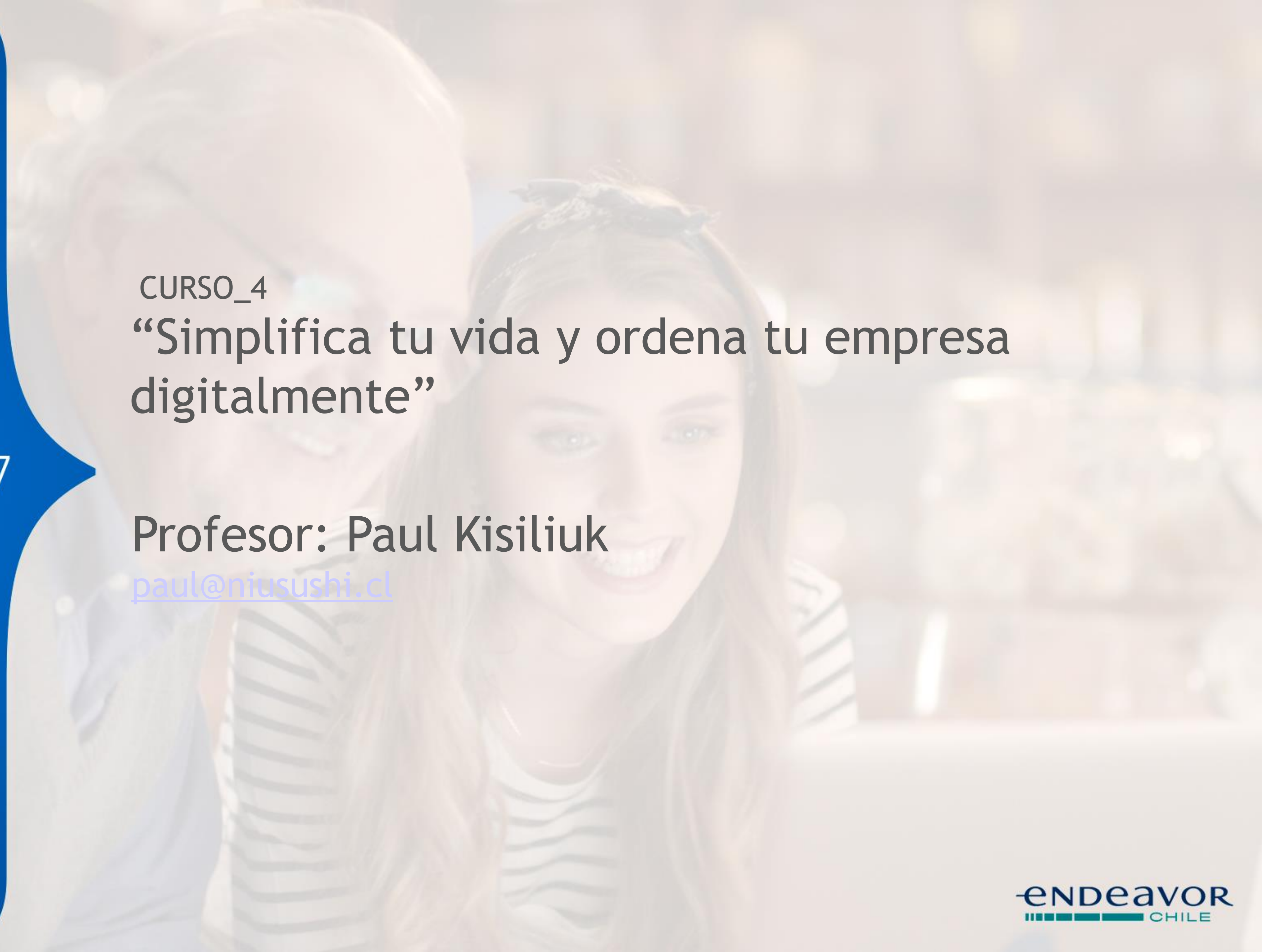
Cursos Clic 2017

El que se capacita, **sabe_**



CURSO_4

“Simplifica tu vida y ordena tu empresa digitalmente”

Profesor: Paul Kisiliuk

paul@niusushi.cl

Endeavor Chile

CONTENIDO

1. Estrategia, KPIs, ciclo de innovación y caso Emprendedor Endeavor NutraBien

2. Caso de éxito: Los Susheros. Parte I

3. Caso de éxito: Los Susheros. Parte II

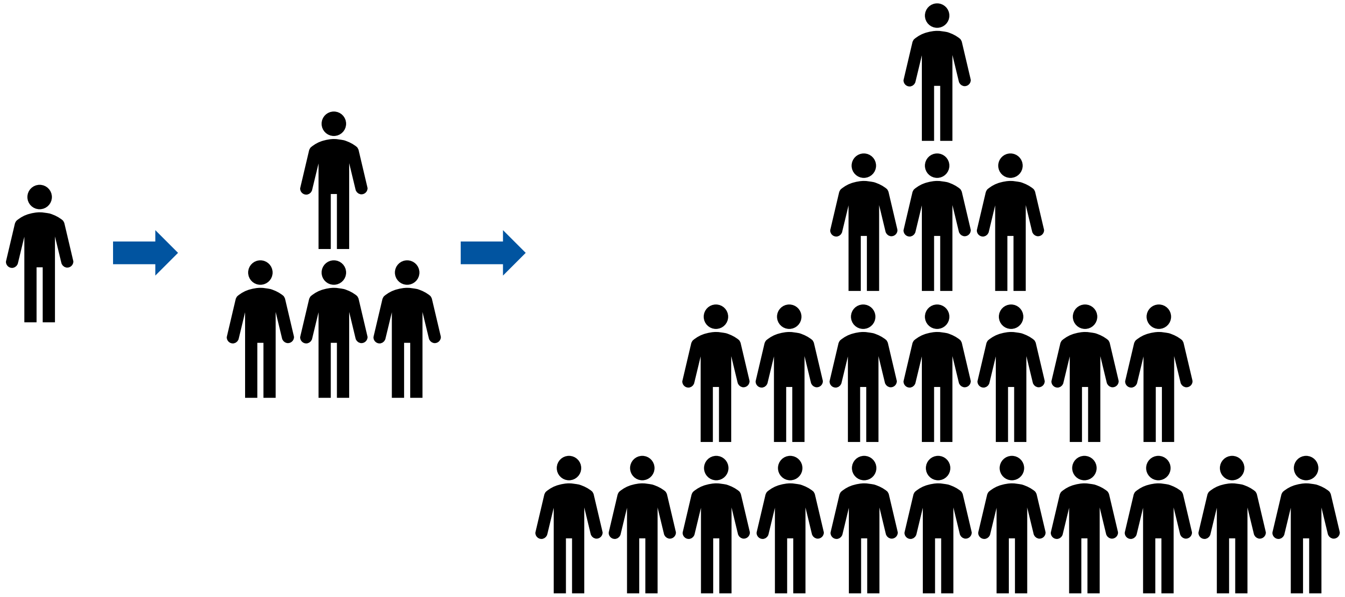
4. Aprendizajes, el futuro y conclusiones

