



Objetivo

• **Diagnóstico Organizacional Coordinación**

Problemas comunes

Normas para el proceso de coordinación



Aspectos del diagnóstico



- *Dominio del canal de venta que coordinan*
- *Integración en la operación*
- *Organización del trabajo*



Integración en la operación

- ***Problemas en la entrega***
- ***Cierre de dossier***



OPERACIÓN

CARRERA DE RELEVO

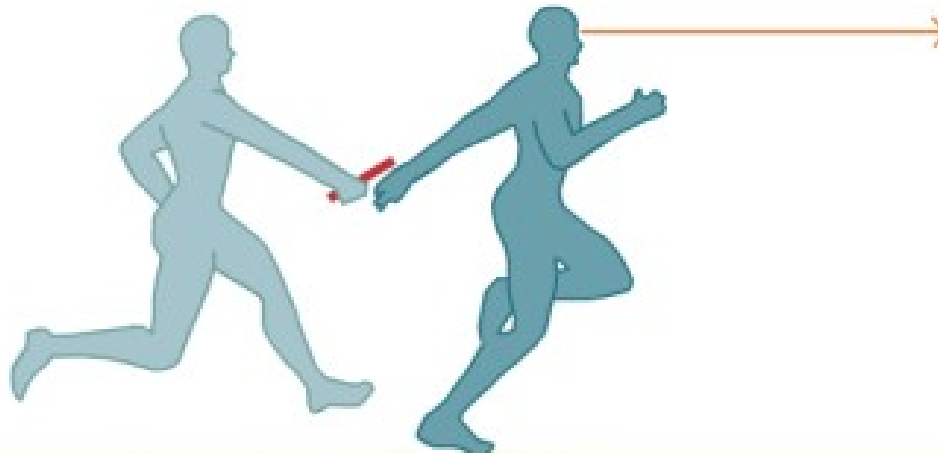
LA ENTREGA CORRECTA



La técnica de la entrega

4 x 100 m

El relevo se llama ciego, porque debido a la rapidez con que se realiza, el receptor no puede mirar atrás, sino que recibe de espaldas.



ZONA DE TRANSFERENCIA



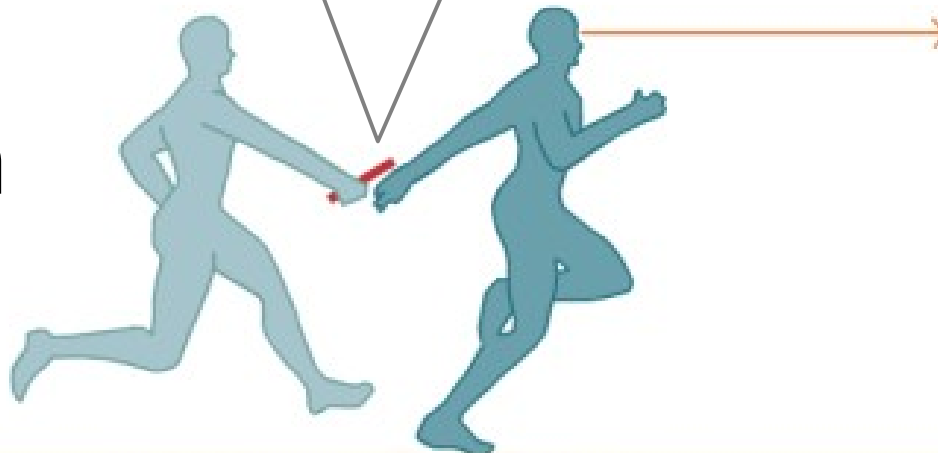
LA ENTREGA CORRECTA

La técnica de la entrega
4 x 100 m

Nombre dossier
Detalles de la
prestación
Especificación de
ejecución
Responsable de
compra
Tiempos de entrega

**Operación:
Comprador,
Conserje,
Asistente,
Proveedor**

Coordinación



ZONA DE TRANSFERENCIA



Problemas en la Entrega:

