

PSI INGENIERÍA

Grupo 8

Table of Contents

01

Contexto de la empresa

Misión, propuesta de valor,
estructura organizacional y
canales

02

Desafío priorizado por la empresa

Cluster y problema
identificado

03

Usuario final objetivo

Características del usuario
final

04

La solución

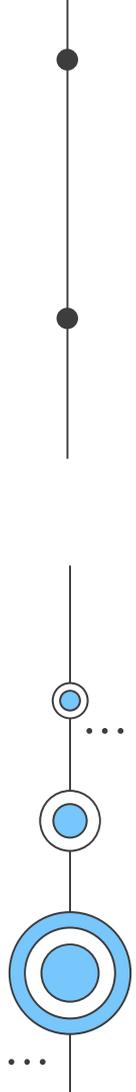
Prototipo y aplicación final

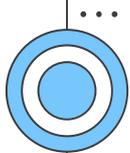




01

Contexto de
la empresa





PSI Ingeniería

Proyectos y soluciones integrales de ingeniería



Caracterización

Tamaño: Micro empresa

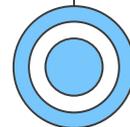
Actividad: Servicios de Ingeniería / Manufactura

Modelo de negocio: B2B

Propuesta de valor:

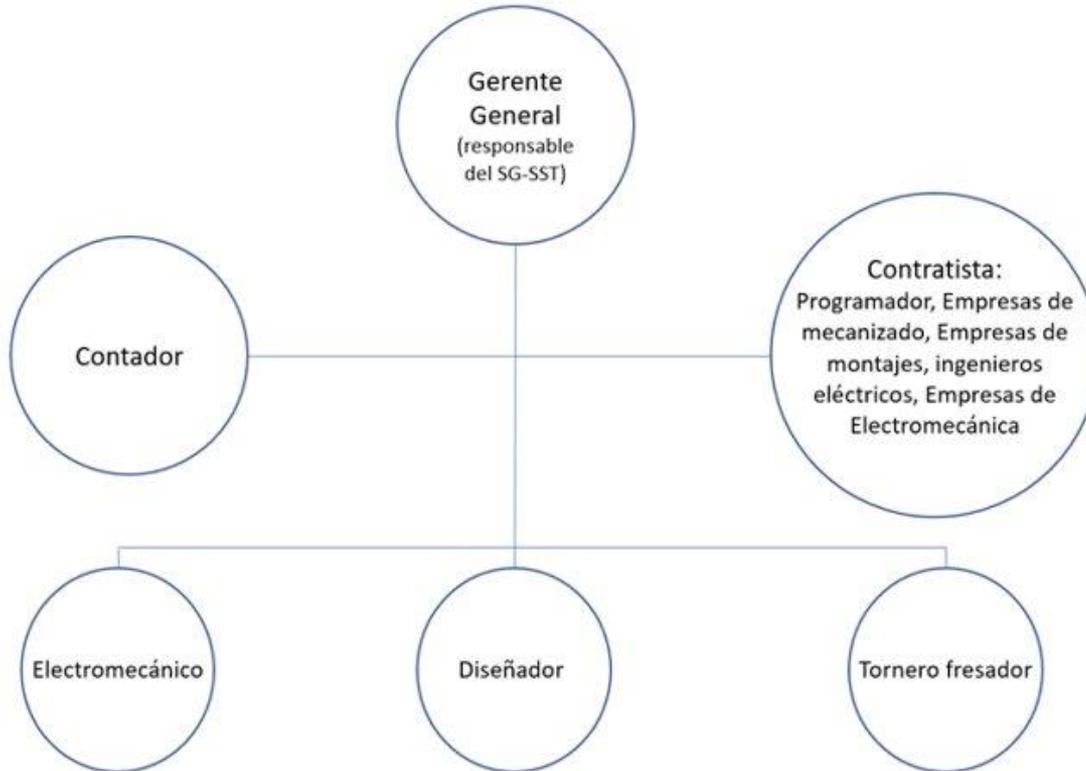
PSI provee servicios de diseño, fabricación y puesta en marcha de equipos de automatización de procesos industriales. Adicionalmente, se realiza el mantenimiento y reparación de los equipos.

...



...

Estructura organizacional



Canales más importantes



Mercadeo

Voz a voz.
Las personas que conocen el trabajo de la empresa lo referencian.

...



