

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.	Antecedentes Generales.....	1
1.1.1.	Retail en Chile	1
1.1.2.	Retira en tienda y el Retail.....	2
1.2.	La empresa	4
1.3.	Descripción de Proyecto OMS.....	6
1.3.1.	Etapa 2.....	8
1.3.2.	Etapa 3.....	9
1.4.	JUSTIFICACIÓN	9
II.	OBJETIVOS	14
2.1.	Objetivo General de título	14
2.2.	Objetivos específicos	14
III.	MARCO CONCEPTUAL.....	15
3.1.	Definiciones básicas	15
3.2.	Procesos	16
3.2.1.	Rediseño de Procesos.....	17
3.2.2.	Modelamiento	18
IV.	METODOLOGÍA.....	19
V.	ALCANCES.....	20
VI.	DESARROLLO DE METODOLOGÍA Y RESULTADOS	20
6.1.	Descripción del proceso desarrollado	21
6.2.	Levantamiento de Procesos	22
6.2.1.	Modelamiento de los macro procesos actuales	23
6.2.2.	Resultados del levantamiento general.....	29
6.2.3.	Levantamiento de micro procesos en la gestión de la orden	30
6.2.4.	Levantamiento de Sub procesos	33
6.2.5.	Indicadores del proceso actual.....	46
6.2.6.	Problemas identificados	52
6.3.	Rediseño del Proceso	55
6.3.1.	Rediseño subproceso de confirmación	56
6.3.2.	Rediseño subproceso de Almacenamiento de orden	57
6.3.3.	Rediseño subproceso Entrega de orden en tienda	59
6.3.4.	Rediseño empaque y transporte.....	60
6.3.5.	Rediseño subproceso de recepción de órdenes.....	61

6.3.6.	Propuesta de Indicadores	64
6.4.	Factibilidad de Propuesta	66
6.4.1.	Factibilidad de propuesta para Confirmación de la orden	66
6.4.2.	Factibilidad de propuesta de rediseño del subproceso de Almacenamiento de órdenes	68
6.4.3.	Factibilidad de propuesta de rediseño del subproceso de entrega de órdenes en tienda	69
6.4.4.	Factibilidad de propuesta de rediseño del subproceso de empaque y transporte de órdenes.....	71
6.4.5.	Factibilidad de propuesta de rediseño del subproceso de recepción de órdenes	71
6.5.	Propuestas de Implementación.....	73
VII.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
VIII.	BIBLIOGRAFÍA	78
IX.	ANEXOS.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción etapas de Proyecto OMS en Falabella	7
Tabla 2: Porcentajes de ventas por método de despacho (Retira en tienda y Despacho desde tienda)	11
Tabla 3: Porcentaje de presencia de métodos en tiendas físicas	11
Tabla 4: Metodología de Rediseño [8].....	17
Tabla 5: Matriz resumen, métodos de despacho e interacción cliente.....	23
Tabla 6: Vector actualizado, métodos de despacho e interacciones del cliente	30
Tabla 7: Fases para cada método de despacho	31
Tabla 8: Cantidad de folios pick up in store promedio mensuales promedio por zona	46
Tabla 9: Cantidad de folios site to store promedio mensuales promedio por zona.....	46
Tabla 10: Cantidad de folios ship from store promedio mensuales promedio por zona	46
Tabla 11: Tasas Promedio de rechazos por Zona.....	48
Tabla 12: Tasa de órdenes abiertas por zona	48
Tabla 13: Tasa promedio de cumplimiento arribo STS.....	49
Tabla 14: Tiempos Promedio por tareas para preparación de la búsqueda de cada orden	50
Tabla 15: Tiempos promedio por tareas para generación y ubicación de guías de despacho ..	51
Tabla 16: Tiempos promedio por tareas de entrega de órdenes a cliente	52
Tabla 17: Cuadro Resumen de Propuesta de Rediseño	63
Tabla 18: Factibilidad propuesta de subproceso de Confirmación de la orden.....	66
Tabla 19: Factibilidad de la propuesta del subproceso de Almacenamiento de órdenes.....	68
Tabla 20: Factibilidad de la propuesta del subproceso de entrega de orden en tienda	69
Tabla 21: Factibilidad de la propuesta del subproceso de empaque y transporte	71
Tabla 22: Factibilidad de la propuesta del subproceso de recepción de órdenes	72

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES Y GRÁFICOS

ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Situación Inicial Etapa 2	8
Ilustración 2: Representación de ofertas únicas de fechas y logística	9
Ilustración 3: Descomposición Jerárquica	17
Ilustración 4: Elemento Básico de un proceso	18
Ilustración 5: Macro proceso global.....	21

GRÁFICOS

Gráfico 1: Participación de Mercado de Retailers en Chile	2
Gráfico 2: Ingresos por País, Mes de junio 2016	4
Gráfico 3: Ventas totales y ventas de retira en tienda desde internet,	5
Gráfico 4: Porcentaje de Ventas de Click and Collect desde internet con respecto al total de Ventas	6
Gráfico 5: Porcentaje de órdenes de despacho generadas desde SRX (tienda) versus ATG (internet).....	12
Gráfico 6: Tiempos en Confirmar promedio por mes.....	47
Gráfico 7: Tasa de cumplimiento arribo STS	49

DIAGRAMAS

Diagrama 1: Pick up in store _ Venta virtual	24
Diagrama 2: Ship from store _ Venta virtual	25
Diagrama 3: Ship from store _ Venta física	26
Diagrama 4: Site to store _ Venta virtual	27
Diagrama 5: Site to store _ Venta física	28
Diagrama 6: Confirmación de la orden en tienda	33
Diagrama 7: Almacenamiento de órdenes	36
Diagrama 8: Flujo Entrega de Orden	38
Diagrama 9: Empaque de la orden	42
Diagrama 10: Recepción de órdenes.....	44
Diagrama 11: Rediseño del subproceso de confirmación.....	56
Diagrama 12: Rediseño almacenamiento	58
Diagrama 13: Rediseño del subproceso de entrega de orden en tienda	59
Diagrama 14: Rediseño del subproceso de empaque y transporte	61
Diagrama 15: Rediseño del subproceso de recepción de órdenes	62

ANEXOS

ANEXO 1: Elementos Básicos de un modelamiento de procesos	79
ANEXO 2: Email de confirmación de la creación de la orden	83
ANEXO 3: Email con Boleta Electrónica	85
ANEXO 4: Bodega Click and collect de Lyon	86
ANEXO 5: Cantidad de órdenes almacenadas por ubicación en bodega de click and collect	87
ANEXO 6: Paquete de método Site to store.....	87

ANEXO 7: Código de ubicación y órdenes almacenadas.	88
ANEXO 8: Impresión de guía de despacho con impresora punto	89
ANEXO 9: Documento para búsqueda de productos	89
ANEXO 10: Proceso pick up in store completo unificado para órdenes generadas desde internet y desde tienda	90
ANEXO 11: Proceso Site to store completo unificado para órdenes generadas desde internet y desde tienda	91
ANEXO 12: Proceso Site to store completo unificado para órdenes generadas desde internet y desde tienda	92