- ***Detalles de la prestación – Programa - Dossier***
- ***Gestión de abastecimientos(Entrega a compra)***
- ***Entrega a ejecución***



Detalles del programa y sus prestaciones



- Programas que se cancelan y los dossier adquieren estado cerrado

NORMA

- El dossier pasa a estado revisado cuando está listo para su ejecución
- Cuando se cancela un programa el dossier debe adquirir el estado Cancelado



- No se definen las unidades de consumo a todos los componentes de la jerarquía de una prestación
- No se define la cantidad de insumos requeridos por cada prestación
- No se incluyen prestaciones opcionales definidas dentro de una compuesta, para las operaciones que si lo requieren
- No se añaden los viajeros a la prestación en toda la jerarquía
- Validan prestaciones y no el programa

IMPACTO DE UNA INCORRECTA VALIDACIÓN



- Se dejan **elementos sin facturar** a los clientes o no se **emiten** las devoluciones de \$ por ajustes de abastecimientos, en caso de que apliquen
- Se **demora** el pago a los proveedores
- Se cargan **costos duplicados** por no saber con quien se ejecutó el servicio
- **Desinformación** al equipo de ejecución, **gastos** de comunicación
- **Aumenta** la posibilidad de **reclamaciones**
- **Desinformación** sobre el estado del programa

IMPACTO DE UNA CORRECTA VALIDACIÓN



- Se **genera** correctamente la orden de abastecimiento
- El **precio de compra** se calcula correctamente
- Se **emite** a compra la cantidad correcta de insumos que se requieren
- Todos los **participantes en la operación** conocen la verdadera casa confirmada
- El cliente y vendedor **aprueban** el cambio de casa



Abastecimientos generados

Tiempos de entrega a compra





- Se validan las prestaciones y programas sin los viajeros
- No se gestionan adecuadamente los cambios de la prestación (categoría de casas confirmadas)
- No se define el responsable de ejecución
- Como parte de la validación de un programa no se revisan los abastecimientos generados
- Orden de abastecimiento sin responsable y/o en excepción
- Se realiza la gestión fuera del sistema (whatsapp)

Abastecimientos generados - IMPACTO



- **Garantiza** que las compras se hayan generado correctamente y completamente
- Garantiza que si el comprador no está disponible se pueda asignar otro
- Se pueda medir la calidad y los tiempos del equipo de compra
- **Definir** el **responsable** en la primera orden de abastecimiento y orden de compra que se valide **garantiza** que el resto de los abastecimientos y compras se **generen** con su **comprador**

Abastecimientos en excepción



PRO018917

[A0096] Las Terrazas Autrement

Responsable Yunaisy, Tassé
Dossier Evaneos España - Joaquín Moran x 2 - 2261739
Programa Evaneos España - Joaquín Moran x 2 - 2261739
Prioridad ★ ☆

Fecha límite de resolución 21/04/2020 09:00
Creado en 16/12/2019 21:31
Fecha de cierre

Líneas Descripción Otra información

Consumible	Especificación de consumo	Método	Estado de la solución		
Aseguramiento actividad individual	Las Terrazas Autrement / Requerido / Quantity: 1 Unidad(es) Aseguramiento actividad individual at place not yet defined..	Compra	Running	Ver solución	✓
[A0096] Las Terrazas Autrement	Las Terrazas Autrement (Paquete) / Duration: aproximadamente 5 horas, empezando desde 24/04/2020 09:00, ending on 24/04/2020 14:00 / Consumption unit: 1 Servicio de 1 a 6 participantes at place not yet defined. []	Solicitud de compra			✓



Tiempos de entrega a compra





Tiempos de entrega

- No se entrega en tiempo a compra

IMPACTO

- Se **atrassa** el proceso de compra y puede **generar** cambios en programa a última hora
- **Duplicidad** del trabajo. Se gestionan las compras críticas por parte del coordinador por mensajería
- Altos **costos** de comunicación

