

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Dependencia de adscripción al PAP

CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Nombre del PROGRAMA

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN Y LA TECNOLOGÍA



ITESO, Universidad
Jesuita de Guadalajara

Código y nombre del PAP

3H01 MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE ALTA TECNOLOGÍA

“Diseño de Servicios de Atención al Cliente” empresa SMTto, Parque tecnológico
ITESO

PRESENTA:

Ing. en empresas de servicios, Alfonso Martín Orozco Lizárraga

Profesor (es) PAP: Beatriz Rodriguez Castellanos

Jose Antonio Pujals Acevedo

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 2019

REPORTE PAP

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	2
Resumen	2
1. Introducción.	3
1.1. Objetivos	
1.2. Justificación	
1.3. Antecedentes	
1.4. Contexto	
1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	
2. Desarrollo:	5
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	46
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	54
5. Conclusiones.	55
6. Bibliografía.	55

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

Resumen

Este proyecto contiene un diseño de servicios y mapas de procesos de los servicios de atención al cliente (venta, capacitación y postventa), con la finalidad de conocer la percepción de los clientes y del personal, de manera que se produzcan cambios positivos en los procesos de la empresa.

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

- Mejorar los procesos de servicio al cliente para brindarle mayor satisfacción.
- Realizar encuestas para averiguar cuál es la percepción del cliente con respecto al servicio.
- Realizar un diseño de los servicios de atención al cliente para evaluarlos y mejorarlos.
- Hacer visitas de campo (acompañar al trabajador que haga el servicio para documentar todo el proceso)
- Mapear los procesos de atención al cliente (preventa, post venta y entrenamiento)

La definición del alcance es que se entregará un diseño de servicios de los procesos de atención al cliente de SMT o junto con sus diagramas de flujo.

La metodología que se usó para realizar este proyecto se inspiró en SCRUM porque nos juntamos al menos semanalmente para revisar los avances y no dejar pasar detalles, aparte de que se designó un product owner y se investigaron historias del usuario.

Para llevar a cabo el diseño de servicios se usó la metodología del doble diamante la cual está compuesta de 4 etapas, investigar, idear, prototipar e implementar, a parte para realizar los mapas de procesos se usó el *software* Bizagi.

Los resultados más importantes fueron los 7 prototipos que se generaron a partir de las necesidades del cliente y del personal de SMT o.

En conclusión, este proyecto muestra cómo se lleva a cabo un diseño de servicios para conocer la percepción del cliente y del personal, de manera que coinciden en varias ideas.

1. Introducción

1.1. Objetivos

- Mejorar los procesos de servicio al cliente para brindarle mayor satisfacción.
- Realizar encuestas para averiguar cuál es la percepción del cliente con respecto al servicio.
- Realizar un diseño de los servicios de atención al cliente para evaluarlos y mejorarlos.
- Hacer visitas de campo (acompañar al trabajador que haga el servicio para documentar todo el proceso)
- Mapear los procesos de atención al cliente (preventa, post venta y entrenamiento)

1.2. Justificación

Se requiere averiguar cuál es la percepción que el cliente tiene de los procesos de servicios de atención al cliente en los cuales existe una cantidad significativa de quejas.

1.3 Antecedentes del proyecto

Es una empresa con 3 años de antigüedad (marzo 2015) que se dedica a la importación y venta en México de equipos de manufactura o ensamble de tarjetas electrónicas para *hardware* y *software*.

Representa empresas de Asia, Alemania, Japón y Estados Unidos.

Se reciben varias quejas del proceso de soporte de servicio.

1.4. Contexto

La situación actual de SMTto en el sector de importación y venta en México de equipos de manufactura de tarjetas electrónicas para *hardware* y *software* es muy positiva, puesto que los clientes están contentos con los productos y servicios que han recibido. Las quejas principales que hay son porque los equipos a pesar de ser “nuevos” llegan a fallar al no mucho tiempo de uso y esto se debe a que la fábrica recicla componentes o partes, de manera que se corre cierto riesgo de que las piezas recicladas no se arreglen completamente antes de que se ensamblen en equipos nuevos.

Las líneas estratégicas de la empresa son lograr entregar un Servicio al cliente de clase mundial y satisfacer y exceder las necesidades de los clientes.

Los lineamientos y políticas son presentación, calidad, trabajo bien hecho, confidencialidad de clientes y principal(proveedores).

SMTto se encuentra en el parque tecnológico ITESO.

El servicio que brinda SMTto es esencial para que los clientes estén satisfechos con los productos porque la comunicación de los ingenieros que dan el servicio de soporte tienen comunicación de línea directa con los ingenieros de fábrica, quienes en seguida contestan llamadas para apoyar a los ingenieros de Guadalajara y por ende las máquinas se arreglan muy rápido.

Por otro lado, cabe mencionar que el mercado es grande y la competencia directa es poca. La única competencia directa se identificó de SMTto es Kohyoung, una empresa que se dedica exactamente a lo mismo y se encuentra en av. Acueducto, actualmente según mi investigación solo tiene 3 ingenieros que dan soporte en Guadalajara contra 6 de SMTto, así que se podría decir que SMTto tiene ventaja competitiva.

Los impactos previstos del proyecto son:

- **Sociales**

Apreciación de la marca para atraer más clientes
Incrementar satisfacción del cliente para conservar empleos
Incremento en personal

○ **Económicos**

Incremento en ventas
Incremento en la percepción nominal de los empleados de la empresa
Mejorar la percepción del cliente con respecto al servicio para permanecer en el mercado y crear fidelidad en el cliente.

○ **Tecnológicos**

Continuar trayendo e introduciendo nueva tecnología al país

La competencia de SMTto

1.5. Enunciado breve del contenido del reporte

En este reporte PAP usted puede encontrar información relativa a la empresa SMTto e información de mi trabajo hacia ellos, el cual consiste en realizar un diseño de servicios de atención al cliente, mapeo de los procesos para dar servicio de atención al cliente (preventiva, capacitación y post venta) y una encuesta de satisfacción al cliente.

Este trabajo tiene la finalidad de averiguar la perspectiva del cliente y de los actores dentro de SMTto para proponer mejoras dentro de los servicios de atención al cliente a través de la metodología diamante, que consiste en descubrir problemas, definirlos, desarrollar ideas y entregar un prototipo para después implementarlo.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico.

Los conocimientos que se usan para llevar a cabo este proyecto provienen de las materias:

- análisis y diseño de procesos
- simulación y mejora de procesos

- administración de proyectos
- diseño de servicios

Cuatro materias;

las primeras dos materias me enseñaron a usar el *software* Bizagi para realizar el mapeo de procesos.

La tercera, administración de proyecto, me dio los fundamentos para realizar los trabajos de gestión del proyecto, que son con los que nos han ayudado en los talleres con Antonio Pujals y Beatriz Rodríguez.

La cuarta materia me enseñó a realizar diseño de servicios a través de la metodología del doble diamante la cual consiste en descubrir problemas, definirlos, desarrollar ideas y entregar un prototipo para después implementarlo.

Todo esto se lleva a cabo con la metodología del PMI y de SCRUM, que consiste en estar continuamente revisando los avances del proyecto con los interesados a través de juntas.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.

- Enunciado del proyecto

Objetivo(s) del proyecto:

Mejorar los procesos de servicio al cliente para brindarle mayor satisfacción.

Realizar una encuesta para averiguar cuál es la percepción del cliente con respecto al servicio.

Realizar un diseño de servicio para evaluarlo y mejorarlo.

Hacer visita de campo (acompañar al trabajador que haga el servicio para documentar todos los procesos de servicio al cliente)

Mapear los procesos de atención al cliente (preventiva, capacitación y post venta)

Para llegar a los objetivos del proyecto, hice una serie de documentos de administración a través del taller de administración de proyectos, en el cual nos dieron los conocimientos básicos para realizar cada documento adecuadamente. Los entregables fueron los siguientes:

- Enunciado del trabajo: establece objetivos, productos a obtener, descripción del contexto e impactos previstos del proyecto.

ENUNCIADO DEL TRABAJO

Objetivo(s) del proyecto:

Mejorar los procesos de servicio al cliente para brindarle mayor satisfacción.

Realizar una encuesta para averiguar cuál es la percepción del cliente con respecto al servicio.

Realizar un diseño de servicio para evaluarlo y mejorarlo.

Hacer visita de campo (acompañar al trabajador que haga el servicio para documentar los procesos de atención al cliente)

Mapear los procesos de atención al cliente (preventa, capacitación y post venta)

Producto(s) a obtener:

Encuesta de servicio (satisfacción al cliente)

Diseño y mapeo del servicio al cliente:

Preventa: Demostración. Ir con los clientes para darle un servicio de ingeniería/ consultoría antes de la venta para demostrarle que hace la máquina. La demostración también puede llevarse a cabo cuando ya ocurrió la compra.

