proveedor de productos cobra una tarifa más alta de lo esperado	M	Evitar proveedores que no tengan buena ética profesional ni buen historial, ya que esto puede afectar el proyecto.
El costo de cada camión de reparto supera la cotización inicial en USD 16,000	H	Reducir la flota de camiones inicialmente mientras se busca otro proveedor o una nueva gama de camiones que cumplan con el presupuesto.

Appendix:

Probability chart:

Probability		
	Qualitative	Quantitative (if measurable)
Low	Very low chance of risk occurring.	Less than <10% chance of risk occurring.
Medium	Medium chance of risk occurring.	10%-49% chance of risk occurring.
High	High chance of risk occurring.	50%-100% chance of risk occurring.



Informe de Situación del Proyecto

Informe de Situación del Proyecto

Mediante informes de situación del proyecto se llevan a cabo **actualizaciones oportunas sobre el progreso**. Se redactan de manera concisa y son útiles y clave para ofrecer información general buscando que los miembros del equipo obtengan un panorama general de lo que sucede y garantizar entiendan lo que está en curso, si hay algo bloqueado y qué trabajo continua.

Nombre del proyecto: Operaciones Plant Pals

Fecha de hoy: 5 de julio

Resumen			Estado general (RAV)	
Instalamos nuevo software para controlar los pedidos y empezamos a enviar el primer lote de prueba de Plant Pals a los clientes. Sin embargo, tuvimos algunos problemas con la calidad del producto, la comunicación con el cliente y el proceso de entrega. Nuestros próximos hitos incluyen enviar el lote de boletines informativos de prueba que les cuenta a los clientes sobre las plantas y también enviar el segundo lote de plantas. En este informe, también comunicamos los riesgos y problemas principales que surgieron durante el proceso y qué vamos a hacer al respecto.			Ámbar	
Hitos y tareas completados				
Descripción	Fecha	Estado	Responsable	Comentarios
Comprar e instalar un nuevo software para realizar un seguimiento de los pedidos entrantes	15 de junio	Finalizada	Especialista en TI	La instalación tardó tres días más de lo esperado.
Comenzamos a enviar lotes de prueba de pedidos de Plant Pals a los clientes	21 de junio	Finalizada	Director de Cumplimiento	El número de pedidos superó los objetivos en un 15%.
Próximos hitos y tareas				
Descripción	Fecha	Estado	Responsable	Comentarios
Enviar a los clientes el primer lote de boletines electrónicos con un tutorial sobre el cuidado de sus plantas.	7 de julio	Próxima	Gerente de Servicio al cliente	El boletín debe seguir las pautas de diseño de marca de Office Green.
Cumplir con, al menos, el 95% de las fechas de entrega a tiempo.	19 de julio	Próxima	Director de Cumplimiento	La tasa de error debe ser inferior al 5%
Riesgos y problemas principales				
Problema	Impacto	Acción		Responsable
El equipo del depósito informa que el 10% de las plantas no se colocaron correctamente en macetas	Pérdida de ganancias, quejas y problemas presupuestarios	Evaluar y ajustar el proceso de colocar las plantas en macetas		Gerente de operaciones del depósito
El equipo de relaciones con el cliente recibe solo el 30% de las solicitudes y quejas.	Insatisfacción del cliente	Solucionar problemas con el nuevo software de servicio al cliente		Especialista en TI
La tasa actual de finalización de entregas es solo del 80%	Suscripciones canceladas	Contratar y capacitar a más conductores para las entregas		Especialista en RR.HH.



Análisis ROAM

Análisis ROAM del Proyecto

A continuación se muestra parte de la documentación y *análisis de gestión y evaluación de riesgos* buscando se aborden de la forma mas adecuada con mayor transparencia y precisión.

Análisis ROAM			
	Problemas	Acciones	Designación ROAM
Problema 1	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
Problema 2	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
Problema 3	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
Problema 4	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
Problema 5	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
Problema 6	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
Problema 7	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



Planificación de Reunión

Planificación de Reunión de Análisis de Resultados de Satisfacción de Clientes

Buscando llevar acabo reuniones estructuradas, intencionadas e inclusivas se envía previo a estás la planificación donde se detallan los participantes, propósito y agenda (clara y concisa), buscando la participación activa de los involucrados y la reunión sea productiva. A continuación se detalla el modelo a seguir durante todo el desarrollo del proyecto.

