



ESENTTIA

DELIVERY FINAL

SISTEMAS EMPRESARIALES

# TABLA DE CONTENIDOS

## 1. ACERCA DEL PROYECTO

- 1. Rápida introducción de la compañía

## 2. HEAT MAP

- 2. Cómo llegamos hasta estos problemas como entendimos al cliente

## 3. CUSTOMER JOURNEY MAP

- 3. Cómo miramos con ayuda del cliente las mejoras a explorar

## 4. PROTOTIPO

- 4. Como lo uso el cliente, qué valor y que errores encontró en la misma

## 5. MEJORAS

- 5. Mejoras que deben realizarse para la entrega de un producto finalizado

## 6. DESARROLLO FINAL

- 6. Producto finalizado

# ESENTTIA

Es la primera exportadora de productos manufacturados de Colombia y líder en producción y comercialización de resinas plásticas (Polipropileno, Polietileno y Masterbatch), funcionando en el sector petroquímico. Esenttia maneja exclusivamente un modelo B2B (business to business), orientando la venta de sus productos y servicios entre empresas y no directamente a consumidores.



LOGO ESENTTIA



# CLIENTES PRINCIPALES



## SERVICIO B2B

Venta a empresas, no se manejan clientes/usuarios directos de personas



## INVESTIGACIÓN

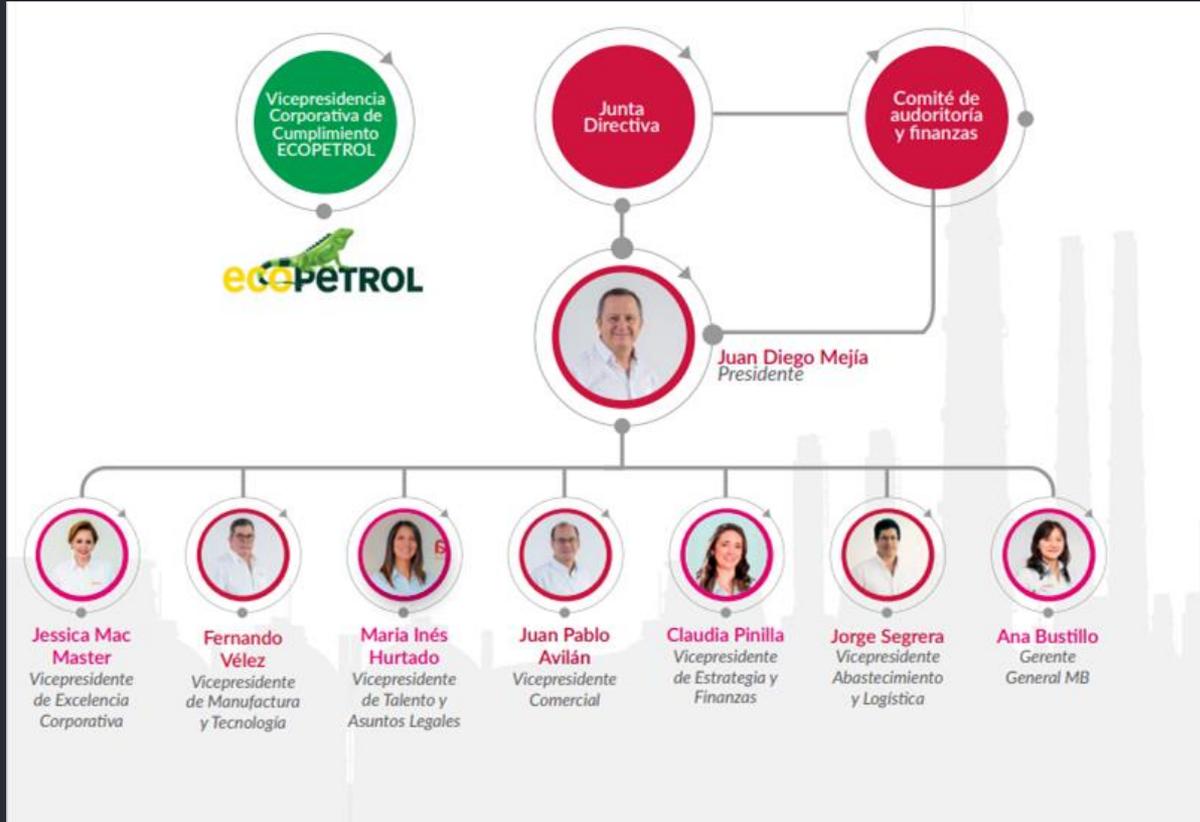
Constante desarrollo de nuevos materiales para llegar a nuevas empresas