Post venta: Las soluciones al cliente se le dan por teléfono o sesión remota (programa para tomar el control de la computadora del cliente y hacer diagnósticos) y reparación en sitio en caso de que remotamente no se logre.

Entrenamiento: Enseñar a usar la máquina que implica desde hacer le preparación del grupo, entrenar, definir entrenamiento y capacitador, al igual que el lugar (en parque o empresa) donde se entrenara, conseguir máquina para entrenar, etc. Una vez finalizado el entrenamiento se entrega un reconocimiento/certificado de capacitación.

Descripción del contexto:

- **Líneas estratégicas de la empresa**

Lograr entregar un Servicio al cliente de clase mundial.

Satisfacer y exceder las necesidades de los clientes.

- **Antecedentes y Contexto en que se da el proyecto**

Es una empresa con 3 años de antigüedad (marzo 2015) que se dedica a la importación y venta en México de equipos de manufactura o ensamble de tarjetas electrónicas para *hardware* y *software*.

Representa empresas de Asia, Alemania, Japón y Estados Unidos.

Se reciben varias quejas del proceso de soporte de servicio.

- **Lineamientos y políticas de la organización**

Presentación, calidad, trabajo bien hecho, confidencialidad de clientes y principal(proveedores).

Impactos previstos del proyecto:

- **Sociales**

Apreciación de la marca para atraer más clientes

Incrementar satisfacción del cliente para conservar empleos

Incremento en personal

- **Económicos**

Incremento en ventas

Incremento en la percepción nominal de los empleados de la empresa

Mejorar la percepción del cliente con respecto al servicio para permanecer en el mercado y crear fidelidad en el cliente.

- **Tecnológicos**

Traer tecnología de punta al país

- **Personales**

Mi desarrollo profesional como ingeniero en empresas de servicios y adquisición de experiencia en diseño de servicios.

- Acta de proyecto: establece el líder del proyecto, sus responsabilidades y autoridad delegada, requerimientos de la empresa, patrocinador, interesados, descripción y justificación del proyecto, calendario resumido, supuestos y restricciones.

Nombre del proyecto:	Diseño de servicios de atención al cliente SMT0
Líder del proyecto: Alfonso Martín Orozco Lizárraga	
<p>a. Responsabilidades asignadas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Responsabilidad del diseño de procesos de servicios de atención al cliente. <p>b. Autoridad delegada</p> <ul style="list-style-type: none"> -Autoridad para entrar a las instalaciones de SMT0, realizar visita de campo, solicitar información y visitar en los horarios de 9 a 1:30 y de 3:00 a 5:00 pm entre semana. 	
<p>Requerimientos de la empresa u organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diseñar los procesos de servicios de atención al cliente -Realizar visitas de campo semanalmente -Realizar juntas semanales -Llegar puntualmente a las juntas semanales -Realizar la encuesta de servicio (satisfacción al cliente). 	
Patrocinador: Edie Haro Guzmán	
Interesados en el proyecto: Rosy Corral, Edie Haro Guzmán, David Delgado, Delia Ramírez, Beatriz Rodríguez y Antonio Pujas.	
<p>Descripción del proyecto:</p> <p>Se realizará un diseño de servicios de atención al cliente, específicamente de preventa, postventa y entrenamiento. En este proyecto se realizarán investigaciones para encontrar oportunidades de mejora en los procesos de servicios de atención al cliente.</p>	
<p>Justificación del proyecto: Se requiere averiguar cuál es la percepción que el cliente tiene de los procesos de servicios de atención al cliente en los cuales existe una cantidad significativa de quejas.</p>	
<p>Calendario Resumido:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Martes 19 de Febrero – Entrega de investigación del proyecto (Mapeo de procesos) -Martes 5 de Marzo – Entrega de visualización del proyecto -Martes 19 de Marzo – Entrega de ideación del proyecto 	

-Martes 2 de Abril – Entrega de prototipos de proyecto -Martes 16 de Abril – Entrega de implementación del proyecto -Martes 30 de Abril – Entrega final de proyecto
Supuestos: Supongo que se me entregará la información necesaria de parte de los coordinadores del PAP para realizar el proyecto en tiempo y forma.
Restricciones: Se me restringió trabajar en el proceso de ventas y realizar un examen de diagnóstico para el entrenamiento del personal.

- Control de cambios: un formato que se llena con la información de cada cambio que se realice en el proyecto.

Control de cambios

Cambio #1

Descripción del cambio	Cambio en el alcance del diseño de servicios de preventa a venta
Análisis de impactos (tiempo, costos y alcance)	1 semana
Fecha en que se solicitó	12 de marzo
Fecha en que se aprobó	12 de marzo
Persona que autorizo el cambio	Edie Haro
Justificación	La información que los clientes nos proporcionaron en las entrevistas también abarca la venta al cliente
Riesgos posibles	Más tiempo del esperado para realizar trabajos del diseño de servicios
Comentarios	

Cambio #2

Descripción del cambio	Cambio en el alcance del mapeo de procesos de preventa a venta
Análisis de impactos (tiempo, costos y alcance)	4 días
Fecha en que se solicitó	12 de marzo
Fecha en que se aprobó	12 de marzo
Persona que autorizo el cambio	Edie Haro

Justificación	La información que los clientes nos proporcionaron en las entrevistas también abarca la venta al cliente
Riesgos posibles	Más tiempo del esperado para realizar trabajos del mapeo de procesos
Comentarios	

- Enunciado del alcance: definición del alcance, requerimientos del proyecto, límites, entregables, criterios de aceptación, restricciones, supuestos, riesgos iniciales y autorización de cambios del proyecto.

ETAPA: Planeación del Proyecto	PAPs CEGINT / Taller de Administración de Proyectos (TAP)	No. DOCUMENTO PAP- 03	REVISIÓN 0
Definición de Alcance: Se entregará un diseño de servicios de los procesos de atención al cliente de SMT0 junto con sus diagramas de flujo.	FECHA ÚLTIMA REVISIÓN 2019-06-02	HOJA: Página 1 de x Responsable: Alfonso Martin Orozco Lizárraga	

Enunciado del Alcance del Proyecto

Nombre del proyecto:	Diseño de servicio de atención al cliente SMT0
Líder del Proyecto: Alfonso Martin Orozco Lizárraga	

Objetivos del Proyecto :
<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar los procesos de servicio de atención al cliente para brindarle mayor satisfacción. • Realizar una encuesta para averiguar cuál es la percepción del cliente con respecto al servicio.

- Realizar un diseño de servicio para evaluarlo y mejorarlo.
- Hacer visitas de campo (acompañar al trabajador que haga el servicio para documentar todos los procesos de atención al cliente)
- Mapear los procesos de atención al cliente (preventa, capacitación y postventa)

Especificaciones ó Requerimientos del Producto

La necesidad del SMT0 es mejorar el servicio actual al cliente y optimizar los procesos internos del servicio.

Los coordinadores me pidieron realizar un diseño del servicio de atención al cliente, el cual tiene las etapas de pre venta, post venta y capacitación, a aparte de una encuesta de satisfacción al cliente. Las características que me pidieron para el proyecto son que se enfoque solo en el servicio de atención al cliente y que el prototipo satisfaga al cliente. El diseño de servicio se realizara con metodología doble diamante.

Límites del proyecto (lo que NO abarca el proyecto)

El proyecto no realizar un examen de diagnóstico para el entrenamiento del personal.

Entregables

- Diseño de servicios de los procesos de atención al cliente
- Mapas de los proceso del servicio de atención al cliente
- Encuesta de servicios

Criterios para aceptación del producto, servicio o resultado del proyecto

- Que refleje los pasos a seguir
- La documentación de todo el proyecto
- Encuesta para evaluar la percepción del cliente

Restricciones

No consultar información del proceso de ventas, ni realizar un examen de diagnóstico para el entrenamiento del personal.

Supuestos

Supongo que se me entregará la información necesaria de parte de los coordinadores del PAP para realizar el proyecto en tiempo y forma.