CALIDAD

24 horas de recibido se entrega a compra

Entrega a ejecución





Entrega a ejecución

- No se entrega a ejecución programas abastecidos

IMPACTO

- Se **atrassa** la operación
- Los conserjes no tienen disponible toda la información requerida para su trabajo
- No se **verifican en tiempo** los programas, a veces ni se verifican, provocando que el cierre tengan que hacer el trabajo del conserje
- Los prestatarios no obtienen la versión actualizada de su orden de trabajo



Tiempos de entrega a ejecución





Tiempos de entrega

- No se entrega en tiempo a ejecución

IMPACTO

- Incorrecta verificación por el equipo de ejecución
- Reportes de ejecución generados incorrectamente
- Duplicidad del trabajo
- Altos costos de comunicación

CALIDAD

15-21 días antes de la ejecución se entrega al conserje



Cierre de dossier

- ***Tiempos para el cierre***
- ***Análisis financiero del dossier***



Tiempos para el cierre de dossier



Tiempos de cierre



- Atrasos en el cierre de dossier

Dossier de Coordinación

Fecha de cierre está antes de o es igual a "12/03/2020" x

Estado no es "Cerrado" x

Estado no es "Cancelado" x

Coordinador principal x

Coordinador no contiene "admi" x

Buscar...

Filtros Agrupar Por Favoritos

☐	Nombre	Coordinador Principal	Creado en	Fecha de expiración	Fecha de cerrado	Estado	Facturado	Gastado	Balance
▶	Boris, Rodríguez García (152)						857.121,66	624.070,91	234.371,03
▶	Brahin, Gendis Felix (11)						40.500,87	26.559,10	13.941,77
▶	Marian Acevedo (9)						69.003,67	55.477,97	13.525,70
▶	Yunaisy, Tassé (56)						307.620,84	241.489,12	66.131,72
▶	Yusells, Gomez Calero (14)						252.037,03	191.115,41	60.921,62

CALIDAD

Hasta 7 días posteriores a la fecha de cierre



Análisis financiero del dossier: Costo - Beneficio



Análisis financiero



- No se conoce cómo realizar el análisis costo-beneficio en el Mercurio2018

Pueden generarse costos duplicados o cargados a este dossier incorrectamente que afectan el margen

[Cuba Autrement] - Mme. Christine Moutier

 1 Programa	 68 Abastecimie...	 25 Solicitudes ...
		 2 Facturas

Cliente de referencia
Destino World SARL
Fecha de expiración
16/01/2020

Coordinador Principal
Boris, Rodríguez García

Cantidad de viajeros
4 de 1 estimado.

Programa Prestaciones Tabla de tiempo Viajeros Propiedades Costos y Beneficios

Cuenta analítica [OP107] [Cuba Autrement] - Mme. Christine Moutier - Destino World SARL

\$ Coste/Beneficio

Análisis financiero



Dossier de Coordinación / [Cuba Autrement] - Mme. Christine Moutier
/ Costes e ingresos

Cuenta financiera > Empresa

Buscar...

+ Crear

Importar

Filtros

Agrupar Por

Favoritos

☐	Fecha	Ref.	Descripción	Cuenta analítica	Compañía	Cantidad	Importe
▼ 8100000 Costo de Venta (100)						169,00	-5.132,83
	▶ Agencia 9 (1)					1,00	-120,00
	▶ Agencia Autos Picasso (6)					6,00	-1.080,00
	▶ Ana Nidia, Nieto Garófalo (1)					1,00	-5,00
	▶ Bibiana, Smith Saez (2)					2,00	-16,00
	▶ Boris, Rodríguez García (1)					1,00	-13,00
	▶ Casas Habana Individual (4)					4,00	-1.235,00
▼ 9000000 Ventas (2)						2,00	6.873,11
	▼ Destino World SARL (2)					2,00	6.873,11
☐	28/12/2019	SAJ/2019/0176/79	Pago anticipado	[OP107] [Cuba Autrement] - Mme. Christine Moutier - Destino World SARL	Caraibes Autrement SA	1,00	\$ 4.834,68
☐	02/10/2019	SAJ/2019/6370, SO12501	Pago anticipado de 30.0%	[OP107] [Cuba Autrement] - Mme. Christine Moutier - Destino World SARL	Caraibes Autrement SA	1,00	\$ 2.038,43
						171,00	1.740,28