Knight Foundation
endeavor MIAMI
Uri Cohen
Candidate
Alan Schoihet
Candidate
Paul Kisiliuk
Candidate

NIU SUSHI BAR & DELIVERY

Estrategia, KPIs y ciclo de innovación.

Crecer es difícil



Pérdida de control

Alto costo de supervisión

Lejanía con el cliente

Lejanía con el producto o servicio

Capacidades máximas de procesos manuales

…

El uso de tecnología puede ayudar, pero también marea

Google Drive

Google Sheets

Google Docs

31
Google Calendar

zapier

G GECKOBOARD

Google FORMS

Google Analytics

Payroll

Manager
crecer sin límites

amazon web services

AWS Lambda

Gourmet

SITE ANALYZER

Atlassian Bitbucket

SimpliRoute

MailChimp

BOOMERANG FOR Gmail

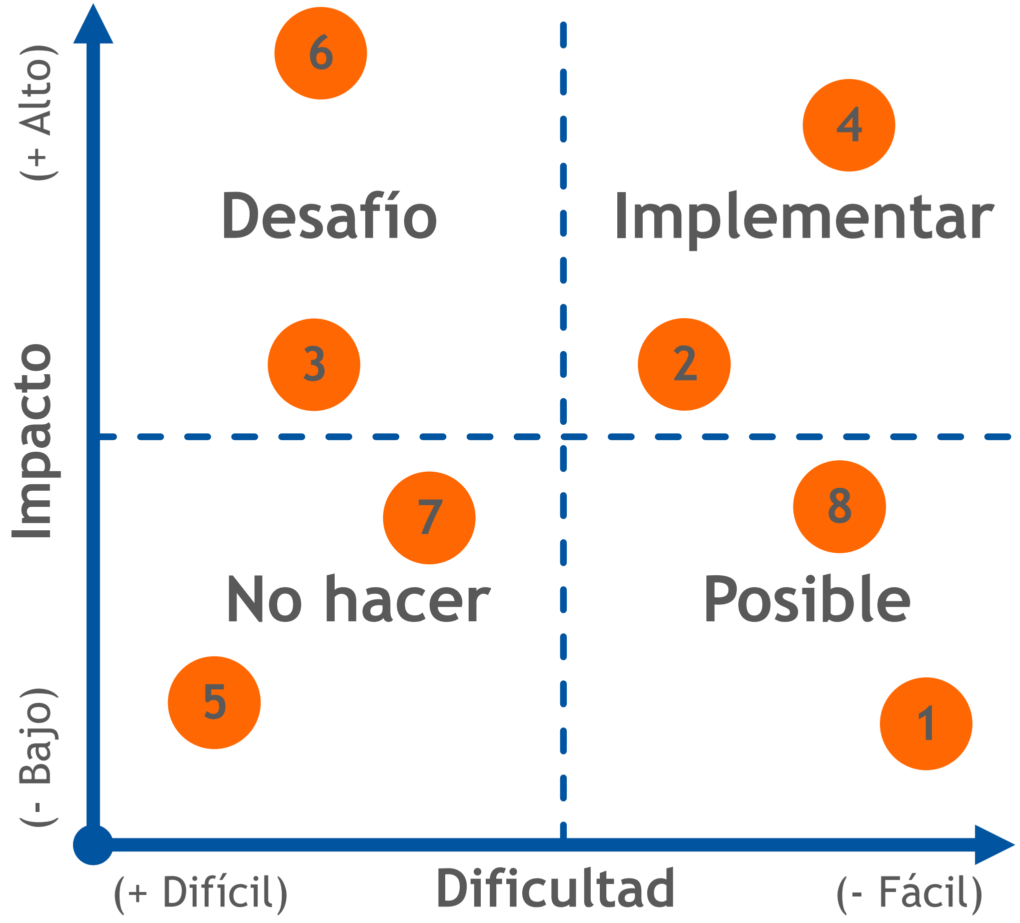
SQL

slack

¿Por dónde partir?

Posibles ideas a desarrollar

- 1 Proyecto 1
- 2 Proyecto 2
- 3 Proyecto 3
- 4 Proyecto 4
- ⋮
- N Proyecto N



(+ Alto)
Impacto
(- Bajo)
6
4
Desafío
Implementar
3
2
7
8
No hacer
Posible
5
1
(+ Difícil)
Dificultad
(- Fácil)

¿Cómo sé si lo estoy haciendo bien?

Tasa retorno clientes

Ventas por vendedor

Crecimiento ventas mensuales

Margen de contribución

Cumplimiento presupuesto

Porcentaje pedidos completos

KPI

Key Performance Indicator

(Indicadores claves de rendimiento)