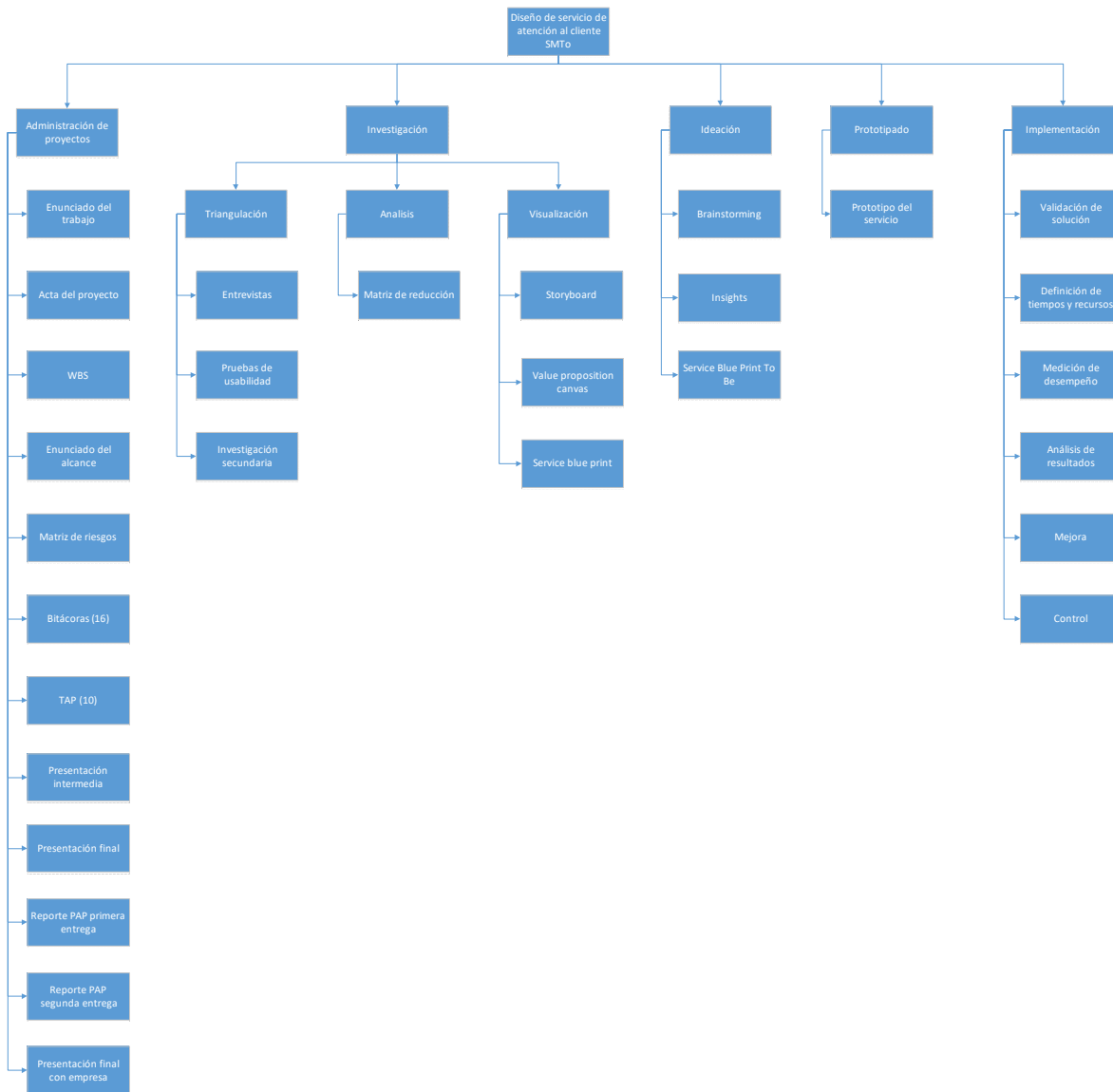
Riesgos Iniciales en el proyecto

- Escasez de oportunidades para hacer visitas de campo
- Falta de comunicación de parte de los coordinadores del proyecto dentro de SMT0

Autorización y requerimientos para cambios en el proyecto.

Quienes me darán autorización para realizar cambios son Rosy Corral, Edie Haro Guzmán y David Delgado

- Work Breakdown Structure: A través de un diagrama se desglosa la estructura del trabajo, indicando los entregables de las cuatro fases (investigación, ideación, prototipado e implementación) y de la administración del proyecto.



- Plan de comunicación: a través del mismo formato se indican las características de cada medio de comunicación con SMTto.

Plan de comunicación

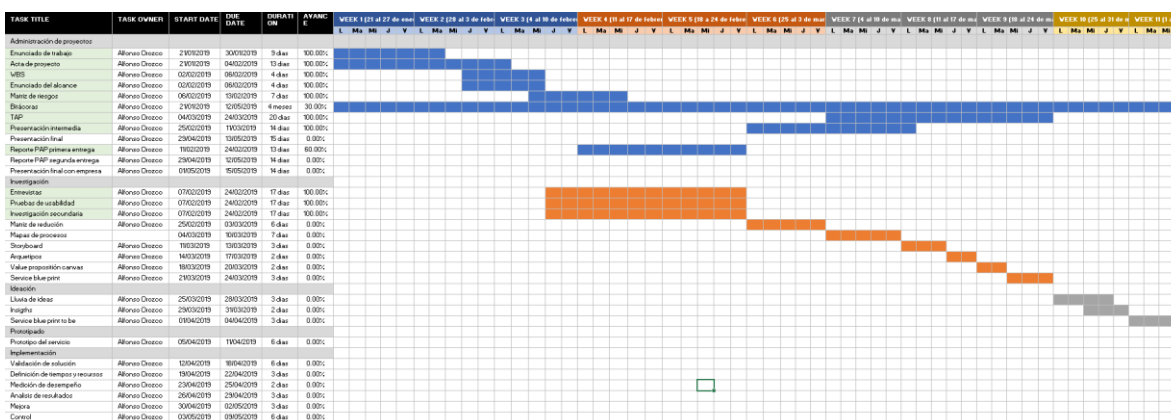
Junta semanal	
Formal:	No
Medio:	En persona
Actividad:	Reporte de avances, plan a corto plazo, mejoras y cambios del proyecto.
Con quien:	Rosy Corral, Edie Haro Guzmán y David Delgado
Frecuencia:	Semanalmente

Comunicación con coordinadores del PAP	
Formal:	Si
Medio:	Email
Actividad:	Acordar horas para junta semanal y visita de campo.
Con quien:	Rosy Corral y Edie Haro Guzmán
Frecuencia:	2 veces por semana

Visita de campo	
Formal:	Si
Medio:	En persona
Actividad:	Documentación de procesos, entrevistas y pruebas de usabilidad.
Con quien:	Ingenieros encargados de atención al cliente de SMT o
Frecuencia:	Semanalmente

Comunicación con profesores PAP	
Formal:	Si
Medio:	Email
Actividad:	Aclaración de dudas
Con quien:	Beatriz Rodríguez y Antonio Pujals
Frecuencia:	Cada 1 o 2 semanas

- Cronograma o calendario de trabajo: en un Excel se indica de cada entregable del proyecto, sus tiempos de inicio y fin, su porcentaje de avance y se ilustra en un Gantt.



- Entrevistas al personal o ingenieros de SMT0 (cinco en total)

La finalidad de estas entrevistas es entender como se llevan a cabo los servicios de atención al cliente, hallar problemas en estos y posibles soluciones.

Realicé todas las entrevistas en persona, las grabé con notas de voz y el siguiente paso es transcribirlas.

El formato de estas entrevistas es el siguiente:

Entrevista al personal de servicio al cliente

Entrevistador: Alfonso Orozco

Entrevistado:

Fecha y hora:

Hola, estoy haciendo una pequeña entrevista con respecto al servicio de atención al cliente, ¿Puedo hacerte una preguntas?

¿Cuánto tiempo llevas realizando el servicio de atención al cliente?

¿Qué tan capacitado te sientes para realizar el servicio de atención al cliente?

¿Cuales son las principales quejas del cliente con respecto al servicio?

¿Haz tenido problemas para realizar el servicio de atención al cliente?¿Cuales?

¿Cómo percibes que se pueden solucionar esos problemas?

¿Cómo percibes que se puede mejorar el proceso de servicio al cliente?

¿Qué crees que podrías mejorar tu en lo personal para dar un mejor servicio al cliente?

¡Gracias por tu ayuda!

- Entrevistas a los capacitadores (cinco en total)

La finalidad de estas entrevistas fue entender cómo se llevan a cabo las capacitaciones, encontrar problemas y posibles soluciones.

Realicé todas las entrevistas en persona, las grabé con notas de voz y el siguiente paso es transcribirlas.

El formato de estas entrevistas es el siguiente:

Entrevista a capacitador

¿Qué capacitación llevas a cabo?

X ray o axi

¿Cómo se lleva a cabo el proceso de capacitación?

¿Qué problemas encuentras en el proceso?

¿Qué mejorarías en el proceso de capacitación?

¿Cuentas con suficientes herramientas para llevar a cabo la capacitación?

¿Cuentas con suficiente espacio para llevar a cabo la capacitación?

¿Crees que sería mejor que todas las capacitaciones se lleven a cabo en SMT0?

¿Consideras que el temario de capacitación es suficientemente extenso?

¿Crees que los clientes salen bien capacitados?

Si no, ¿A que se debe?

¿Hay casos en los que necesitan volver a capacitarse?

Si si, ¿A qué se debe?

¿Cómo se podría asegurar que consoliden sus conocimientos de la capacitación?

¿Crees necesario hacer examen a los clientes una vez que acabe el curso?

- Entrevistas a clientes capacitados (cinco en total)

La finalidad de estas entrevistas fue averiguar cómo les fue a los clientes en su capacitación, hallar problemas y posibles soluciones.

