



FICHA RETO SOMEX - Eficiencia comunicaciones

RETO

¿Cómo + acción + situación problema + objetivo?

¿Cómo integrar varias líneas de celular y WhatsApp en una única herramienta y que pueden ser enrutadas desde un único número, para mejorar la atención del cliente externo e interno y hacer más eficiente el proceso de comunicación?

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.

Mejorar los niveles de eficiencia y productividad en Somex

| 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. | 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 | 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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Anteriormente se tenía una planta telefónica que integraba las llamadas. Durante el episodio de la pandemia del 2020 esta planta no funcionaba con la VPN que se debe emplear para conectarse a los aplicativos informáticos de la empresa. Adicionalmente, con la implementación del trabajo híbrido se hizo necesario asignar líneas de celular al personal del CIS para la atención a los clientes, lo que resultó en una dispersión de los canales de comunicación y en algunos casos llegó hasta el intercambio de números personales entre clientes y personal del CIS que hace poco fácil definir métricas del proceso de atención al cliente. | Se presenta una situación donde se genera una experiencia de atención negativa en los cliente por la concentración de llamadas y mensajes de WhatsApp que son desatendidos o quedan sin respuesta oportuna. Adicionalmente, las llamadas y mensajes de WhatsApp no están centralizados por lo que no se puede contar con un registro del historial de llamadas y mensajes lo que no permite medir la calidad y la eficiencia del canal de comunicación. Esto genera una mala experiencia del cliente interno y externo en cuanto al servicio prestado, ineficiencia del proceso y baja productividad en general. | Fuerza de ventas Somex Clientes somex (Distribuidores, ganaderos) Personal CIS (Somex) |
| ¿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. Herramienta omnicanal para integrar las líneas de celular y de WhatsApp. Garantizar unos ANS para los clientes que llaman o escriben y que no son atendidos, para retornar el mensaje o la llamada cuando el equipo este disponible. Mejorar la productividad y generar cercanía con el cliente | 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 Técnicos: implementación de la herramienta, desarrollo o integración con CRM Que permita la integración de mínimo 6 líneas de telefonía celular. Que permita grabar llamadas e historial de mensajes de WhatsApp cumpliendo con los términos legales de habeas data. | TIPO DE INNOVACIÓN Mejora proceso, innovación continua, innovación disruptiva Innovación continua |
| TIPO DE SOLUCIONADORA DESEADA Startup, empresa desarrolladora de producto o servicio, grupo de investigación, consultora. STARTUP:Negocio emergente basado en nuevos modelos con soluciones escalables | RANGO DE PRESUPUESTO Permite saber el nivel de detalle y complejidad que se ofrece en la solución Máximo \$60.000.000 | RANGO DE TIEMPO Rango de tiempo en el cual la empresa espera tener una solución 12 semanas |