Venta por cliente nuevo

Atrasos

Tiempos de despacho

Nuevos leads de venta

Ratio corriente

Tasa de conversión

Boleta promedio

Venta por canal

Costo adquisición de cliente

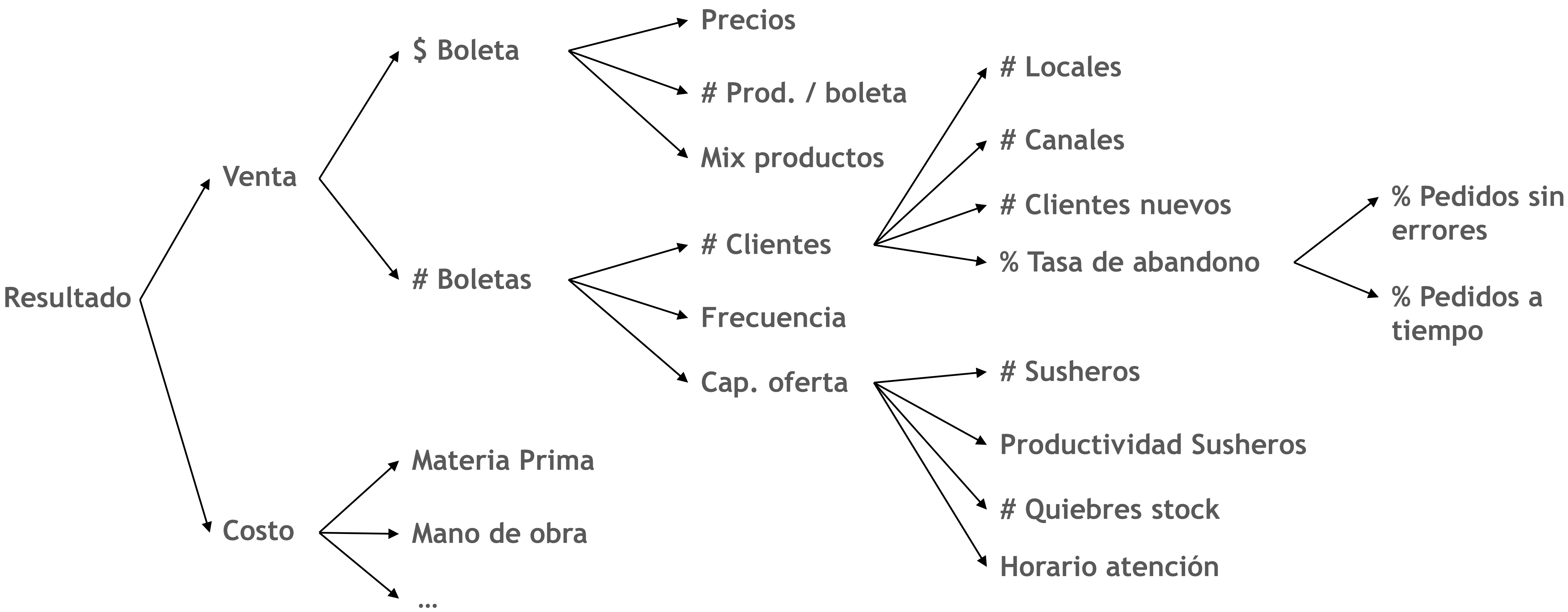
Visitas sitio web

Tasa de rotación

NPS

Cuentas por pagar

Ejercicio para identificar KPIs



- Resultado
  - Venta
    - $ Boleta
      - Precios
      - # Prod. / boleta
      - Mix productos
    - # Boletas
      - # Clientes
        - # Locales
        - # Canales
        - # Clientes nuevos
        - % Tasa de abandono
          - % Pedidos sin errores
          - % Pedidos a tiempo
      - Frecuencia
      - Cap. oferta
        - # Susheros
        - Productividad Susheros
        - # Quiebres stock
        - Horario atención
  - Costo
    - Materia Prima
    - Mano de obra
    - …

1. Estrategia, KPIs, ciclo de innovación y caso Emprendedor Endeavor NutraBien

2. Caso de éxito: Los Susheros. Parte I

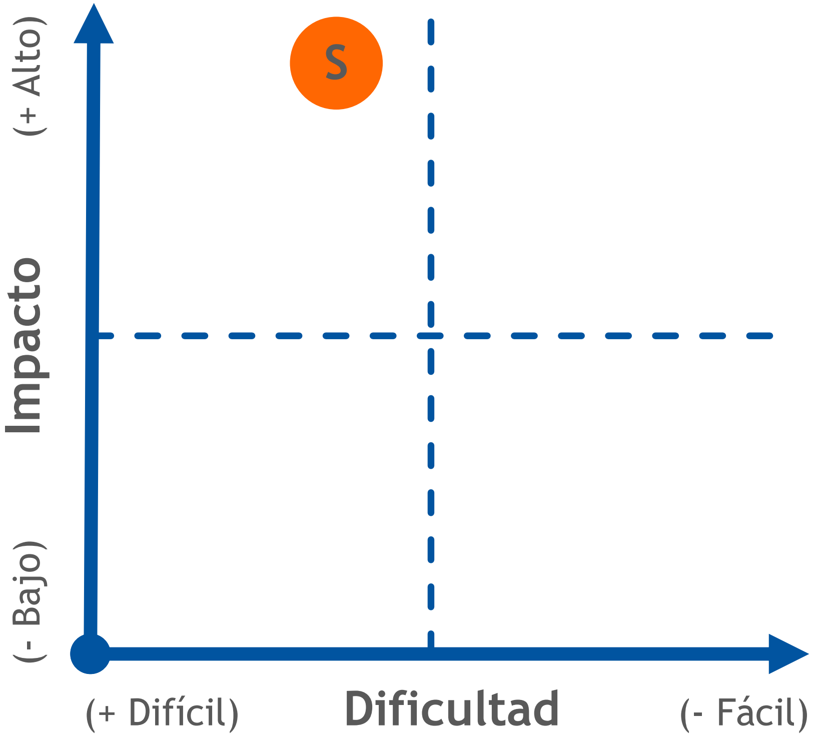
3. Caso de éxito: Los Susheros. Parte II