Realicé todas las entrevistas en persona, las grabé con notas de voz y el siguiente paso es transcribirlas.

El formato de estas entrevistas es el siguiente:

Script

Hola, estoy haciendo una pequeña encuesta de servicio de SMT, ¿Puedo hacerte unas preguntas respecto al proceso de capacitación?

¿Qué tan capacitado te sientes del 1 al 10?

¿Por qué?

¿Te fue suficiente la capacitación de 3 días?

¿Tuviste algún problema durante la capacitación? ¿Cómo lo hubieras evitado?

¿Del 1 al 10, Cuál es tu nivel de satisfacción con la capacitación de SMT?

¿Por qué elegiste esa calificación?

¿Qué percibes que se puede mejorar en el servicio de capacitación?

¡Gracias por tu ayuda!

- Entrevista a Edie Haro (patrocinador) (una en total)

La finalidad de esta entrevista fue entender las quejas de los clientes con respecto a los servicios en general.

Realicé la entrevista en persona, la grabé con nota de voz y el siguiente paso fue transcribirla.

La entrevista se muestra a continuación:

Entrevista a Edie

¿Cuales son las quejas principales de los clientes a SMT?

- Les cobramos cuando vamos a trabajar en la noche o el fin de semana lo cual aparece en el contrato.

Posible solución: Remarcar al cliente cuando firma el contrato que los trabajos de atención o mantenimiento en la noche o el fin de semana se cobran.

- Tiempo de entrega de piezas se demora porque vienen desde Malasia

Posible solución: Ampliar el stock con las piezas más demandadas.

- Pruebas de usabilidad a los clientes (diecinueve en total)

La finalidad de estas entrevistas fue entender las percepciones de los clientes, sus preferencias, los problemas del servicio y posibles soluciones.

Realicé las pruebas de usabilidad vía telefónica y cuento con grabaciones de las llamadas para transcribirlas.

El formato de las pruebas de usabilidad es el siguiente:

Prueba de usabilidad

Resumen:

Observaciones:

Entrevistador: Alfonso Orozco

Hora y fecha:

Datos del encuestado

Sexo:

Edad aproximada:

Script

Hola, buenas tardes, estoy haciendo una pequeña encuesta de servicio de SMT. ¿Puedo hacerle unas preguntas respecto al proceso de atención al cliente?

¿Del 1 al 10, qué tan confiables crees que sean las máquinas?

¿Por qué elegiste esa calificación?

¿Se han solucionado los problemas que presentan las máquinas?

¿Estás satisfecho con el tiempo de respuesta de parte de SMT?

¿Qué medio de comunicación prefieres? (correo, whatsapp o llamada)

Del 1 al 10, ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio de SMT?

¿Por qué elegiste esa calificación?

¿Qué percibes que se puede mejorar en el servicio?

¡Gracias por tu ayuda!

- Investigación secundaria

Investigué con los ingenieros de SMTo quien es su competencia directa y solo me mencionaron a Kohyoung, una empresa que se dedica a la fabricación y venta de máquinas para ensamblar *software*, que cuenta con un centro de venta y atención al cliente en Guadalajara y en otras ciudades clave en México. Según us-tech.com, solo cuentan con tres ingenieros que dan soporte en Guadalajara, mientras que SMTo cuenta con el doble. A parte uno de los ingenieros de SMTo me dijo que una gran ventaja contra Kohyoung es que su servicio de atención al cliente es de línea directa, ósea que cuando falla algo se le llama directo a malasia y se recibe información para arreglar las máquinas más rápido, mientras que Kohyoung triangula.

- Matriz de reducción (análisis)

Esta matriz contiene todos los resultados de las entrevistas y una columna en la que se categorizan en cualitativas y cuantitativas para identificar tendencias, de manera que se puede analizar fácilmente la información adquirida.

Pregunta	Respuesta	Sección cuantitativa
Entrevistas al personal de servicio a cliente		
¿Cuánto tiempo llevas realizando el servicio de atención al cliente?	"2 años " EP_1, "3 años" EP_2, "2 años" EP_3, "2 años" EP_4, " 3 años y medio" EP_5	2 años: 3 3 años: 2
¿Qué tan capacitado te sientes para realizar el servicio de atención al cliente?	"Muy capacitado" EP_1, "Bien" EP_2, " Al cien " EP_3, "Bien" EP_4, "Un 80% porque siempre se aprenden cosas nuevas de los clientes" EP_5	Bien(80%): 3 Muy capacitado(100%): 2
¿Cuáles son las principales quejas del cliente con respecto al servicio?	"fallas recurrentes de las máquinas" EP_1, " Piezas que salen mal de fabrica solamente" EP_2, "Que el material que entregamos llega defectuoso de fábrica o los tiempos que se ven afectados por el tráfico." EP_3, "Probablemente el tiempo que tardamos para llegar a dar el servicio porque a veces no tenemos refacciones y tenemos que esperar a que lleguen." EP_4, "En el norte la principal queja es el retraso al entregar las partes el cual depende de paquetería que a	Piezas defectuosas: 2 Retraso al entregar partes: 2 Fallas en las máquinas: 1 Tardanza para dar servicio: 1

	veces no cumple con las fechas." EP_5	
¿Has tenido problemas para realizar el servicio de atención al cliente? ¿Cuales?	"en esta planta hay muchos problemas de que se truenen los discos duros, anteriormente teníamos problemas de que se rompían las fibras ópticas, entonces son una serie de problemas que se presentan en el <i>hardware</i> y en el <i>software</i> de los equipos porque probablemente se estén saltado procesos de validación en planta o fábrica de manera que las máquinas nuevas llegan a tener problemas, pero a lo largo del tiempo Vitrox ha desarrollado nuevas tecnologías" EP_1, "No, a menos que se dañe alguna pieza del equipo al momento de dar mantenimiento, por ejemplo, al cambiar fibra óptica, al momento de cambiar todo, la guía plástica brinca y puede perderse" EP_2, " No, nomás un par de ocasiones los clientes ya tenían quebrada alguna pieza y no lo mencionaron, así que al momento de llegar, llegamos incompletos." EP_3, "En ocasiones llego por un problema que reportó el cliente y resulta ser otro de manera que nos tenemos que regresar por otras refacciones." EP_4, "He tenido problema para hacerle entender al cliente que hay ciertas cosas que llevan procesos más complicados, en el cambio de piezas no reportan bien el problema o no se especifican bien, no especifican para qué área de voltaje, dentro del proceso de la información creo que nos falta hacer un formato y dárselo para que llenen ellos e	Información incompleta en las solicitudes de clientes: 3 Problemas con piezas de <i>hardware</i> y <i>software</i> en las máquinas: 2

	indiquen el número de serie del equipo, diagnóstico del problema, que fallas han encontrado." EP_5	
¿Cómo percibes que se pueden solucionar esos problemas?	<p>"Ya están solucionados la mayoría, el equipo de Vitrox ya trabajó en esos problemas porque nosotros los reportamos, y el área especializada de problemas en Vitrox encarga de resolverlo mandando nuevos <i>hardwares</i>, implementaciones nuevas a los equipos, upgrades, etc." EP_1, "Se deberían de agendar folios, porque se hacen órdenes de servicio foliadas, pero no se hace una secuencia de cómo atenderlos, se atienden como van saliendo. Así que se podría hacer una plantilla de prioridades para poderlas direccionar y que el cliente ya teniendo el número de folio te pida la ayuda. Sería muy bueno que ellos se puedan meter a la página par que levanten el reporte y se les genera un número de folio y con ese folio los ingenieros ya saben que es lo que se necesita para atenderlos. Esto nos daría mayor control y orden." EP_2, " Que el cliente nos diga todo completo y lo que falta." EP_3, "Los clientes deberían de tener más conocimientos para diagnosticar las fallas" EP_4, "Ver la manera de coordinarnos nosotros con los encargados de los proyectos de cada planta de manera que a esa persona se le capacite a un nivel similar al nuestro y que sea el encargado de capacitar a la gente de su mismo proyecto porque es muy pesado que nosotros capacitamos a 15 gentes de las cuales solo hay 3 interesados." EP_5</p>	<p>Capacitar al cliente para que diagnostique las fallas correctamente: 2 Vitrox lo soluciona: 1 Agendar folios a través de página web: 1 Crear un formato para que el cliente llene la información completa: 1</p>

