

Universidad Nacional de Chimborazo

Ingeniería industrial

Gestión de la Calidad

Deber 2:

Caso de Estudio: “Mejora del Proceso de Atención al Cliente en ServiceTech”

Contexto:

ServiceTech es una empresa de servicios de tecnología que provee asistencia técnica y soporte a clientes que utilizan sus productos. Actualmente, el proceso de atención al cliente presenta problemas de demora en la respuesta, pérdida de solicitudes y una baja tasa de resolución de problemas en el primer contacto. La gerencia ha solicitado implementar mejoras en este proceso para optimizar tiempos y aumentar la satisfacción del cliente.

Descripción del proceso actual:

1. El cliente contacta a ServiceTech a través de un formulario en línea o por teléfono.
2. Un agente de servicio revisa la solicitud y la clasifica (consulta técnica, solicitud de mantenimiento, queja).
3. La solicitud es dirigida a un especialista o resuelta en el primer contacto, dependiendo de su complejidad.
4. Se realiza el seguimiento y se cierra el caso una vez resuelto.

Problemáticas identificadas:

- Falta de claridad en la clasificación de solicitudes.
- Retrasos en la asignación de especialistas.
- Insuficiente retroalimentación al cliente.

Tareas

1. Caracterización del proceso actual:

A partir de la información dada, caracterice el proceso actual de atención al cliente, incluyendo:

- Descripción general.
- Objetivo del proceso.
- Actividades clave.
- Roles involucrados (agente de servicio, especialista, cliente).
- Indicadores de desempeño propuestos (ej.: tiempo de respuesta promedio, tasa de resolución en primer contacto, nivel de satisfacción del cliente).

2. Criterios para el diseño y documentación de procesos:

- Identifique y detalla cinco criterios esenciales para mejorar el diseño y documentación del proceso, considerando los problemas identificados (ej.: claridad en roles, tiempos de respuesta, optimización de recursos, mejora de la comunicación con el cliente).
- Proponga cómo estos criterios pueden contribuir a la mejora del proceso.

3. Rediseño y diagrama de flujo del proceso mejorado:

Con base en la caracterización inicial y los problemas identificados, rediseñe el proceso para que sea más eficiente, es decir, elabore un diagrama de flujo del proceso mejorado.

Nota: puede incluir actividades como clasificación automatizada de solicitudes, asignación directa al especialista, y mecanismos de retroalimentación al cliente. Use software de diagramación (Bizagi, Lucidchart, Canva o similares).

4. Manual de proceso mejorado:

Redacta un manual de proceso (1-2 páginas) que incluya:

- Propósito del proceso mejorado.
- Procedimiento detallado.
- Roles y responsabilidades actualizadas.
- Indicadores de desempeño clave que reflejan la efectividad del rediseño.

5. Modelamiento del proceso en Bizagi:

Usando Bizagi Modeler, modele el proceso mejorado.

Exporta el modelo en formato de imagen y explíquelo brevemente, señalando los cambios implementados en comparación con el proceso original.

6. Conclusión:

Describe los principales hallazgos y beneficios que el proceso mejorado aporta a ServiceTech.

7. Recomendaciones adicionales

Proponga otras mejoras que podrían optimizar aún más el proceso en términos de eficiencia y satisfacción del cliente.

Criterios de Evaluación

Análisis y precisión en la caracterización del proceso actual.

Aplicación de criterios de diseño en la propuesta de mejora.

Claridad y coherencia en el diagrama de flujo y en el manual de procesos.

Correcto modelamiento del proceso mejorado en Bizagi.

Argumentación y justificación de los cambios propuestos y conclusiones.