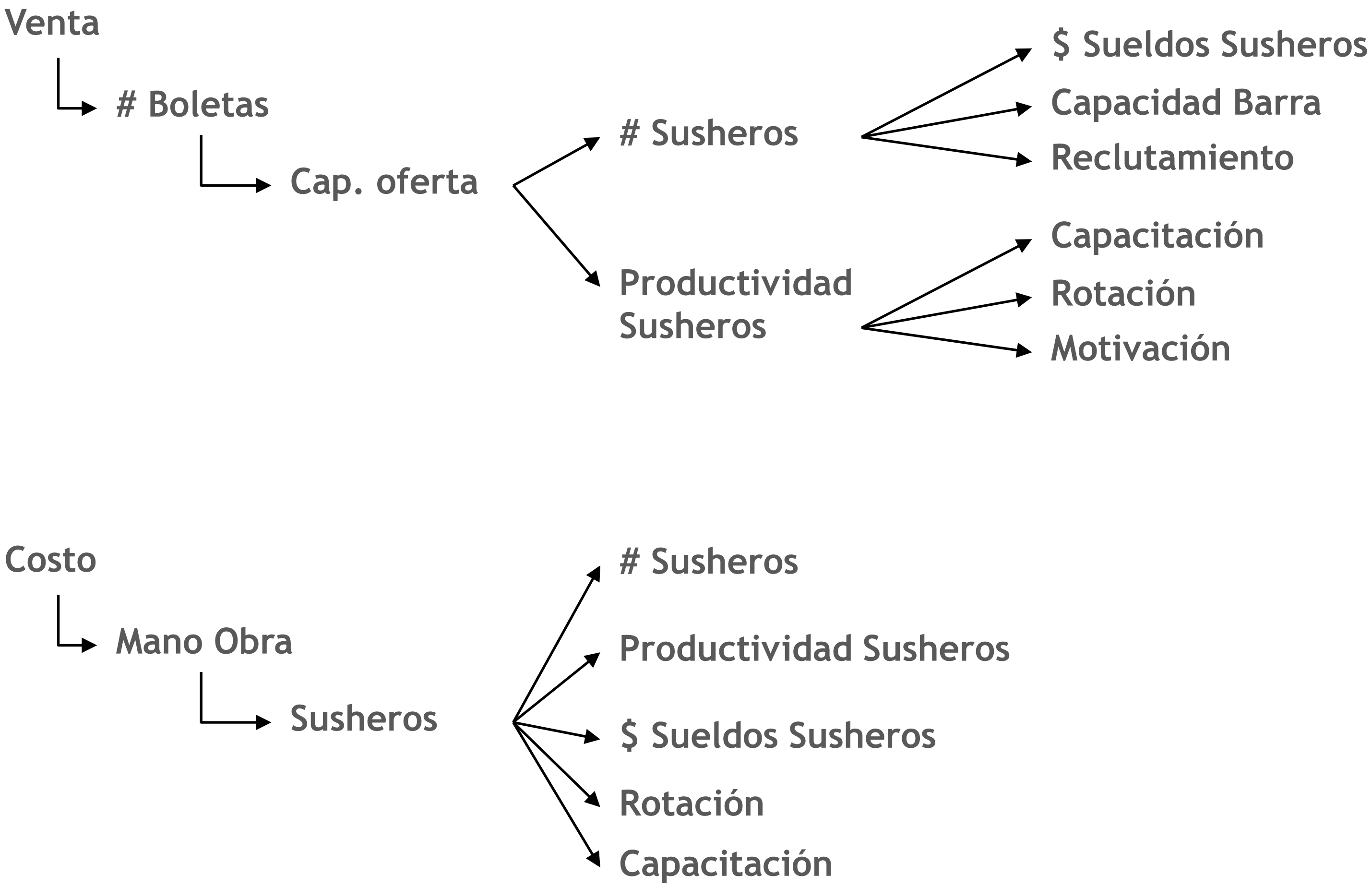
4. Aprendizajes, el futuro y conclusiones

Los Susheros (parte I)

De cuello de botella a nuestro mayor orgullo.

✱ Susheros: un desafío con alto retorno





- Venta
  - # Boletas
    - Cap. oferta
      - # Susheros
        - $ Sueldos Susheros
        - Capacidad Barra
        - Reclutamiento
      - Productividad Susheros
        - Capacitación
        - Rotación
        - Motivación

- Costo
  - Mano Obra
    - Susheros
      - # Susheros
      - Productividad Susheros
      - $ Sueldos Susheros
      - Rotación
      - Capacitación

Susheros: primera versión

KPI a medir

% Cumplimiento de óptimos

- → % de puestos de trabajo efectivamente cubiertos.
- → Óptimos definidos manualmente en base a Susheros por millón de venta.

Productividad de Susheros

- → Rolls por turno.
- → Sistema de doble comanda digitada.

Tecnología

Google Drive y Payroll

- → Planilla de fin de mes a cargos "Sushero" (no finiquitados).
- → Óptimos en Drive actualizados antes de empezar el mes.
- → Drive con ranking de cumplimiento por local.

Excel

- → Comandas enviadas a oficina central y digitadas manualmente.
- → Ranking mensual con productividad por Sushero.

Incentivo

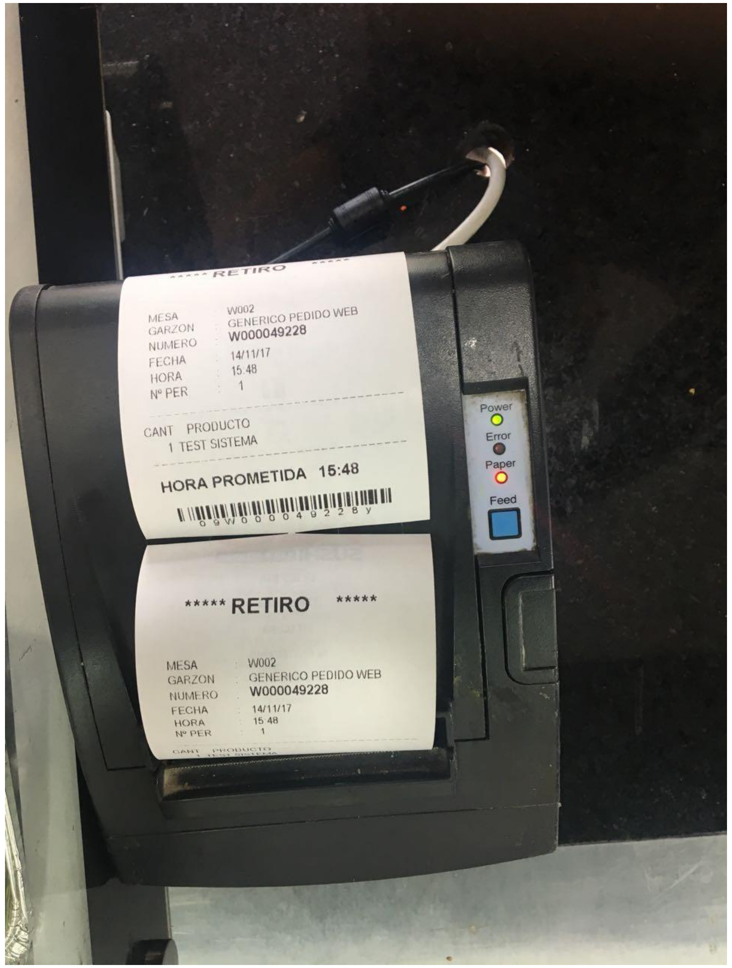
Bono por cumplimiento de metas a RRHH

- → Bono por cumplimiento de óptimo a nivel cadena.