<p>¿Cómo percibes que se puede mejorar el proceso de servicio al cliente?</p>	<p>"educando a los clientes a que lleven nuestro proceso porque nos preguntan problemas por teléfono, los resolvemos pero queda en el aire y al final parece que no hicimos nuestro trabajo, entonces lo correcto es que si el cliente tiene un problema que nos mande un correo, se levanta un ticket del servicio y sobre ese trabajamos y una vez resuelto el problema se firma la orden del servicio y queda resuelto, ese proceso se lo brincan los clientes, de manera que resolvemos el proceso pero no queda documentado." EP_1, " Hay que llevar otra guía plástica o llevar una parte extra de las que suelen perderse" EP_2, "Con una encuesta de servicio" EP_3, "Llevar mejor los tiempos de las agendas de cada quien" EP_4, "Con algún tipo de capacitación externa, necesitamos capacitarnos para aprender a pedir información a los clientes de manera adecuada, para tener toda la información necesaria, capacitarnos constantemente para que cada quien se haga experto en el área que el área que trabaja, al menos un experto en cada trabajo para que cuando se requiera algo muy específico se le pueda consultar al supuesto experto dentro del personal se SMTo porque cuando nos comunicamos con los ingenieros de malasia hay complicaciones por el cambio de horario, así que nosotros podríamos aprender ciertas cosas para no tener que llamarles a menos que se trate del desarrollo de la plataforma, si el problema es del corazón de la aplicación , actualmente nos explican ciertos temas pero una</p>	<p>Obligar al cliente a levantar ticket de servicio: 1 Llevar piezas extras de las que se suelen perder: 1 Una encuesta de servicio:1 Organizar tiempos de agendas: 1 Especializarnos cada uno en un tipo de máquina: 1 Capacitarnos para pedir información al cliente:1</p>
---	---	---

	vez en campo nosotros somos intermediarios entre los ingenieros de malasia y el cliente. Tratamos de retroalimentarnos con los demás ingenieros cuando hacen reparaciones de este tipo." EP_5	
¿Qué crees que podrías mejorar tu en lo personal para dar un mejor servicio al cliente?	"" EP_1, "Para darle un plus al servicio sería bueno que alguien de parte del cliente este a mi lado para que vean y aprendan, les servirá en los contratos que no son de garantía extendida." EP_2, "Capacitarme constantemente" EP_3, "Diagnosticar mejor, ser más rápido en el servicio y ser puntual." EP_4, "La actitud" EP_5	Que el cliente sin garantía extendida asigne alguien a la par del ingeniero de SMT para que aprenda: 1 Capacitación a ingenieros de SMT: 1 Agilizar los tiempos del servicio: 1 Mejorar actitud: 1
Prueba de usabilidad		
¿Del 1 al 10, qué tan confiables crees que sean las máquinas?	"8" PU_1, "9" PU_2, "10" PU_3, "8" PU_4, "9" PU_5, "9" PU_6, "9" PU_7, "8" PU_8, "8" PU_9, "8" PU_10, "9" PU_11, "3" PU_12, "8" PU_13, "10" PU_14, "10" PU_15, "10" PU_16,	8:6 9:5 10:4 3:1
¿Por qué elegiste esa calificación?	"" PU_1, "No nos han dado muchos problemas las máquinas" PU_2, "Porque las máquinas no dan lata y son confiables" PU_3, "Porque hay muchas áreas de oportunidad, como coberturas en tarjetas blancas. Tengo problemas en coberturas de soldabilidad, entre otras cosas." PU_4, "Hemos trabajado bien pero últimamente han mostrado fallas continuamente." PU_5, "Porque a fin de cuentas depende mucho de la persona que las maneja" PU_6, "Hemos tenido problemillas con los equipos y se ha tardado un poco más de los esperado para la solución" PU_7, "Porque tengo pocas y las que tenía me daban muchos problemas" PU_8, "Siempre hay detalles técnicos, de soporte que se pueden ir mejorando" PU_9, "Porque hemos	No nos han dado muchos problemas las máquinas: 5 Hay fallas en las máquinas continuamente: 4 No tienen cobertura de tarjetas blancas y tengo problemas de soldabilidad: 1 Depende de la persona que las maneje: 1 Tardan en solucionar los problemas de las máquinas: 1 Hay detalles técnicos que se pueden mejorar: 1 Problemas en los scripts: 1 Escapes a la hora de inspección: 1

	<p>tenido algunos problemas con los scripts" PU_10, "Porque en algunos equipos ha habido escapes a la hora de las inspecciones" PU_11, "Porque nos dan un montón de broncas las máquinas, a cada rato las están parchando, les hace actualizaciones al <i>software</i>, se traban los plc, no esperaría tantos problemas en una máquina nueva" PU_12, "Porque he tenido problemas con algunas máquinas que hemos obtenidos en los últimos años" PU_13, "Hasta ahorita no he tenido ningún problema en cuanto a evaluaciones o coberturas del equipo" PU_14, "Son los equipos y plataformas en los que más trabajamos y nos han ayudado mucho en cuestión de algoritmos detecta fácil con pruebas de AXI y AOI." PU_15, "Los equipos así lo han demostrado" PU_16</p>	
<p>¿Se han solucionado los problemas que presentan las máquinas?</p>	<p>"Si" PU_1, "Si" PU_2, "No todos, tenemos casos levantados con malasia" PU_3, "Si" PU_4, "Si" PU_5, "Si" PU_6, "Si" PU_7, "Si" PU_8, "Si" PU_9, "Si, pero en cuestión de <i>software</i> sigue habiendo problemas" PU_10, "Si" PU_11, "Si y otros están en proceso" PU_12, "Si" PU_13, "Si" PU_14, "Si" PU_15, "Sí, aunque en ocasiones tardan" PU_16</p>	<p>Si: 15 No: 1</p>
<p>¿Estás satisfecho con el tiempo de respuesta de parte de SMTto?</p>	<p>"Si" PU_1, "Si" PU_2, "Si" PU_3, "si , en parte porque para la entrega de partes si es algo tardado" PU_4, "Si" PU_5, "No, podría mejorar" PU_6, "No, en ocasiones es lento" PU_7, "Si" PU_8, "Si" PU_9, "Si" PU_10, "No" PU_11, "8, en ocasiones no atienden rápido" PU_12, "Si" PU_13, "Si" PU_14, "Si, aunque</p>	<p>Si:12 No: 4</p>

	no es excelente" PU_15, "Si" PU_16	
¿Qué medio de comunicación prefieres? (correo, whatsapp o llamada)	"Llamada" PU_1, "Llamada" PU_2, "Los tres, pero el primordial es el correo" PU_3, "Llamada" PU_4, "Llamada o mail en caso de que no entiendan el error que les describimos" PU_5, "Llamada" PU_6, "Los tres " PU_7, "Llamada " PU_8, "Si es urgente llamada, y si es algo intermedio el correo está bien" PU_9, "Los tres" PU_10, "Llamada" PU_11, "Si es urgente llamada" PU_12, "Llamada " PU_13, "Llamada" PU_14, "Correo" PU_15, "Correo" PU_16	Llamada: 8 Llamada si es urgente y correo si no: 3 Los tres: 3 Correo: 2
Del 1 al 10, ¿Cuál es tu nivel de satisfacción con el servicio de SMT o?	"9" PU_1, "10" PU_2, "10" PU_3, "8" PU_4, "10" PU_5, "8" PU_6, "9" PU_7, "10" PU_8, "9" PU_9, "9" PU_10, "9" PU_11, "8" PU_12, "10" PU_13, "10" PU_14, "10" PU_15, "10" PU_16	10: 8 9: 5 8: 3
¿Por qué elegiste esa calificación?	"Si se me da el soporte pero en varias ocasiones están ocupados en otras actividades, me piden que mande mail a cierto grupo y a ver hasta cuando me lo asignan." PU_1, "Estamos satisfechos con sus productos y el servicio de soporte" PU_2, "Siempre que les hablamos si no pueden venir nos hablan o nos dan soporte remoto" PU_3, "Porque existen tiempos de entrega de partes a reemplazar muy tardados" PU_4, "Porque la respuesta ha sido muy rápida" PU_5, "Porque atiende pronto, lo malo que a veces están saturados de trabajo y no pueden atender tan rápido" PU_6, "Porque en algunos servicios se han tardado" PU_7, "Porque me ayudan rápido" PU_8, "En general ha sido buena la respuesta" PU_9, "Hay veces que están todos ocupados y el tiempo de respuesta es un poco	Estamos satisfechos: 10 Tardan en asignarme servicio: 4 Tardan en entregar piezas: 1 A veces no atienden rápido: 1

