

FICHA RETO HOLCIM AMERICAS

RETO

¿Cómo + acción + situación problema + objetivo?

¿Cómo reducir el número de interacciones de las solicitudes que hace el equipo comercial al área de O2C garantizando la calidad, trazabilidad, gestión eficaz y eficiente de los requerimientos a través de una canal accesible y simple?

OBJETIVO ESTRATÉGICO

¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto? Ejemplo: Mejorar la calidad de sus bienes y servicios; Reducir los tiempos de respuesta a las necesidades del cliente y proveedor; Incrementar o mantener su participación de mercado y Aumentar la capacidad y/o flexibilidad para la producción de bienes y servicios.

Ser el mejor centro de servicios en el que se ofrezca una experiencia de servicio excepcional a nuestros clientes

<p>ANTECEDENTES ¿Qué está generando un problema? ¿Cómo se ha intentado solucionar el reto hasta ahora? Detalla las iniciativas ya realizadas que dan información de éxitos y fracasos.</p> <p>Se ha construido un catálogo de servicios en el que se describe el portafolio de servicios al igual que los puntos de contacto y casillas de atención pero esto no ha cubrido la necesidad de tener un canal efectivo, simple y trazable en el que se pueda hacer gestión eficaz y eficiente de los requerimientos. Se siguen presentando multiples vacios de comunicación, Ineficiencia operativa,poca trazabilidad del estatus de los requerimientos, confusión en las casillas de atención,Inputs insuficientes para gestión de la solicitud que no permite soluciones al primer contacto, demoras en tiempos de respuesta, reprocesos operativos por falta de claridad de la necesidad, poca agilidad en la gestión, multiples correos/solicitudes para cada gestión requerida.</p>	<p>DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD Explicar claramente el dolor actual, esa situación problemática que no se ha podido solucionar y que genera unos efectos negativos o también la oportunidad que la empresa desea aprovechar. *Deseado: Datos que midan la magnitud del problema. El costo operacional, financiero, reputacional o de oportunidad que paga la empresa por no solucionar la necesidad o</p> <p>El problema lo genera la falta de un canal que simplifique y mejore la gestion de los requerimientos administrativos que involucran al equipo comercial y a los equipos de O2C, el cual, no permite mejorar la experiencia del usuario a través de procesos/requerimientos claros, trazables y acordes a las necesidades del cliente.</p>	<p>POBLACIÓN AFECTADA ¿Quiénes son las personas que actualmente perciben la necesidad y se ven afectadas por no tener una solución? Aquí pueden estar involucrados: Proveedores, distribuidores, clientes, roles o áreas internas de la compañía</p> <p>La principal población afectada con esta problemática es el area comercial de Holcim y nuestros clientes finales. Sin embargo, tambien se ven afectadas las areas internas de O2C como lo son los equipos operativos.</p>
<p>¿QUÉ RESULTADOS ESPERA OBTENER? Objetivos a cumplir, beneficios para el público objetivo. Deseado: Datos, cifras, porcentajes que permitan medir la solución. El valor monetario que podrían obtener si solucionan la necesidad.</p> <p>1. Reducción de tiempos de espera por parte del comercial para la completación satisfactoria de una solicitud realizada a O2C 2. Reducción en el número de interacciones entre el equipo comercial y el equipo de O2C para completar un requerimiento en tiempo y forma</p>	<p>REQUISITOS ¿Cuál es el alcance de la solución? Listar los aspectos mínimos a tener en cuenta en la solución: Técnicos, económicos, de uso, normativos, tiempo de ejecución, entre otros</p> <ul style="list-style-type: none"> - Facil acceso y amigable con el usuario - Fácil uso en móviles y tablets - Posibilidad de gestionar archivos adjuntos (pdf, jpg, excel) 	<p>TIPO DE INNOVACIÓN Mejora proceso, innovación continua, innovación disruptiva</p> <p>Mejora proceso</p>
<p>TIPO DE SOLUCIONADORA DESEADA Startup, empresa desarrolladora de producto o servicio, grupo de investigación, consultora.</p> <p>STARTUP:Negocio emergente basado en nuevos modelos con soluciones escalables</p>	<p>RANGO DE PRESUPUESTO Permite saber el nivel de detalle y complejidad que se ofrece en la solución</p> <p>Por definir</p>	<p>RANGO DE TIEMPO Rango de tiempo en el cual la empresa espera tener una solución</p> <p>6 meses</p>