

# Ficha reto OPENNOVA

Ficha reto

JARDINES LA COLINA S.AS

Sector económico

SERVICIO - POMPAS FUNEBRES

## RETO

¿Cómo + acción + situación problema + objetivo?

¿Cómo integrar datos y servicios para que el cliente pueda gestionar de manera autónoma la información de sus productos, hacer compras, solicitar documentos y resolver dudas 24/7, reduciendo tiempos y reprocesos, mejorando la experiencia y la seguridad de la información e incrementando la confianza, la fidelización y la penetración de mercado, a través de un servicio innovador, accesible y alineado con las nuevas dinámicas digitales?

## OBJETIVO ESTRATÉGICO

¿Cuál es el objetivo estratégico que enmarca el reto?

Consolidar un ecosistema digital inteligente, seguro y disponible 24/7, junto a aliados estratégicos y startups innovadoras que desafíen lo tradicional, integrando tecnología y datos para humanizar la experiencia, optimizar los procesos y transformar de manera cercana, ágil y memorable la relación con nuestros clientes.

## ÁREAS INVOLUCRADAS EN EL RETO O NECESIDAD DE LA EMPRESA:

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD

## POBLACIÓN AFECTADA

Dirección de Experiencia al Cliente  
Dirección de Operaciones  
Dirección Comercial y Mercadeo  
Dirección Administrativa y Financiera  
Dirección de Gestión Humana

Hoy, las familias y clientes, deben enfrentar procesos lentos, trámites presenciales y múltiples canales desconectados para resolver necesidades que deberían estar al alcance de un clic. En momentos donde la inmediatez y el acompañamiento generan tranquilidad, la falta de integración tecnológica crea demoras, reprocesos y experiencias frustrantes. Existe una gran oportunidad de transformar esta realidad mediante herramienta cercana, segura y disponible 24/7, que permita consultar servicios, actualizar planes, solicitar documentos, comprar y resolver dudas de forma ágil y humana. Más que digitalizar procesos, se trata de construir una experiencia que simplifique la vida de las personas, fortalezca la confianza y acerque el servicio a quienes más lo necesitan.

Cientes Planes  
Clientes de Producto Parque  
Clientes de Momo  
Clientes de Servicios Complementarios  
Visitantes al Parque Memorial

## ¿QUÉ RESULTADOS ESPERA OBTENER? Objetivos a cumplir, beneficios para el público objetivo.

## REQUISITOS ¿Cuál es el alcance de la solución?

## TIPO DE INNOVACIÓN Mejora proceso, innovación continua, innovación disruptiva

El 70% del total de los clientes logren interactuar digitalmente con la marca en acciones de: trámites, pagos, ventas, atención al clientes, solicitudes de información y consultas.

Fácil navegación, seguridad, lenguaje claro y sencillo, integración de las necesidades del cliente, transaccional, Escalabilidad y de fácil integración con CRM - SICOL que sea compatible con entornos web. (Todo en un solo lugar) TRL mayor a 6.

Este reto es una mejora de proceso que le permitiría a Jardines La Colina evolucionar hacia un modelo de atención más ágil, cercano y eficiente, centralizando en un solo ecosistema digital la gestión de compras, actualizaciones de planes, solicitudes de documentos y atención de inquietudes en tiempo real. Su implementación optimizaría procesos internos al reducir tiempos de respuesta, reprocesos operativos y cargas administrativas, fortaleciendo al mismo tiempo la seguridad y trazabilidad de la información. Además, mejoraría significativamente la experiencia del cliente al brindar autonomía, disponibilidad 24/7 y soluciones rápidas, incrementando la confianza, la fidelización y la penetración de mercado a través de un servicio innovador, accesible y alineado con las nuevas dinámicas digitales.

## MENCIONE LAS BARRERAS O RESTRICCIONES A LAS QUE SE ENFRENTARÍA UNA POSIBLE SOLUCIÓN

## RANGO DE PRESUPUESTO Permite saber el nivel de detalle y complejidad que se ofrece en la solución y definir el alcance de esta.

## RANGO DE TIEMPO Rango de tiempo en el cual la empresa espera tener una solución

Integración de el sistema SICOL (CRM)  
Paradigma tradicional del sector  
Adaptación de la experiencia digital al perfil del cliente - adopción de tecnología

Hasta 21.000.000 incluido IVA.

Hasta 16 semanas

## TIPO DE SOLUCIONADORA DESEADA Seleccione con una X la opción que le interesaría

- Universidades y grupos de Investigación
- Emprendedores (start-ups)
- Centros de desarrollo tecnológico
- Empresa

## ¿CÓMO LE GUSTARÍA RELACIONARSE CON EL POTENCIAL SOLUCIONADOR? Seleccione con X una o varias opciones

- Contrato de obra por encargo /Asesoría Técnica
- Codesarrollo con la entidad (Con financiamiento de la empresa)
- Adoptar / Adquirir / Licenciar una tecnología
- Aceleración e inversión estratégica en una nueva compañía
- Proveeduría de la solución