Reunión de equipo

21 de junio / 10 a.m. / Sala de conferencias

Participantes

Analista financiero

Director de Cumplimiento

Gerente de Servicio al cliente

Gerente de Inventario

Especialista en TI

Propósito y expectativas

El propósito de la reunión es analizar los resultados de satisfacción de clientes con el producto y el servicio del proyecto Plant Pals de Office Green con los lotes de prueba antes del lanzamiento oficial del servicio. Las expectativas son lograr optimizar la calidad del producto, los plazos de entrega y la atención al cliente de cara al próximo lanzamiento del servicio.

Agenda

- **Tema 1: Investigar otros motivos por los cuales algunas entregas están siendo tardías.**
 - Director de Cumplimiento, Gerente de Servicio al Cliente y Gerente de Inventario.
 - *Lluvia de Ideas.*
- **Tema 2: Capacidad de Office Green para llevar acabo la mayoría de las entregas antes de los horarios laborales estándar y temprano por la mañana.**
 - Director de Cumplimiento, Gerente de Servicio al Cliente y Gerente de Inventario.
 - *Análisis y Propuestas para llevar a cabo e objetivo.*
- **Tema 3: Optimización del software de servicio al cliente**
 - Especialista en TI y Gerente de Servicio al Cliente.
 - *Análisis y Propuestas para llevar a cabo e objetivo.*
- **Tema 4: Evaluar la capacidad de Office Green para agregar un chat online en tiempo real para mejorar el servicio al cliente.**
 - Analista Financiero, Especialista en TI y Gerente de Servicio al Cliente.
 - *Análisis y Propuestas para llevar a cabo e objetivo.*



Sprint Backlog

Backlog del Proyecto

Epopeya	Título de la historia del usuario	Historia	Criterios de aceptación	Valor	Estimación (Puntos de historia)
Iniciativas para el cuidado de plantas	Plantas para el cuidado de la	Como propietario de una planta, quiero tener las herramientas adecuadas para cuidar mi planta y poder mantenerla saludable y hermosa.	1) Poder comprar kits de inicio para el cuidado de las plantas (para helechos, suculentas, vides, etc.) 2) Opción de comprar kits parciales o herramientas individuales	USD	13
Árboles bonsái	Selección del bonsái	Como posible cliente, quiero poder ver distintas variedades de árboles bonsái para elegir el que más me guste.	1) Capacidad para seleccionar entre muchas especies de árboles 2) Opciones para ordenar por especies, tamaño y requisitos de cuidado	USD	13
Iniciativas para el cuidado de plantas	Opciones de bajo mantenimiento	Como cliente potencial, quiero saber qué plantas son más fáciles de cuidar para poder comprar opciones de bajo mantenimiento.	1) Capacidad de clasificar plantas por dificultad de cultivo, "principiante", "intermedio" y "avanzado" 2) Capacidad para buscar plantas con necesidades de cuidado similares	USD	8
Iniciativas para el cuidado de plantas	Plantas para el cuidado de las	Como propietario de una planta, quiero acceder fácilmente a las instrucciones de cuidado para poder mantener mi planta viva por más tiempo.	1) Recibir un folleto de cuidado de plantas con cada pedido 2) Opción para suscribirse a correos electrónicos mensuales con consejos de cuidado estacional	USD	8
Iniciativas para el cuidado de plantas	Plantas y asesoramiento de expertos	Como propietario de una planta, quiero obtener ayuda y asesoramiento de expertos rápidamente para saber qué hacer si mi planta se enferma.	1) Acceso a asistencia por chat en directo 2) Ampliación del horario de asistencia telefónica	USD	8
Iniciativas para el cuidado de plantas	Recordatorios de riego	Como propietario de plantas, quiero que me recuerden cuándo regar mis plantas para no regarlas de más ni de menos.	1) Opción de configurar recordatorios a través de mensajes de texto o de correos 2) Opción de agregar pegatinas de recordatorio para usar con los calendarios en cada orden	USD	5
Iniciativas para el cuidado de plantas	Política de devolución	Como cliente, quiero una forma sencilla de devolver mi pedido para poder estar seguro de que tengo la planta adecuada para mí.	1) Enlace a las preguntas frecuentes sobre créditos y devoluciones en la página de inicio 2) Envío de todas las órdenes con etiquetas de devolución e instrucciones	USD	5

Sprints		
Nombre	Sprint actual	Sprint siguiente
Fecha de inicio	marzo 1	marzo 22
Fecha de finalización	marzo 19	abril 9
Capacidad de punto	0	0
Puntos asignados	0	0
Valor atribuido	0	0

