

## PROGRAMA DE INNOVACIÓN ABIERTA

### RETO: ¿Cómo agilizar y automatizar el proceso de gestión de PQRs de nuestros clientes, que llegan a través de diferentes canales?

#### 1. RESUMEN:

Las empresas participantes de este reto pertenecen al Clúster de servicios logísticos de Barranquilla del departamento del Atlántico. El Clúster trabaja colaborativamente para incrementar la competitividad del sector y está integrado por empresas de transporte marítimo y terrestre, agencias de aduanas, operadores portuarios y manipuladores de carga, almacenamiento y depósito y agenciamiento marítimo, entre otras.

Con la creciente digitalización de los servicios y los múltiples canales digitales de atención al usuario, las empresas participantes del Clúster de logística, tienen el reto de mejorar sus procesos de atención y monitoreo de requerimientos a través de los diferentes canales de atención como la página web, redes sociales, teléfonos, WhatsApp, entre otros. Para ello buscan empresas o emprendimientos que puedan ofrecer soluciones que permitan gestionar las diferentes solicitudes de cualquier canal digital de forma unificada permitiendo hacer trazabilidad y atención oportuna.

#### 2. CUÁL ES EL RETO

¿Cómo agilizamos y automatizamos el proceso de gestión de solicitudes de servicios, quejas y reclamos de nuestros clientes, que llegan a través de diferentes canales?

#### 3. PROBLEMÁTICA

Con el creciente uso del *e-commerce* y las múltiples opciones de canales digitales a los cuales tienen acceso los clientes para contactar a las empresas, se dificulta dar respuesta inmediata a un cliente sobre su necesidad. Las problemáticas asociadas a la experiencia son diversos y variados, 1) *Inmediatez*. Los clientes tienen una expectativa alta en este aspecto, esperan que la experiencia de compra (y posventa) sea rápida y eficiente. Según Revista mercados (2017) la mayoría de los clientes (70 %) no esperaría más de cinco minutos para conocer sobre un servicio. 2) *Multicanalidad*. El mismo cliente puede usar diferentes canales de atención, siendo difícil la trazabilidad y unificación de la respuesta y 3) *Procesamiento*. Un volumen grande de PQRs dificulta dar respuesta eficiente sin tener que contar con un ejército de personas dedicadas a dar respuesta; en muchos casos, las respuestas podrían presidir de intervención humana.

En este contexto, las empresas del sector logístico, cuentan con diferentes canales de atención, y deben resolver un alto volumen de requerimientos con el cliente: solicitud de cotizaciones y

servicios, quejas, reclamos, dudas, servicio posventa, es decir, todo contacto del cliente a través de los canales de atención.

La gran cantidad de interacciones con el cliente (volumen) y canales de atención (multicanalidad), dificultan la trazabilidad y oportunidad en la respuesta llegando incluso a casos en los que no hay respuesta al cliente, se dan respuestas encontradas, deficientes o de forma inoportuna. Es claro para las empresas del sector que, cada vez hay más fallas en la experiencia del cliente y que derivan en millonarias de pérdidas económicas por ventas no concretadas y la pérdida e insatisfacción del cliente por requerimientos mal atendidos.

Por las razones anteriormente expuestas, es necesario **identificar soluciones de Omnicanalidad que permitan gestionar las diferentes solicitudes provenientes de cualquier canal de forma unificada y automática permitiendo hacer trazabilidad y facilitando la atención oportuna al cliente, aumentando su satisfacción.**

#### 4. ANTECEDENTES

Las empresas ya han probado diferentes abordajes al problema, esta información más que una restricción a las propuestas potenciales sirve de contexto al posible solucionador para entender las dificultades y desafíos que deben ser tenidos en cuenta en su propuesta.

*Plataformas CRM.* Sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM por su sigla en inglés) Si bien han permitido gestionar mejor las relaciones y la información, la mayoría de estos sistemas CRM no automatizan la omnicanalidad de las interacciones y solo capturan uno o unos pocos canales de comunicación con el cliente.

*Gestión informal:* Se hace gestión multicanal y hay comunicación entre las diferentes áreas de servicio a través de plataformas como Wapp para informar sobre novedades con clientes, sin embargo, eso no permite realizar una gestión organizada, si pierde la trazabilidad.

Se han evaluado plataformas Omnicanal comerciales, sin embargo, no cumplen con los criterios de automatización para disminuir la intervención humana o no se adaptan a las necesidades de las empresas.

#### 5. A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO EL RETO:

- Actores del ecosistema (academia, empresas o emprendimientos) que cuenten con plataformas y soluciones de omnicanalidad y automatización parametrizables.
- Actores del ecosistema (academia, empresas o emprendimientos) expertos en Marketing + transformación digital y gestión de clientes.