	<p>más tardado" PU_10, "Por la rapidez a la hora de dar el servicio" PU_11, "Hemos tenido retrasos al momento de pedir el soporte" PU_12, "Porque me responden muy rápido" PU_13, "Siempre han respondido a los problemas que he tenido de manera cordial y rápida" PU_14, "Porque la actividad que tiene el personal es administra muy bien, el servicio que presentan es bueno." PU_15, "Si atienden rápido" PU_16</p>	
<p>¿Qué percibes que se puede mejorar en el servicio?</p>	<p>"Yo creo que lo que es la cuestión de prioridades, cuando uno les escala algo, como la máquina está en línea para la línea cuando falla, entonces nosotros queremos una respuesta rápida para poder liberar la línea de producción." PU_1, "Que tengan más partes en su stock porque hay unas que tienen que mandarlas a pedir y tardan en entregarse." PU_2, "Nada" PU_3, "Tiempos de respuesta" PU_4, "Todo está muy bien" PU_5, "El tiempo de respuesta" PU_6, "Tiempo de respuesta" PU_7, "Que tuvieran algún soporte offline que nos ayuden vía remota en tiempo" PU_8, "El tiempo de respuesta se puede mejorar, que las refacciones tengan un stock más basto" PU_9, "La entrega de partes no es buena porque localmente no tienen las partes necesarias para cubrir las necesidades." PU_10, "Atender los problemas más rápido" PU_11, "El tiempo de asistencia o de respuesta" PU_12, "Tal vez tener visitas más seguidas de los directores o managers para saber las inquietudes que tenemos y</p>	<p>Agilizar tiempos de respuesta: 6 Aumentar stock: 4 Nada: 2 Dar prioridad a reparar fallas de máquinas en línea de producción: 1 Agregar soporte offline: 1 Aumentar las visitas para atender inquietudes: 1</p>

	cómo se podrían resolver en conjunto." PU_13, "Una vez que solicité servicio de noche tardaron algo en responderme" PU_14, "El tiempo de reemplazo de piezas" PU_15, "Así está bien" PU_16	
Entrevistas a clientes capacitados		
¿Qué tan capacitado te sientes del 1 al 10?	"7" ECC_1, "8" ECC_2, "9" ECC_3, "8" ECC_4, "9" ECC_5	9: 2 8: 2 7:1
¿Por qué?	"Necesito practicar los conocimientos que adquirí en el curso" ECC_1, "Me falta más experiencia" ECC_2, "Aun me falta mayor experiencia para moverle a las máquinas" ECC_3, "Siento que me hace falta más práctica" ECC_4, "Hay definiciones que no aprendí bien" ECC_5	Necesito practicar: 4 No aprendí bien la teoría: 1
¿Te fue suficiente la capacitación de 3 días?	"Si, fue suficiente para aprender la teoría, aunque me hubiera gustado que durara una semana para practicar más." ECC_1, "No, le faltó otro día más para practicar." ECC_2, "Si" ECC_3, "Si" ECC_4, "No, le faltó 1 día" ECC_5	Si: 3 No, le faltó un día: 2
¿Tuviste algún problema durante la capacitación? ¿Cómo lo hubieras evitado?	"No" ECC_1, "No" ECC_2, "No" ECC_3, "No" ECC_4, "No" ECC_5	No: 5
¿Del 1 al 10, Cuál es tu nivel de satisfacción con la capacitación de SMTo?	"10" ECC_1, "8" ECC_2, "10" ECC_3, "9" ECC_4, "8" ECC_5	10: 2 8: 2 9:1
¿Por qué elegiste esa calificación?	"Me agrada que tengan máquinas disponibles para practicar y la capacidad de los instructores" ECC_1, "Porque le faltó ser más dinámico el curso, interactivo." ECC_2, "Anteriormente ya había recibido curso de 2d y el complemento de 3d es mejor" ECC_3, "Siento que faltó más	Faltó más tiempo: 2 Me agrada la disponibilidad de las máquinas y la capacidad de los instructores: 1 Faltó más dinámica: 1 Los cursos de 2d y 3d son mejores: 1

	tiempo para pulir detalles" ECC_4, "Porque el tiempo de duración de curso debería de ser más extenso" ECC_5	
¿Qué percibes que se puede mejorar en el servicio de capacitación?	"Tener disponibles todos los tipos de máquinas que te enseñan en el curso" ECC_1, "Interactuar más" ECC_2, "Practicar un poco más" ECC_3, "Agregar más tiempo para practicar" ECC_4, "El tiempo de práctica en la máquina" ECC_5	Practicar más: 3 Tener disponibles todas las máquinas que enseñan en el curso: 1 Interactuar más: 1
Entrevistas a capacitadores		
¿Qué capacitación llevas a cabo?	"X ray" EC_1, "AOI, Operación del equipo, partes de <i>hardware</i> y programación" EC_2, "Entrenamiento para máquinas d510 2d (AOI) " EC_3, "Desarrollo de aplicaciones, diagnóstico y reparaciones para equipo de rayos x " EC_4, "Equipo de inspección óptica y programación" EC_5	X ray: 2 AOI: 2 Inspección óptica
¿Qué problemas encuentras en el proceso?	"Cuando se comparten las computadoras, cuando uno practica, el otro está distraído. Cuando la capacitación se hace en piso de producción los clientes se distraen porque les hablan constantemente." EC_1, "Dependemos de los conocimientos que traen ellos, como este curso es solo las mejoras que hay en un equipo de 2d y 3d, si ellos no entienden la primera parte es más difícil y nos retrasa. Trato de ver cosas básicas, pero no todo lo que no saben porque es mucho y no nos podemos retrasar." EC_2, "Los clientes no saben ni lo más básico de computación, y no entienden inglés, todos los manuales están en inglés y cuando les pides que lean para entenderlo, no lo pueden hacer. " EC_3, "Los clientes no tienen el material listo, nosotros pedimos al menos una	Cientes no tienen conocimientos básicos de computación: 2 Cliente comparten computadora: 2 Clientes se distraen en piso de producción: 1 Clientes no tienen conocimientos básicos de inglés: 1 Clientes son impuntuales: 1

	computadora para cada dos alumnos, la gente llega tarde o se sale del curso." EC_4, "Se espera que los clientes tengan conocimientos que a veces no los saben y eso retrasa los tiempos del curso." EC_5	
¿Qué mejorarías en el proceso de capacitación?	"Nada" EC_1, "Los clientes que no saben nada deberían de tomar un curso 2d antes del curso de AOI." EC_2, "Debería de haber ciertos criterios mínimos para los clientes, que tengan conocimientos básicos de computación, de inglés y que sepan manejar Excel al menos." EC_3, "no le agregaría más días a la capacitación, más bien les pediría que hagan un programa completo como tarea para que practiquen y consoliden sus conocimientos. Recomiendo que cuando lleguen a su empresa para que puedan hacer algo sin alterar lo que están corriendo es que hagan una copia de un programa, lo renombre y trabajen sobre ese." EC_3, "Que la capacitación sea en smto" EC_4, "Propongo dar una especie de requisito mínimo antes de tomar capacitación para que se lanzan convocatoria, enlistar ciertos puntos como requerimientos mínimos." EC_5	Establecer criterios de conocimientos mínimos de computación, inglés y Excel: 2 Hacer un programa completo como tarea para que practiquen: 1 Nada: 1 Los clientes deberían de tomar curso de 2d antes de AOI: 1 Que se lleve a cabo en SMT: 1
¿Cuentas con suficientes herramientas para llevar a cabo la capacitación?	"Si" EC_1, "Si" EC_2, "Si" EC_3, "Si" EC_4, "Si" EC_5	Si: 5
¿Cuentas con suficiente espacio para llevar a cabo la capacitación?	"Si" EC_1, "Si" EC_2, "Si" EC_3, "Dependiendo del cliente" EC_4, "Si, aunque limita la cantidad del grupo a 5" EC_5	Si: 5
¿Crees que sería mejor que todas las capacitaciones se	"Si" EC_1, "Si" EC_2, "Si" EC_3, "Si" EC_4, "Si, porque hay equipos disponibles y se enfocan en aprender, aunque cuando se	Si: 5

lleven a cabo en SMTto?	da la capacitación fuera de Guadalajara se tiene que hacer en el sitio del cliente." EC_5	
¿Consideras que el temario de capacitación es suficientemente extenso?	"Si" EC_1, "Si" EC_2, "Si" EC_3, "Si" EC_4, "Si" EC_5	Si: 5
¿Crees que los clientes salen bien capacitados?	"De cada grupo hay dos que no salen con el mejor nivel" EC_1, "Si" EC_2, "No" EC_3, "No al cien" EC_4, ""Si" EC_5	Si: 2 No: 2 2 de cada 5 no salen con el mejor nivel: 1
Si no, ¿A que se debe?	"A la falta de importancia que le dan al curso" EC_1, "" EC_2, "No practican lo suficiente." EC_3, "A que no tienen experiencia" EC_4, "Por interrupciones" EC_5	Le dan poca importancia al curso: 1 No practican lo suficiente: 2 Por interrupciones: 1
¿Hay casos en los que necesitan volver a capacitarse?	"Si" EC_1, "No" EC_2, "Si" EC_3, "Si" EC_4, "No" EC_5	Si: 3 No: 2
Si si, ¿A qué se debe?	"Porque cuando regresan del curso los mueven de área y no vuelven a ver el equipo en meses" EC_1, "" EC_2, "Por alguna razón no pueden practicar " EC_3, "A que no practican" EC_4, "" EC_5	No practican después del curso: 3
¿Cómo se podría asegurar que consoliden sus conocimientos de la capacitación?	"Dejar a la gente en su área y dejarlos practicar" EC_1, "En la empresa con la práctica, lo que importa es que se dediquen a ello" EC_2, "Practicando" EC_3, "Los jefes de los clientes que capacitan, deberían de asignarlos al desarrollo de aplicaciones para que no se les olvide" EC_4, "Realizando prácticas desde cero para que demuestren que realmente saben" EC_5	Los jefes de los clientes que capacitan deberían de asignarlos al desarrollo de aplicaciones para que no se les olvide: 3 Practicando desde 0: 2
¿Crees necesario hacer examen a los clientes una vez que acabe el curso?	"Si" EC_1, "Sí, actualmente lo hacemos." EC_2, "Si, hacer evaluación teórica y práctica. Actualmente solo se hace la teórica porque la práctica tomaría mas tiempo. No todos tardan los mismo tiempos, así que al final	Si: 4 Sería mejor desarrollar un curso bajo el método pivot(examen práctico): 1