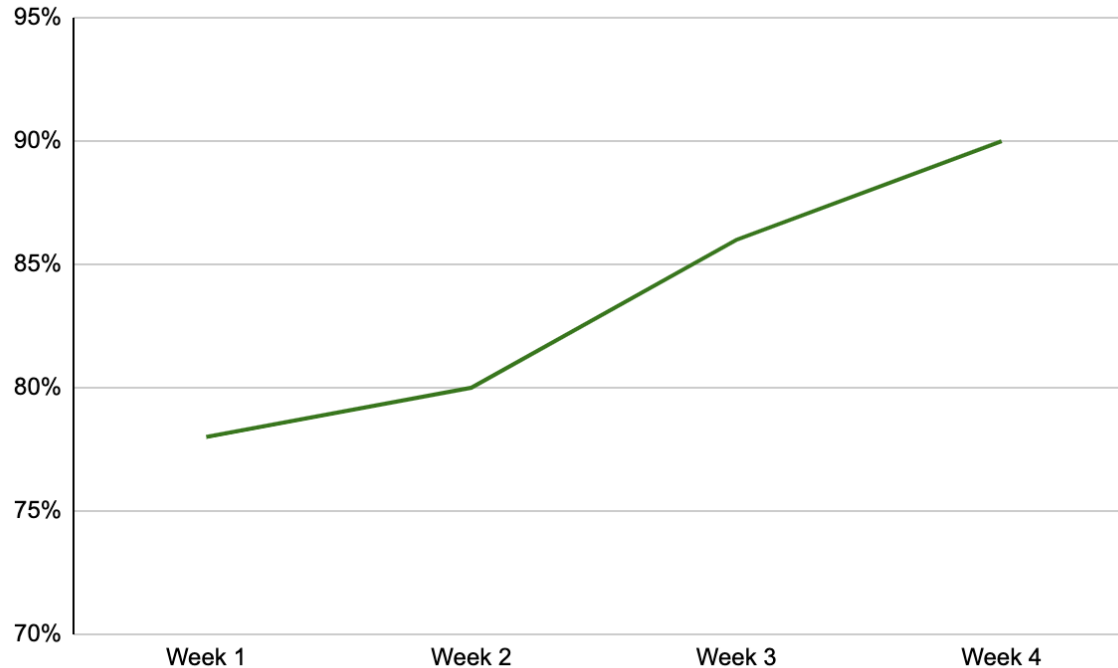
Características, requisitos y actividades asociadas a los entregables para lograr el objetivo del proyecto y maximizar el valor para el cliente.



Resultados de la encuesta a los clientes de Plant Pals

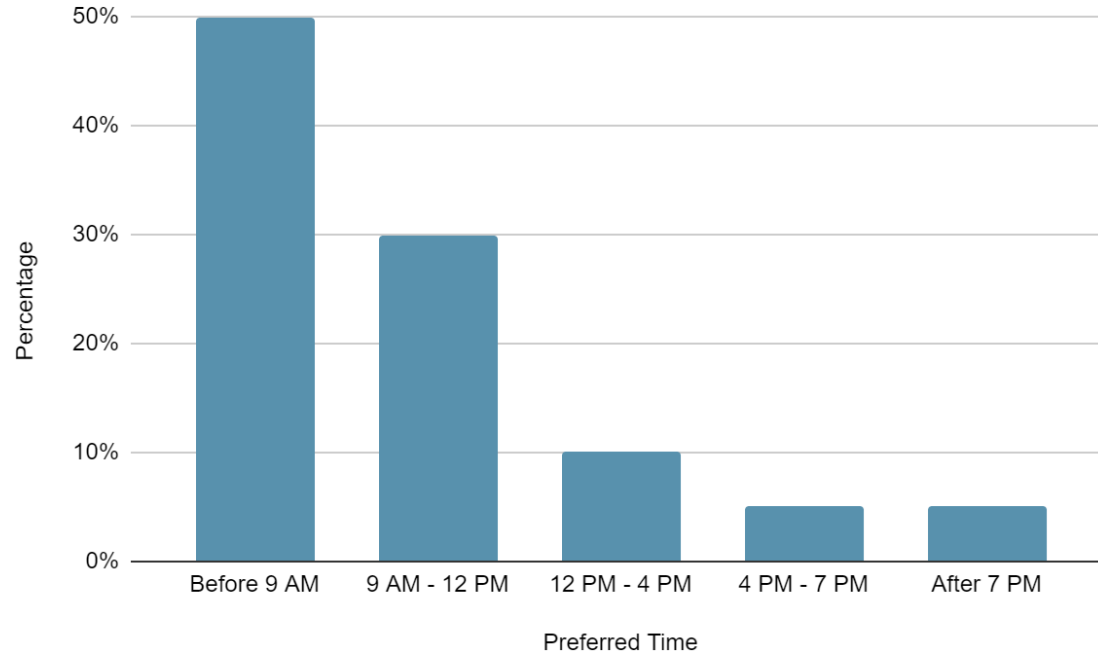
Encuestamos a 50 clientes de lotes de prueba de Plant Pals durante un período de cuatro semanas para conocer su satisfacción con el producto, el proceso de entrega y la atención al cliente.

