

Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	MOTIVACIÓN	1
2	ANTECEDENTES GENERALES	2
2.1	CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN	2
2.1.1	Área de Customer Development o Ventas	6
2.2	MERCADO DEL CONSUMO MASIVO EN CHILE	7
2.3	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	9
3	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	11
3.1	DESCRIPCIÓN DEL ÁREA	11
3.2	PROCESO GENERAL	12
3.2.1	Contexto	12
3.2.2	Reporte SISO	13
3.3	PROBLEMÁTICA	16
3.3.1	Descripción	16
3.3.2	Desempeño actual	16
3.3.3	Relevancia económica	18
4	OBJETIVOS Y ALCANCES	20
4.1	OBJETIVO GENERAL	20
4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
4.3	ALCANCES	20
5	MARCO TEÓRICO	21
5.1	GESTIÓN DE PROCESOS	21
5.1.1	Reingeniería de procesos (Business Process Reengineering o BPR)	22
5.1.2	Business process management (BPM)	24
5.2	INSTRUMENTOS METODOLÓGICOS	25
5.2.1	Softwares orientados a procesos	25
5.2.2	Softwares orientados al analytics	26
6	METODOLOGÍA	28
6.1	DEFINICIÓN DEL PROYECTO	28
6.2	LEVANTAMIENTO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	28
6.3	REDISEÑO DEL PROCESO	29
6.4	VALIDACIÓN DEL REDISEÑO A IMPLEMENTAR	30
6.5	RECOMENDACIONES	30
7	DEFINICIONES	31
7.1	DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	31
7.2	OBJETIVOS DEL REDISEÑO	31
8	LEVANTAMIENTO DE SITUACIÓN ACTUAL	32
8.1	LEVANTAMIENTO REPORTE SISO	32
8.1.1	Levantamiento de Consolidación Sell In	32
8.1.2	Levantamiento de la Descarga de Sell Out y Stock	34
8.1.3	Levantamiento del Proceso de De/para	37
8.1.4	Levantamiento del Proceso computacional SISO	41
8.1.5	Levantamiento de la Revisión de resultados cliente/categoría	43
8.2	ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
8.2.1	Análisis de KPI	44
8.2.2	Análisis general	49

8.2.3	<i>Diagnóstico</i>	50
9	REDISEÑO DEL PROCESO	52
9.1	REDISEÑO DEL REPORTE SISO	52
9.2	REDISEÑO DEL PROCESO DE DE/PARA	52
9.2.1	<i>Nuevo diagrama de flujo</i>	52
9.2.2	<i>Descripción del nuevo proceso de De/para</i>	53
9.2.3	<i>Documentos relacionados y recursos utilizados</i>	57
9.3	REDISEÑO DEL PROCESO COMPUTACIONAL DE SISO	57
9.3.1	<i>Nuevo diagrama de Flujo</i>	58
9.3.2	<i>Descripción del nuevo proceso</i>	58
9.3.3	<i>Documentos relacionados y recursos utilizados</i>	62
10	VALIDACIÓN DEL REDISEÑO	63
10.1	RESULTADOS EN TIEMPOS DE EJECUCIÓN	63
10.2	RESULTADOS EN PRECISIÓN	66
10.3	ANÁLISIS DEL REDISEÑO	67
10.3.1	<i>Desempeño</i>	67
10.3.2	<i>Impacto económico</i>	69
11	CONCLUSIONES	71
11.1	RECOMENDACIONES	72
12	BIBLIOGRAFÍA	73
13	ANEXOS	74
13.1	TABLA CON INFORMACIÓN POR CATEGORÍA.	74
13.2	TABLA DE COMPETIDORES DE UNILEVER, POR C/U DE LAS PRINCIPALES CAT.	75
13.3	DIAGRAMA DE TIPOS DE ELEMENTOS DEL BPMN	77
13.4	TABLAS CON MEDICIONES DE TIEMPO EN PROCESOS CLAVE.....	77
13.5	TABLA CON REGLAS DE NEGOCIOS PARA DEFINICIÓN DE COMBINACIONES EAN-SKU.	79
13.6	ESQUEMA COMPLETO DE PROGRAMACIÓN EN SOFTWARE ALTERYX.....	80
13.7	ESQUEMA DEL CÁLCULO DE SELL OUT Y STOCK ESTIMADOS PARA CLIENTES SIN INFORMACIÓN EN SOFTWARE ALTERYX.	81