



Desarrollo y validación pre-comercial de un Marketplace para el acceso al mercado digital de ALMACEN REFRIELECTRIC SAS permitiendo aumentar la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa en el sector de refrigeración en Colombia.

La innovación desarrollada permite abordar la problemática existente en ALMACEN REFRIELECTRIC SAS que consiste en un bajo acceso al mercado digital que disminuye la competitividad de la empresa en el sector de refrigeración en Colombia. Dentro de las causas que generan el problema se encuentra el bajo aprovechamiento de la infraestructura tecnológica, deficientes canales de atención y la reducida aplicación de un sistema de atención integral para el proceso de cotización, pedido, compra y seguimiento de los productos ofrecidos por la empresa. Esto genera una pérdida de participación en el mercado y un reducido acceso al mercado B2C.

Para abordar el problema se plantea una innovación en procesos basada en el desarrollo de un Marketplace que permita a ALMACEN REFRIELECTRIC SAS el acceso al mercado digital y al B2B, aumentando la competitividad de la empresa en el sector de refrigeración en Colombia. El proyecto propuesto permite agilizar el proceso de compra a los clientes, consultar los productos (catálogos), sin necesidad de esperar cotizaciones del vendedor y realizar proceso de compra online, facilitar al cliente la visualización del inventario en tiempo real, pasarela de pagos online y disminuir los tiempos actuales de respuesta.

Por lo anterior, la solución garantiza un encaje con las necesidades de los clientes y las frustraciones evidenciadas en el mapa de cliente, como se representa a continuación con el mapa de valor y sus atributos.

Es importante resaltar que la solución propuesta se identifica como innovación en procesos, debido a que busca como resultado optimizar y/o automatizar el proceso de compra mediante la incorporación efectiva de las tecnologías de la información, así como incrementar la eficiencia en tiempos y costos de entrega. A su vez, corresponde a una innovación incremental, ya que está enfocada en crear un valor adicional sobre el servicio existente a través de la adición de mejoras, logrando aumentar la experiencia de los clientes de manera progresiva.