Ventas

Correo electrónico.
Para realizar cotizaciones a los potenciales clientes.

...



Digital

Por el momento no cuenta con un canal digital propio para interactuar con el cliente.

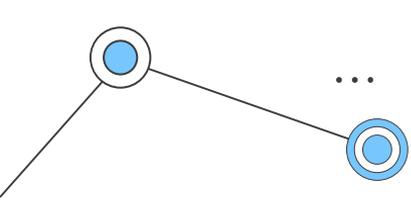
...



02

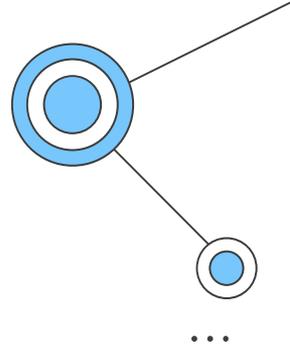
Cluster y problema priorizado





Cluster priorizado

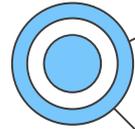
(Actividad Heatmap)



...



Principales problemas según el gerente



...

01

Captación de clientes.

La forma de contactar a la empresa o de enterarse de nosotros.

02

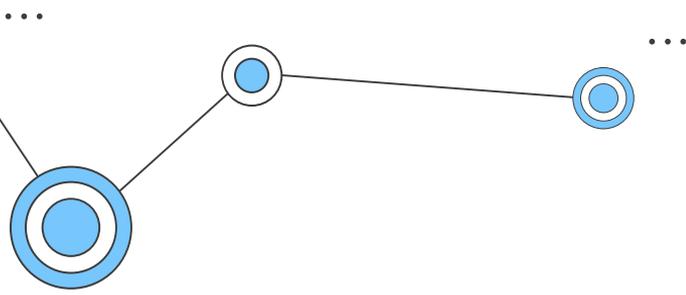
Servicios postventa

Muchas veces deben realizar todo el proceso de volver a contactarnos e inclusive deben esperar a que exista un problema en la maquinaria. Esto podríamos solucionarlo agendando o recordando mantenimientos.

03

Tiempos de respuesta

Son largos debido a la necesidad de realizar cotizaciones y ajustarnos a los cambios de precios de la competencia.



...

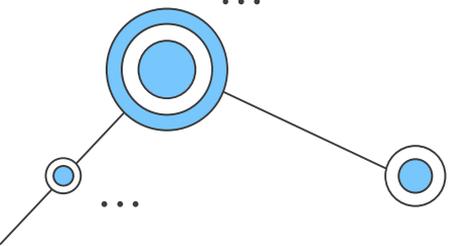
Debido al tipo de servicio que ofrecemos, se podría priorizar el problema del manejo de servicios postventa, ya que una forma de conseguir proyectos más rápida y no tan costosa es la de ofrecer mantenimiento más que el desarrollo de un nuevo proyecto.

—Gerente PSI

...



...



Problema priorizado

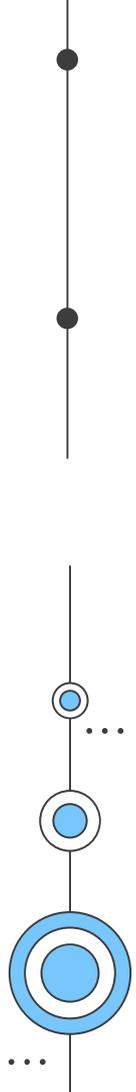
No existe una gestión organizada del agendamiento, programación y contacto con el cliente, lo cual deriva en una baja atención en el, largos tiempos de respuesta y mayor dificultad en su fidelización.





