

## 1. Información general de la empresa

<b>Nombre de la empresa o institución</b>	<i>Santander al Extremo</i>
<b>Dependencia o área de la empresa</b>	Gerencia Comercial
<b>Nombre de quien declara la información</b>	Leonor Rodriguez Ardila
<b>Cargo</b>	Gerente Comercial
<b>E-mail</b>	gerenciacomercial@santanderalextremo.com
<b>Teléfono o celular</b>	318 306 1083

## 2. Contexto del reto

<b>2. Contexto del reto</b>				
<b>Antecedentes</b>	<i>Se reconoce el tiempo de antigüedad que tiene la problemática en la compañía y los aspectos principales que incidieron en su concepción.</i>			
	Es una agencia de viajes especializada en turismo receptivo, en la que se brindan paquetes turísticos, haciendo sencilla la forma de viajar y hacer turismo en el departamento de Santander y en Colombia; ofreciendo rutas innovadoras, excelencia operativa y experiencias auténticas.			
	Su visión es consolidarse para el 2020 como la mejor empresa de turismo receptivo y operador profesional de Congresos, Eventos y convenciones en el departamento de Santander – Colombia, con reconocimiento Nacional e Internacional. Soportando las operaciones con un excelente equipo humano, un alto grado de responsabilidad y comprometidos con el desarrollo turístico sostenible.			
	El crecimiento de la empresa actualmente demanda sistemas de información que mejoren los tiempos de respuesta a los clientes, la eficiencia de las operaciones, la calidad y oportunidad de información de proveedores y clientes, entre otros aspectos que afectan el funcionamiento y proyección de la agencia.			
<b>Áreas y departamentos involucrados</b>	Gerencia Comercial	<b>Nivel de madurez</b>	Nivel 1: conocimiento básico	<b>X</b>
			Nivel 2: conocimiento sin recursos asociados	
			Nivel 3: conocimiento con recursos asociados	
			Nivel 4: se tiene resultados concretos dentro de la empresa	
			Nivel 5: se ha validado	
<b>Definición del reto</b>	<i>Defina de manera concreta el reto, necesidad u oportunidad identificada</i>			
	Herramienta informática que mejore la eficiencia en las operaciones, optimice la administración de la agencia y garantice la calidad y oportunidad de información de proveedores y clientes			
<b>Línea temática</b>	Selecciona una de las líneas temáticas en las que se ajusta su reto:  <input type="checkbox"/> 1) Energía y minerales <input type="checkbox"/> 2) Medio ambiente y tecnologías limpias <input type="checkbox"/> 3) Ciencias de la vida <input type="checkbox"/> 4) Materiales <input type="checkbox"/> 5) Gestión empresarial, productividad y competitividad <input type="checkbox"/> 6) Alimentos y agroindustria <input type="checkbox"/> 7) Cultura y sociedad <input checked="" type="checkbox"/> 8) TICs			

Caracterización del reto	
<b>Descripción del reto</b>	<i>Se presenta información relevante que facilite la comprensión y reconocimiento de los requerimientos reto. En algunos casos podrían ser útiles los bocetos de prototipos, diagramas, artículos relacionados, mapas mentales previamente contruidos por la compañía, entre otros.</i>
	Una solución de gestión de las relaciones con clientes, orientada normalmente a gestionar tres áreas básicas: la gestión comercial, el marketing y el servicio postventa o de atención al cliente.
<b>Avances del reto</b>	<i>Acciones que ha desarrollado la empresa alrededor al reto (contactos previos que se han establecido para su solución, otros que la compañía ha podido identificar y documentar, análisis y estudios preliminares, entre otros).</i>
	Base de satos en Excel de Planes y programas
<b>Contexto externo</b>	<i>Qué desarrollos o tecnología similares o sustitutos ha identificado en el mercado nacional o internacional que pueda dar respuesta a los requerimientos del reto.</i>
	Existen CRM en el mercado para administrar clientes, sin embargo no se adapta a las necesidades de la agencia
<b>Impacto Esperado con la solución</b>	<i>Identificar los impactos que tiene para la empresa la implementación de la solución del reto (acceso a nuevo mercados, incremento de ventas, productividad o competitividad, desarrollo de nuevos productos, servicios o capacidades, generación de alianzas estratégicas, entre otros.)</i>
	Este software permitirá: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimizar tiempos en cotizaciones y respuesta a clientes</li> <li>• Fidelizar clientes</li> <li>• Oportunidad en información de proveedores y clientes</li> </ul>
<b>Tiempo esperado para solución del reto</b>	<i>Definir el tiempo en el que la empresa espera se haya abordado, solucionado o implementado el reto.</i>
	Un año
<b>Aporte de Recursos para solución del reto</b>	<i>¿Estaría la empresa dispuesta a invertir recursos en el desarrollo o adopción de la solución?</i>
	Si, dependiendo de la propuesta técnica y económica
	<i>¿La empresa tiene presupuesto para aportar a la solución del reto? ¿En qué rango podría invertir?</i>

No está presupuestado, pero dependiendo del valor de la propuesta se puede gestionar.

