

Proyecto Gestor de Cues



Juan Carlos Solana Morales
06/01/2013

Resum

L'objectiu del projecte és, a les 50 franquícies, canviar el gestor de cues actual, per un de més avançat i que ens reporti informació de les nostres tendes. Tenir informació, per ampliar el nostre Sistema d'informació de la cadena de tendes.

En aquest document es descriu detalladament el procés de canvi, i l'abast de tot el projecte, des del punt de partida, analitzant els motius que han conduït a la necessitat de instal·lar un nou sistema de gestor de cues.

Aquest projecte també inclou la valoració, per part dels comercials, supervisors i managers de àrea de la part de Canal de tendes, així com l'estudi econòmic per tal de veure la possible viabilitat d'un nou gestor de cues.

El procés de selecció de proveïdor, així com la preparació, e implantació en les tendes i tot el conjunt de persones i eines que cal per poder portar a terme el projecte.

Entre les necessitats i modificació, destaquem la modificació del dispensador, l'alta d'un nº curt per fer el servei d'enviaments de SMS (RedBox), i l'automatització d'arrencada i apagada del dispensador.

També revisem tots els plànols, amb el suport dels arquitectes, per veure en detall cada instal·lació, i resoldre els petits inconvenients.

Sol·licitem el llistat de tots els comercials de cada tenda, els supervisors i managers, per crear els accessos a la nova eina de treball, així com els horaris de cada tenda. Aquesta configuració la farà el proveïdor abans de fer la implantació.

També generem els accessos de cada tenda (per enregistrar la cua correcta a cada tenda, així com l'accés correcte a cada kiosk).

Per últim, fem la formació als gestors de tendes, passem formació obligatòria als comercials, i adjuntem manual de l'eina a tots els usuaris perquè aprenguin a utilitzar-la. També farem una formació de dues hores in situ en tenda, el dia de la instal·lació.

Fem la planificació d'implantació dels 3 departaments/proveïdors, primer obra, segon cablejat, tercer instal·lació dispensador i posada en marxa del nou gestor de cues.

Un cop tenim tot preparat, fem la implantació, la nostra feina en aquest apartat es molt important, per fer un seguiment exhaustiu i poder detectar errors o inconvenients, per resoldre'ls in situ amb el departament corresponent.

Finalment, es farà una valoració del nivell d'acompliment dels objectius prefixats un cop instal·lat el nou sistema.

ÍNDEX

| | |
|--|-----------|
| RESUM | 2 |
| ÍNDEX | 3 |
| 1 INTRODUCCIÓ | 5 |
| 1.1 Objectius, finalitat i abast del projecte..... | 5 |
| 1.2 Estat de l'art | 6 |
| 2 ESTUDI DE VIABILITAT | 7 |
| 2.1 Elements i participants del projecte | 7 |
| 2.2 Estimacions inicials..... | 8 |
| 2.3 Estudi de mercat | 9 |
| 2.4 Pressupost..... | 12 |
| 3 PLANIFICACIÓ | 13 |
| 3.1 Pla de treball (Detall apartats)..... | 13 |
| 3.1.1 Concurs proveïdors (10 dies)..... | 13 |
| 3.1.2 Fer pilot proveïdor seleccionat (10 dies)..... | 13 |
| 3.1.3 Revisió necessitats (10 dies) | 14 |
| 3.1.4 Tancament pressupost i SLA de manteniment (3 dies)..... | 14 |
| 3.1.5 Planificació d'implantació (35 dies)..... | 15 |
| 3.1.6 Formació supervisors i gestors, creació usuaris (10 dies) | 16 |
| 3.1.7 Revisió instal·lacions, solucionar serrells (5 dies)..... | 16 |
| 3.1.8 Feedback de supervisors i gestors (2 dies)..... | 16 |
| 3.2 Pla de treball (Gantt) | 17 |
| 21-10-12 PAC2 - Concurs proveïdors. | 17 |
| 04-11-12 - Fer pilot proveïdor seleccionat. | 17 |
| 04-11-12 - Revisió necessitats. | 17 |
| 11-11-12 - Planificació d'implantació. | 17 |
| 23-11-12 - Formació supervisors i gestors, creació usuaris. | 17 |
| 30-12-12 - Revisió instal·lacions, solucionar serrells. | 17 |
| 30-12-12 PAC6 - Feedback de supervisors i gestors. | 17 |
| 2-01-13 Entrega Final. | 17 |
| 4 CONCURS PROVEÏDORS | 19 |
| 4.1 Introducció..... | 19 |
| 4.2 Qmatic..... | 19 |
| 4.3 Nemo-Q | 21 |

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 4.4 | Qless..... | 23 |
| 4.5 | Newvision..... | 25 |
| 4.6 | Comparativa Proveïdors..... | 27 |
| 4.7 | Selecció proveïdor..... | 28 |
| 5 | FER PILOT PROVEÏDOR SELECCIONAT | 29 |
| 5.1 | Introducció..... | 29 |
| 5.2 | Sistema Qless..... | 29 |
| 5.3 | Instal·lació pilot..... | 33 |
| 6 | REVISIÓ NECESSITATS | 34 |
| 6.1 | Introducció..... | 34 |
| 6.2 | Necessitats | 34 |
| 7 | TANCAMENT PRESSUPOST I SLA DE MANTENIMENT | 37 |
| 7.1 | Introducció..... | 37 |
| 7.2 | SLA de manteniment | 37 |
| 8 | PLANIFICACIÓ IMPLANTACIÓ | 38 |
| 8.1 | Introducció..... | 38 |
| 8.2 | Revisió plànols de tenda, ubicació final dispensador | 40 |
| 8.3 | Necessitats obra | 41 |
| 8.4 | Cablejat..... | 41 |
| 8.5 | Implantació nou gestor de cues..... | 42 |
| 9 | FORMACIÓ SUPERVISORS I GESTORS, CREACIÓ USUARIS | 43 |
| 10 | FEEDBACK DE SUPERVISORS I GESTORS | 44 |
| 11 | CONCLUSIONS | 47 |
| 12 | GLOSSARI | 48 |

1 Introducció

Treballem com a cap de projectes informàtics que porta a terme tota la part tecnològica e informàtica a les tendes.

El nostre cap ens demana fer el canvi del gestor de cues actual, per un sistema nou a 50 Franquícies, per organitzar i facilitar l'atenció del client als comercials, així com abastir d'un sistema d'informació estadístic per avaluar la activitat que es fa.

1.1 Objectius, finalitat i abast del projecte

L'objectiu del projecte es treure informació de les nostres tendes, tenir informació, per ampliar el nostre Sistema d'informació de la cadena de tendes, veure quanta gent arriba a les tendes, temps d'espera dels clients, walkout, etc..

Aquesta informació es bàsica per saber si una tenda està funcionant o no, ja que el sistema actual de tiquets de "pescateria" no ens aporta aquesta informació, a més, al tenir un sistema tancat d'encryptació als nostres equips, hem de preveure que sigui un sistema totalment independent, es a dir, hem de poder accedir externament al sistema, ja sigui via web.

El pressupost que tenim per llençar aquest projecte es de 8000€ per tenda, i que ens augmentarà un 9% els beneficis de cada tenda recuperant la inversió, (ja sigui pel walkOut recuperat),. El cost ha d'estar amortitzat en 4 anys.

1.2 Estat de l'art

Actualment, existeixen diferents opcions de gestor de cues virtuals, que poden interessar a possibles clients. Aquestes ofereixen algunes de les possibilitats que s'han explicat, hem de veure quina es la que més s'adequa a les nostres necessitats.

Alguns exemples que mostren la competència actual en aquest àmbit es comenten a continuació:

Qmatic - (www.qmatic.com/es/) Instal·lat a les franquícies de la competència (Orange), amb un disseny de dispensador atractiu i senzill.

Nemo-Q - (www.nemoq.com) Instal·lat a hospitals (Hospital Quirón), mes rudimentari.

Qsystem - (www.qsystem.com) Instal·lat a Hisenda, seguretat social, etc...

Qless - (www.qless.com) Instal·lat a botigues Nespresso.

Tots ells poden ser la solució que estem buscant, una solució totalment via web, amb dispensador de tickets atractiu, que puguem llençar la cua a les pantalles TFT que tenim instal·lades a les tendes i que mostren continguts diversos, publicitat, etc...

Però, sobre tot, que ens reporti un Sistema d'informació estadístic, que es el principal objectiu del nostre projecte.

En la societat actual, el desconeixement que existeix de l'activitat, veure el tràfic de persones, controlar els walkOuts, son dades essencial per poder fer un estudi de resultats, així com de seguiment i funcionalitat d'una tenda, per aquest motiu necessitem un sistema sofisticat de gestor de cues.

Així doncs, observem aquesta carència i dificultat en el seguiment, per part dels supervisors, gestors i managers, de la 'vida' de les seves tendes, per aquest motiu es proposa aquest projecte.

2 Estudi de Viabilitat

2.1 Elements i participants del projecte

Per la eficient gestió e implantació del nostre projecte, necessitem la implicació dels següents departaments i proveïdors per poder-ho dur a terme.

El nostre **client** ens reporta els requisits inicials, i haurem de presentar-li els avenços en cada fase del projecte.

Compres i administració, que seran els encarregats de tancar el preu amb el proveïdor seleccionat, així como de llençar la demanda, controlar la facturació, etc...

Proveïdor principal del producte, que ens presentarà la solució que hem triat per fer la implantació.

Manteniment, que s'encarregarà de l'obra que sigui necessària a la tenda per poder implantar el nou servei, es el nostre equip de manteniment.

Proveïdor de cablejat i electricitat, s'encarregarà de fer el cablejat necessari a la tenda per poder implantar el nou gestor de cues.

Gestors o responsables de les tendes, per poder-los informar de les dates d'intervenció, que i com instal·larem, etc...

Control econòmic, que ens facilitarà la informació necessària pel projecte, llistat de tendes y contactes, telèfons, etc...

Arquitectes, que ens proporcionaran els plànols de tenda i conjuntament farem la revisió de la correcta ubicació del nou gestor de cues.

2.2 Estimacions inicials

Hem de fer una estimació per veure si es viable fer el projecte que ens demanen, en temps i sobre tot amb el pressupost que ens proporciona l'empresa, així com veure si el projecte que ens demanen es viable tècnicament.

Per aquest motiu primer farem un estudi de mercat, per veure els diferents proveïdors que disposen d'un producte adequat a les nostres necessitats inicials, un producte per gestionar la cua d'una tenda, totalment via web, amb accés des de qualsevol punt que disposi d'Internet.

Les necessitats per adequar-se al pressupost inicial:

- Hem de avaluar els diferents costos derivats del projecte, per veure si s'adequa al pressupost que disposem.