03

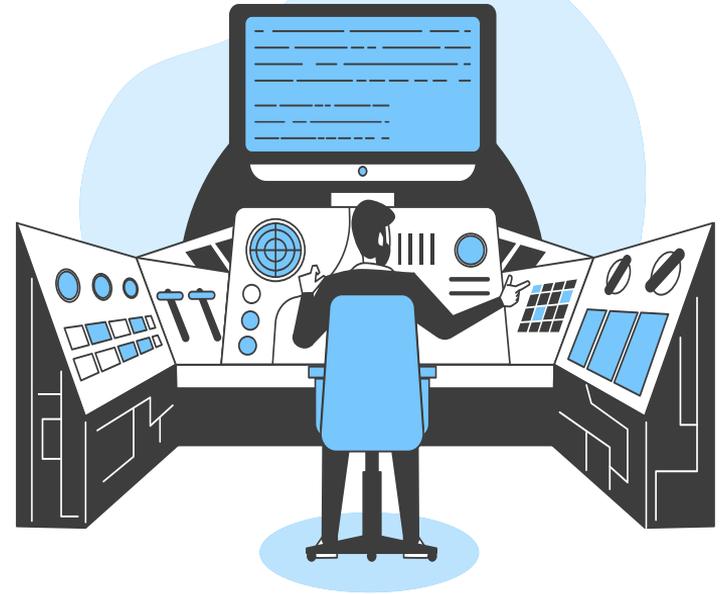
Usuario final
objetivo



Usuario final

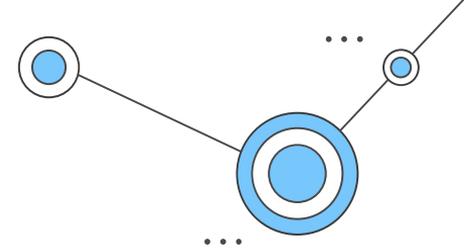
El usuario final de la aplicación solución será el **gerente** quien es el encargado de manejar y realizar las tareas del área postventas:

- Decision de que proyectos realizar
- Asignar recursos
- Agendamiento de servicios



Stakeholder map

Stakeholders indirectos



Stakeholders directos

Diseño

Cliente

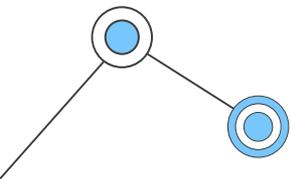
**Audiencia
Objetivo**

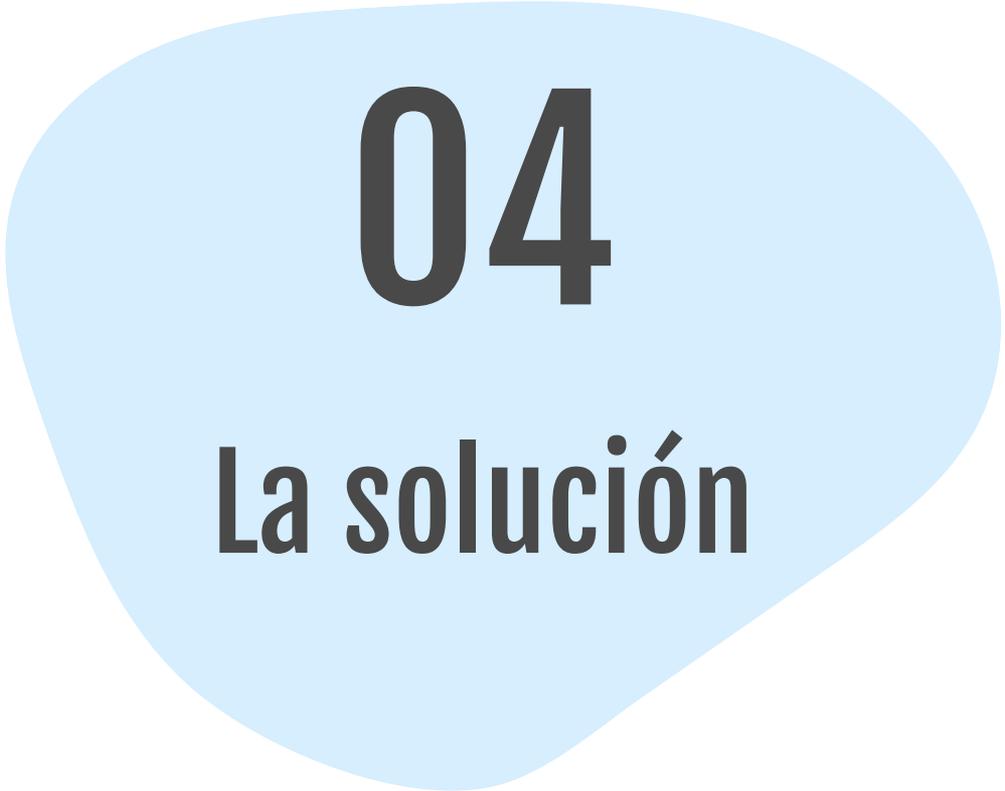
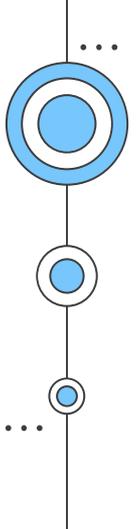
Gerencia
(Área Post-
ventas)

