

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA INDUSTRIA

<b>Empresa</b>	Termosalud
<b>Contexto, definición del problema</b>	<p>Debido a las características del modelo de distribución de las máquinas fabricadas por Termosalud, la empresa no tiene visibilidad de sus clientes finales, esto es, los usuarios de la maquinaria.</p> <p>Ello supone que el servicio post-venta (SAT) esté totalmente desestructurado. Este usuario final no conoce el procedimiento que la empresa tiene para la gestión del servicio de contralogística en el caso que fuera necesario.</p> <p>Por otro lado, actualmente el servicio de diagnóstico de la máquina no es óptimo, por lo que en muchas ocasiones llegan máquinas a las instalaciones de Termosalud, que no tenían ningún problema y que por tanto dicho envío no era necesario.</p> <p>Por ello, Termosalud se plantea el reto de transformar la oferta de la compañía, de manera que, además de ofrecer el producto, se genere una nueva actividad de servicio post-venta.</p> <p>Esta medida supone generar una plataforma donde quede estructurado toda la información relacionada con los clientes finales de la compañía a la par que se dota de una infraestructura adecuada al técnico de reparaciones que facilite las actividades de diagnóstico de la maquinaria de manera remota.</p>
<b>Definición del reto</b>  (máx 40 palabras)	Plataforma de Gestión de Clientes para funciones de servicio de atención técnica y facilitar el diagnóstico remoto.