Bono por Rolls producidos a cada Sushero

- → Todos los Rolls con mismo valor.

Susheros: un desafío largo aliento



***** RETIRO *****

MESA	W002
GARZON	GENERICO PEDIDO WEB
NUMERO	W000049228
FECHA	14/11/17
HORA	15:48
Nº PER	1

CANT	PRODUCTO
1	TEST SISTEMA

HORA PROMETIDA 15:48

Power
Error
Paper
Feed

CON TENI DO

1. Estrategia, KPIs, ciclo de innovación y caso Emprendedor Endeavor NutraBien

2. Caso de éxito: Los Susheros. Parte I

3. Caso de éxito: Los Susheros. Parte II

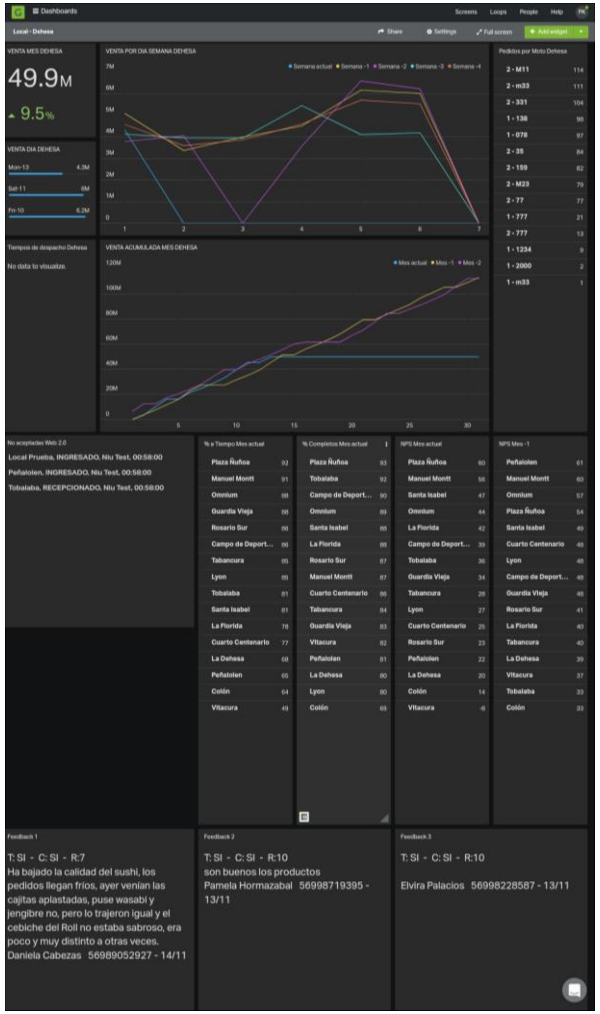
4. Aprendizajes, el futuro y conclusiones

Los Susheros (parte II)

High tech – Low cost

Información al día para toma de decisiones

La Dehesa:
14 nov. 2017
AM: $1.000.000
PM: $2.000.000


Dashboards
Screens
Loops
People
Help
Share
Settings
Full screen
Add widget
VENTA POR DIA SEMANA DEHESA
Semana actual
Semana -1
Semana -2
Semana -3
Semana -4
7M
6M
5M
4M
3M
2M
1M
0
1
2
3
4
5
6
7
VENTA ACUMULADA MES DEHESA
Mes actual
Mes -1
Mes -2
120M
100M
80M
60M
40M
20M
0
5
10
15
20
25
30
Pedidos por Moto Dehesa
% a Tiempo Mes actual
% Completos Mes actual
NPS Mes actual
NPS Mes -1

Local · Dehesa

VENTA MES DEHESA
49.9M
▲ 9.5%

VENTA DIA DEHESA
Mon-13 4.3M
Sat-11 6M
Fri-10 6.2M

Tiempos de despacho Dehesa
No data to visualize.

No aceptados Web 2.0
Local Prueba, INGRESADO, Niu Test, 00:58:00
Peñalolen, INGRESADO, Niu Test, 00:58:00
Tobalaba, RECEPCIONADO, Niu Test, 00:58:00

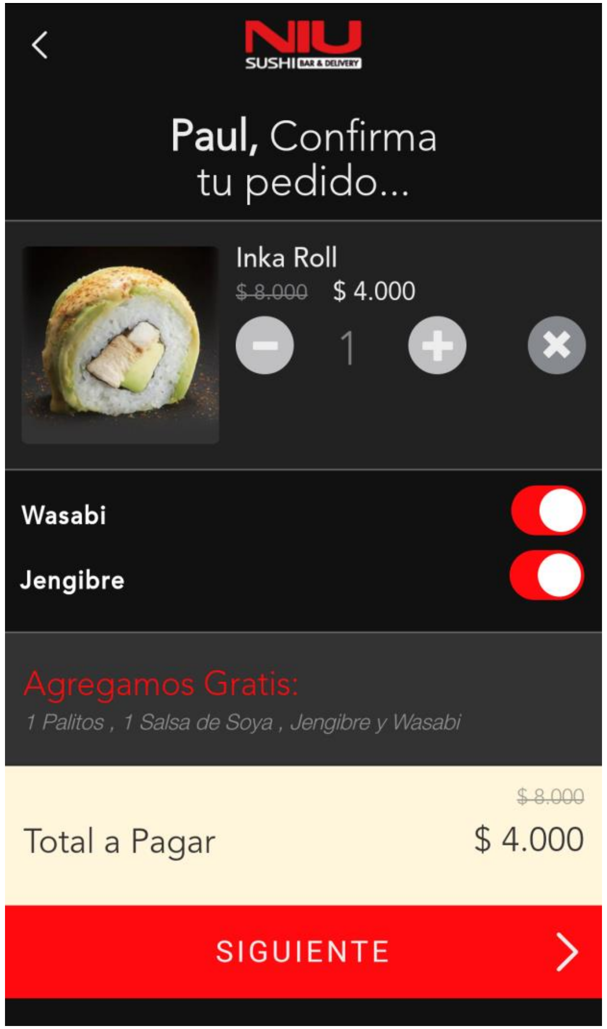
Feedback 1
T: SI - C: SI - R:7
Ha bajado la calidad del sushi, los pedidos llegan frios, ayer venían las cajitas aplastadas, puse wasabi y jengibre no, pero lo trajeron igual y el cebiche del Roll no estaba sabroso, era poco y muy distinto a otras veces.
Daniela Cabezas 56989052927 - 14/11