Les necessitats tècniques inicials seran:

- Que el sistema escollit sigui compatible amb l'IE8. Aquest sistema es el que tenim instal·lat als PC Caja (PC de venda) de les nostres tendes, perquè el comercial pugui cridar al següent client.

- La preparació d'un punt de xarxa i corrent, on connectar el Kiosk o dispensador de cues, on el client traurà el ticket de torn.

Les necessitats operatives inicials seran:

-Poder disposar de la gent implicada i necessària per dur a terme el projecte en els terminis pactats, així com veure si el proveïdor escollit podrà fer la instal·lació en les 50 tendes en el temps pactat.

-Que el proveïdor tingui servei de manteniment per tot l'estat.

-Que puguin portar a terme la implantació en un temps màxim de 30 dies en les 50 tendes.

2.3 Estudi de mercat

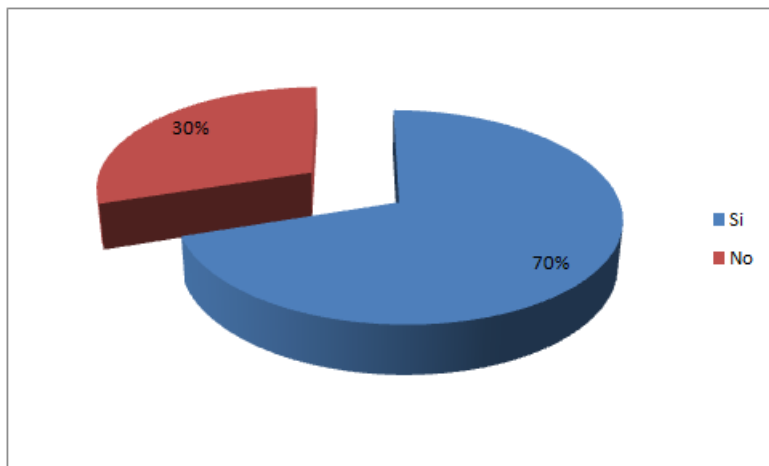
Per tal de justificar la viabilitat d'aquest projecte, la instal·lació d'un nou gestor de cues a les tendes, es realitzarà un estudi en l'entorn dels comercials, dels supervisors i managers de les tendes a tot l'estat.

Concretament, l'estudi es basarà en la realització de preguntes relacionades amb el present projecte, els resultats de les quals tindran un caràcter orientatiu per tal d'encaminar el desenvolupament d'aquest projecte.

A continuació es mostren els punts que s'han considerat més rellevants pel projecte:

Managers

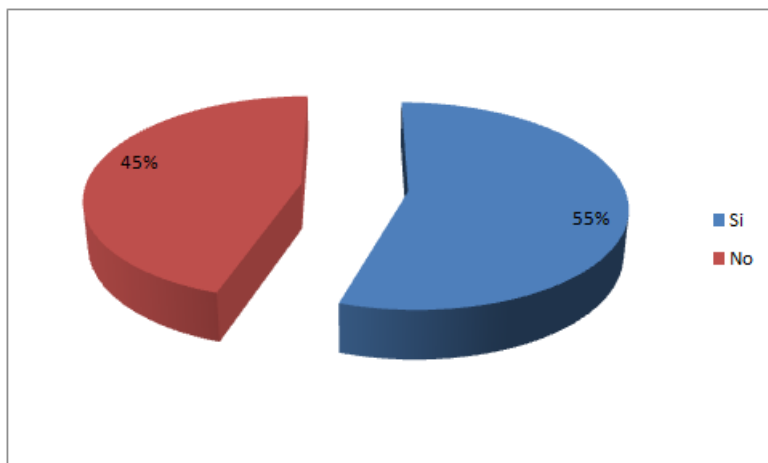
En el següent gràfic es mostra el % de mànagers que estarien d'acord en poder comptar amb un nou sistema de gestor de cues.



S'observa que la major part dels managers estarien d'acord en poder comptar amb aquesta nova eina. Tot i això, es pot observar que un elevat tan per cent es mostra reticent en la implantació d'aquesta nova iniciativa, degut al possible augment de feina que això podria comportar, sobre tot els comercials.

Comercials

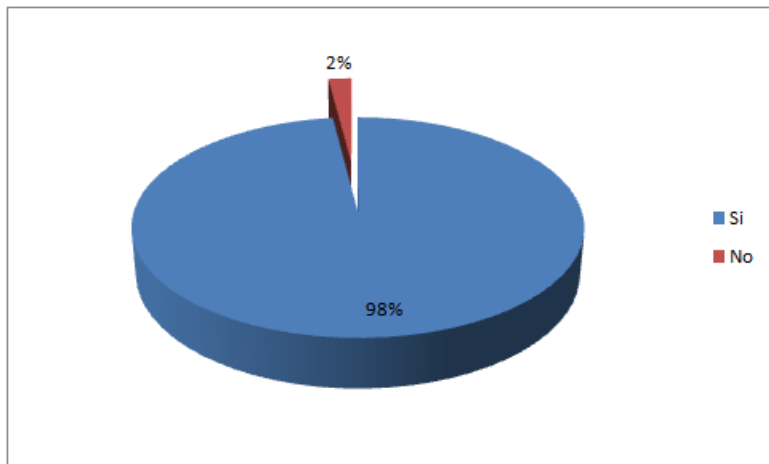
En el següent gràfic es mostra el % de comercials que estarien d'acord en poder comptar amb un nou gestor de cues per a reforçar l'atenció dels clients.



Com es mostra en el gràfic, el 55% dels comercials estarien interessats en la introducció d'un nou gestor de cues per facilitar l'ordre i atenció dels clients. Part dels comercials no voldrien comptar amb aquesta nova alternativa, degut a que actualment els managers i supervisors tenen un escàs seguiment de les seves actuacions a les tendes, i poden arribar a pensar que això suposarà un major control sobre el seu treball diari. Tot i això la majoria dels comercials estarien entusiasmats amb aquesta innovadora alternativa.

Supervisors

En el següent gràfic es mostra el % de supervisors de zona que estarien d'acord en poder comptar amb un nou gestor de cues, per reforçar i facilitar la informació de les seves tendes.



Com es mostra en el gràfic, el 98% dels supervisors de zona estarien interessats en la introducció d'un nou gestor de cues amb les característiques que es presenta en aquest projecte. En la societat actual, molts supervisors desconeixen l'evolució en les seves tendes, i els és realment difícil obtenir informació al respecte.

2.4 Pressupost

El pressupost que tenim per llençar aquest projecte es de 8000€ per tenda. Es una inversió, per part de l'empresa molt important i per això hem de presentar els beneficis que el nou sistema ens reportarà, a futur (business key), per justificar el cost.

Segons un estudi inicial, manual, en varies de les nostres tendes, per consultores experimentades, podem veure que tenim un walkOut entorn el 19%, això significa que quasi un 20% dels clients marxen sense ser atesos.

El nou sistema de gestió, permetrà una millor atenció, per part del comercial al client, així com una atenció més personalitzada i calculem que ens augmentarà un 9% els beneficis de cada tenda recuperant la inversió, per la reducció del walkOut en unes mitjanes d'un 9%, i amb aquestes dades podem dir que el cost de la inversió estaria amortitzat en 4 anys.

A mes, amb les dades estadístiques que obtindrem, del nou gestor de cues, aportaran informació essencial als supervisors i mànagers per veure les hores Valle i les hores punta de les seves tendes, per poder augmentar o disminuir el nº de comercials que estan atenent als clients, creiem que d'aquesta manera suposaria, també, una reducció de despeses en recursos.

3 Planificació

3.1 Pla de treball (Detall apartats)

3.1.1 Concurs proveïdors (10 dies)

Actors: Proveïdor, Compres.

L'objectiu del concurs es veure quin proveïdor s'adequa més a les nostres necessitats tècniques i de pressupost. Hem de parlar amb compres, perquè parli amb els diferents proveïdors y presentin una proposta Tècnica i un pressupost per fer-ho.

Estudiarem els diferents proveïdors per seleccionar el mes adient a les nostres necessitats.

La selecció la farem conjuntament amb:

Canal (managers de zona i supervisors de tendes), per la part d'estadística necessària per l'estudi de les tendes i és un dels principals objectius del projecte.

Compres, perquè el proveïdor seleccionat s'adequa al pressupost que tenim per fer-ho, i ens dona l'OK al projecte.

Departament Informàtic, on som nosaltres, y som el responsable del projecte, així com de veure que el proveïdor s'adapta a les nostres necessitats tècniques.

3.1.2 Fer pilot proveïdor seleccionat (10 dies)

Actors: Arquitecte, manteniment, proveïdor cablejat, proveïdor, supervisor de zona, gestor de tenda.

Un cop hem decidit el proveïdor, farem un primer pilot a una de les nostres tendes, per veure la funcionalitat, i confirmar que és el que estem buscant.

Hem de parlar amb els diferents departaments, per poder instal·lar el sistema a la tenda:

Revisar el plànol amb l'arquitecte.

Preparar les toma de xarxa i corrent.

Instal·lar kiosk a la tenda.

Crear els usuaris (comercials que hi treballen a la tenda).

Formació ràpida del nou sistema al gestor, supervisor de zona i comercials.

El pilot es clau, per esbrinar errates de funcionament, incidències habituals, fiabilitat i robustesa del software, etc...

Aquest pilot seria convenient poder fer-lo amb una durada d'un més, però el curt termini que disposem per poder portar a terme el projecte ,ens acota aquesta possibilitat, per això hem decidit que 10 dies serà suficient per poder extreure conclusions.

3.1.3 Revisió necessitats (10 dies)

Actors: Departament informàtic, comercials, proveïdor.

Un cop hem seleccionat el proveïdor, i hem fet el pilot, hem de revisar les necessitats per poder implantar el nou gestor, per això farem una recopilació de les necessitats inicials i aportarem qualsevol incidència detectada al pilot, per poder-la solucionar abans de fer la implantació final.

Hem de preveure, per això, un punt de retorn, en cas que el proveïdor seleccionat no compleixi amb els mínims establerts, tant per la part Tècnica, per la part econòmica i sobretot, per la part estadística.

Aprofitarem per fer la planificació d'instal·lacions, amb tots els equips implicats en aquest període.

3.1.4 Tancament pressupost i SLA de manteniment (3 dies)

Actors: Proveïdor, Compres.

L'objectiu d'aquest punt es, conjuntament amb compres i el proveïdor, tancar el pressupost final. Tancarem el contracte, on annexarem les condicions, els SLA (temps de resposta a incidències) de manteniment, el procediment d'instal·lació, costos, etc...

3.1.5 Planificació d'implantació (35 dies)

3.1.5.1 Obra

Actors: Proveïdor, Arquitectes, Dept. informàtic, manteniment, proveïdor cablejat, supervisor de zona, gestor de tenda.

