



# FICHA DE RETO TRANSPORTARTE

## RETO

¿Cómo sustituir la intervención humana en el proceso de recepción y redirección de servicios en horas críticas y nocturnas con una solución tecnológica que permita automatizar las acciones que realiza actualmente un operador?

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

*(¿A qué le apuesta la Compañía? ¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto?: Ampliar portafolio de nuevos productos, aumentar el margen operativo, incrementar clientes, generar nuevos ingresos, etc. ¿Cómo se alinea con la estrategia empresarial?)*

Apostamos a la automatización. El objetivo estratégico es disminuir costos de operación y aumentar la productividad en la operación prestando un servicio ágil y oportuno a nuestros clientes.

## ANTECEDENTES

*(¿Qué ha sucedido que se está generando un problema?  
¿Qué se ha realizado previamente en la compañía, hay algún proyecto en curso? Detalla las iniciativas ya realizadas que dan información de éxitos y fracasos)*

Transportarte es una Pyme que presta servicios de atención de emergencias a las aseguradoras y que garantiza atención 24/7, 365 días al año. Actualmente evidenciamos baja rentabilidad y altos costos de operación debido a la dinámica del servicio por la disponibilidad de operadores humanos que atiendan las llamadas en horario nocturno. Se ha optado por maximizar la mano de obra disponible doblando turnos a los operadores del día lo que afecta su calidad de vida.

Actualmente hay un proyecto en curso de búsqueda de desarrollador web que integre las Api de los clientes con una solución tecnológica que podamos desarrollar

Se han tenido restricciones de información códigos de APP por parte del cliente involucrado en la solución

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD

*(Explicar con detalles la situación, para que sea muy evidente que el problema realmente es un problema y que hay una gran oportunidad si se soluciona. Datos, cifras, porcentajes, que le dan relevancia para invertir en la situación. )*

Debido a inconvenientes en la prestación del servicio de atención de emergencias que actualmente realizan los operadores, se busca evitar la intermediación humana que minimice los problemas asociados a disposición por condiciones de la persona para lograr un servicio oportuno

## PÚBLICO OBJETIVO

*¿Quién es el destinatario de la solución?*

PYMES prestadoras de servicios de emergencias a aseguradoras

## IMPACTO ESPERADO CON LA SOLUCIÓN

*(Qué resultados espero obtener?, datos cuantitativos y cualitativos que ayuden a entender lo que se espera para el público objetivo y para la empresa)*

Reducción en costos operativos que rentabilice las empresas  
Poder comercializar la solución para otras Pymes accedan a ella  
Escalar la solución para un alcance de atención no sólo en horas nocturnas sino de día también

## RESTRICCIONES

*(En la implementación de la solución cuáles barreras que se puedan identificar para el desarrollo e i)*

La información confidencial de códigos de las compañías clientes de las Pymes que impidan la interconexión de códigos

## REQUISITOS

*(Aspectos mínimos a tener en cuenta en la solución: Técnicos, económicos, de uso, entre otros. ). ¿Cuál es el alcance de la solución? Define lo que está incluido en el proyecto .*

Inversiones Tecnológicas, adecuaciones y capacitaciones.  
Integración de tecnológica y requisitos de usabilidad