## INFORMACION

Varios canales mostrados para las empresas

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

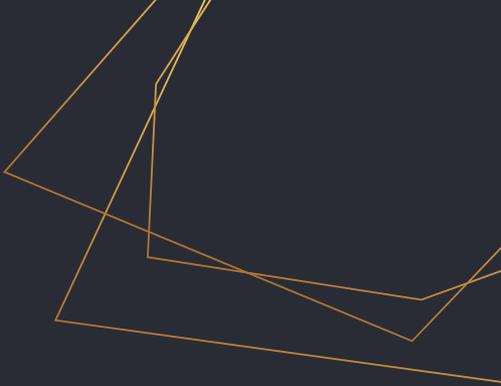


“Esenttia ofrece como principales productos el polipropileno, polietileno y masterbatch. Esta empresa innova en el desarrollo de estos materiales y busca convertirse en pieza esencial para los negocios que requieran este tipo de materias primas, así como contribuir a la transformación sostenible de la sociedad.”

—MISION Y VISION



2



# HEAT MAP



¿Cómo llegamos aquí?

# PREPARACIÓN

Para el desarrollo y encontrar más puntos de dolor usamos un documento del CJE de la empresa



# PUNTOS DE DOLOR



## Pérdida de trazabilidad

No queda claro cambios en los pedidos de los clientes



## Modelo de Costo

Dinero se encuentra en pesos pero moneda funcional en dólares



## Pagos con tarjeta

Dificultad de pagos de tarjeta de crédito en la página web



## Problemas con SAP

Se generan comunicaciones automáticas que no se quieren



## Logística Material

Materiales confirmados para ciertos clientes pueden luego no estar en bodegas



## Repositorios no Centralizados

Documentación de clientes