L'objectiu d'aquest apartat serà adequar la tenda per poder fer la implantació del nou gestor de cues, hem de revisar els plànols de cada tenda, veure, conjuntament amb els arquitectes la millor ubicació pel dispensador de tickets, i dibuixar-ho. Un cop fet, enviarem a la gent de manteniment per canalitzar, la gent de cablejat per deixar la toma de xarxa i corrent, i un cop tenim tot això preparat, enviar al proveïdor del gestor de cues per instal·lar-lo.

3.1.5.2 Revisió plànols de tenda, ubicació final dispensador (5 dies)

Actors: Arquitectes, supervisor de zona.

L'objectiu es la revisió de les necessitats, per poder fer la implantació, el primer que revisarem serà els plànols, amb la col·laboració dels arquitectes, l'ajuda dels quals es fonamental per poder definir la ubicació ideal del dispensador de tickets, i posteriorment, abastir de tot el necessari per poder-los instal·lar.

3.1.5.3 Necessitats obra (30 dies)

Actors: Manteniment, supervisor de zona.

El nostre departament de manteniment serà l'encarregat de fer les canalitzacions, des de la ubicació del dispensador fins al rack, i deixar preinstal·lat una caixa ackerman, amb toma de corrent.

Hem de revisar amb manteniment els plànols i fer una planificació per fer la canalització a totes les tendes.

Els supervisors ens ajudaran a informar a les tendes de la planificació horari, dia de visita, permisos d'accés (si es un Centre Comercial), etc...

3.1.5.4 Cablejat i Electrònica (30 dies)

Actors: Proveïdor cablejat, supervisor de zona.

S'encarregaran del cablejat de la toma de xarxa, fins al rack, utilitzant les canalitzacions que ens han deixat preparades els nois de manteniment, i fer la connexió al switch, per donar sortida de Internet al dispensador.

Hem de revisar amb el proveïdor de cablejat els plànols i fer una planificació per fer el cablejat a totes les tendes.

Els supervisors ens ajudaran a informar a les tendes de la planificació horari, dia de visita, permisos d'accés (si es un Centre Comercial), etc...

3.1.5.5 Implantació nou gestor de cues (30 dies)

Actors: Proveïdor, Dept. informàtic, supervisor de zona.

Un cop tenim tot preparat per fer la implantació final, i ja disposem d'una planificació de instal·lació, se la facilitarem al proveïdor, conjuntament amb els plànols i ubicació on han de fer la instal·lació del kiosk.

Els supervisors ens ajudaran a informar a les tendes de la planificació horari, dia de visita, permisos d'accés (si es un Centre Comercial), etc...

3.1.6 Formació supervisors i gestors, creació usuaris (10 dies)

Actors: Dept. informàtic, supervisor de zona, gestor de tenda.

Mentre fem la implantació, hem de fer la formació, que la portarà a terme el nostre equip de formació, als quals els hem de formar prèviament, amb la col·laboració del proveïdor. També aprofitarem per sol·licitar les dades dels comercials, gestors i managers, per crear els usuaris d'accés a l'eina.

3.1.7 Revisió instal·lacions, solucionar serrells (5 dies)

Actors: Dept. informàtic, supervisor de zona, gestor de tenda.

L'objectiu d'aquest punt es revisar qualsevol incidència que hagi sortir de les instal·lacions, tenir-les controlades i poder solucionar-les el més aviat possible, per poder tancar el projecte.

3.1.8 Feedback de supervisors i gestors (2 dies)

Actors: Dept. informàtic, supervisor de zona, gestor de tenda.

Un cop instal·lat, farem una consulta als diferents gestors de les tendes, per veure l'acceptació del nou sistema, així com la consulta als diferents supervisors, on podem veure l'aportació del nou sistema d'estadístiques e informació.

3.2 Pla de treball (Gantt)

21-10-12 PAC2 - Concurs proveïdors.

04-11-12 - Fer pilot proveïdor seleccionat.

04-11-12 - Revisió necessitats.

07-11-12 PAC3 - Tancament pressupost i SLA de manteniment.

11-11-12 - Planificació d'implantació.

11-11-12 PAC4 - Revisió plànols de tenda, ubicació final dispensador.

23-11-12 - Formació supervisors i gestors, creació usuaris.

23-12-12 - Necessitats obra.

23-12-12 - Cablejat i Electrònica.

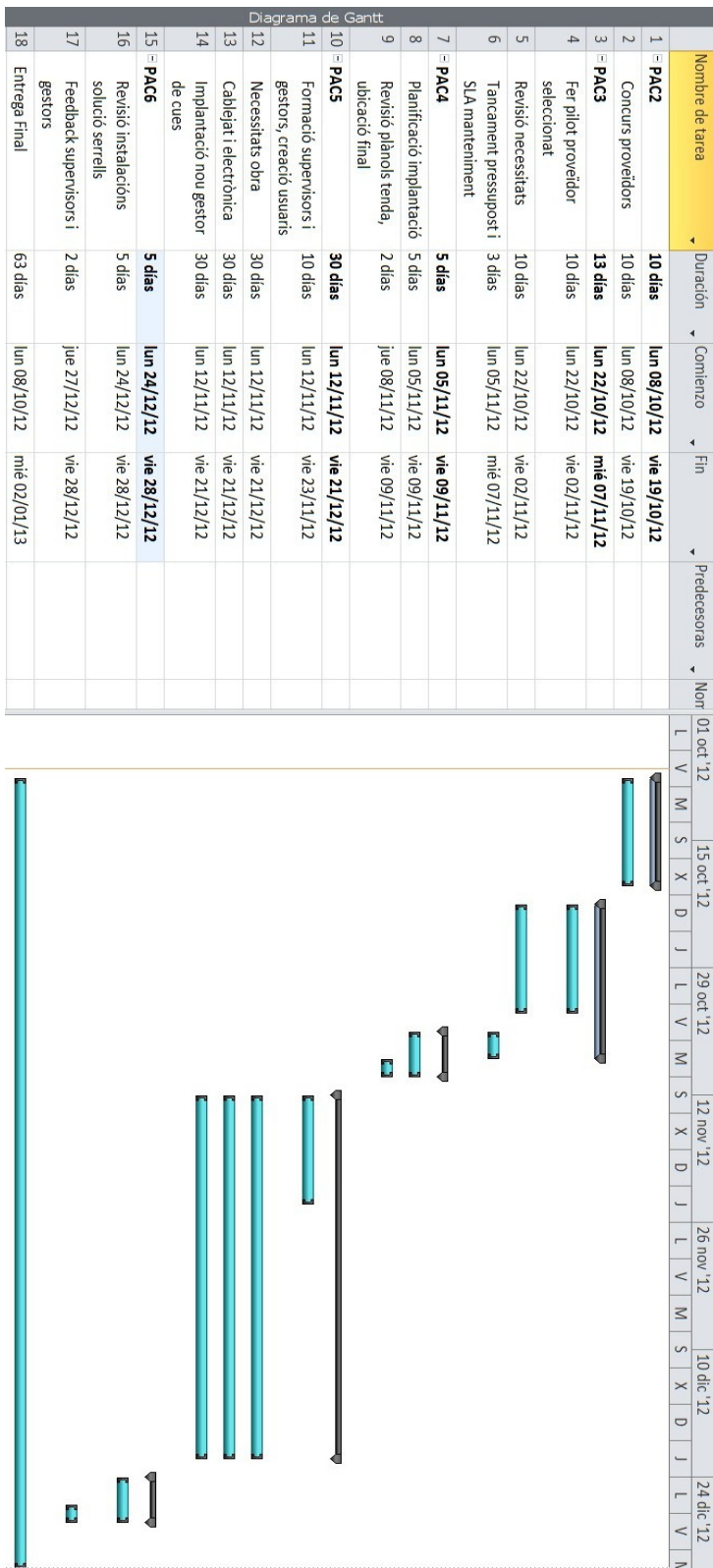
23-12-12 PAC5 - Implantació nou gestor de cues.

30-12-12 - Revisió instal·lacions, solucionar serrells.

30-12-12 PAC6 - Feedback de supervisors i gestors.

2-01-13 Entrega Final.

Gantt



Tal com s'observa, el projecte comença el 8 d'octubre i acaba el 2 de gener, pel que tenim quasi 4 mesos per implantar-ho.

4 Concurs proveïdors

4.1 Introducció

Hem fet una reunió amb tots els proveïdors, un per un, on els demanem pressupost i veure la seva solució Tècnica.

Ens interessem, principalment en la solució proposada, els traspassem els requisits tècnics necessaris, quins SLA's ens poden oferir i quin manteniment tenen per tota la península ibèrica i canàries.

També volem veure quina aportació ens dona la seva eina com a sistema d'informació estadístic, paral·lelament, enviaran pressupost a compres per avaluar el cost total de la implantació del seu sistema.

4.2 Qmatic

Ens hem reunit amb el director general de Qmatic, **Carlos Callaba Domingo** i amb Enginyeria de Sistemes, **Daniel Sacristán Herrero**. Ens presenten la seva solució, segons els requisits que els hem presentat amb antelació, el sistema QMàtic – Només un aparell de reduïdes dimensions, perfecte per la tenda, substituïble ràpidament en cas d'incidència, amb impressió de tickets i control de cues.

Ens poden instal·lar un tòtem amb la solució Qmatic-Solo, **però sense manteniment**, ens ofereixen garantia en cas de trencar-se o problemes de servei, en aquest cas el proveïdor el canviaria directament.

La informació per passar el torn es per URL (web) i no tenim problemes en publicar-lo a les TFT ja instal·lades, amb el nostre sistema de gestió de continguts.

Necessitem un servidor central, ja sigui en la seu de client (per recopilar les dades de les tendes) o bé contractar un servidor exterior, que controlarien ells, amb un sobre cost, o la possibilitat d'instal·lar un equipo local, en cada tenda, per acumular la informació...

I+D de software propi, molt basic, i ens fan una primera formació gratuïta de 3 hores.

El desenvolupament del client es web, i l'extracció de dades es ràpida i senzilla.

L'aplicació per passar el torn s'ha d'instal·lar, no ho tenen per web, això es un impediment important, tenint en compte que no podem instal·lar aplicacions no homologades als equips de venda i homologar una aplicació ens portaria uns mesos per aconseguir-ho.

Possibilitat de realitzar un pilot durant les dues setmanes en una tenda.

La instal·lació de les 50 Franquícies la podrien fer en els 2 mesos preestablerts, tenint en compte que hauríem d'instal·lar un equip propi amb accés a Internet, per recopilar tota la informació de la tenda o bé un servidor per fer aquesta recopilació.