Balance del dossier



- No se conoce como ver las condiciones de venta de esa operación.
- No se conoce como ver las especificaciones y fotos de una prestación

Programas a
Ratificar



COORDINACIÓN

Cierre de Dossier

Nuevos programas
a validar





Organización del trabajo

- Se trabaja por la bandeja de entrada o notificaciones

Norma: Gestionar por la vista de programas en coordinación, *Uso del tablero del coordinador*

- **Filtros definidos en sistema:**
 - *Programas en coordinación* (En la vista de Programas de venta)
 - *Dossier a cerrar* (En la vista de dossier de coordinación)
 - *Programas a ratificar* (En la vista de programas de ejecución)



Objetivo

• **Diagnóstico Organizacional Compras**

Problemas comunes

Normas para el proceso de compra



Aspectos del diagnóstico



- *Conocimiento de su proceso*
- *Integración en la operación: Entrega*
- *Organización del trabajo*



Conocimiento de su proceso



- No se conoce cómo actuar ante solicitudes rechazadas

NORMA

- Rechazar la solicitud de compra
- Ir a las órdenes de compra y generar *“Nueva orden de compra” para cada línea afectada*
- *Generar nueva solicitud de compra*



Conocimiento de su proceso

- No se tramita correctamente el cambio de alojamiento notificado por el proveedor ante una solicitud de compra

IMPACTO

- Todos los involucrados en la operación están al tanto del alojamiento confirmado
- Reportes de ejecución generados correctamente
- El cliente está al tanto del alojamiento confirmado
- Se realizan los ajustes \$ de ser necesario
- Minimiza la posibilidad de reclamaciones



Norma para cambios de Alojamientos

- **Antes de** confirmarle la solicitud al proveedor se debe informar al coordinador y esperar por su confirmación.

El coordinador:

- *Montar nueva prestación de categoría de casa o seleccionar la específica correcta*
- *Notificar al vendedor y esperar confirmación*
- *Cancelar la solución de abastecimiento y generar nueva solución para los casos en que son específicas de una misma categoría de casa*
- *Generar el nuevo abastecimiento para las nuevas prestaciones*

Norma para cambios de Alojamientos



El vendedor:

- *Confirmar la nueva casa y eliminar la anterior del programa, ajustar precios de venta de ser necesario*

El Comprador con la confirmación del coordinador:

- *Eliminar la orden de compra cancelada de la solicitud correspondiente*
- *Añadir la nueva orden de compra generada a la solicitud de compra y tramitarla con el proveedor*
- *El aseguramiento de casa a confirmar debe ser el que esté asociado con la prestación de casa correcta*



Condiciones de compra

- No se conoce como ver las especificaciones técnicas de un producto de proveedor
- No se conoce como ver los términos del contrato de proveedor por donde se está comprando.

Sugerencias de buenas prácticas



Al iniciar el proceso de compra de un nuevo programa:

- 1) Revisar la lista de órdenes de abastecimiento del programa y verificar que no exista nada en excepción.
- 2) Organizar las compras (Definir el proveedor correcto)
- 3) Revisar los costos y las unidades requeridas de cada orden de compra. Ajustar de ser necesario.
- 4) Crear la solicitud de compra para cada proveedor
- 5) Gestionar la compra con cada proveedor