# AMENAZAS



**Prefiere el uso de Agente**  
Se pierden clientes que se rehúsan a usar la página web



**Disponibilidad del Presupuesto**  
No se tiene un presupuesto claro



**Aprobaciones manuales**  
Las aprobaciones se hacen mediante correo electrónico



**Diferentes ERP**  
Filiales tiene diferentes ERP

# DESEOS O IDEAS



## Creación de la APP

Facilitar la interacción de clientes y nuevas formas de negocio



## Migrar a SAP hana

Se quiere la migración a SAP hana



## Colaboración entre áreas

Se busca involucrar más a las diferentes áreas en los procesos



## Tracking

Se desea tener un tracking claro de los pedidos hasta la entrega



## Multicanales convergentes

Se quiere más convergencia entre los diferentes canales

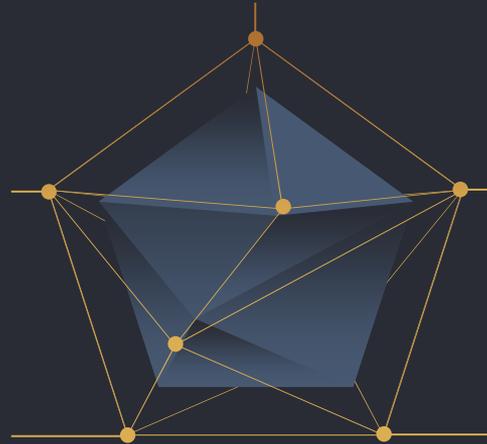
# CLUSTERS CREADOS

## SERVICIO AL CLIENTE

Aquí se agrupan aquellos en principales canales

## ORGANIZACIÓN

Problemas con conexiones de diferentes ambientes



## LOGISTICA

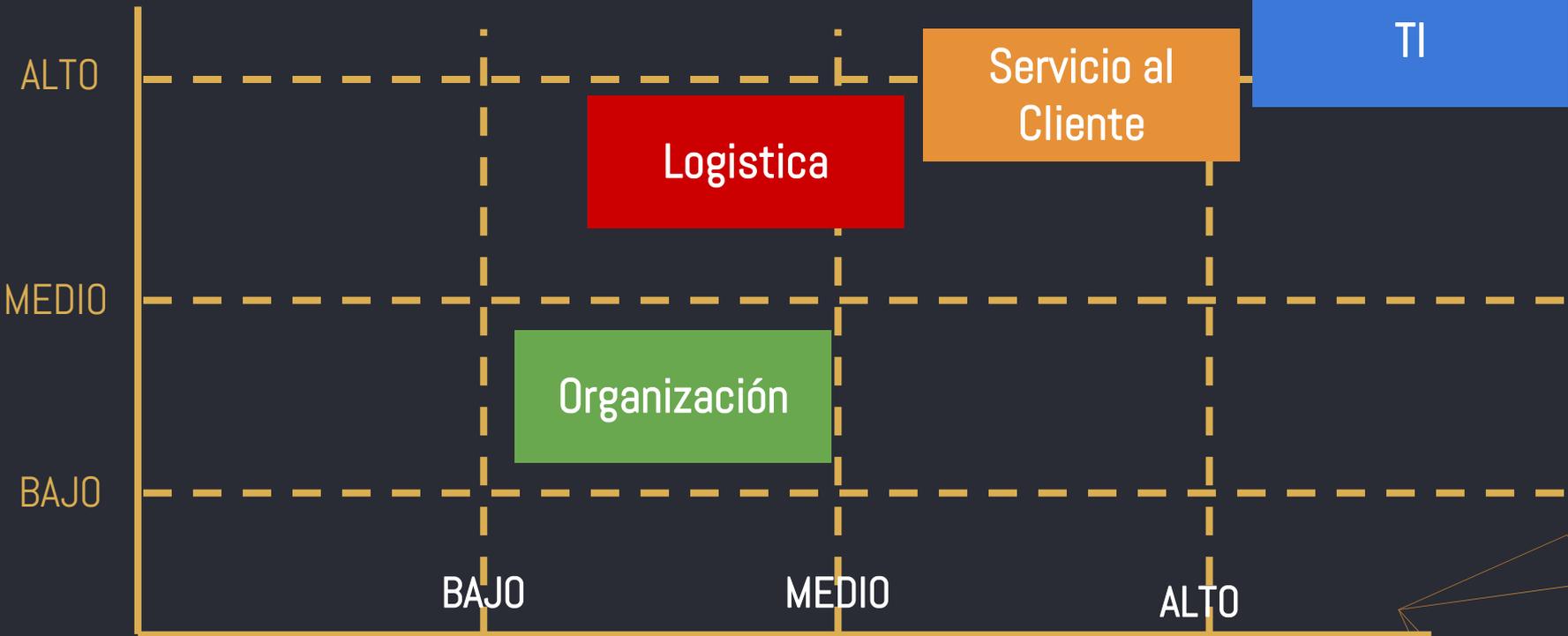
Problemas de materiales y entregas

## TI

Problemas con TI y canales asociados

# HEAT MAP

VALOR PARA LA EMPRESA



TIEMPO IMPLEMENTACIÓN



3

# CUSTOMER JOURNEY MAP

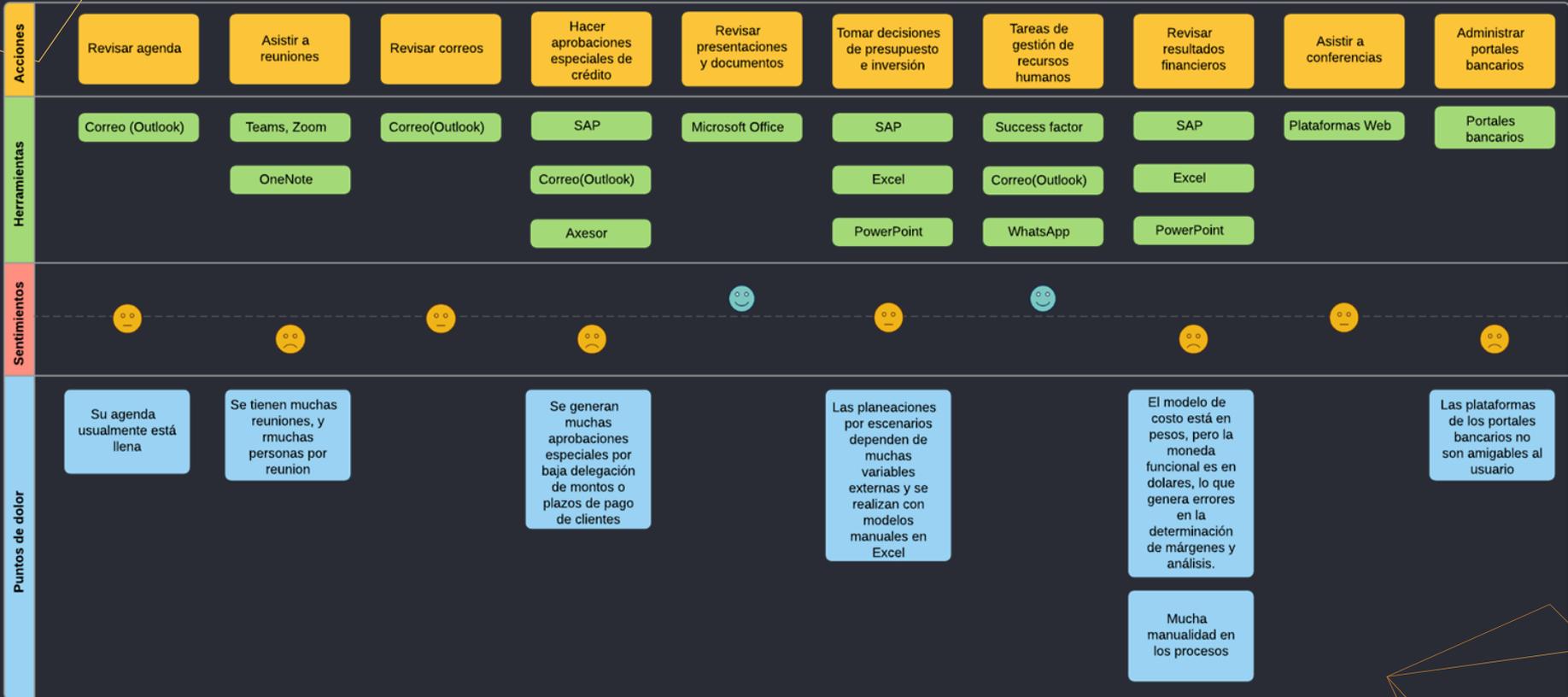
¿Cómo llegamos a una  
propuesta de desarrollo?