	<p>cuando se les pide hacer una práctica de tres componentes, se alargan los tiempos. Aquí en práctica se les da su tiempo para desarrollar el programa, primero lo hace una persona y los demás evalúan sus conocimientos y preguntan, si son 5 elementos los que practican, el siguiente ensamble con el mismo algoritmo lo hace la siguiente persona, quien tiene presión de su evaluación y solo sigue las instrucciones para hacerlo. No considero que se necesita agregar ni un día." EC_3, "Más que hacerles examen yo estaría a favor de desarrollar un curso bajo el método pivot, que no te da una calificación, más bien te da una orientación para saber si eres apto con respecto a cada tema, te hace examen práctico para que el alumno demuestre que domina el tema." EC_4, "Si, actualmente hay un examen teórico y práctico" EC_5</p>	
Entrevista a vendedores		
<p>¿Qué tan capacitado te sientes para vender las máquinas?</p>	<p>"80%" EV_1, "80%" EV_2, "Muy capacitado, llevo 10 años en venta" EV_3, "80%" EV_4, "Representamos a 12 marcas y cada una tiene un determinado número de línea de soluciones. No soy experto en todas las líneas, tengo amplio conocimiento de 7 marcas y en las otras busco la oportunidad y la redirijo con mis compañeros que tienen más experiencia, en smto tenemos gerentes por líneas de producto. Yo ofrezco todo pero si me piden una solución de <i>software</i> captó la información pido los detalles del producto y los envié al gerente de esa línea" EV_5</p>	<p>80%: 4 100%: 1</p>

<p>¿Qué la hace falta a tu capacitación?</p>	<p>"Un fine tuning en relación a que muchas veces no tenemos grabadas las capacidades de los tamaños de los equipos" EV_1, "Capacitación técnica, tener interacción con los sistemas, practicar más, y conocer más de lo técnico del equipo para poder hacerle ver al cliente que no es difícil de usar" EV_2, "Capacitación técnica de los nuevo productos y nuevas técnicas de venta" EV_3, "Especialidad en algunos tipos de equipos" EV_4, "En el caso de algunas marcas si es necesario una especie de laboratorio, como son mucho equipos que trabajan en funciona a un producto sería necesario ir a una especie de taller en donde podamos trabajar nosotros con las máquinas, en algunas marcas se prestan y en otras no porque son extranjeras, no tienen demos en México, son líneas nuevas. Yo creo que nos hace falta desarrollar en algunas líneas talleres prácticos, más allá de la teoría pero en el tema de capacitación si se requieren los talleres." EV_5</p>	<p>Capacitación técnica de los equipos: 2 Un fine tuning de las capacidades de los tamaños de los equipos: 1 Nuevas técnicas de venta: 1 Especialización en cierto equipos: 1 Talleres prácticos de ciertas líneas: 1</p>
<p>¿Cuentas con suficiente espacio para realizar las ventas?</p>	<p>"Si" EV_1, "Cuando se visita al cliente si hay suficiente espacio, cuando se hace en smto no hay showroom o espacio adecuado para hacer la venta, es necesario que se haga un espacio en smto. A mi me parece que se debería de poner un showroom a parte de las oficinas." EV_2, "Si, porque trabajamos desde casa, normalmente les vendemos en sus plantas y cuando viene a las oficinas estamos llenas de equipos, estamos buscando un lugar más grande y aun así hemos</p>	<p>Cuando se visita al cliente si y cuando se vende en SMT no: 2 Si: 2 No vendo en SMT: 1</p>

	<p>podido realizar los demos aquí." EV_3, "Si" EV_4, "Yo cubro tres estados, especialmente a dos, en mi caso ha sido complicado porque tengo muchas plantas y los desplazamientos son largos. Siempre vendo en las fábricas. Trabajo con visitas, nosotros nos enfocamos en las visitas luego contactamos a Gemma quien actualiza el crm en tiempo real. " EV_5,</p>	
<p>¿Cuentas con suficiente privacidad para realizar las ventas?</p>	<p>"Si" EV_1, "La mayoría de las entrevistas se dan en campo y los showroom en oficina" EV_2, "Si" EV_3, "Si" EV_4, "Si" EV_5</p>	<p>Si: 5</p>
<p>¿Cuentas con las herramientas necesarias para realizar las ventas?</p>	<p>"Si, los accesos de esta tecnología es complicado hacerlas, así que con algún tipo de tableta es más fácil." EV_1, "Si" EV_2, "Si" EV_3, "80% principalmente hacen falta entrenamientos para los productos" EV_4, "Si" EV_5"</p>	<p>Si: 4 Hacen falta entrenamientos para los productos: 1</p>
<p>¿Haz tenido alguna complicación para realizar el proceso de venta?</p>	<p>"No" EV_1, "Si, por negativa de cliente, por falta de tiempo del cliente cuando se hace preventa en fábrica, me limita el no tener un showroom para presentarle los productos y la falta de equipo por parte de ciertas marcas" EV_2, "Si, porque el principal no tiene los equipos a tiempo, por el precio bajo de la competencia y dos marcas que tenemos nadie las conoce, por eso no les tienen confianza a pesar de que son muy buenas y se venden en Asia, por más que las ofrecemos gratis nadie se arriesga a invertir en ellas." EV_3, "Cuando tengo algun problema me apoyo con mis compañeros, como cuando desconozco el funcionamiento de algún equipo." EV_4, "Si, mayormente las complicaciones no son de la empresa, sino por el</p>	<p>Si, el principal no tiene los equipos a tiempo: 2 Si, me limita no tener un showroom para presentarle los productos: 1 Si, por el precio bajo de la competencia: 1 Si, tenemos 2 marcas que nadie quiere comprar: 1 Si, me apoyo con mis compañeros: 1 No: 1</p>

	<p>tiempo de respuesta de las marcas, que nos ha causado perder varias oportunidades y esto se debe a su lejanía, por ejemplo ahorita tengo una situación con una marca que me piden muestras del producto, voy con mi cliente, recabo la información y las muestras, se los envié, tardan 2 o 3 días en hacer la revisión y me dan un feedback y me dicen “el formato que nos enviaste no es el adecuado”, entonces hago la vuelta otra vez con el cliente, me vuelve a dar la información, la mando y vuelvo a esperar 2 o 3 días, causando pérdidas de oportunidades. En Malasia nos pidieron que llenamos unos formatos y los querían el mismo día, los entregamos después y perdimos la oportunidad. Creo que los problemas no residen en la empresa si no en los principals o marcas que representamos" EV_5</p>	
<p>¿Cómo se podría mejorar el proceso de venta?</p>	<p>"Ahorita la sugerencia que ya estamos implementando fue una compañera nueva que es Gema porque muchas veces cuando visitas un cliente traes la información en vivo y es muy fácil expresarla en un correo pero muchas veces hay espacios en los que se puede llegar a perder entonces cuando tienes la info en vivo es más fácil con una persona que te ayude y saliendo de una junta marcarle y pedirle ayuda para que mande cierta información más rápido" EV_1, "Si es posible cambiar el lugar de las oficinas, ordenar el área, quitar cajas y todo lo que no es necesario que esté ahí para hacer un espacio de venta y poder vender al cliente en smto." EV_2, "Más capacitación</p>	<p>Con Gema, quien administra nuestra información de las juntas con los clientes: 2 Conseguir o hacer un showroom ordenado:2 Conseguir más capacitaciones, demos, mejores precios y tiempos de entrega de los principals: 1 Con entrenamientos especializados de cada tipo de equipo: 1 Hacer un canal exclusivo de redes sociales: 1</p>