Necessitats tècniques:

- Necessitem Access a Internet.
- Necessitem un tòtem, per recollir el ticket per part del client, amb Q-Matic – Solo.
- Un equipo per recopilar la informació i accedir a aquest equips per obtenir la informació per separat en cada tenda o un Servidor per recopilar tota la informació de les diferents tendes.

En Contra

Software molt bàsic. No cobreix totes les necessitats en la base estadística que creiem necessària.

La necessitat de tenir un servidor central per recollir les dades també complica la implantació, ja sigui un equip local a tenda o be un servidor central, dins de client, i temes de seguretat, es complicat, per aquest motiu demanàvem que fos tot via WEB, per evitar aquests tipus de problemes de seguretat i accessos.

No hi ha possibilitat de fer funcionar l'eina en tablets, smartphones o Ipad, es una part important que volem introduir en les tendes, per que els comercials puguin atendre als clients a través d'un IPAD.

La configuració seria pròpia, depenent d'un recurs de client per l'edició, configuració, etc.. del sistema de gestor de cues, els dissenys dels tickets, pantalla, kiosk, etc...

No tenen app's per demanar torn a través d'un smartphone, per introduir-se a la cua.

No tenen opció SMS.

A Favor

El modelo Q-Matic es un aparell senzill i còmode, amb un manteniment simple (si no funciona canvien l'aparell directament.

Conclusions

No acaba d'encaixar, no ens convenç, el software es molt limitat i massa senzill, el pas de torn es una aplicació que hem d'instal·lar i no cobrim els serveis demanats, no disposen de la possibilitat de demanar torn a través de SMS, la presentació del software es molt simple i no cobreix les necessitats mínimes establertes.

4.3 Nemo-Q

Ens hem reunit amb el director de Catalunya, **Joan Cabré Onsés** i amb **José Barbeito Vázquez**. Ens presenten la seva solució, segons els requisits que els hem presentat amb antelació.

El seu sistema es via web, tant per client com per l'extracció d'estadístiques, aquesta última part molt simple.

Ens proposen 2 opcions d'instal·lació:

1.- Instal·lem un equipo propi amb accés a Internet, que faci de kiosk (no tenen la possibilitat de fer-lo funcionar a través de tablet) + corrent i una pantalla tàctil, amb un enllaç a la web per sol·licitar el ticket, e impressora de tickets, tenen la possibilitat d'avisos per SMS.

2.- Ells ens instal·len un tòtem amb pantalla tàctil i el hardware necessari, i s'encarregarien del manteniment.

La informació del pas de torn es per URL i la podem passar per les TFT instal·lades amb el nostre servei de continguts.

Necessitem un servidor central, ja sigui en la nostra seu Client (per fer la recopilació de dades en totes les tendes) o be contractar un servidor exterior, que controlarien ells.

L'aplicació per passar el torn s'ha d'instal·lar, no ho tenen per web, això es un impediment important, tenint en compte que no podem instal·lar aplicacions no homologades als equips de venda i homologar una aplicació ens portaria uns mesos per aconseguir-ho.

Poden sol·licitar ticket a través de SMS, possibilitat d'avisos a través de SMS (amb una gran branca que això ens obra per publicitat al client, hem de parlar amb Legal per veure si això es possible).

Disposen d'una amplia gama de tècnics, 178 Tècnics propis (acord amb HP), replegats per tota la península i ens podrien presentar uns SLA de 4h, si volguéssim. Els tècnics, al ser propis estan 100% experimentats i formats i disposen d'un telèfon de Help Desk propi.

I+D de software propi, molt bàsic, formació gratuïta de 3 hores.

Desenvolupament de client via web, encara que necessitem d'un servidor local o servidor central a la nostra seu de client, per la recopilació de dades. Ells ens ofereixen un servidor extern, controlat per ells, per la recollida de dades, però es mes costos.

Disposen de la possibilitat de realitzar un pilotó durant les dues setmanes que tenim sense cost.

La instal·lació a 50 Franquícies, la podem portar a terme en els 2 mesos establerts, hem de contar que hem d'instal·lar un equip client amb accés a Internet per enviar les dades al servidor.

Necessitats tècniques:

- Necessitat accés a Internet.
- Tòtem para agafar ticket, amb Pc e impressora de tickets.

En Contra

- Software molt bàsic. No abasteix les necessitats que volem mínimes en la recopilació d'informació estadística.
- Sistema OGS bàsic, pas de torn pels comercials.
- No tenen desenvolupament per app per agafar torn a través de smartphone o Iphone, per agafar torn a la cua.
- No es pot atendre el torn, i fer l'avís, o kiosk a través d'un IPAD o tablet.
- La configuració es personalitzada, però seria nostre, també depèn d'un recurs intern per fer-ho (tickets, pantalles, etc...).

A Favor

- La possibilitat de demanar torn a través de SMS es un plus al servei.

Conclusions

No ens acaba de convèncer, el software es molt limitat i senzill, el pas de torn es veu complicat, encara que sembla bastant complet, la presentació del software web es molt simple i no cobreix les necessitats mínimes.

4.4 Qless

Ens hem reunit amb el distribuïdor oficial d'Espanya, **Victor Angel Rodo** i amb el director de Qless a EEUU, **Alex Backer**. Ens presenten la seva solució, segons els requisits que els hem presentat amb antelació.

Sistema tot per via web, tant la part de client com l'extracció de dades estadístiques, com el pas de torn, sistema molt complet en la informació, amb gràfiques informatives i senzilles.

Podem instal·lar equip intern + pantalla tàctil e impressora tèrmica, amb l'enllaç a la web per sol·licitar el ticket, o be ens poden instal·lar un tòtem ells. Poden sol·licitar ticket a través de Internet o be per SMS, possibilitat d'avisos a través de SMS (amb una gran branca que això ens obra per publicitat al client, hem de parlar amb Legal per veure si això es possible).

La informació del pas de torn es a traves de URL i la podem publicar per les TFT que tenim instal·lades a les tendes.

No hi hauria cap tipus de manteniment, si la instal·lació d'equips (Hardware + Impressora + moble) la fem nosaltres, si seleccionem tòtem sí tindríem manteniment.

I+D de software propi, molt complet en informació, formació gratuïta de 3 hores.

Desenvolupament molt complet via web, sense necessitat de cap servidor local, ni pc local per la recollida d'informació, ells s'encarreguen de tot. **(Aquesta part es important, ja que veiem com un problema de temps i diners, el preparar un servidor per la recaptació d'informació, així com la instal·lació d'un equipo local a cada tenda per enviar la informació, necessitat dels altres proveïdors).**

Tenim la possibilitat de realitzar el pilot durant les dues setmanes en una tenda sense cost.

La instal·lació a les 50 Franquícies, la podríem fer en el temps pactat.

Necessitats tècniques:

- Necessitat d'accés a Internet i toma elèctrica per instal·lar el kiosk, o tòtem.

En Contra

- Ens volen cobrar la part de sol·licitud de torn via SMS, si volem aquesta opció això encareix molt el cost. (Es pot mirar de ser el seu proveïdor de missatgeria i així estalviar-nos aquesta part., també es pot mirar, de crear una RedBox interna per aquest servei, en cas que no vulguin canviar d'operador).

A Favor

- Software molt complert on podem guardar l'historial dels clients, pel seu mòbil, senzill i amb unes possibilitats enormes d'oferir publicitat a través del nou sistema SMS als clients específics (Sabem, gràcies a l'historial, que el pot interessar al client).
- Podem fer una connexió des de qualsevol punt que tingui Internet, ja sigui per extreure informes, veure la cua real de la nostra tenda en aquell moment, demanar torn, etc... tenen totes les parts via web, i es un dels punts claus que necessitem.
- Ells s'encarreguen d'agrupar tota la informació en els seus servidors centrals, on podem accedir a totes les dades via web, en tot moment i des de qualsevol PC.
- Podem fer ús del software a través d'un IPAD o tablet.
- Poden informar als clients, via SMS, del moment precís que han de tornar a la tenda per ser atesos, això es un avantatge pel client, que pot fer un Café al costat, o esperar fora de la tenda, fins que arribi el seu torn.
- L'extracció d'informació en Excel es molt simple.

Conclusions

S'apropa molt a les nostres necessitats, tenen resposta positiva a totes les nostres preguntes i poden generar informes complets amb tota la informació que ens fa falta. El software es molt complert, amb informes ja prefixats molt interessants i que ens donen molta informació que ens es necessària. A més, la opció de SMS, com a operador de telefonia + l'historial de cada client que va a la tenda, ens proporciona aquesta possibilitat de enviar publicitat, sempre que Legal ens ho permeti. També tenim la opció de poder utilitzar l'eina a través d'un Ipad o tablet, aquest punt el volem per fer una atenció mes propera, on un comercial rebrà als clients directament, introduint-los a la cua a través d'un Ipad o tablet.

4.5 Newvision

Ens hem reunit amb el director general **Enrique Encinas** i amb el delegat comercial **Pere Baró**. Ens presenten la seva solució, segons els requisits que els hem presentat amb antelació.

El seu sistema es via web pel client, la extracció estadística en web, el software es molt complet però massa complex al mateix temps. Ja son proveïdors nostres a Portugal.

Disposen de la possibilitat d'avisos per SMS.

Ens poden instal·lar un tòtem amb pantalla tàctil i el hardware necessari, igual que els altres proveïdors i s'encarreguen del manteniment.

La informació del pas de torn la passem per URL en las TFT ja instal·lades.

I+D de software propi, molt complet en informació, formació gratuïta de 3 hores.

El desenvolupament del client es via web i ens ofereixen un servidor extern, controlat totalment per ells, per la recollida de dades.

Possibilitat de realitzar un pilotó durant les dues setmanes que disposem.

La instal·lació a les 50 Franquícies, la podríem fer en el temps pactat.

Necessitats tècniques:

- Necessitat d'accés a Internet.
- Tòtem per recollir ticket, amb el hardware necessari.

En Contra

- L'aplicació no es compatible amb un tablet o l'ipad, l'estan desenvolupant.
- El software es massa complex, no trauríem rendiment ni del 10% del que podem fer, es massa difícil i molt poc intuïtiu per l'extracció estadística.
- No tenen app's per mòbils, per introduir-se a la cua.
- Configuració personalitzada, depenent d'un recurs intern per fer-ho (dissenys de ticket, pantalles, etc...).

A Favor

- La possibilitat de demanar torn a través de SMS es un plus al servei.

Conclusions

El software es molt complert, massa i tot, es pot configurar tot i a futur necessitem un recurs per fer totes les configuracions i dissenyar les diferents parts del sistema, el control de dades l'hauria de portar una persona (recurs necessari), perquè hem de fer la instal·lació de l'aplicació d'extracció de dades, principal inconvenient, amb l'inconvenient d'haver d'homologar-lo prèviament.