# PREPARACIÓN

Para el desarrollo y encontrar  
más puntos de dolor  
entrevistamos y estamos con  
la compañía



# User Journey Map



# Journey map

Acción

Revisar agenda



Herramientas o touchpoints

Correo (Outlook)



Sentimiento



Punto de dolor

Su agenda usualmente está llena



# Journey map

Acción

Asistir a reuniones



Herramientas o touchpoints

Teams  
Zoom



Sentimiento



Punto de dolor

Se tienen muchas reuniones, personas y plataformas



# To Be



## Actividades no cambian

Los procesos se mantienen,  
sin embargo, su  
implementación cambia



## Mayor eficiencia

Se ahorra en gastos  
innecesarios de tiempo  
y de presupuesto



## Mayor confiabilidad

Se evitan reprocesos y  
aumenta la  
confiabilidad de las  
decisiones

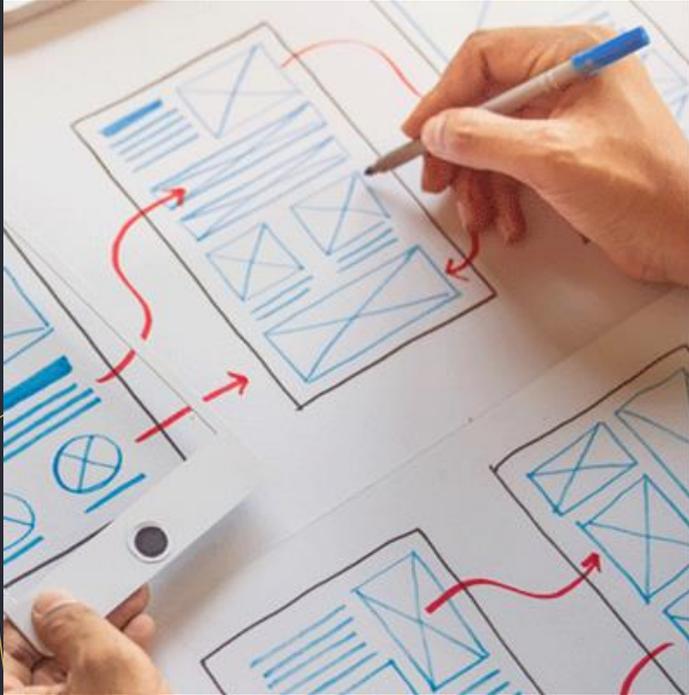


4

# PROTOTIPO

Retroalimentación y mejoras  
que se pueden lograr

# ACERCA DEL PROTOTIPO



Al pensar y crear el prototipo buscamos aliviar esos puntos de dolor de la compañía queremos basarnos en los valores identificados en TO-BE que nos guiarán en el entendimiento del mismo.

## **Puntos de dolor que aborda el prototipo**

1. Agenda de los empleados usualmente llena
2. Muchas reuniones y muchas personas por reunión

# ETAPAS DEL PROTOTIPO

## CUARTA ETAPA

Se debe consignar la reunión asegurando tener las personas necesarias



## TERCERA ETAPA

Se busca identificar correctamente aquellas personas que son pertinentes para la reunión



## PRIMERA ETAPA

Se asegura una correcta comunicación entre sectores de la empresa

## SEGUNDA ETAPA

Se planea la reunión aprobada por dirigentes en casos de ser necesaria

# PROTOTIPO

Aquí se encuentra consignados screenshots de la funcionalidad y el link en caso de querer probarlo

Planación de reuniones

November - December 2020

Calendar view showing dates from Nov 23 to Dec 6. Summary: Nov 23 - Nov 29: 6 horas (1 reunión); Nov 16 - Nov 22: 10 horas (3 reuniones); Nov 30 - Dic 6: 3 horas (1 reunión).