## 4. Caracterización de la solución

<p><b>Especificaciones técnicas de la solución</b></p>	<p><i>Expresar claramente las características o especificaciones técnicas (si se tienen establecidas) que debe tener la solución. (Resistencia, desempeño, tipo de material, durabilidad, cumplimiento de normatividad, etc.)</i></p> <p>Se espera que la solución, incluya, entre otros aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CRM para la relación con los clientes y ventas. Marketing</li> <li>• Cálculo de presupuestos y emisión de oferta</li> <li>• Plantillas personalizadas para emisión de reservas</li> <li>• Control de la gestión de viajes y reservas</li> <li>• Facturación y control de cobros.</li> <li>• Control de gastos</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Emisión de informes del estado del negocio</li> <li>• Integración con los programas de reservas de los mayoristas y tiendas online</li> <li>• Flujos de trabajo optimizados diseñados para el negocio de las Agencias</li> <li>• Gestión de los casos y soporte a clientes.</li> </ul> <p>Se requiere de un software que ofrezca gran flexibilidad al momento de armar paquetes turísticos, tours, etc. Además, que cuente con un módulo específico para gestionar eficientemente las ventas online, a través de un sistema de conectividad a tiempo real que permite adaptar los diferentes productos y tarifas según el canal de distribución en el que se promocionan, lo que mejora la competitividad del negocio.</p>
<p><b>Contenidos que se crean con la solución</b></p>	<p><i>Especificar los resultados tangibles que se esperan obtener como prototipos, manuales, especificaciones del modelo de negocio, diseño, fichas técnicas, protocolos, entre otros.</i></p> <p>Guías de uso Manual de usuario</p>
<p><b>Grado de implementación de la solución</b></p>	<p>En una escala de 1 a 5, se espera que la empresa declare qué tanto ha avanzado en la definición e implementación de la solución requerida.</p> <p><u> X </u> Nivel 1 el reto se encuentra identificado.</p> <p>___ Nivel 2. El reto está completamente caracterizado y se han comenzado a realizar algunas pruebas.</p> <p>___ Nivel 3. Se comienzan a realizar pruebas para validar potenciales tecnologías que den solución al reto.</p> <p>___ Nivel 4. Se cuenta con un prototipo y/o se realizan pruebas para la validación de la solución.</p> <p>___ Nivel 5: solución completamente desarrollada.</p>

<b>Capacidades internas</b>	<i>Se describen las capacidades (conocimientos, know how, infraestructura, recursos tecnológicos) que posee la empresa para abordar el reto</i>
	Conocimiento en procesos comerciales
<b>Capacidades externas requeridas</b>	<i>Se describen las capacidades (tecnologías, conocimientos, know how, infraestructura o recursos tecnológicos) que deben ser incorporadas a través del trabajo con terceros para dar solución al reto.</i>
	Experticia en diseño y desarrollo de software para gestión empresarial y comercial
<b>Información adicional</b>	

5. Caracterización del Solucionador	
<b>Seleccione una o varias opciones sobre el tipo de solucionador con el que podría trabajar</b>	<input type="checkbox"/> Programas de estudiantes y semilleros <input checked="" type="checkbox"/> Universidades y grupos de investigación <input type="checkbox"/> Emprendedores (Start-ups) <input type="checkbox"/> Centros de desarrollo tecnológico <input checked="" type="checkbox"/> Empresa privada
<b>Cómo le gustaría relacionarse con el potencial solucionador?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Contrato de obra por encargo / Asesoría Técnica <input type="checkbox"/> Codesarrollo con la entidad (con financiamiento de la empresa) <input type="checkbox"/> Codesarrollo con la entidad (sin financiamiento con la empresa) <input type="checkbox"/> Adoptar / Adquirir / Licenciar una tecnología
<b>¿Qué características espera encontrar en los proveedores de la solución al reto planteado?</b>	Experiencia, seriedad, cumplimiento, calidad
<b>¿Qué está dispuesto a compartir de su organización con el posible proveedor de la solución para asegurar la solución del reto?</b>	Conocimiento
<b>Información adicional</b>	

6. Impactos y entregables esperados			
<i>Indicadores de resultado e impacto que permitan a los proponentes definir de mejor forma las alternativas encaminadas al cumplimiento de los objetivos.</i>		<i>Descripción de los resultados tangibles que se desean obtener. Si es posible, se especifican datos concretos para orientar el diseño de propuestas por parte de diversos proveedores de conocimiento.</i>	
<b>Impacto/ indicador 1</b>	Eficiencia en operaciones	<b>Entregable 1</b>	Software operativo y administrativo
<b>Impacto/ indicador 2</b>	Fidelización	<b>Entregable 2</b>	Software comercial

<b>Impacto/ indicador 3</b>		<b>Entregable 3</b>	
<b>Información adicional</b>			