

PODERER



Objetivo, Público y Duración

- Poder 7 enseña una metodología de solución de problemas



- Tamaño del grupo: de 6 a 24 personas



- 0,5 a 1 día

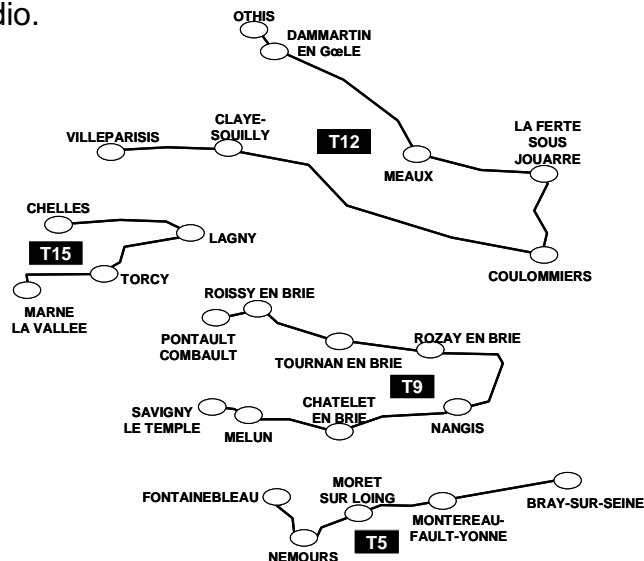
Presentación del caso

La empresa :

DISTRIMAX es una empresa distribuidora cuyo trabajo consiste en el reparto de televisores y electrodomésticos SIMPSON a tiendas de la zona Este de l'Ile-de-France. Para el reparto cotidiano a un centenar de tiendas, se ha organizado diez y seis rutas. Las rutas tienen como punto de partida los almacenes DISTRIMAX ubicados en Porte de La Villette (referirse al plano).

El problema :

Desde hace ocho semanas, la Dirección Comercial tiene conocimiento de la insatisfacción por parte del cliente. Un primer análisis ha sacado a la luz, efectivamente, el recrudecimiento de anomalías de reparto en el sector de la Seine y Marne. Dicho sector representa 4 de las 16 rutas organizadas todos los días en toda la región. Estas 4 rutas (numerados: 5 - 9 -12 -15) serán el objeto del estudio.



Los participantes forman parte de la *task force*, bautizada como **PRESTACIÓN**, que la Dirección General ha encargado de llevar a cabo con el fin de aportar una solución a este problema y preconizar soluciones, debiéndose integrar en el marco de la "política de mejoramiento del servicio al cliente".

