



SAP Next-Gen: **Testa** ***Proof of Concept***

Sebastián Ardila

David Fonseca

Andrés González

Juan García



Fundada en 2014

Productos: Material didáctico y terapéutico

Servicios: Asesoría y acompañamiento

Sector industrial: Terciario (Prestación de servicios)



Misión:

Ser reconocidos como una empresa de fabricación de material terapéutico en toda Colombia.

Visión:

Dentro de 5 años lograr exportar y distribuir en toda Latinoamérica.



Stakeholders

- Los terapeutas independientes
- Centros terapéuticos
- Instituciones educativas privadas y públicas
- Programas de inclusión con políticas públicas
- Áreas intra-organizacionales (Dirección Producto, Community Manager, **Dirección Terapéutica...**)

Proof of Concept

Concepto

Aplicación con características de CRM para mejorar la relación con los clientes actuales

Pasos

- Integración con los canales.
- Pruebas de uso y verificación
- Implementación del feedback

Resultado

Herramienta de trazabilidad sobre las interacciones de los clientes con los canales de Testa.



Concept



Propósito

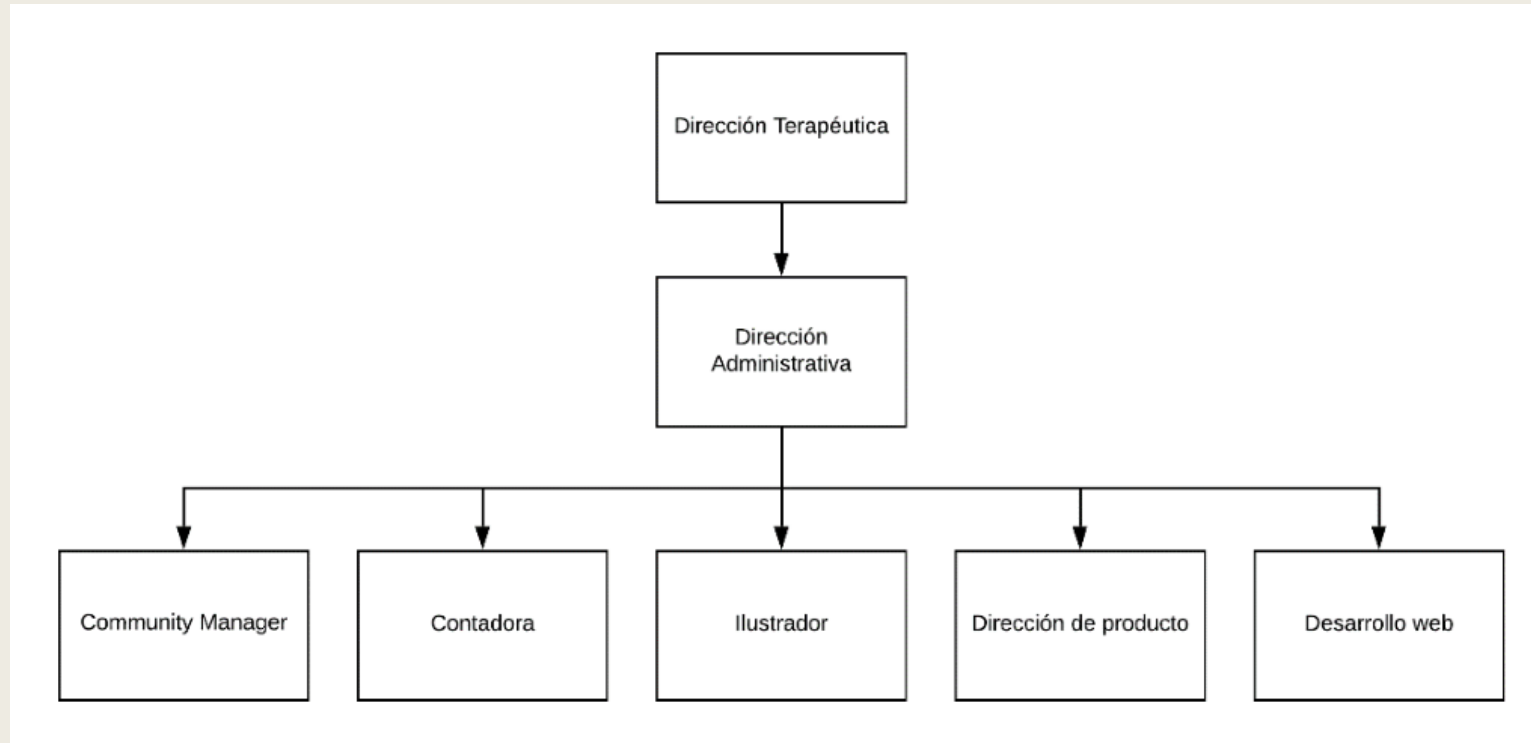
- Customer relationship management (CRM)
- Revisar el rendimiento de las campañas publicitarias.
- Rendimiento de los canales.
- Manejar personalización de las plataformas de Testa para sus clientes.
- Tableros de control que permiten visualizar las interacciones de los clientes con los canales.



