



FICHA PÚBLICA DEL PROYECTO

PROGRAMA DE ESTÍMULOS A LA INNOVACIÓN



NUMERO DE PROYECTO: 000000000185230

EMPRESA BENEFICIADA: SANTAMARIA S.A. de C.V.

TÍTULO DEL PROYECTO: PLATAFORMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y SEGUIMIENTO TURÍSTICO MEDIANTE UNA MESA DE SERVICIO

MedCentral mr
m-tourism management system

OBJETIVO DEL PROYECTO:

Desarrollar una plataforma web integral de servicios apoyada con una Mesa de Servicios (MedCentral), orientados al sector médico y turístico que coadyuve al crecimiento de la vocación del turismo médico del país.

PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS:

Investigación de agencias de viaje, centros médicos que pudieran trabajar con el MedCentral.

Diseño de sistema de administrativo con alineación a ITIL para la Mesa de Servicios. - - " Diseño de base de Validación del sistema administrativo de seguimiento alineado a ITIL.

Integración de todos los componentes (Software Administrativo de Mesa de Servicio, Plataforma Web e Infraestructura de MS)

Capacitación de Usuarios

Revisión y Auditoría de calidad de los Equipos de la MS y Aplicaciones de la plataforma web.

BREVE DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO:

El sistema de Seguimiento, contempla los procesos de Altas, Bajas, Cambios y Seguimiento en la actividad que se registre con la interacción del turismo medico.

RESULTADOS DEL PROYECTO:

Se espera obtener un mayor ingreso económico, así como el incremento en el acervo tecnológico de Santa María, de igual forma la colocación en el mercado de la compañía se incrementará al darse a conocer en diferentes puntos de venta. Santa María tendrá un incremento en el número de personal, pues se necesitaran contratar personas expertas en el área para el desarrollo del sistema, así como la capacitación del personal, creara un incremento en la cultura y conocimientos del personal ya existente. La apertura de plazas de trabajo con la apertura del Call center, así como también la capacitación de las normas y modelos de referencia para adoptar las mejores practicas de Mesas de servicio.

Santa María, incrementara sus puntos de venta, al incluir un proyecto enfocado en el sector turístico.

IMPACTOS DEL PROYECTO:

Santa María saldrá beneficiado del desarrollo del proyecto, teniendo un incremento de tecnología en la empresa, así como la capacitación del personal permitirá tener un rendimiento mejor por parte del personal, reduciendo costos en tiempo de entrega, el incremento de ventas aumentará al incluir nuevos segmentos de mercado en el giro de la empresa, pues este proyecto estará enfocado a la tecnología dirigida al turismo del país, de igual forma se creara un puente entre Santa María y la tecnología médica, lo que podría concluir en nuevos proyectos para nosotros en el futuro.