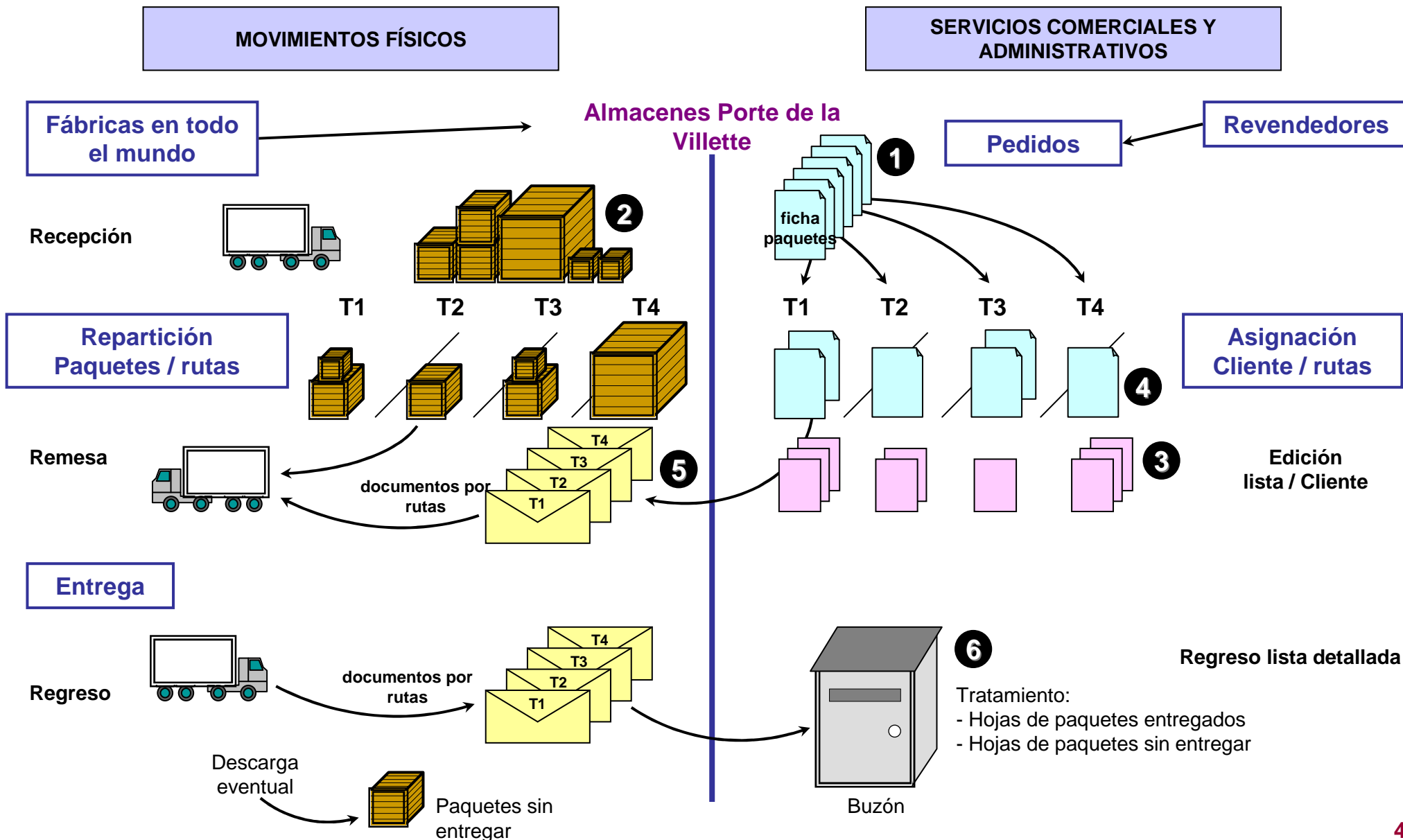
El proceso de reparto :

A cada chofer corresponde una ruta de la cual es responsable. Todas las mañanas antes de las 7 am, el jefe de muelle procede a la carga de vehículos conforme a las órdenes de reparto que ha recibido. Los chóferes toman posesión de sus vehículos en la mañana una vez que éstos se encuentran llenos, así como del sobre (5) que contiene las listas detalladas de reparto y las "hojas de paquete". Una "hoja de paquete" FC (1) corresponde a un paquete con la que se identifica el contenido (naturaleza, origen y número de serie), la procedencia (fábrica) y la fecha de expedición. Dicha hoja se ha elaborado en la fábrica donde se ha fabricado el producto. Las hojas de paquetes acompañan los paquetes (2) despachados de las fábricas. Permiten preparar las listas detalladas de reparto (3), así como las rutas (4) y, de una manera más general, seguir el curso del paquete.

Simpson trabaja garantizando la calidad con sus fábricas, por lo tanto, los paquetes no se abren, sino que simplemente se manipulan durante el circuito de distribución. En la noche, después de cada ruta, los chóferes regresan sus vehículos y deben colocar en el casillero "entrega de lista detallada" (6) las copias de las mismas, así como las "hojas de paquetes" firmadas por los clientes. Anotando en la copia de las listas detalladas las posibles anomalías encontradas durante el reparto. Las copias de las listas detalladas y de las "hojas de paquetes" entregadas al regreso de su ruta permiten cumplir con la gestión de pedidos y paquetes. Los paquetes que no se puedan entregar eventualmente, se depositan en el almacén y sus respectivas "hojas de paquete" son objeto de un tratamiento que permita volver a colocar el paquete en cuestión dentro del circuito de distribución lo antes posible.

DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS SIMPSON

Ile de France Este: empresa Distrimax



Metodología de solución del problema

FASE I

El PROBLEMA

- etapa 1: definir la situación de partida
- etapa 2: cuantificar la situación actual
- etapa 3: determinar el aspecto principal
- etapa 4: definir el objetivo que se quiere alcanzar

FASE II

Las CAUSAS

- etapa 5: exponer todas las causas
- etapa 6: analizar las causas
- etapa 7: comprobar las hipótesis

FASE III

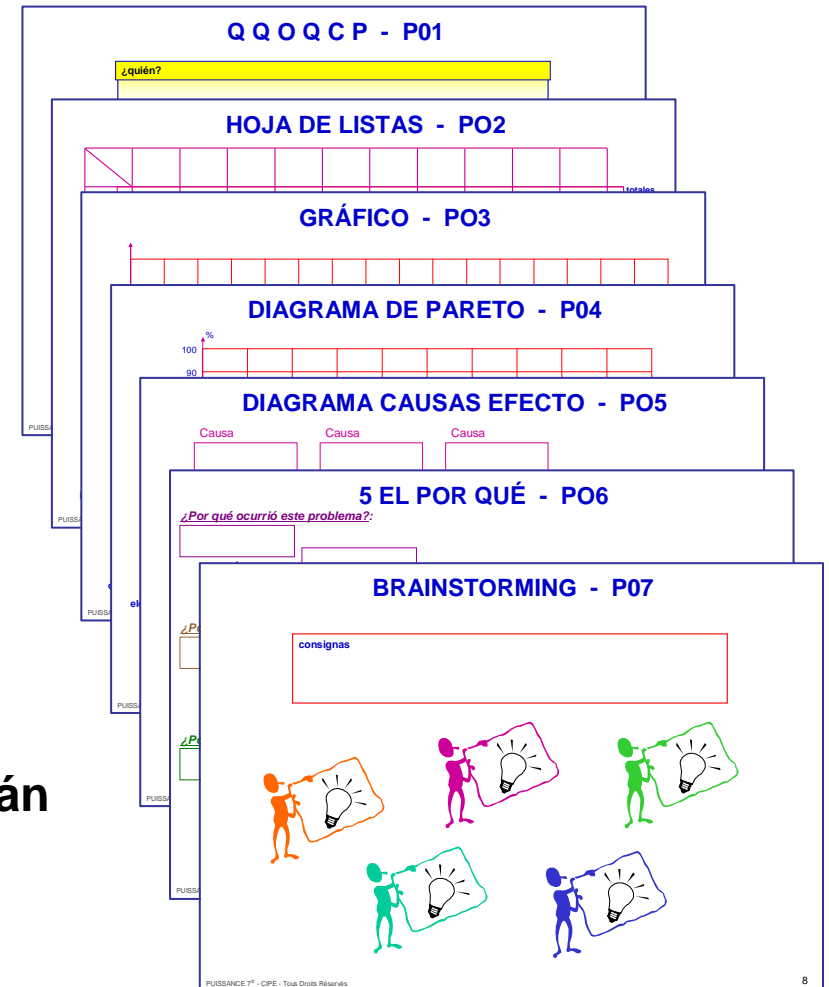
Las SOLUCIONES

- etapa 8: buscar todas las soluciones
- etapa 9: seleccionar las soluciones que se aplicarán