Feedback 2
T: SI - C: SI - R:10
son buenos los productos
Pamela Hormazabal 56998719395 - 13/11

Feedback 3
T: SI - C: SI - R:10

Elvira Palacios 56998228587 - 13/11

Disrupción en canal de venta


NIU
SUSHI BAR & DELIVERY

Paul, Confirma tu pedido...

Inka Roll

~~$ 8.000~~ $ 4.000

1

Wasabi

Jengibre

Agregamos Gratis:

1 Palitos , 1 Salsa de Soya , Jengibre y Wasabi

~~$ 8.000~~

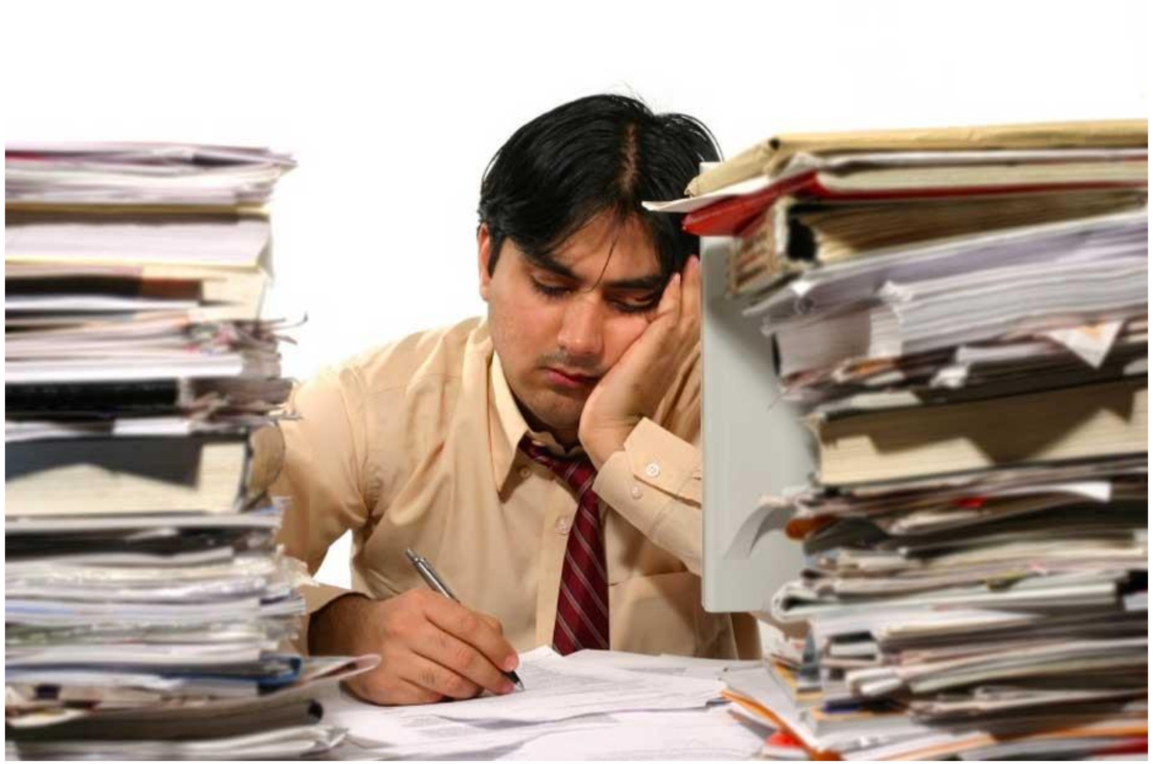
Total a Pagar $ 4.000

SIGUIENTE

Ahora sabemos quién está trabajando

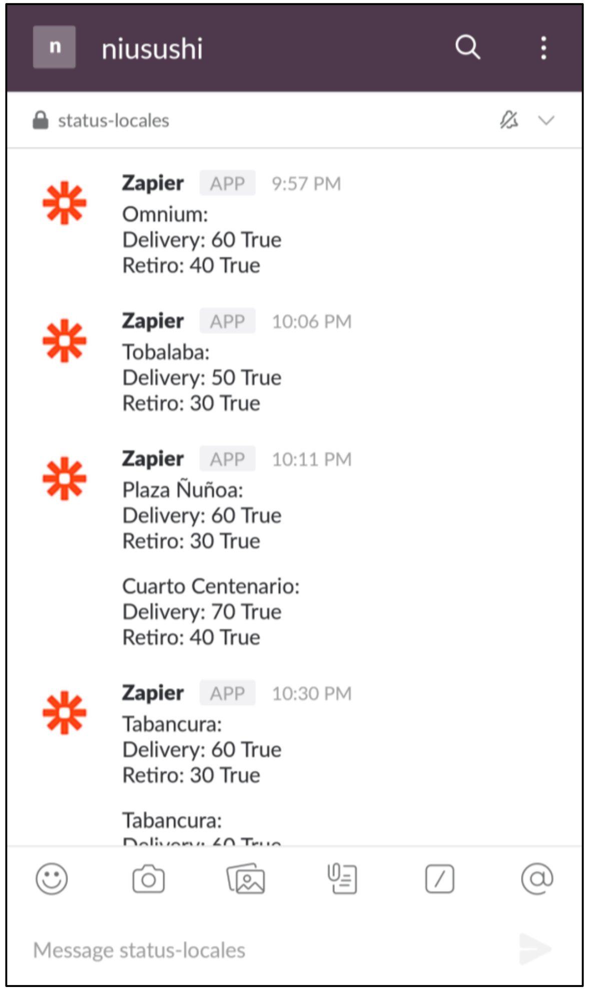
January 06
January
Januar
Janua
Jan
Ja
ter
arlotte
mma
Hailey
Hunter
Isabella
Jada
Joseph
Kayleigh
A