4.6 Comparativa Proveïdors

Hem fet un quadre recopilant tota la informació més interessant dels diferents proveïdors, i hem fet també, una comparativa de preus dels proveïdors.

| | QMATIC | NEW VISION | QLESS | QNEMO |
|--|--|--|---|---|
| Aplicació web | 80% | 80% | 100% | 100% |
| Software estadístic | Bàsic | Complert, però molt complex | Complert, senzill i amigable, molt intuïtiu | Bàsic |
| Software dispensador | Complert | Es obligat tenir un dispensador (tòtem) d'ells | Complert | Complert |
| Software canvi torn | Via web, barra senzilla, falten complements | via web, complert | Via web, complert, senzill i amigable | Via web, barra senzilla, falten complements |
| Dispensador (Tòtem) | Compleix amb les nostres necessitats (Instal·lat a Orange) | Incompleix amb les necessitats internes d'imatge | Compleix amb les necessitats | Incompleix amb les necessitats d'imatge interna |
| Instal·lació del software de client en equips corporatius | Hem d'instal·lar en local, no disponible via web | Hem d'instal·lar en local, no disponible via web | Via web, complert, senzill i amigable | via web, però bàsic |
| Extracció on line de dades | Es possible | No es possible | Es possible | Es possible |
| Històric | 100% | 100% | 100% | 100% |

- No compleix els requisits.
- Compleix a mitges els requisits.
- Compleix amb els requisits.

4.7 Selecció proveïdor

Després de veure el que ens pot oferir cada proveïdor, i tenint en compte que les principals necessitats son, poder extreure informació, que tot el software sigui via web, i que el cost de tota la inversió sigui inferior a 8000€ (en aquest apartat em vist que tots el compleixen, encara que poden sorgir costos derivats de les instal·lacions, que no hem pogut preveure encara). Hem decidit, conjuntament amb compres i canal un proveïdor, en aquest cas **Qless**.

Qless s'adequa a totes les necessitats tècniques, ens proporciona eines que no havíem previst fins ara, com poder atendre als clients a través d'un Ipad, que agafin torns a través de SMS (aquesta part la hem de veure mes a fons, perquè necessitem el suport de tecnologia, per crear una Redbox interna, amb un numero de servei curt on puguem enviar missatges sense cost a tots els clients).

Tant per la part d'inversió (Capex), com per la part tècnica i la qualitat d'informació que ens proporciona, seleccionem el proveïdor de Qless, amb el qual creiem que assolim totes les necessitats i aportem innovació a la gestió de cues.

5 Fer pilot proveïdor seleccionat

5.1 Introducció

Actors: Arquitecte, proveïdor, supervisor de zona, gestor de tenda.

Un cop hem decidit el proveïdor, farem un primer pilot a una de les nostres tendes, per veure la funcionalitat, i confirmar que és el que estem buscant.

Hem de parlar amb els diferents departaments, per poder instal·lar el sistema a la tenda:

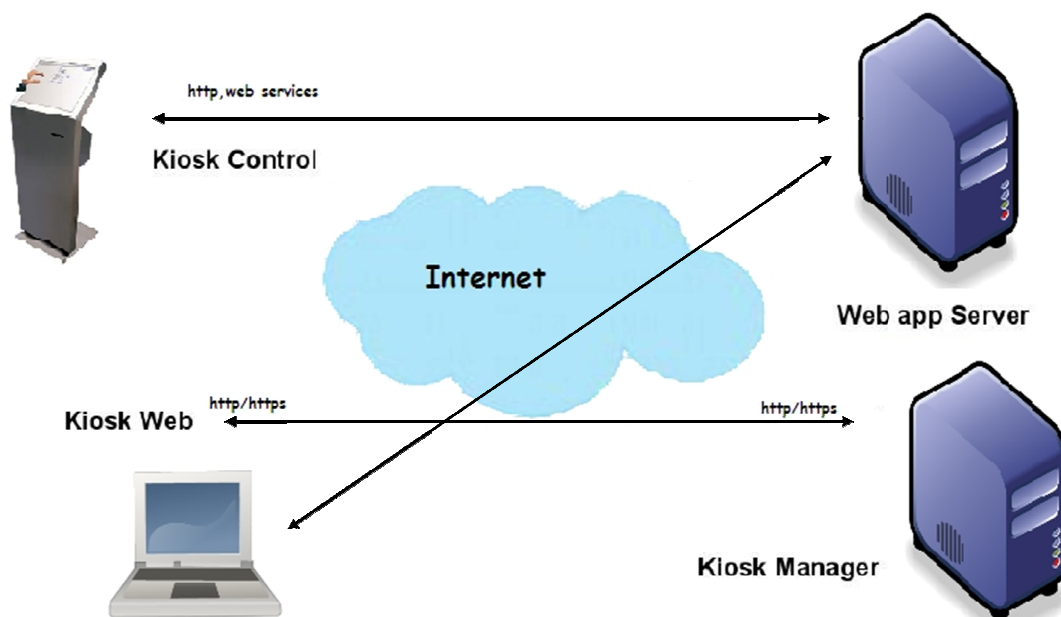
- Revisar el plànol amb l'arquitecte.
- Preparar les toma de xarxa i corrent.
- Instal·lar kiosk a la tenda.
- Crear els usuaris (comercials que hi treballen a la tenda).
- Formació ràpida del nou sistema al gestor, supervisor de zona i comercials.

El pilot es clau, per esbrinar errates de funcionament, incidències habituals, fiabilitat i robustesa del software, etc...

Aquest pilot seria convenient poder fer-lo amb una durada d'un més, però el curt termini que disposem per poder portar a terme el projecte, ens acota aquesta possibilitat, per això hem decidit que 10 dies serà suficient per poder extreure conclusions.

5.2 Sistema Qless

El sistema seleccionat es un sistema web service, on tenim un **web app Server**, controlat pel proveïdor on es guardaran totes les dades recollides a les tendes, un **Kiosk Control** on el client agafarà el seu torn a la tenda, un **Kiosk web**, on el comercial avisarà als clients i un **kiosk manager** des d'eon els supervisors i managers podran extreure tota la informació recollida, veure estadístiques, etc... (ver Dib. 1).

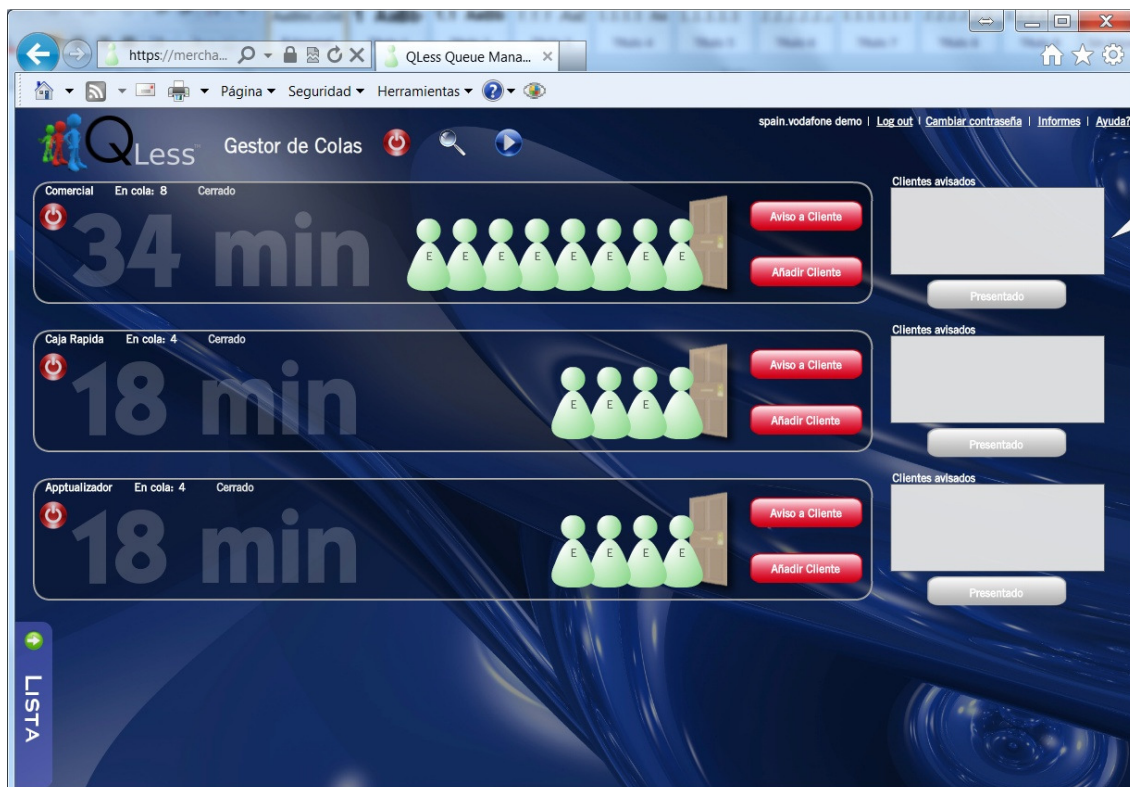


Dib. 1

- Software via web (Kiosk, estadístiques, monitor).
- Fiabilitat i robustesa en el sistema (Hardware i Software).
 - Impressores Zebra.
- Control remot de les nostres tendes (LogmeIn).

El sistema Qless està format per 3 URL's.

1- **Merchant** (Dib. 2) -> URL que utilitzaran els comercials de tenda per passar de torn, avisar als clients, afegir clients, etc... L'entrada a aquesta URL, la fa l'usuari (comercial /manager / supervisor) amb el seu login i password d'accés.



Dib 2

2 - **Monitor** (Dib. 3) -> URL per mostrar per pantalla, on el client veurà la gent que espera a la tenda y el seu torn a la cua. L'accés a aquesta URL la fa el proveïdor de continguts a través del login i password de tenda.



Dib. 3

Kiosk (Dib. 4) -> URL que es mostrarà en el dispensador de cues (KIOSK), on el client agafarà el torn. El dispensador li donarà un ticket, en paper, amb el seu torn (VXX). Exemple V1. L'accés a aquesta URL la fa el proveïdor de continguts a través del login i password de tenda.



Dib. 4

El nostre kiosk (Dib. 5) te les dimensions, pes i està compost per:

- **Pes:** 40 Kg.
- **Dimensions:** 1.600 d' altura x 550 d'amplada x 550 Mm. de profunditat.
- **Pantalla tàctil TFT** professional de 17"
- **PC** amb CPU Intel Celeron a 2,6GHz
- **Altaveus** amb amplificador estereofònic.
- **Impressora** de tickets de 80 Mm. Disposa d'un mecanisme d'arrossegament i guillotina, a més de sensors, que controlen el seu funcionament, detectant la quantitat de paper que resta e identificant els BlackMarks.
- **SO:** Windows 7 Home Edition.