Área de
Finanzas

Área de
Mecánica

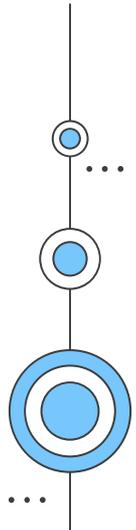
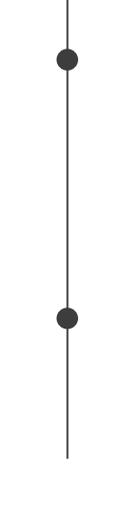
Área de TI



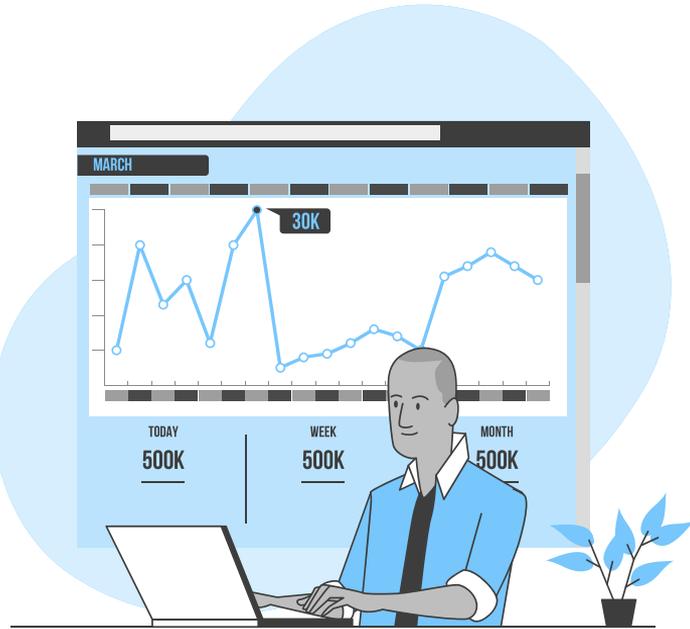


04

La solución



La idea



- Aplicación que le permitirá gestionar parte del servicio post-venta.
- Se encarga de generar alertas al gerente para hacer seguimiento post venta (ejemplo: recordar posible necesidad de revisión o mantenimiento).
- Incurrir en la posible creación de solicitudes de trabajo para mantenimiento o revisión.

Default



Search



Filter 1:



Adapt Filters

Go

Programado (4)

Delete



Servicio	Fecha	Cliente
<input type="radio"/> Mantenimiento	9 nov. 2021	Cliente 1
<input type="radio"/> Reparación	12 nov. 2021	Empresa 2
<input type="radio"/> Revisión	13 nov. 2021	Cliente 4
<input type="radio"/> Mantenimiento	10 nov. 2021	Cliente 6

Solicitudes (9)

Delete



Solicitud	Solicitante	Fecha	Acción	Acción
<input type="radio"/> Mantenimiento	Cliente 1	7 nov. 2021	Programado	Programado
<input type="radio"/> Revisión	Cliente 2	10 nov. 2021	Pendiente	Pendiente
<input type="radio"/> Visita	Empresa 1	7 nov. 2021	Pendiente	Pendiente
<input type="radio"/> Reparación	Empresa 2	10 nov. 2021	Programado	Programado
<input type="radio"/> Reparación	Empresa 3	28 oct. 2021	Pendiente	Pendiente
<input type="radio"/> Mantenimiento	Empresa 4	28 oct. 2021	Cancelado	Cancelado
<input type="radio"/> Revisión	Cliente 4	11 nov. 2021	Programado	Programado
<input type="radio"/> Visita	Cliente 5	18 nov. 2021	Cancelado	Cancelado
<input type="radio"/> Mantenimiento	Cliente 6	8 nov. 2021	Programado	Programado

Alertas (9)