¿Tu envío llegó a tiempo?



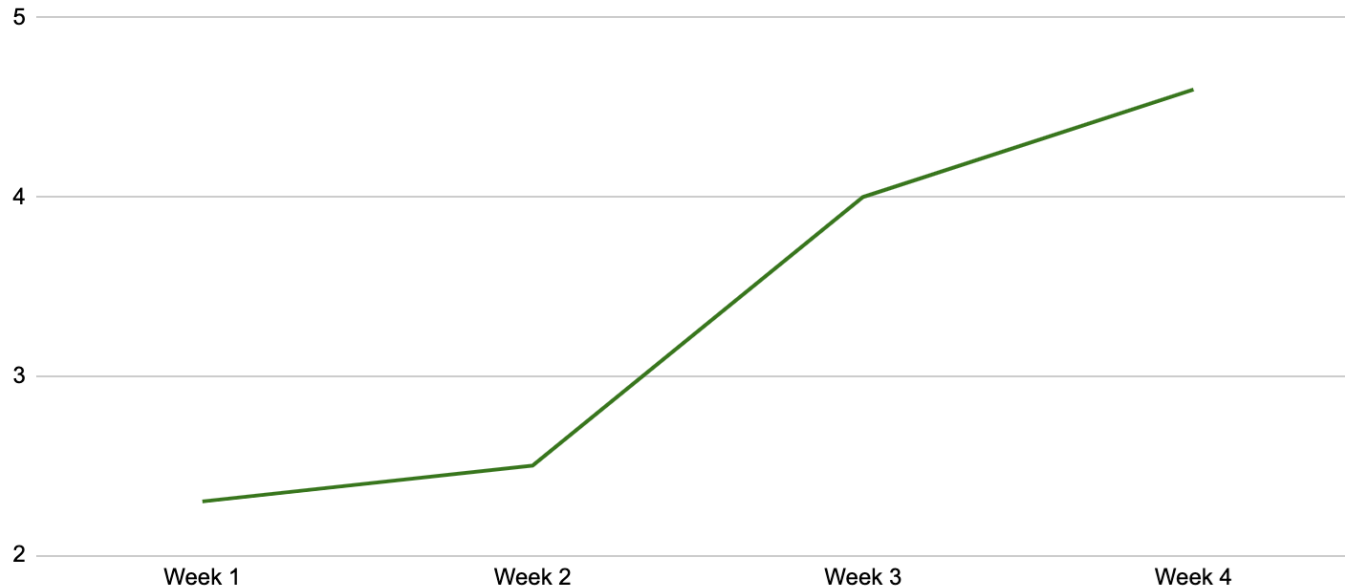
Conclusiones clave y elementos de acción: Hacia el final de la encuesta, las entregas a tiempo habían aumentado a 90%, lo que constituye una mejora concreta, pero todavía no alcanzamos nuestro objetivo de 95%. Es necesario investigar otras razones que ocasionen las entregas tardías.

¿Cuál es el mejor momento del día para recibir un envío de Plant Pals?