Dib. 5

L'accés a la part estadística (Dib. 6), la tenim a través de l'eina del comercial (Merchant):



Dib. 6

5.3 Instal·lació pilot

Com a primer pas parlem amb els managers de tendes per seleccionar la més adient per fer el pilot del nou proveïdor. Seleccionem la tenda A, per varis motius, perquè es a prop i ens podem desplaçar ràpidament a la tenda per fer el seguiment del pilot, perquè les condicions de la tenda son les adients per fer el pilot (es una tenda amb un volum molt gran de clients i ens ajudarà veure com es gestiona la cua correctament) i perquè podem instal·lar el dispensador de cues sense fer obra, al disposar d'un punt de xarxa i corrent existents. El dispensador no l'encallarem, perquè, en cas de fer marxa enrere, no deixem marques al terra.

Paral·lelament hem parlat amb l'arquitecte, per veure la ubicació més adient per instal·lar el dispensador, que el proveïdor ens deixarà per fer el pilot (aquest dispensador no serà el definitiu, hem de seleccionar el que serà el definitiu, durant aquest període de proves).

Hem decidit que, per fer el pilot no farem ni cablejat ni punts elèctrics, utilitzarem algun punt lliure a la tenda. Amb la supervisió conjunta del plànol detectem la ubicació ideal on disposem d'un punt de xarxa i corrent lliure.

Un cop tenim el plànol amb la ubicació ideal, li traslладem al proveïdor i definim la data per instal·lar el dispensador a la tenda, utilitzant la xarxa que ja disposem pels continguts de tenda.

Avisem al supervisor i manager de zona de la data d'instal·lació e informem adequadament de que i com farem la instal·lació.

Paral·lelament parlem amb el nostre proveïdor de continguts de les pantalles, on ens publiquen la publicitat, per gestionar un nou patró a la pantalla del gestor de cues, per que publiquin la URL de la cua (monitor) i els clients puguin veure el seu torn.

També, sol·licitem als managers, els comercials que treballen a la tenda i que han de tenir accés a la nova eina, i els facilitem al proveïdor perquè pugui donar-los accés.

Un cop tenim tot preparat ens disposem a instal·lar el nou gestor de cues.

6 Revisió necessitats

6.1 Introducció

Actors: Departament informàtic, comercials, proveïdor, departament de tecnologia.

Amb la fase pilot hem de revisar totes les necessitats que vegem i que no hem detectat amb anterioritat, així com els possibles errors o conflictes que ens poden sorgir durant la implantació final a les 50 franquícies.

Un cop hem seleccionat el proveïdor, i hem instal·lat el pilot, hem de revisar les necessitats per poder implantar el nou gestor, per això farem una recopilació de les necessitats inicials i aportarem qualsevol incidència detectada al pilot, per poder-la solucionar abans de fer la implantació final.

Hem de preveure, per això, un punt de retorn, en cas que el proveïdor seleccionat no compleixi amb els mínims establerts, tant per la part Tècnica, per la part econòmica i sobretot, per la part estadística.

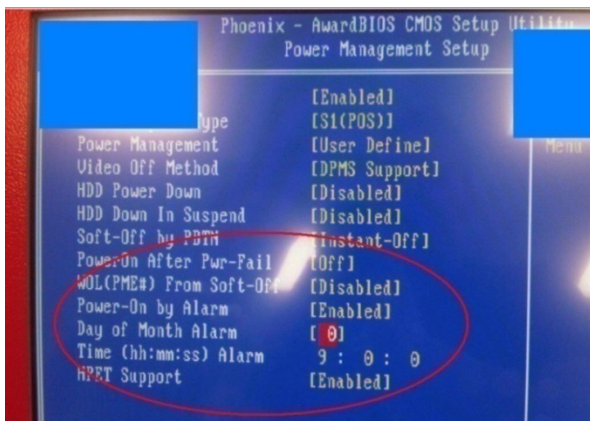
6.2 Necessitats

La primera necessitat que veiem, només instal·lar el dispensador en tenda es l'arrencada i aturada automàtica del dispensador, aquest no pot estar encès tota la nit i hem de configurar-lo amb l'horari de la tenda, per aquest motiu, definim un procediment, que facilitarem als tècnics instal·ladors del proveïdor en la implantació final, per poder fer l'encesa automàtica al dispensador. Aquestes modificacions les farà el proveïdor en laboratori, abans d'enviar el dispensador a cada tenda.

El procediment consisteix en entrar a la BIOS i configurar l'encesa automàtica de la màquina, de la següent manera:

Els dispensadors arrencaran automàticament a les 9:00h del matí, a través de la opció que ens proporciona la Bios de l'equip.

- 1.- Reiniciar el Dispensador (Kiosk).
- 2.- Pulsar "SUPR" per entrar a la BIOS.
- 3.- Anirem a Power Management Setup i ens assegurarem que les opcions que detallem a continuació son les correctes (Dib. 7):

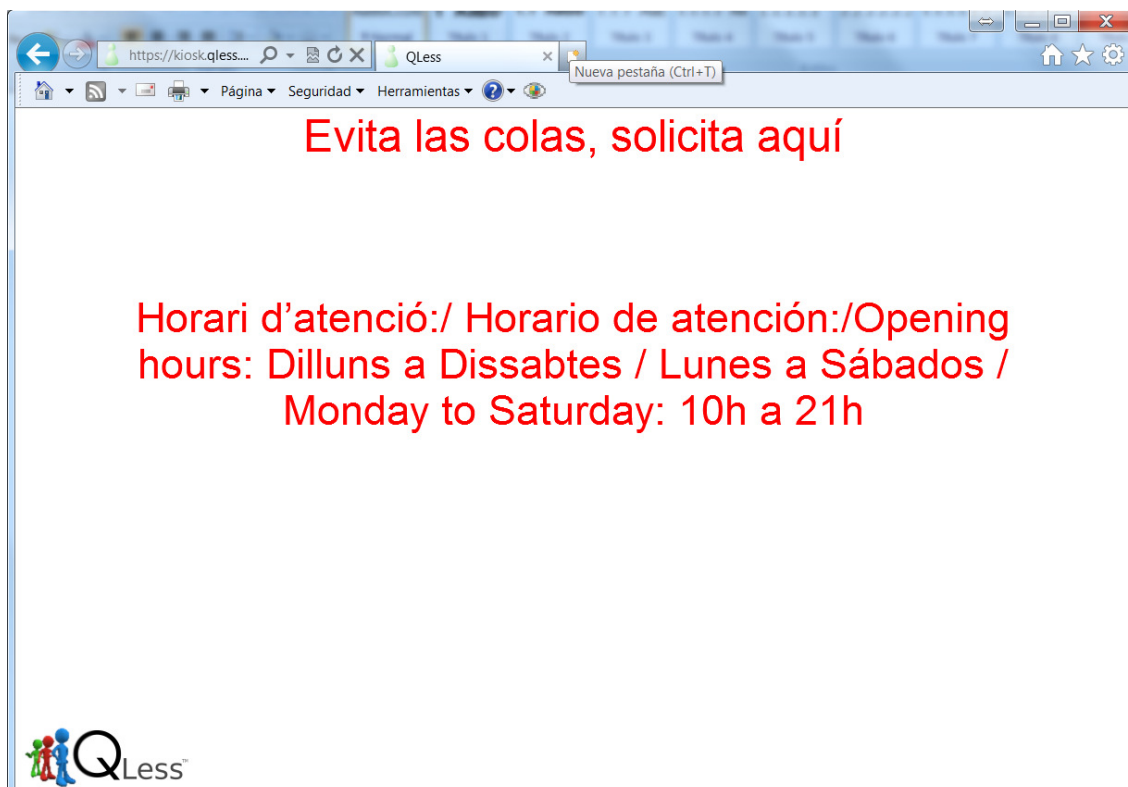


Dib. 7

L'apagada automàtica la fa el proveïdor a través d'una aplicació, instal·lada als dispensadors, que farà un shutdown a l'hora programada (en totes les tendes serà a les 22h).

Independentment d'aquesta programació, hem de tenir en compte que cada tenda té un horari diferent. L'horari concret serà configurat en cada tenda, per aquest motiu necessitem, que des de Control Econòmic, ens proporcionin els horaris de les tendes, per obrir i tancar les cues a l'hora indicada, mig dies inclosos.

Aquest es un exemple del que mostra el dispensador quan la cua és fora d'horari, es a dir, tancada (segons un horari concret d'una tenda), i no es podrà agafar tickets del dispensador, posteriorment el dispensador s'apagarà automàticament (opció shutdown) a les 22h (Dib. 8):



Dib. 8

La segona necessitat que hem vist és, que ens fa falta una Redbox (es un sistema per poder operar amb SMS, enviament i rebudes de SMS als clients), per poder operar els SMS, el proveïdor ens ofereix el seu servei però es molt costós, a més, som una companyia de telefonia, i aquesta part de cost ens la podem estalviar al ser un cost intern.

Per donar d'alta un codi reservat per la sol·licitud d'una numeració curta (Ex. 20444), hem de parlar amb el departament de tecnologia encarregat d'aquest servei, a través dels managers fem la sol·licitud d'un número curt per utilitzar la RedBox i que el proveïdor pugui donar el servei als nostres clients, via SMS i sense cost per nosaltres (cost intern).

Ens confirmen l'alta i passem els paràmetres al proveïdor, perquè pugui configurar el servei abans de fer la implantació.

La tercera necessitat es el dispensador que ens ha deixat el proveïdor pel pilot, aquest no agrada, es massa gran i tapa tota la tenda, a més, no es compatible amb el sistema d'accessibilitat de les nostres tendes (Aenor), necessitem un dispensador que sigui accessible per la gent amb discapacitats (cadira de rodes), per aquest motiu, hem de buscar un dispensador mes baix i petit.

Hem parlat amb el proveïdor i conjuntament amb imatge interna, hem revistat una gama de dispensadors, dels quals hem escollit el més adient per les nostres tendes, més petit i accessible per la gent discapacitada (Dib. 9):



Dib. 9

A més tots els dispensadors els hauran de pintar de color vermell, i la gent d'imatge ficarà un vinil blanc indicant on agafar el torn als clients. També hem sol·licitat al proveïdor que dissenyi un calaix a sota, per poder amagar els cablejats.

Hem fet el disseny tant del dispensador com de les pantalles per agafar torn.

7 Tancament pressupost i SLA de manteniment

7.1 Introducció

Actors: Proveïdor, Compres, Dept. Informàtic

L'objectiu d'aquest punt es, conjuntament amb compres i el proveïdor, tancar el pressupost final. Tancarem el contracte, on annexarem les condicions, els SLA (temps de resposta a incidències) de manteniment, el procediment d'instal·lació, costos, etc...