Delete



Servicio	Fecha	Alerta	Cliente	Enviar Recordatorio
<input type="radio"/> Mantenimiento	7/12/21	7 nov. 2021 - 7 dic. 2021	Cliente 1	Enviar
<input type="radio"/> Revisión	1/12/21	10 nov. 2021 - 1 dic. 2021	Cliente 2	Enviar
<input type="radio"/> Visita	4/12/21	7 nov. 2021 - 4 dic. 2021	Empresa 1	Enviar
<input type="radio"/> Reparación	1/12/21	10 nov. 2021 - 1 dic. 2021	Empresa 2	Enviar
<input type="radio"/> Reparación	23/11/21	28 oct. 2021 - 23 nov. 2...	Empresa 3	Enviar

Prototipo

(en SAP Build)





Title

Description

[Edit](#) [Delete](#)

< noviembre 2021 >

	dom.	lun.	mar.	mié.	jue.	vie.	sáb.
43	31	1	2	3	4	5	6
44	7	8	9	10	11	12	13
45	14	15	16	17	18	19	20
46	21	22	23	24	25	26	27
47	28	29	30	1	2	3	4

Hours

< Today > 11 de noviembre de 2021 - 12 de noviembre de 2021

		19	20	21	22	23	0	1	2	3	4	5	6
Cliente 1 Mantenimiento	<input type="text" value="← 7"/>												
Cliente 2 Revisión	<input type="text" value="← 7"/>												
Empresa 1 Visita	<input type="text" value="← 7"/>												
Empresa 2 Reparación	<input type="text" value="← 7"/>												
Empresa 3 Reparación	<input type="text" value="← 7"/>												
Empresa 4 Mantenimiento	<input type="text" value="← 7"/>												
Cliente 4 Revisión	<input type="text" value="← 7"/>												
Cliente 5 Visita	<input type="text" value="← 7"/>												
Cliente 6 Mantenimiento	<input type="text" value="← 7"/>												

Solicitudes

Search



Feedback del cliente

...

Agregar perfiles
de los clientes

...

Más detalles en el
home, como
información de la
máquina

...

Enviar alerta de
forma simultánea
al cliente





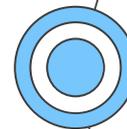
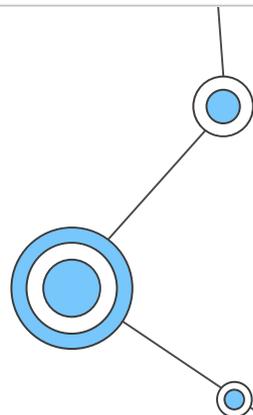
Aplicación final

Listas con solicitudes, alertas y proyectos programados junto con el detalle del cliente

Programar Nueva				
Programado	Search			
Cliente	Servicio	Maquina	Fecha	Actions
Cliente 7	Mantenimiento	Ensambladora gotero	9/11/20	
Cliente 7 Numero: 3247650745 Email: cliente7@gmail.com				
cliente 11	mantenimiento	maquina1	2021-12-16	
cliente 11 Numero: 2345646777 Email: sebas5@gmail.com				

Solicitar Nueva				
Solicitudes	Search			
Servicio	Maquina	Cliente	Fecha	Estado
Mantenimiento	Ensambladora gotero	Cliente 3	9/11/20	Pendiente
Reparacion	Ensamble unidad de cierre	Cliente 2	11/11/20	Cancelado
Revision	Ensambladora gotero	Cliente 1	12/12/20	Pendiente
Mantenimiento	Ensamble unidad de cierre	Cliente 4	9/11/20	Cancelado
Reparacion	Ensamble unidad de cierre	Cliente 5	11/11/20	Pendiente

Alerta Nueva				
Alertas	Search			
Servicio	Fecha	Cliente	Actions	
Mantenimiento	9/11/20	Cliente 3		
Reparacion	11/11/20	Cliente 2		



Creación de un servicio

Programar Servicio

Servicio:

Maquina:

Fecha:
 

Cliente:

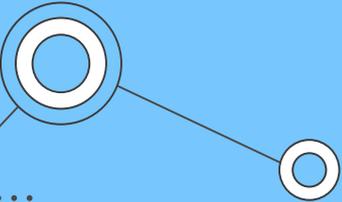
Telefono:

Email:



Comentarios finales del cliente

- Notificaciones son la parte más importante para poder reducir el tiempo de respuesta.
- Perfiles de cliente son muy importantes para dar soluciones acertadas.
- Filtros por fecha y cliente ayudan mucho para revisar y priorizar programaciones.



Gracias

¿Preguntas?

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), including icons by [Flaticon](#), infographics & images by [Freepik](#) and illustrations by [Stories](#)