## 6. ¿CÓMO PODRÍA SER UNA POSIBLE SOLUCIÓN?

Soluciones que integren:

- Soluciones tecnológicas que abarquen el proceso de punta a punta, permitiendo identificar a los clientes independiente del canal que usen, automatizando el direccionamiento de la PQR a el área/persona encargada y generando las debidas alertas para asegurar la oportunidad en la respuesta; con herramientas que permitan analizar las PQRs recibidas y respondidas a partir de diferentes variables.
- Soluciones tecnológicas para atención a usuario hechas a la medida que respondan a la omnicanalidad requerida.
- Soluciones tecnológicas que, para dar respuesta a las dificultades anteriormente expuestas hagan uso de: automatización / *machine learning* / inteligencia artificial, Analítica de datos, gestión de clientes / Internet de las cosas (opcional).
- Servicio integral que cumpla con las mismas solicitudes planteadas anteriormente.

## 7. INCENTIVOS PARA PARTICIPAR

Las empresas están interesadas en adquirir la solución bajo diferentes modalidades (Saas, licencia), y contar con un proveedor de confianza; en el caso en que la solución no esté terminada o requiera desarrollos adicionales para cumplir los requerimientos de las empresas, se ve la posibilidad de invertir un presupuesto cercano a los SESENTA Y SEIS MILLONES (\$66'000.000 COP); este valor corresponde a la inversión total en el proyecto, teniendo en cuenta que la solución debe responder a un grupo de más de 10 empresas con sistemas y clientes diferentes, y dependerá del estado de desarrollo, características y funcionalidades que presenten las soluciones.

## 8. ESPECIFICACIONES DE LA SOLUCIÓN

Requerimientos de la solución (lo que debe tener la solución)	Deseables de la solución (lo que podría tener la solución)
<p><b>Multicanalidad.</b> Integración en la recepción de PQRs por diferentes canales (telefónico, redes sociales, Whatsapp, formularios digitales).</p> <p><b>Compatibilidad</b> e integración de la solución con diferentes plataformas. Tener en cuenta la solución debe satisfacer a varias empresas (que no quieren tener que cambiar sus plataformas actuales).</p>	<p>Procesos sofisticados de automatización con <i>Machine learning</i> / inteligencia artificial.</p> <p>Análisis predictivo de carga / otras variables de interés para el cliente.</p> <p>Reducción del costo del servicio.</p> <p>Analytica, elaboración de informes e indicadores para mejorar la experiencia del cliente e innovar en nuevos servicios.</p>

<p><b>Reconocimiento y clasificación automática</b> de la solicitud y asignación al área responsable.</p> <p>Respuesta <b>inmediata</b> al cliente y sistema de seguimiento: Asistente Virtual / Chatbot / automatización de respuestas.</p> <p><b>Trazabilidad.</b> Visión completa del cliente en tiempo real para las personas involucradas en la prestación del servicio, incluso si son proveedores o aliados.</p>	<p>Monitoreo de la eficiencia por canal.</p> <p>Personalizable según imagen corporativa de cada empresa.</p> <p>Experiencia de cliente: Impresionar e impactar a través de la integración de los canales disponibles.</p> <p>Análisis de requerimiento de carga / otros del cliente para cotizaciones automáticas (sin intervención humana).</p>
---	--

## 9. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterio	Descripción
Impacto	Grado en que la propuesta responde o abarca la magnitud del problema (ampliamente, parcial-medio, bajo)
Capacidad de los solucionadores	Capacidad y experiencia del equipo de proponentes para implementar la solución
Cumplimiento	La solución tiene en cuenta los requerimientos esenciales. Nota: los requerimientos esenciales deben ser abordados en su totalidad, mientras que los deseables pueden o no considerarse en las propuestas.
Replicabilidad en las empresas del sector	Facilidad para implementar la solución en otras empresas del sector.
Diferencial de la propuesta	Grado de novedad de la propuesta respecto a las soluciones o alternativas conocidas por las empresas

## 10. TIEMPO PARA SOLUCIONAR EL RETO

6 Meses a partir de la semana que va entre el 28 de Junio al 2 de julio.

## 11. ESTADO DE DESARROLLO DE LAS SOLUCIONES

Se esperan soluciones comerciales o que ya tengan un prototipo validado y debidamente sustentado en cualquier área productiva.

## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL Y RELACIONAMIENTO CON EL SOLVER

Las empresas dueñas de reto tendrán apertura frente a diferentes tipos de relacionamiento y de negociación sobre la propiedad intelectual con el potencial Solver.

### 13. PRÓXIMOS PASOS

- Postulación de propuestas de solución.
- Evaluación de las propuestas presentadas por parte de las empresas interesadas.
- Panel de evaluación con propuestas seleccionadas para conversaciones directas.
- Conversaciones y negociación entre los buscadores y los solucionadores elegidos.
- Firma de acuerdos y definición de un proyecto piloto de implementación.
- Ejecución del proyecto piloto de implementación de la solución.