

UNIDAD DE  
INNOVACIÓN



CAMPAMENTO  
EMPRENDEDOR UDEA

# RETOS EMPRESARIALES

---

Organiza



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA

Vicerrectoría de Extensión

Apoya



Fundación  
Universidad  
de Antioquia

# RETO

## SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

### ORGANIZACIÓN: VELONET

#### Clasificación del reto propuesto:

Enfocado en necesidades u oportunidades de la organización.

#### Actores involucrados en la solución:

- Personas que entiendan el comportamiento financiero de las personas que viven en estratos 1, 2, 3.
- Personas con habilidades sociales.
- Personas con habilidades de lectura de contexto.

#### Objetivo:

- Desarrollar cultura del pronto pago.
- Promover la cultura del respeto frente a los usuarios.
- Desarrollar estrategias de relacionamiento oportuno, claro y con respeto entre los usuarios y los encargados de cartera.
- Promover a la empresa VeloNet como una organización que impulsa el desarrollo de sus usuarios.
- Entender mejor los usuarios de Velonet, puede llegar a servir como herramienta para crear un mejor relacionamiento.

#### Problema o necesidad:

¿Cómo aprender a entender la cultura financiera de nuestros clientes mayormente de las personas de estrato 0,1, 2 y 3, para encontrar estrategias que faciliten la disminución de la cartera de deudores y aumentar el período de permanencia con nuestro servicio?

#### Soluciones, productos/servicio, sustitutos existen relacionados con el reto:

No existe.

#### Beneficios:

- Al encontrar buenas estrategias de relacionamiento, podríamos establecer una buena relación con los usuarios en aras de recordación de marca, como una empresa que construye al desarrollo del tejido social por la conectividad y los beneficios de que ofrece VeloNet.

#### Variables, indicadores o consideraciones:

- Servicio mes a mes, el cobro se genera por factura mensual.
- Clientes no banquerizados.
- Los usuarios de internet se sienten engañados porque en algunos momentos no usan el internet y les cobran el mes completo.
- Los clientes son un poco hirientes cuando se hace el cobro de lo que ellos adeudan.
- Los clientes están acostumbrados a políticas de servicio pre-pago. Pago cuando lo necesito.
- Nuestro servicio es sólo de internet y no requiere u obliga al cliente a comprar paquetes (dos o más productos). Como por ejemplo triple Play.

#### Restricciones:

- Después de 48 horas de haber pagado a los usuarios, ya estos no cuentan con dinero disponible.
- Los deudores algunas veces son difíciles de contactar.
- Los problemas sociales que se viven en los niveles socioeconómicos de estrato 0,1 ,2, y 3 se ven reflejados en la manera en que las personas toman el servicio y hacen uso de él.

UNIDAD DE  
INNOVACIÓN



**CAMPAMENTO  
EMPREENDEDOR UDEA**

¡PARA CAMBIAR EL MUNDO  
**ME ATREVO**  
A SER EMPREENDEDOR!

Organiza



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**

Vicerrectoría de Extensión

Apoya



Fundación  
Universidad  
de Antioquia