7.2 SLA de manteniment

Parlem amb compres i el proveïdor per fer el tancament de pressupost de les 50 franquícies, SLA de manteniment, on hem definit el que creiem necessari pel correcte funcionament del sistema, prioritzant les nostres tendes principals.

Detallem a continuació el següent nivell de suport:

Primer nivell de suport. Utilitzarem l'eina d'incidències internes i el seu Help Desk. Els comercials s'adreçaran per obrir incidències via email, per l'eina d'incidències intern o be pel telèfon de Help Desk.

Segon nivell de suport. En cas que Help Desk no pugui resoldre la incidència, l'assignarà al segon nivell de suport, on es directament el proveïdor el que ha de resoldre-la.

Informem correctament als managers i supervisors sobre com obrir incidències en cas d'averia del nou sistema.

El proveïdor revisarà, proactivament, els dispensadors, fent una visita semestral a les tendes, per netejar impressores, revisar hardware, dispensador, etc...

També facilitarem un checklist de funcionament del dispensador als gestors de les tendes i supervisors (com arrancar-ho, com reiniciar-lo, etc..), per agilitzar possibles incidències fàcils de resoldre sobre el dispensador.

El proveïdor utilitzarà l'eina LogMeIn (eina per connectar un equip en remot a un altre), instal·lada als dispensadors prèviament, per poder connectar-se en remot als dispensadors i així agilitzar la resolució d'incidències que es poden resoldre sense necessitat de visita. En cas de no poder resoldre-la, enviarà un tècnic a la tenda.

El pressupost i contracte final, així com el SLA tancat no el presentem en aquest projecte per confidencialitat interna.

8 Planificació implantació

8.1 Introducció

Actors: Proveïdor, Arquitectes, Dept. informàtic, manteniment, proveïdor cablejat, supervisor de zona, gestor de tenda.

L'objectiu d'aquest apartat serà adequar la tenda per poder fer la implantació del nou gestor de cues, hem de revisar els plànols de cada tenda, veure, conjuntament amb els arquitectes la millor ubicació pel dispensador de tickets, i dibuixar-ho. Un cop fet, enviarem a la gent de manteniment per canalitzar, la gent de cablejat per deixar la toma de xarxa i corrent, i un cop tenim tot això preparat, enviar al proveïdor del gestor de cues per instal·lar-lo.

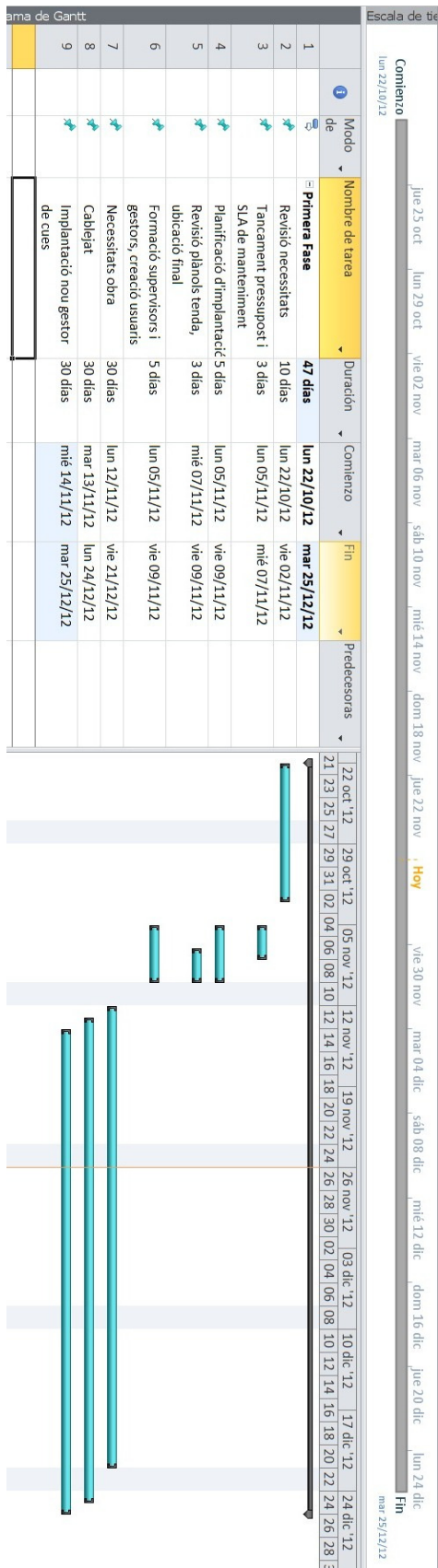
Hem de tenir clar que la planificació serà una 'cadena' de visites, una darrera de l'altre, dels diferents departaments i/o proveïdors a les tendes i hem d'assegurar-nos que cadascú que passa ha deixat la seva feina feta i ben acabada, perquè el contrari suposaria un endarreriment de les instal·lacions, així com visites inútils dels proveïdors posteriors, a més d'haver de tornar a planificar la instal·lació en aquella tenda en concret, avisar als managers sobre les noves dates d'instal·lació, etc...

Pel motiu anterior el seguiment que hem de fer de les instal·lacions es molt important.

Fem la planificació en base a Zones, els nostres proveïdors disposen d'equips de treballa per zones, igual que disposem d'equips de manteniment per zones, per aquest motiu podem instal·lar tendes el mateix dia, però en diferent zona.

A continuació presentem una planificació general. També presentem una planificació en detall, per passar als proveïdors e informar als managers i supervisors sobre les dates d'instal·lació.

Presentem la planificació genèrica.



8.2 Revisió plànols de tenda, ubicació final dispensador

Actors: Arquitectes, supervisor de zona.

L'objectiu es la revisió de les necessitats, per poder fer la implantació, el primer que revisarem serà els plànols, amb la col·laboració dels arquitectes, l'ajuda dels quals es fonamental per poder definir la ubicació ideal del dispensador de tickets, i posteriorment, abastir de tot el necessari per poder-los instal·lar.

Conjuntament amb els arquitectes, revisem i dibuixem la millor ubicació del dispensador de cues en les 50 franquícies, així com el punt de xarxa i corrent.

Ens hem trobat amb alguns impediments, hi ha tendes amb mides molt reduïdes, on no hi ha lloc físic per instal·lar el dispensador, per aquest motiu s'ha decidit modificar el mobiliari, per deixar lloc al dispensador.

Com que el departament de manteniment es l'encarregat de fer totes aquestes modificacions, aprofitarem la visita per deixar-ho tot correcte, per contra, aquestes intervencions s'hauran de fer fora d'horari de venda, i al suposar mes temps, les farem de nit.

També ens hem trobat amb problemes en algunes tendes per l'obertura de la porta, aquesta obra cap a dins i això dificulta la instal·lació del dispensador, igualment, el nostre departament de manteniment modificarà l'obertura d'aquestes cap a fora, evitant així el problema.

8.3 Necessitats obra

Actors: Manteniment, supervisor de zona.

El nostre departament de manteniment serà l'encarregat de fer les canalitzacions, des de la ubicació del dispensador fins al rack, i deixar preinstal·lat una caixa ackerman (solució de canalització sota terra), amb punt de corrent i punt de xarxa preparats (sense cablejat).

Hem de revisar amb manteniment els plànols i fer una planificació per fer la canalització a totes les tendes.

Els supervisors ens ajudaran a informar a les tendes de la planificació horari, dia de visita, permisos d'accés (si es un Centre Comercial), etc...

Coordinem el departament de manteniment per fer una ruta i deixar ackermans de terra per posar la corrent apunt per connectar el dispensador de cues. He de fer el seguiment d'aquestes instal·lacions per poder resoldre qualsevol entrebanc que pugui sortir en la instal·lació.

Demanarem fotos de cada instal·lació que han fet, per evitar problemes als proveïdors que venen al darrera, hem de pensar que el departament de manteniment es el primer en fer la feina a les tendes i hem d'assegurar-nos que han deixat la feina ben feta, per no trobar-nos amb dobles visites dels proveïdors posteriors, per culpa d'una mala instal·lació.

8.4 Cablejat

Actors: Proveïdor cablejat, supervisor de zona.

S'encarregaran del cablejat de la toma de xarxa, fins al rack, utilitzant les canalitzacions que ens han deixat preparades els nois de manteniment, i fer la connexió al switch, per donar sortida de Internet al dispensador.

Hem de revisar amb el proveïdor de cablejat els plànols i fer una planificació per fer el cablejat a totes les tendes.

Els supervisors ens ajudaran a informar a les tendes de la planificació horari, dia de visita, permisos d'accés (si es un Centre Comercial), etc...

Coordinem el nostre proveïdor de cablejat, per fer una ruta i deixar el punt de xarxa cablejat i correctament connectat.

Fem el seguiment de les instal·lacions a les tendes, revisem possibles errors e intentem solucionar-los en cada instal·lació. Hem de corregir tots els inconvenients que surten durant les instal·lacions, ja sigui una mala planificació, una canalització incorrecta per part del departament de manteniment, etc...

Demanarem, igualment que amb el departament de manteniment, fotos per veure com han deixat la instal·lació i poder cerciorar-nos que l'han deixat correctament.

8.5 Implantació nou gestor de cues

Actors: Proveïdor, Dept. informàtic, supervisor de zona.

Un cop tenim tot preparat per fer la implantació final, i ja disposem d'una planificació de instal·lació, la facilitarem al proveïdor, conjuntament amb els plànols, direccions de tendes i ubicació on han de fer la instal·lació del kiosk.

Els supervisors ens ajudaran a informar a les tendes de la planificació horari, dia de visita, permisos d'accés (si es un Centre Comercial), etc...

Fem el seguiment de les instal·lacions a les tendes, informem als supervisors, managers i gestors de tenda sobre la planificació d'instal·lacions, dates i horari d'instal·lació de cada departament implicat, així com del proveïdor seleccionat.

En els casos de Centres comercials, tramitem la sol·licitud d'accés al centre, dels tècnics instal·ladors, fora d'horari de venda, per poder encollar el dispensador al terra (normalment, als centres comercials no es pot fer obra, soroll, etc... en horari comercial de venda).

Es la part mes important i mes complicada, hem de controlar que tot estigui preparat per fer funcionar el nou gestor de cues a la tenda, per aquest motiu ens fem un checklist de revisió abans de fer la instal·lació a cada tenda:

- Ja tenim la canalització e instal·lació dels punts de corrent i xarxa.
- Hem informant correctament als supervisors i gestors de tenda de la instal·lació.
- Hem fet la formació, tant als comercials com als supervisor i gestor de tenda.
- Hem creat els usuaris de tots els comercials que han de poder accedir a la nova eina.
- Hem creat els usuaris de totes les tendes per accedir a la cua i al kiosk.
- Hem parlat amb el proveïdor de continguts, per publicar el nou patró que mostrarà en pantalla la cua de la tenda. Facilitant-los els logins d'accés de cada tenda per poder configurar-lo.
- Opcional. En cas d'un Centre comercial, hem tramitat l'accés als tècnics al local del Centre Comercial.