Ya no digitamos, analizamos



300000
250000
200000
150000
100000
50000
0
0
2
4
6
8
10
12
Sep
Oct
Nov
Dec

Descentralizamos la toma de decisiones


niusushi
status-locales

Zapier APP 9:57 PM
Omnium:
Delivery: 60 True
Retiro: 40 True

Zapier APP 10:06 PM
Tobalaba:
Delivery: 50 True
Retiro: 30 True

Zapier APP 10:11 PM
Plaza Ñuñoa:
Delivery: 60 True
Retiro: 30 True

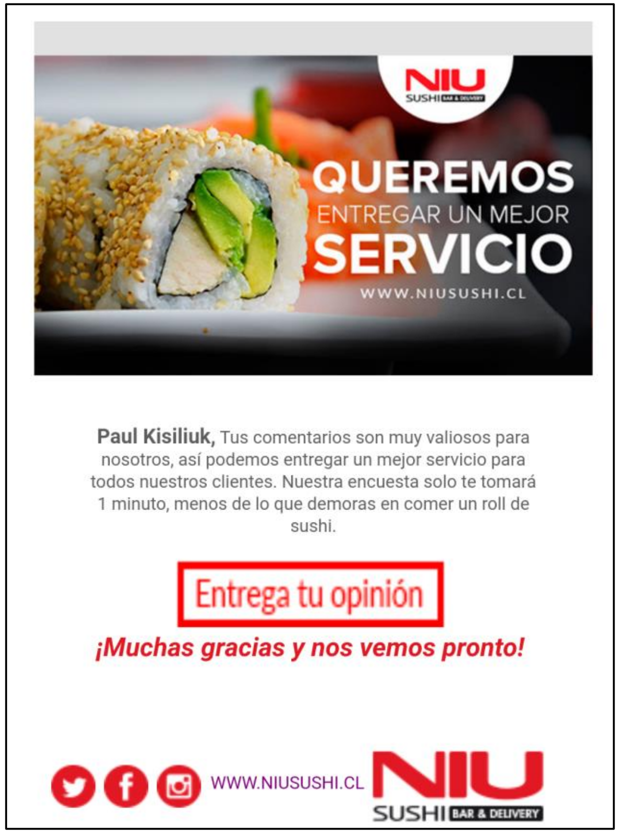
Cuarto Centenario:
Delivery: 70 True
Retiro: 40 True

Zapier APP 10:30 PM
Tabancura:
Delivery: 60 True
Retiro: 30 True

Tabancura:

Message status-locales

✱ Nos comunicamos con nuestros clientes

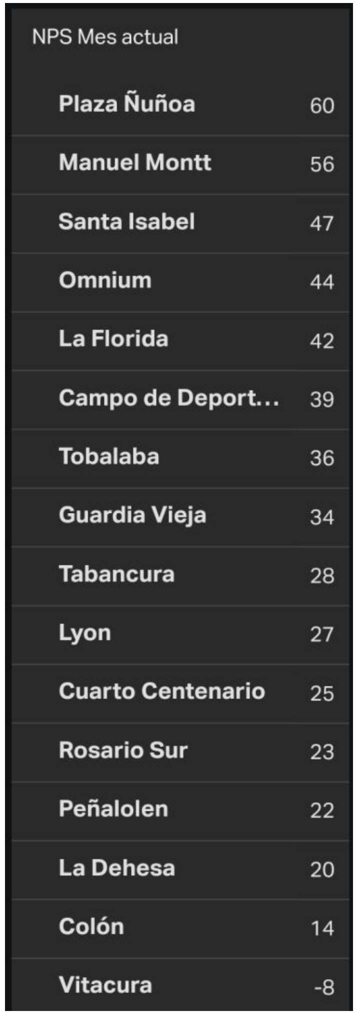

NIU SUSHI BAR & DELIVERY
QUEREMOS
ENTREGAR UN MEJOR
SERVICIO
WWW.NIUSUSHI.CL

Paul Kisiliuk, Tus comentarios son muy valiosos para nosotros, así podemos entregar un mejor servicio para todos nuestros clientes. Nuestra encuesta solo te tomará 1 minuto, menos de lo que demoras en comer un roll de sushi.

Entrega tu opinión

¡Muchas gracias y nos vemos pronto!

WWW.NIUSUSHI.CL
NIU SUSHI BAR & DELIVERY



NPS Mes actual

Plaza Ñuñoa	60
Manuel Montt	56
Santa Isabel	47
Omnium	44
La Florida	42
Campo de Deport...	39
Tobalaba	36
Guardia Vieja	34
Tabancura	28
Lyon	27
Cuarto Centenario	25
Rosario Sur	23
Peñalolen	22
La Dehesa	20
Colón	14
Vitacura	-8

