

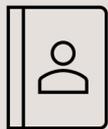
Delivery Part I

Sorpresas A Tiempo



Sistemas Empresariales

SorpresaSAP



Agenda

01

Contexto

Contexto de la empresa

02

Heat map

Identificación de los problemas y selección categoría a priorizar

03

User Journey Map

Percepción del usuario final

04

Metodología

Pasos para desarrollar la solución

05

Aplicación final

Muestra en vivo de la aplicación creada

06

Validación POC

Validación por parte de usuario objetivo de la empresa

Contexto





¿Qué es?

"Sorpresas a tiempo" es una empresa colombiana que busca elaborar sorpresas, regalos y decoraciones para cualquier ocasión especial.

Misión y visión



Misión

“Ofrecer a nuestros clientes una experiencia personalizada en la adquisición de regalos, recuerdos y obsequios, por medio de una gran variedad de productos de calidad”



Visión

“Para 2026, ser la empresa líder a nivel nacional en la elaboración y comercialización de obsequios, regalos y recuerdos para fechas especiales, ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes y siendo destacados por la calidad de nuestros productos”

Heat Map



Desafíos



Crecimiento geográfico

Se espera crecer a nivel nacional, pero esto es un desafío teniendo en cuenta la complejidad en los productos que se ofrecen



Sistematización de procesos

Falta de estructuración en las operaciones involucradas en el proceso de producción y ventas



Conocimiento del cliente

No se cuenta con la información suficiente de los gustos o preferencias de los clientes para ofrecer los productos más acordes



Amenazas y limitaciones



Personal

El personal no se adecua fácilmente a los cambios teniendo en cuenta que se acostumbraron al software "Alegra".



Seguimiento de nuevos rivales

Dada la pandemia y el tipo de bien que ofrece "Sorpresas a tiempo", cada vez surgen nuevos emprendimientos con potencial de rivalidad.



Amenazas y limitaciones



Plataforma incompleta

La plataforma actual no cuenta con funcionalidades esenciales dentro de los procesos transversales de la empresa.