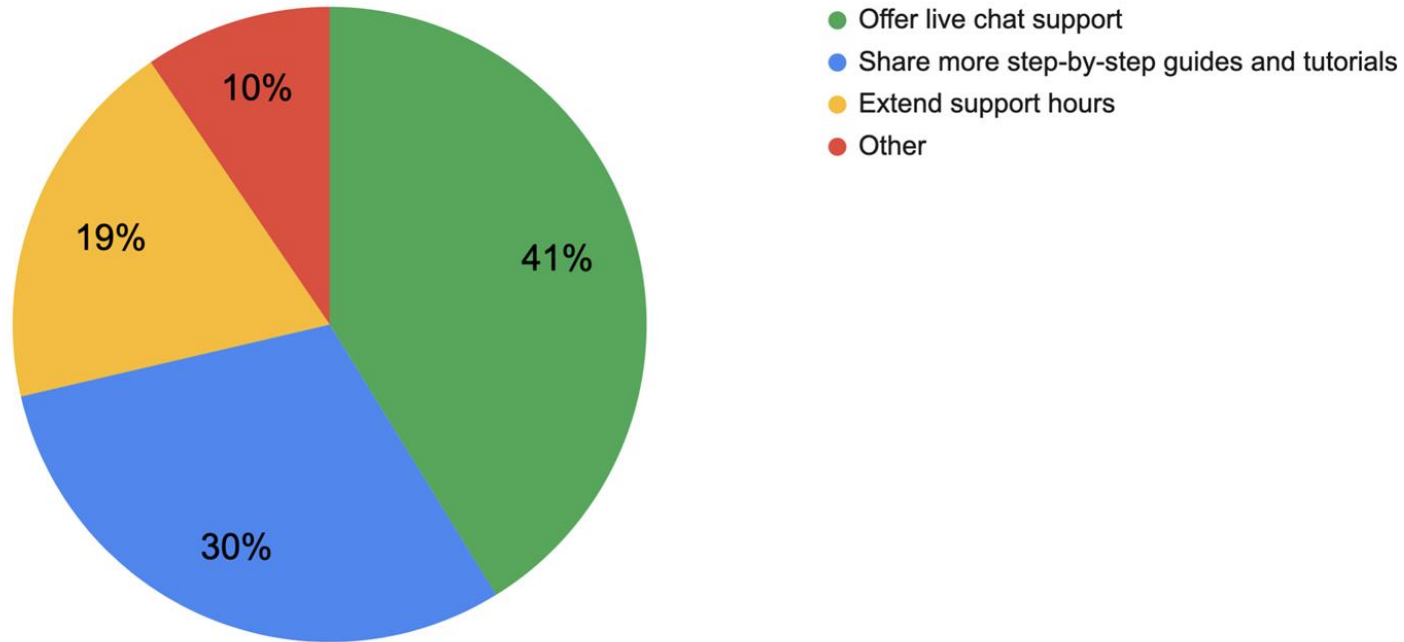
Conclusiones clave y elementos de acción: En casi su totalidad, los clientes prefieren entregas antes de los horarios laborales estándar y temprano por la mañana. Considerar la programación de rutas de entrega más temprano, lo cual podría contribuir a aumentar las entregas exitosas y a tiempo a 95%.

En una escala del 1 al 5, donde 1 es el más bajo y 5 el más alto, ¿cuál es tu grado de satisfacción con la atención al cliente?



Conclusiones clave y elementos de acción: Una vez que resolvimos el problema con el software de servicio al cliente, la satisfacción respecto de la atención al cliente aumentó. Todavía queda mucho por mejorar, así que es necesario seguir controlando las respuestas y las soluciones cuando recibimos tickets de soporte.

En general, ¿qué sugerirías para mejorar la atención al cliente?



Conclusiones clave y elementos de acción: Algunos clientes manifestaron que la opción de chatear con alguien en tiempo real mejoraría la atención al cliente. Además, muchos encuestados comentaron que las guías y los tutoriales fueron útiles. Sería bueno investigar si debemos ampliar estas ofertas para especies específicas de plantas.

Conclusión y próximos pasos

Los resultados de la encuesta anterior mostraron algunos problemas iniciales al lanzar la prueba. Los últimos resultados indican que solucionamos algunos de esos problemas:

1. Contratar más conductores generó un aumento de alrededor de 10% en las entregas a tiempo
2. La satisfacción del cliente aumentó cuando logramos resolver los problemas técnicos que ya habíamos detectado

Sin embargo, queda mucho por mejorar. Así que recomendamos lo siguiente:

1. Enfocarse en entregas temprano para cumplir con el objetivo de entregas a tiempo
2. Los clientes prefieren la opción de chatear con alguien en tiempo real. Considerar la asignación de más recursos de atención al cliente para el chat en tiempo real. Seguir generando tutoriales y guías para las nuevas ofertas.
3. Seguir realizando encuestas continuamente y controlando los resultados para mejorar aún más.