Sistema modular

CON TENI DO

1. Estrategia, KPIs, ciclo de innovación y caso Emprendedor Endeavor NutraBien

2. Caso de éxito: Los Susheros. Parte I

3. Caso de éxito: Los Susheros. Parte II

4. Aprendizajes, el futuro y conclusiones

No es posible consumir toda la data que se genera

Consulta

Excel

Power BI

Vs

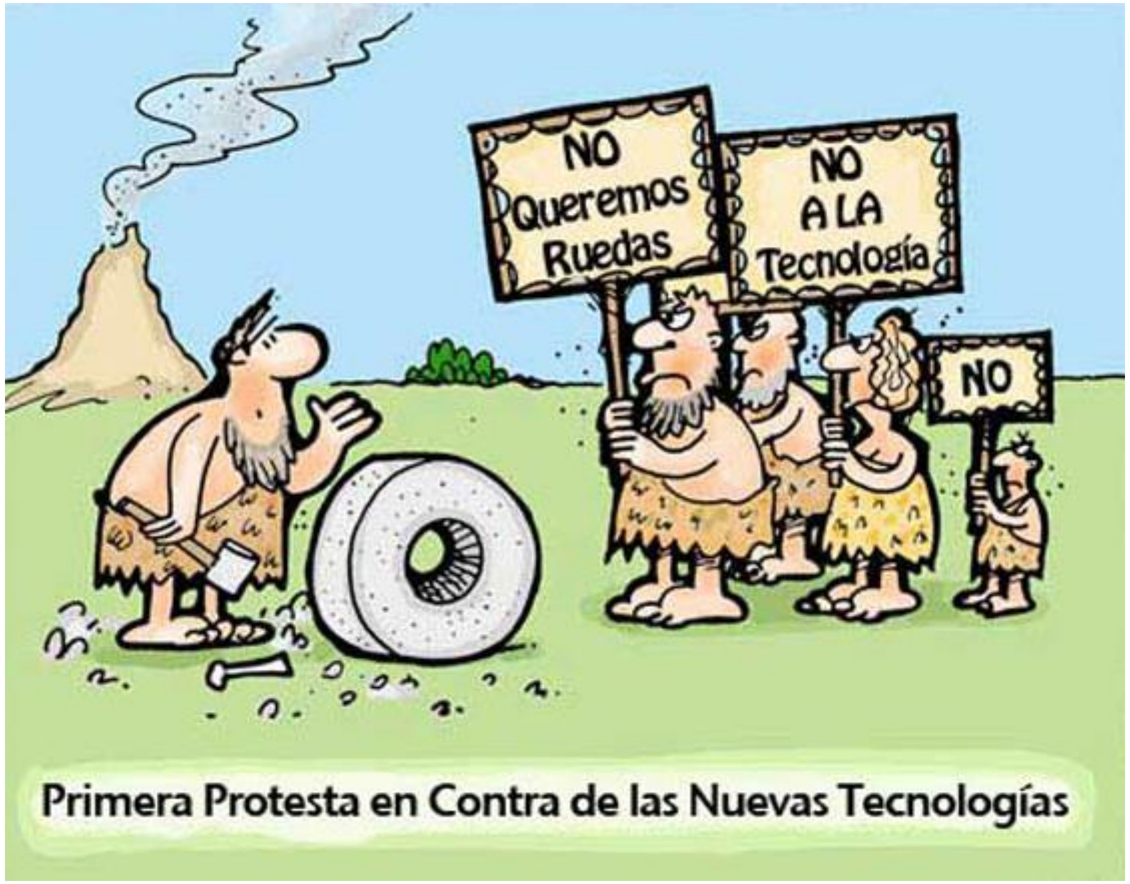
Monitoreo

GECKOBOARD

slack

Implementar toma tiempo

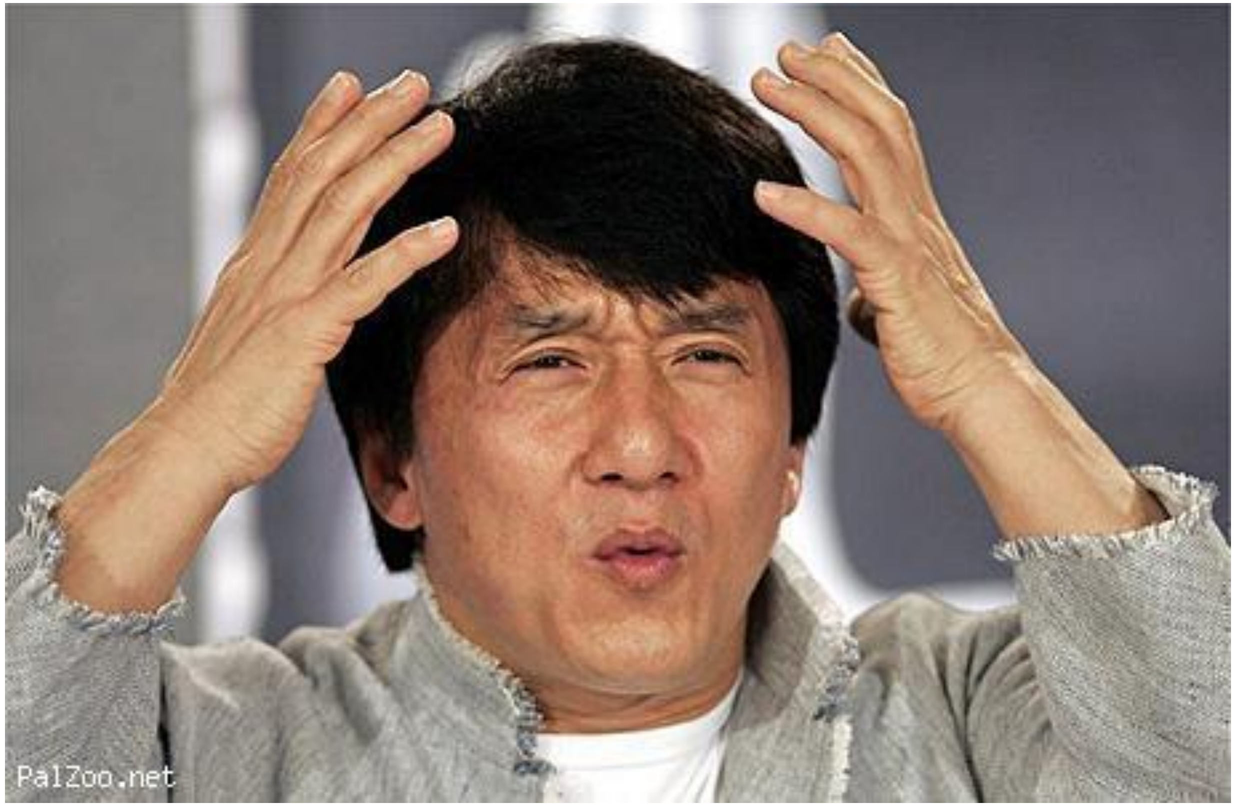
Cómo combatir resistencia al cambio.


NO Queremos Ruedas
NO A LA Tecnología
NO
Primera Protesta en Contra de las Nuevas Tecnologías

El riesgo de “El que lo dice, lo hace”

Próximos pasos: automatización.

* Algunas claves para KPI accionables



Los más clave (para nosotros)

Google Drive

Google Sheets

Google Docs

Gourmet

zapier

GECKOBOARD

Google FORMS

Google Analytics

Payroll

Manager
crecer sin límites

amazon web services

AWS Lambda

SITE ANALYZER

Google Calendar

Atlassian Bitbucket

SQL

MailChimp

BOOMERANG FOR Gmail

SimpliRoute

slack

¡Gracias!