FASE IV

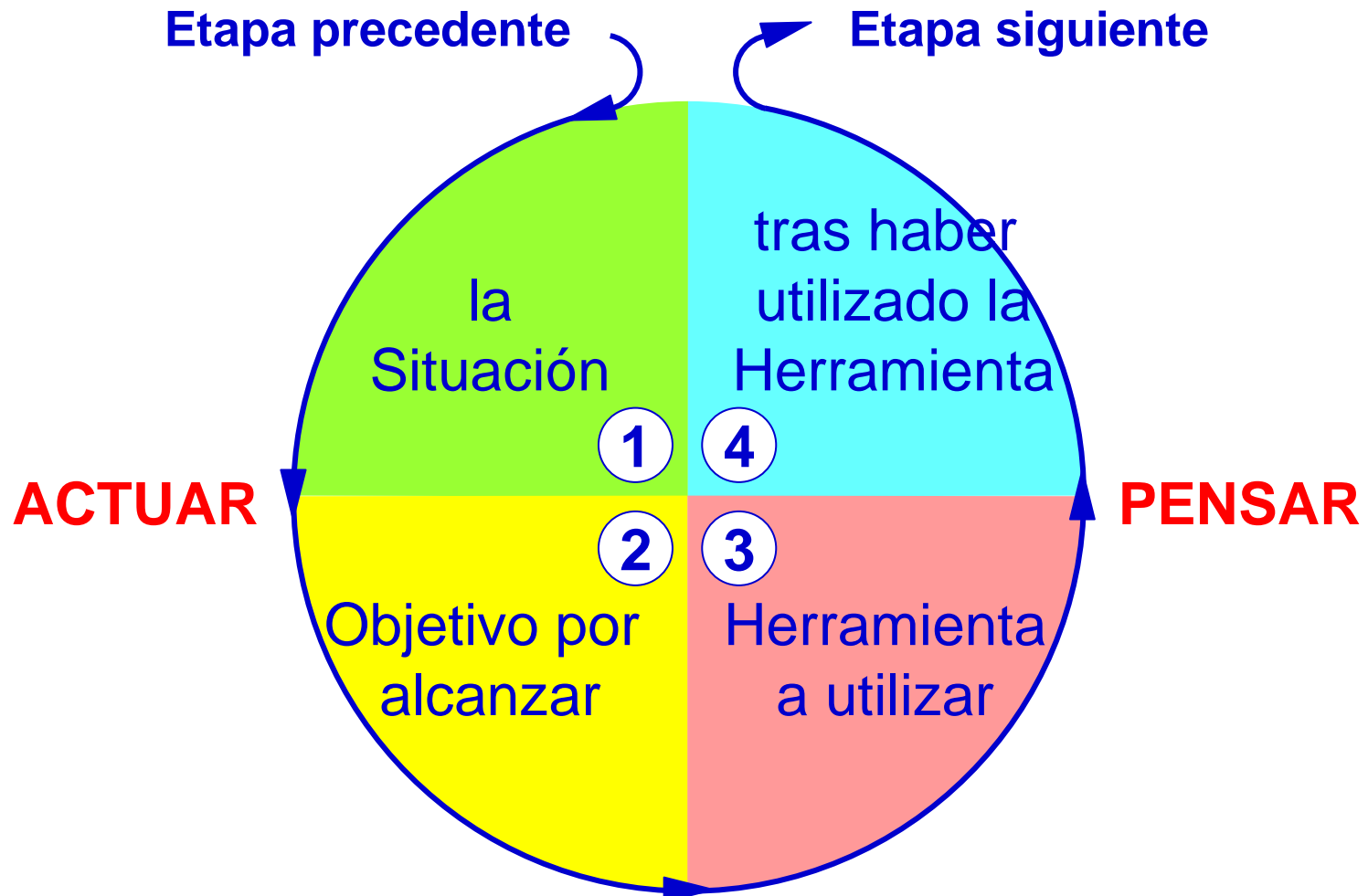
La APLICACIÓN

- etapa 10: implicar al personal
- etapa 11: perseguir la realización
- etapa 12: estandarizar



Metodología de solución del problema

- Cada etapa se desarrolla en 4 tiempos:



Utilización de soportes murales

- facilitan el **TRABAJO EN GRUPO**
- y permiten visualizar la **MEDIDA**



Los principales conceptos tratados

**METODOLOGÍA DE
SOLUCIÓN DEL
PROBLEMA**

BRAINSTORMING

HOJA DE ANOTACIÓN

GRÁFICO

**GRÁFICO CAUSAS
EFECTO**

5 PORQUÉS

**DIAGRAMA
DE PARETO**

QQOQCP

**SOLUCIÓN
CORRECTIVA**

**SOLUCIÓN
PREVENTIVA**

CAUSA RAÍZ

LIBERALIZACIÓN