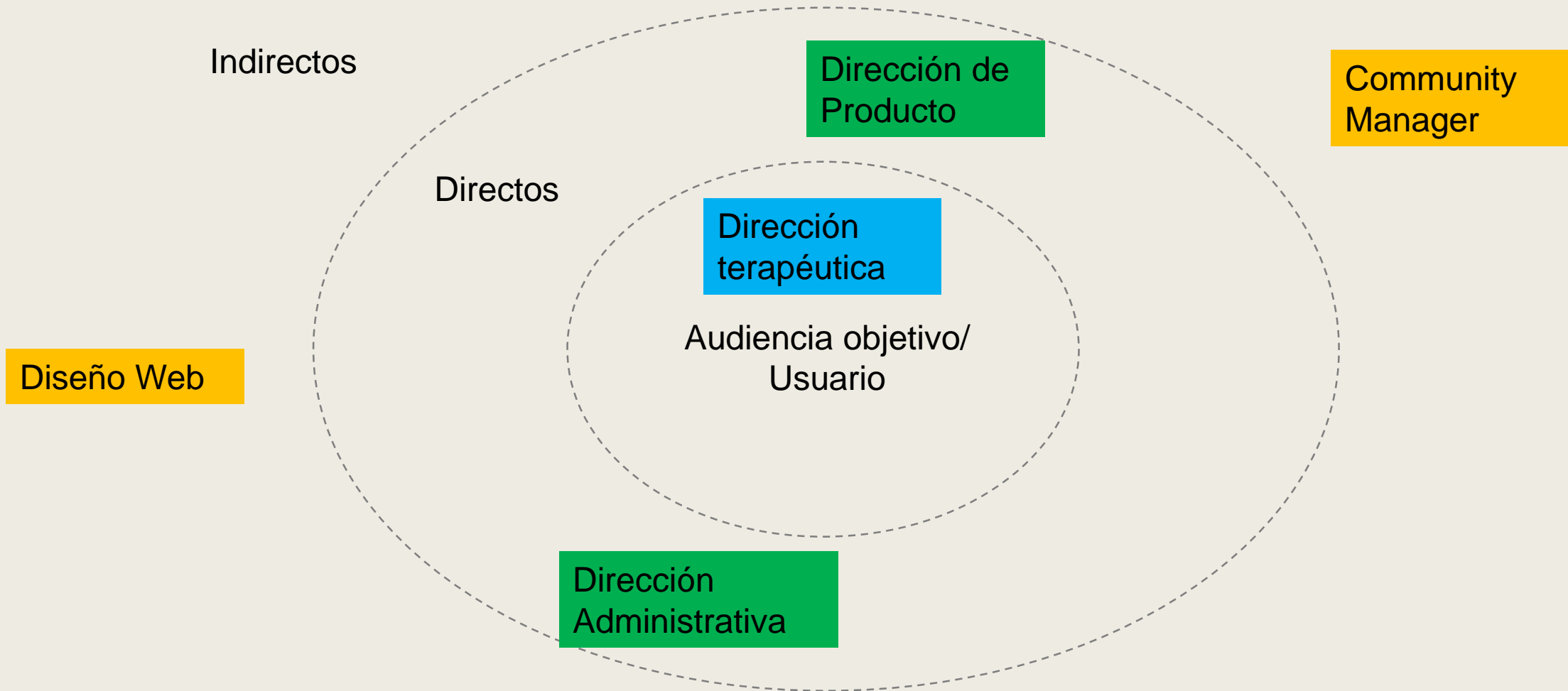
Design Led

- Metodología utilizada para plantear una solución al problema encontrado.