Demanarem, igualment que amb el departament de manteniment, fotos per veure com han deixat la instal·lació i poder cerciorar-nos que l'han deixat correctament. Aquestes seran enviades als managers.

9 Formació supervisors i gestors, creació usuaris

Actors: Dept. informàtic, supervisor de zona, gestor de tenda.

Abans de fer la implantació, hem de fer la formació, que la portarà a terme el nostre equip de formació, als quals els hem de formar prèviament, amb la col·laboració del proveïdor. També aprofitarem per sol·licitar les dades dels comercials, gestors i managers, per crear els usuaris d'accés a l'eina.

Demaneu a Control econòmic un llistat dels comercials de cada tenda, per crear els usuaris a l'eina. També donarem accés als supervisors (a les seves tendes) i als mànagers (accés a totes les tendes). Passem el llistat al proveïdor perquè pugui donar-lo d'alta abans de la implantació.

Hem generat un llistat de logins de tendes, per l'accés a la URL de la cua i del Kiosk, amb la capçalera igual per totes les tendes i la mateixa password, per facilitar el control.

Preparem una formació online, a través del Communicator de Microsoft, amb el suport del departament de formació i del proveïdor, per mostrar el funcionament de la web de comercials, el pas de torn, etc. Als managers i supervisors de tendes.

Creem un vídeo de formació, també amb el suport del departament de formació, que serà obligatori de realitzar per tots els comercials i gestors de tendes i que serà accessible sempre que vulguin.

A mes, facilitarem el manual de l'eina, amb anterioritat per que el tinguin disponible.

El dia de la instal·lació, el proveïdor s'encarregarà de fer una formació de dues hores in situ, per resoldre possibles dubtes i ajudar a iniciar-se amb la nova eina.

10 Feedback de supervisors i gestors

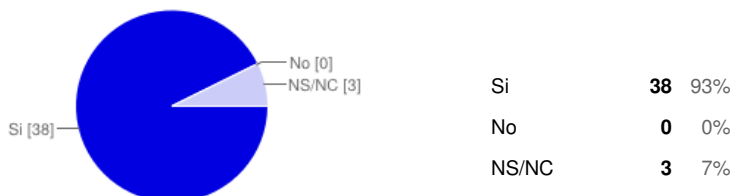
Hem fet una enquesta, un cop finalitzada la instal·lació, als supervisors i gestors, a través de l'eina de Google "DOCS" hem creat un formulari, amb les següents preguntes (L'enquesta es en castellà, perquè es d'àmbit nacional):

El resultat de la qual mostrem a continuació:

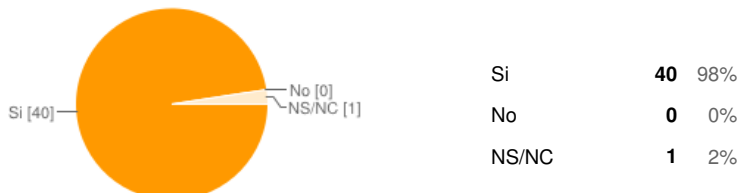
Incidencias

Ayúdanos a mejorar el servicio de mantenimiento

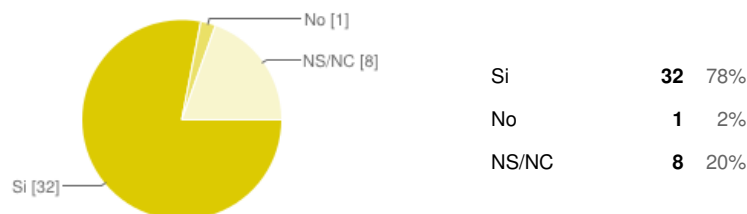
¿Veis útil el checkList inicial, que os enviamos a tiendas, para una primera revisión de problemas con el dispensador?



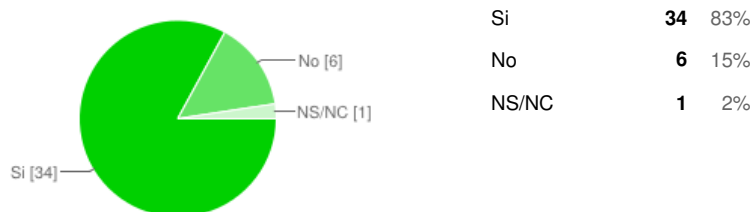
¿Tenéis claro a quién y cómo abrir las incidencias con el Dispensador?



¿Responden rápidamente a las incidencias el proveedor?



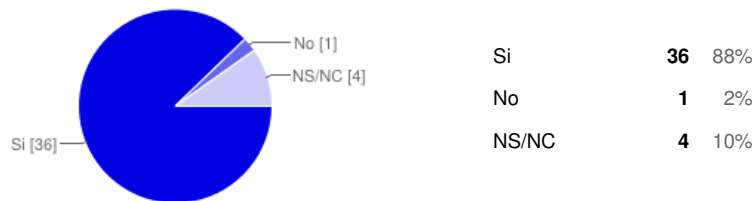
¿Tenéis claro dónde y cómo se solicita el papel para el Dispensador?



¿Veis sencillo realizar el cambio de papel en el nuevo dispensador?



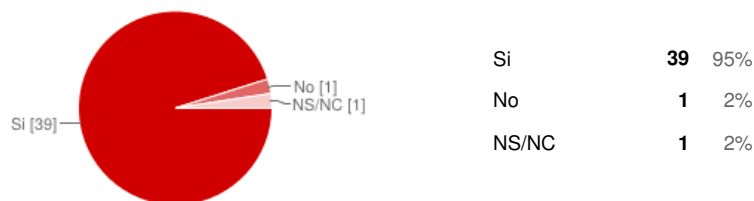
¿Ha mejorado el servicio de mantenimiento del Gestor de Colas?



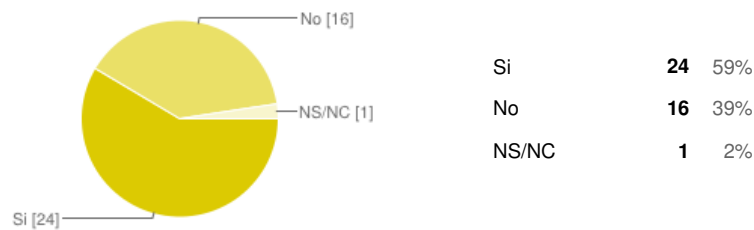
Uso de la herramienta

Ayúdanos a mejorar la formación en tiendas sobre el nuevo gestor de colas

¿El nuevo gestor de colas os ha ayudado a mejorar la atención del cliente?



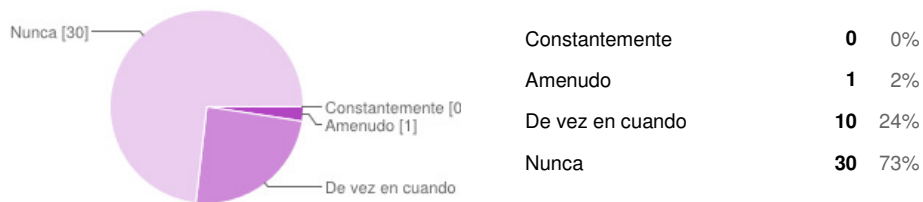
¿El cliente, en vuestra tienda, se dirige directamente al dispensador de turnos?



¿Veis muy compleja la herramienta del comercial para el paso de turnos?



¿La herramienta del comercial para el paso de turnos se bloquea o da problemas?



La conclusió que podem extreure és que la inclusió de la nova eina a les tendes ha estat molt acceptada, els comercials han donat suport a introduir-la i això ha facilitat la seva posta en marxa. A més, sobre les respostes que hem obtingut (no son tots els que han respost, però creiem que son dades suficients per extreure conclusions), podem observar que el nou gestor ha millorat molt l'atenció al client (95%), que el manteniment està funcionant correctament i que veuen la nova eina fàcil i senzilla de fer-la servir (85%).

Per contra, veiem un punt a tenir en compte, com és que els clients encara no s'ha familiaritzat amb la nova eina i en molts casos no agafen torn (39% dels clients no agafen torn), hem de posar èmfasi en aquest punt donant més informació i senyalitzant el Kiosk a les tendes, perquè els clients entenguin que han d'agafar torn.

11 Conclusions

Un cop feta la instal·lació i vist el resultat de l'enquesta realitzada als gestors i supervisors de zona, creiem que hem aconseguit l'objectiu principal d'aquest projecte, que era treure informació de les nostres tendes, implantar una eina totalment externa a la nostra xarxa (WEB) i complir amb el pressupost marcat.

Obtenir informació, per ampliar el nostre Sistema d'informació de la cadena de tendes, era molt important, poder veure quanta gent arriba a les tendes, temps d'espera dels clients, walkout, etc..

Amb aquesta informació podem extreure un munt de conclusions noves, a més d'una ajuda extra als comercials amb la gestió del client a tenda, molt més ordenada, tal com reflexa l'enquesta i amb informació inicial, del perquè ve el client a tenda, que abans no disposaven.

A més, la acceptació, per part dels comercials i gestors de les nostres tendes ha estat molt positiva, han estat molt oberts i compromesos, això ha facilitat molt la introducció de la nova eina.

Creiem que hem assolit l'objectiu i per aquest motiu, que el projecte ha estat un èxit, tant en la seva implantació com en l'ús i servei que dona.

12 Glossari

Ackerman: Caixa de terra per connectar xarxa i corrent.

CheckList: Document que detalla un per un diferents aspectes que s'han d'analitzar, comprovar i verificar, etc...

Gestor: Responsable de tenda.

Help Desk: Plataforma telefònica per donar un primer nivell de suport sobre incidències en tendes.

Kiosk, Kiosk control: Dispensador de cues. Tótem amb Pc, pantalla tàctil e impresora intern.

Login: Usuari d'accés a una aplicació.

Manager: Responsable dels supervisors.

Merchant: Eina que utilitzaran els comercials, per avisar als clients.

Password: Contrasenya d'accés a una aplicació.

RedBox: Sistema per poder operar amb SMS, enviament i rebudes de SMS als clients.

SLA: Service Level Agreement.

Supervisor: Responsable de zona, punt de contacte de les tendes de cada zona.

Ticket: Document acreditatiu per al client, on l'indica el seu torn a la cua.

Vinil: Adhesius per posar indicatius o publicitat.

Web app Service: Servidor principal per recopilar la informació de tendes.