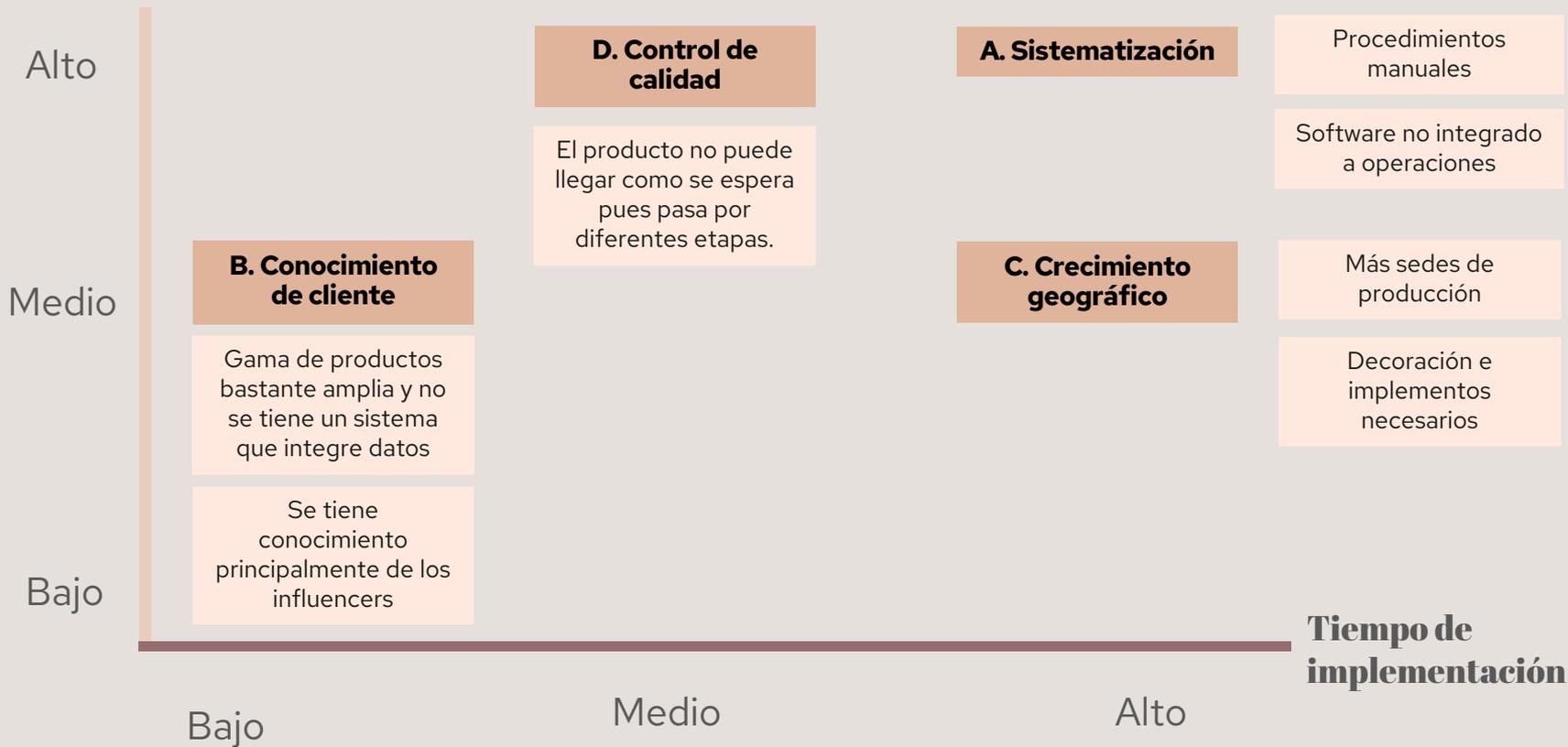


La satisfacción del cliente no depende del que orden el pedido

Como es una empresa de regalos y sorpresas, la satisfacción depende del cliente a quien va dirigido, no del que hace el pedido.

Valor para la empresa

Heatmap



User Journey Map



Customer Journey Map

Etapas

Actividades

Revisión manual de los regalos en cada etapa

Tomar evidencia fotográfica de como el producto pasa por las diferentes áreas

Actualización de inventarios en el sistema de la empresa

Sentimientos



Toma bastante tiempo de los trabajadores



Comunicación demorada



Toma bastante tiempo de los trabajadores.

Punto de contacto

Planta de producción.
Tienda física

WhatsApp

Sistema Interno de Información

Puntos de alivio



Satisfacción cliente

Como se aumenta el control de calidad, el producto llega tal cómo es pedido por lo que se reduce el número de devoluciones.



Reducción de tiempos

Al tener un control de cada pedido, el tiempo de producción se reduce por el aumento de comunicación entre áreas.



Seguimiento sistematizado

Se elimina el monitoreo por redes externas y se hace mediante un sistema íntegro, lo que facilita saber el estado actual del pedido.

Metodología



Metodología Implementada

Leonardo Design-Led



Explore Workshop

Priorización de las
necesidades del
negocio



Discover Phase

Descubriendo una
nueva experiencia de
negocio



Design and Prototype

Desarrollo del
prototipo de alta
fidelidad en SAP
Build



Deliver Part I and II

Interfaz de la
aplicación en SAP
BTP

Aplicación



Aplicación - Características

1 Maestro-Maestro-Detalle

- Maestro: Lista de Pedidos
- Maestro: Lista de Productos
- Detalle: Producto Detalle – Seguimiento por área

2 Formularios

- Formulario actualización de inventario
- Formulario carga de imágenes de seguimiento

3 Listas

- Lista de pedidos
- Lista de productos
- Lista de áreas de producción

4 Línea de tiempo

- Seguimiento de eventos por área de producción

Aplicación - Funcionalidades

1 Detalle

- Detalle de cada pedido con sus productos asociados en forma estructurada.

2 Actualización

- Actualización del inventario en tiempo real.

3 Carga

- Carga de imágenes de seguimiento de elaboración de los productos finales.

4 Seguimiento

- Seguimiento unificado de las áreas de producción para la validación del control de calidad.

Ejecución de la aplicación

Prototipo – SAP Build

Despliegue – SAP BTP

Validación



Validación POC



"Nos gustó la mejora de que el inventario estuviese al inicio y no solo en detalle"



"Nos gustó la sección de detalle por la facilidad para coordinar el inventario"



"Se atribuye la mejora de que se coordina por pedidos y no por producto directamente"

Validación POC



"A futuro nos gustaría vincular también a los vendedores con el aplicativo"



"El sistema en definitiva ayuda a la mejora de la comunicación interna entre áreas"



¡Gracias!

Consultores: SorpresaSAP

Sistemas Empresariales – Grupo 2

CREDITS: This presentation template was created by Slidesgo,
including icons by Flaticon, infographics & images by Freepik