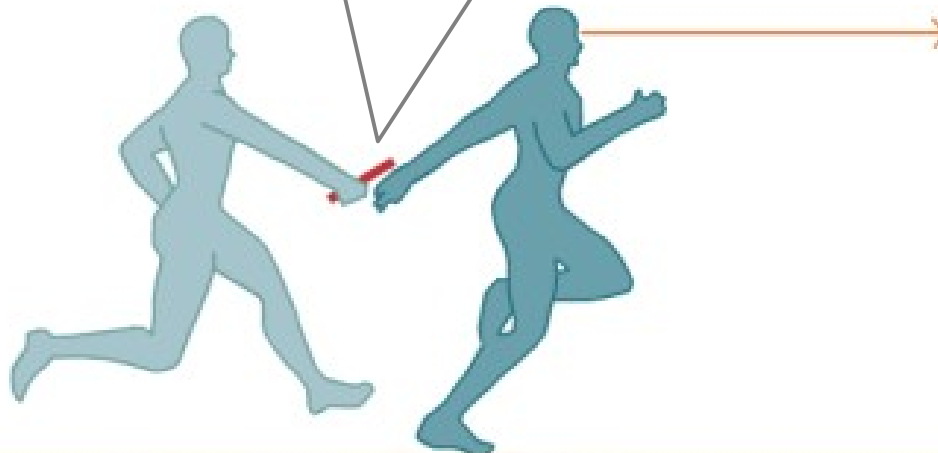
LA ENTREGA CORRECTA

La técnica de la entrega
4 x 100 m

Define prestatarios y/
o proveedores
Especificación de
ejecución
Tiempos de entrega

**Operación:
Conserje,
Asistente,
Proveedor**

Compra



ZONA DE TRANSFERENCIA

Entrega a la operación



Compras de un
programa

Conserjes
solicitando
información



**EN LA
COMPRA**

Compra del
programa más
próximo

Compras de nuevos
dossier





- Se dejan solicitudes de compra abiertas sin líneas de compra

Aparecen atrasadas en los listados, Se pierde la comunicación que se tuvo con el proveedor

- Compras que no proceden sin cancelar, *Aparecen atrasadas en los listados,*
- Compras con el responsable incorrecto,



- Se trabaja por la bandeja de entrada

Norma: Gestionar por las órdenes de compra, *Uso del tablero del comprador*

CALIDAD

24h para prestaciones críticas
72h para el resto de las prestaciones

Organización del trabajo



Órdenes de compra

Fecha límite de resolución: Mes > Programa x Comprador contiene "jen" x Buscar...

Filtros Agrupar Por Favoritos

☐	Producto	Programa	Especificación de consumo	Proveedor	Estado	Solicitud de compra	Documento origen	Fecha límite de resolución	Cantidad
	▶ marzo 2020 (1086)								1.208
	▶ abril 2020 (491)								530
	▼ mayo 2020 (44)								52
	▶ Evaneos Germany - Kuba - 2271747 - Sabine Regler x 4 (42)								50
	▶ Indefinido (2)								2
	▼ junio 2020 (80)								95
	▶ 20-06-20 Jacquemettaz 4 pax -Indalo (24)								33
	▶ Evaneos Germany - Kuba - 2271747 - Sabine Regler x 4 (56)								62
	▼ julio 2020 (60)								70
	▶ 20-06-20 Jacquemettaz 4 pax -Indalo (1)								1
	▶ Terres d'Aventure - Booking CUBL01 01/08/2020 (3332023) - JOULIA JEAN FRANCOIS (12)								14
	▶ Evaneos Germany - Kuba - 2372217 - Jörn Watzke x 4 (35)								41

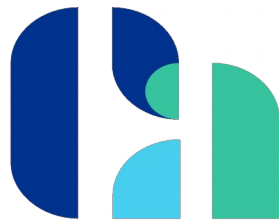
Proyección de compras por programas



Uso de plantillas de correo

- Para las solicitudes de envío de teaser usar la plantilla: *“Direcciones de los viajeros”*
- Para generar solicitudes con detalles de ejecución usar la plantilla: *“Solicitud (detalles de ejecución)”*
- Para cancelación de servicios usar plantilla *“Cancelar servicios”*
- Para envío del listado de viajeros usar plantilla *“Lista de viajeros”*

Gracias a todos



CARAÏBES AUTREMENT