Añadida reunión

Reunión	Duración	Estado
<input type="checkbox"/> Alineación Reunión de alineación	3 horas	Realizada
<input type="checkbox"/> Capacitación Reunión de capacitación	1 hora	Aprobada
<input type="checkbox"/> Revisión Reunión de revisión	2 horas	Aprobada
<input type="checkbox"/> Soporte de operaciones Reunión de operaciones	6 horas	En reunión
<input type="checkbox"/> Segunda alineación Reunión de alineación	3 horas	En reunión

Legend: Action Required, Workday, Non-Working Day, Current Day, Selected Day, Selected Non-Working Day

Crear reunión

November - December 2020

Calendar view with date 26 highlighted.

Detalles de la reunión

Selección de grupo de empleados: [dropdown]

Duración: [input field]

Notas: [input field]

Detalles adicionales

Tipo de reunión: [dropdown]

Create Time Entry

November - December 2020

Calendar view with date 26 highlighted.

Detalles de la reunión

Selección de grupo de empleados: [dropdown]

Duración: 08:00

Notas: [input field]

Detalles adicionales

Tipo de reunión: [dropdown]

Asistentes

Search [input field]

- Jorge Barrera  
jorge.barrera@esentia.com - 3176842588  
Grupo 2 TI
- Julian Amezcua  
julian.amezcua@esentia.com - 3125894735  
Grupo 2 TI
- Armando Mendoza  
armando.mendoza@esentia.com - 31335481256  
Grupo 2 TI

# MAPA DE CALOR

Secciones del  
Prototipo

Recibimiento por parte de usuarios

	Usuario 1	Usuario 2	Usuario 3	Usuario 4
Usabilidad UI/UX	7	8	9	10
Utilidad	4	3	5	4
Coherencia	7	5	4	3
Prospecto	2	4	4	2

# QUOTES E IDEAS



## UI/UX

Se pierde un poco la usabilidad incluir una herramienta nueva debe ser impecable



## PROSPECTO

La idea puede llegar a tener múltiples mejoras



## UTILIDAD

Gran utilidad, pequeñas mejoras como codificar por colores grupos de personas puede ayudar



## COHERENCIA

Dado el trabajo que hemos realizado con usted la idea/prototipo si busca satisfacer PP



## INFORMACION

Guardar información clave de la compañía en lugares accesibles

# Mejoras deseadas



## Herramientas de videollamada

Mostrar en qué aplicación se llevará a cabo la reunión y proveer enlaces para esta.

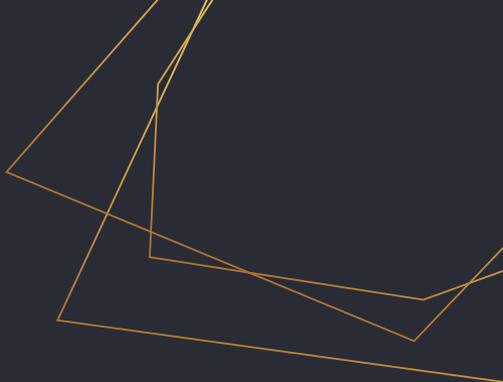


## Recordatorios

Integración con sistemas de correo/calendario que permita mandar recordatorios de las reuniones a los involucrados.

Queremos dejar de lado la información trivial (que es un problema de fondo de la organización) y que la información quede consignada en lugares accesibles, al mismo tiempo asegurando que las reuniones que sí sean necesarias, se mantengan entre aquellos que requieren estar en ellas

### OBJETIVO DEL PROTOTIPO



5

# MEJORAS

Elementos a tener en cuenta  
para mejorar la  
implementación

# MEJORAS

- Agregar diseño y mejoras en el UI para facilitar el uso y mejorar el entendimiento de la herramienta
- Facilitar consignar la información en lugares claves y fáciles de acceder para que las personas puedan revisar con mayor facilidad
- Unir la implementación con herramientas que ellos ya usen para la facilidad del aprendizaje de la misma





# DESARROLLO FINAL

<https://github.com/CarlosOrduz/Deliver.git>

# ¡Gracias!

¿Preguntas?

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

Please keep this slide for attribution.