Jerarquía organizacional



Stakeholder Map

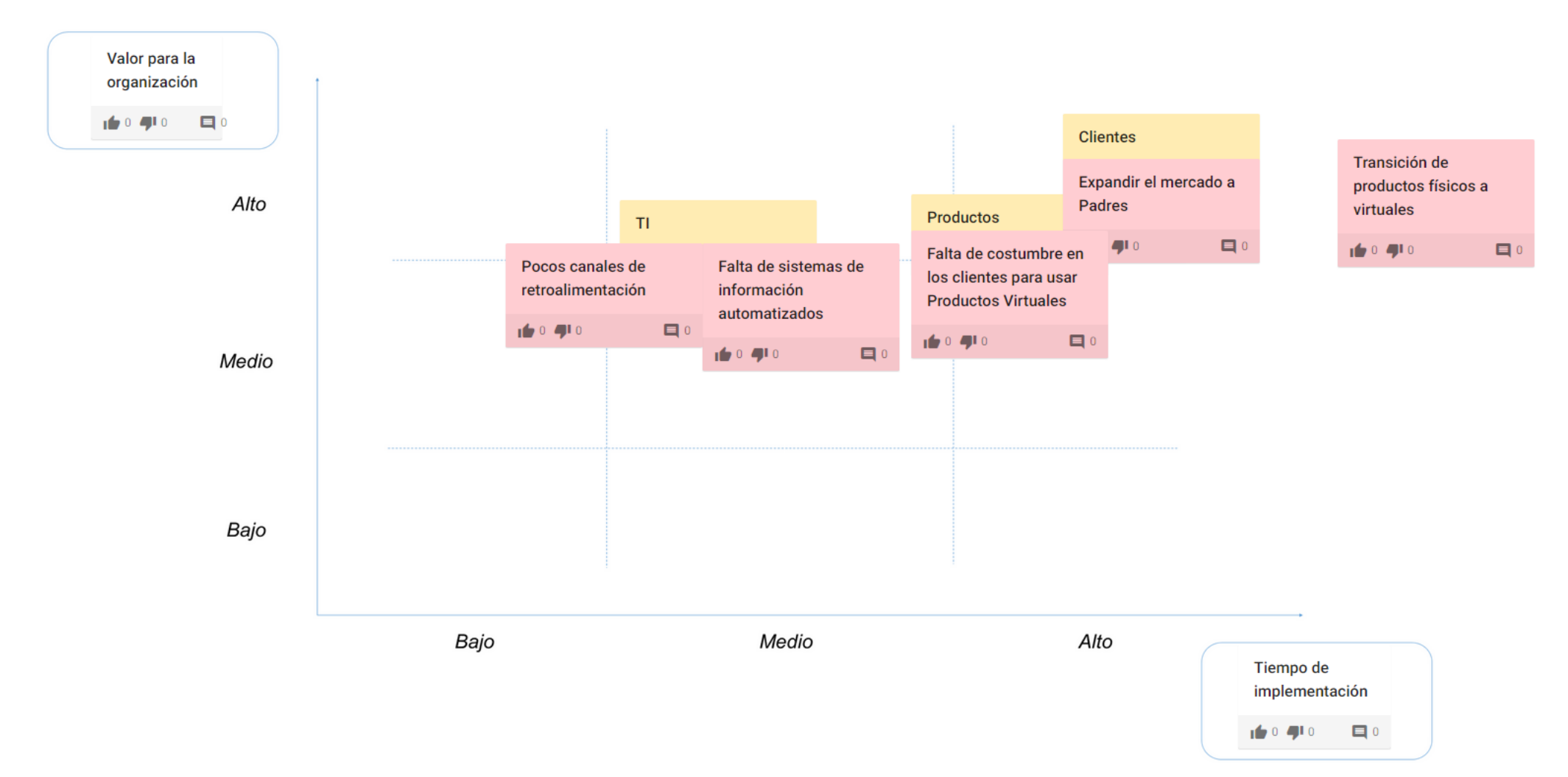




Verificación



Value Heat Map





Punto de dolor principal

Dentro del área de TI:

- Pocos canales de retroalimentación
- Falta de sistemas de información que permitan automatizar procesos

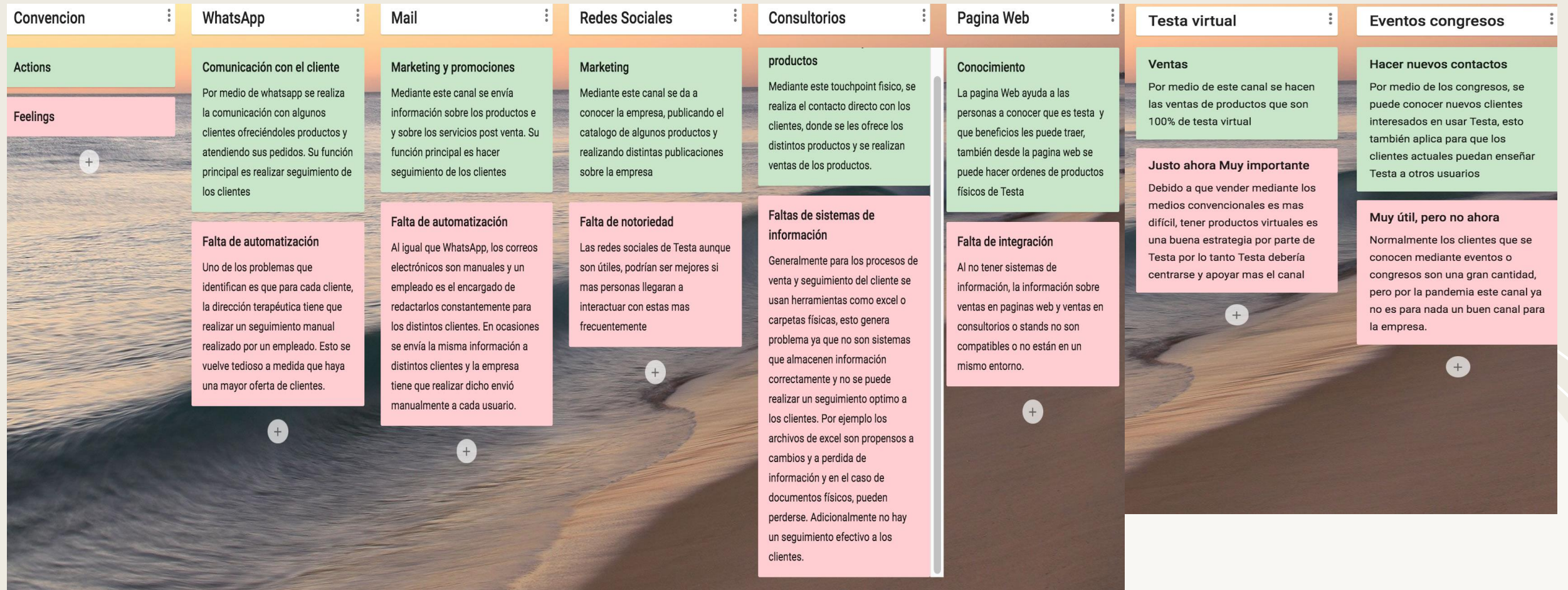


Test

Factibilidad

- ¿Es la solución propuesta adecuada para el problema existente?

User Experience Journey Map





Diseño

Revisión requerimientos con el cliente

Resumen prototipo

Implementación inicial del prototipo





Comentarios del cliente

- La información es mucho más clara, sin embargo, consideramos que es necesaria una capacitación para el uso apropiado de la herramienta.
- Sería ideal tener estadísticas mensuales y anuales.
- Nos gustaría que también se mostrara información sobre los productos y su rendimiento.



Alcance

- Permitir que la aplicación realice una trazabilidad a todos los clientes de la empresa.
- Llevar registro del rendimiento de las campañas publicitarias de Testa sobre los diferentes canales.
- Determinar cuáles clientes son más importantes y cómo acercarse a ellos.
- Determinar cuáles son los canales más efectivos.
- Apoyar la toma de decisiones sobre el uso de los diferentes canales.



Gracias