	<p>por parte de los principals en los nuevos productos, mejorando esos productos dándonos más herramientas para venderlas, dando mejores precios y tiempos de entrega y en cuestión de SMT, cualquier necesidad de los vendedores yo los atiendo, el espacio es un problema para dar cursos y me gustaría tener espacio para poner un demo room más grande porque siempre se ve todo tirado lo malo es que no hemos encontrado espacio cerca de las oficinas. Aparte podría capacitar más a mis vendedores. Que los principals mejoren sus tiempos en cuanto están listos los nuevos productos porque desde el año pasado estamos pidiendo un producto y cuando ya pedimos un demo nos dicen que todavía no está listo, que manden mas demos, mas capacitación de productos nuevos. Los principals deciden si aceptan mandar o no demos y nosotros los hemos comprado. Es una inversión bastante fuerte. Vitrox si manda demos pero los clientes quieren cada vez más" EV_3, "Con entrenamiento específico por cada tipo de equipo" EV_4, "Capacitación, un canal exclusivo de redes sociales, uno de los principals tiene una cuenta en facebook que hace publicidad dirigida a ciertos sectores y seguido nos dan contactos de gente interesada en una línea de producto de ellos y que con los demás no tenemos, si pudiéramos desarrollar un canal de redes sociales con multimedia dirigida, con expectativas de los clientes, casos de éxito, nos impulsaremos notablemente porque el</p>	
--	---	--

	prospecting se realiza y la actualización del crm a través de gemma va a mejorar." EV_5	
¿Qué crees que podrías mejorar tu en lo personal para mejorar el servicio de venta al cliente?	"Mejorar en la parte de seguimientos, en relación a tener visitas más dedicadas a problemas del cliente en vez de generalizar. Dar seguimiento más personalizado al cliente porque al cliente mexicano les gusta que lo apapachen y que lo traten como un amigo." EV_1, "Me hace falta ser más ordenado para llevar mis reportes y ser constante cumpliendo con mis deberes" EV_2, "Capacitar más a mis vendedores, conseguir mejor servicio de parte de los principals, capacitación de productos nuevos" EV_3, "Un poco más de administración de mis tiempo, tener más autoaprendizaje de los equipos" EV_4, "Capacitación, manejar parte de nuestro tiempo en las redes que nos absorben y tenemos mayor contacto con los clientes a través de estas me ayudaria mucho." EV_5	Dar visitas de seguimiento de los problemas del cliente: 1 Ordenar mis reportes: 1 Capacitar a los vendedores: 1 Conseguir mejor servicio de principals: 1 Aprender más de los equipos: 1 Dedicar tiempo al desarrollo de redes sociales: 1
Entrevista sobre proceso de ventas al cliente		
¿Te han resuelto tus dudas con respecto a las máquinas?	"Si" EVC_1, "Si , somos insistentes en darle seguimiento a lo que requerimos. Si no lo tienen en el momento se busca la manera de que se complete." EV_2	Si: 2
¿Haz tenido alguna complicación durante el servicio de venta?	"No" EVC_1, "Si, se alarga un poco el periodo"EV_2	No: 1 Si, por demoras: 1
Del 1 al 10, ¿Qué tan satisfecho estás con el servicio de venta?	"9" EVC_1, "9" EV_2	9: 2
¿Por qué elegiste esa calificación?	"Se me hace bueno el servicio, pero a un servicio le faltó un poco de trabajo." EVC_1, "Porque se	Tiene buen servicio, más les faltó trabajo: 1 Porque hay demoras: 1

	alargan los periodos, aunque se logra el objetivo y nos afecta en cuestiones de urgencias y capacidades. " EV_2	
¿Cómo percibes que se podría mejorar el proceso de venta?	"Creo que está Bien, no tengo inconveniente con el proceso." EVC_1, Tenemos buena comunicación con SMT0, y logramos sacar adelante la mayoría de las negociaciones. EV_2	Así está bien: 2

- Story boards (visualización)

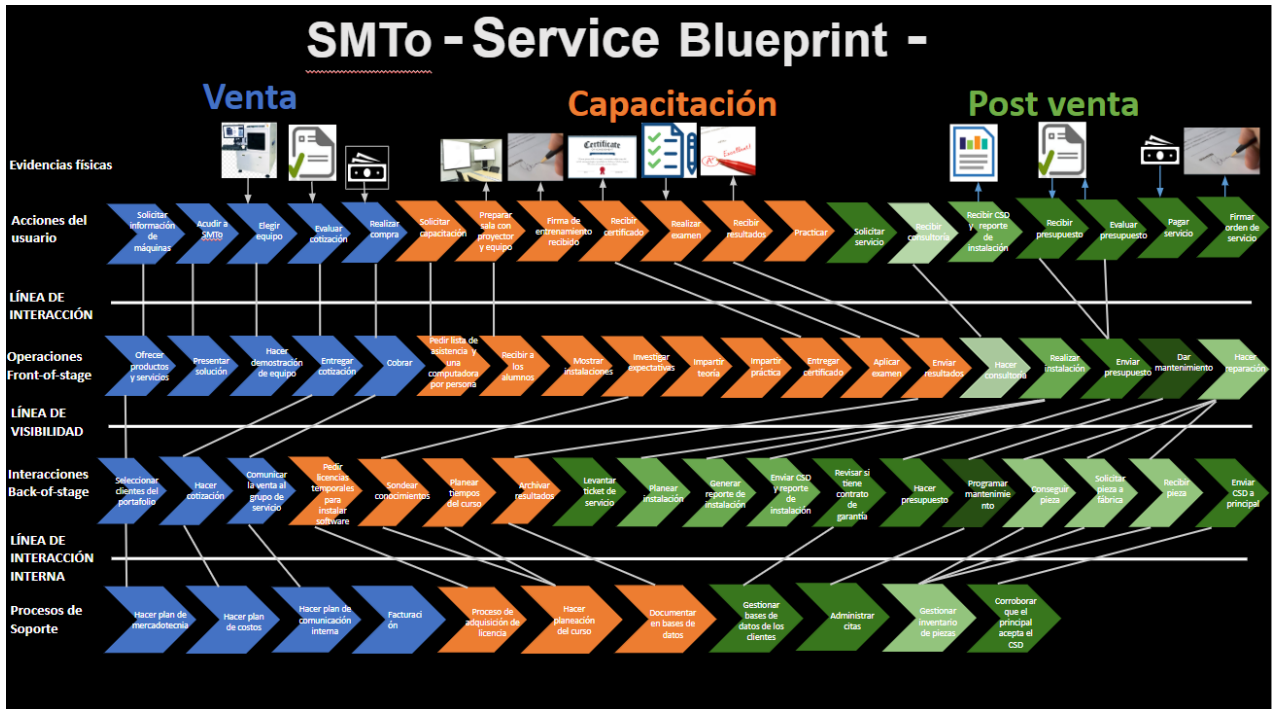
Son historias de los tres servicios ilustradas con imágenes, con la finalidad de que se entiendan las actividades y el orden cronológico de cada servicio.

Debido a que son muy largos, a continuación, encuentras el link para ingresar a verlos en Google drive:

https://drive.google.com/drive/folders/1c6xL60wnuaaF5p9lf2XFGKRL_Zz-SpSK?usp=sharing

- Service Blue Print as is (visualización)

Es el Service Blue Print actual de los servicios de venta, capacitación y post venta, el cual ilustra los procesos de servicio al cliente de SMT0 de manera que se comprenda como se dividen las acciones del usuario, las operaciones de SMT0 directamente con el cliente, las interacciones de SMT0 que no ve el cliente y los procesos de soporte.



- Value Proposition Canvas


Este canvas ilustra los trabajos del cliente, sus molestias, las ganancias que le ofrece el servicio de SMTo, y por otro lado ilustra los servicios que SMTo ofrece, sus analgésicos y creadores de valor.

En la **segunda fase del diamante, ideación (definir)**, realicé los siguientes tres trabajos:

- Insights

La finalidad de los insights fue entender las necesidades de los clientes de SMTo y documentar las introspecciones generadas en base a esas necesidades.

Los insights que están marcados con rosa, actualmente son prioritarios para SMTo y por lo tanto se ilustran también como cambios en el service blue print to be que se presentará más adelante.

	Etapa: Descubrir	No. Documento:
	<i>Documentación de Insights</i>	Fecha: 30/03/19

		Versión: I
--	--	------------

No.	Usuario	Necesidad	Insight
1	Comprador	Proceso de solicitud de información ágil	Los clientes se desesperan si el proceso de solicitar información no es ágil, de manera que la venta puede no llevarse a cabo si no se cierra a tiempo.
2	Comprador	Contar con un showroom	La disponibilidad de equipo, el espacio y la privacidad son factores importantes a la hora de vender para que el cliente se convenza de que quiere adquirir el equipo y se sienta cómodo con el tiempo que la venta dure. La falta de showroom limita a los vendedores a vender solamente en fábricas de los clientes.
3	Comprador	Contar con con información en redes sociales	La gente vive conectada a redes sociales, por lo tanto es una ventaja hacer publicidad dirigida a sectores donde se podrían hallar clientes potenciales para conseguir contactos de gente interesada en ciertas líneas de productos.
4	Comprador	Averiguar información con respecto a las máquinas/productos	Los vendedores no están bien capacitados técnicamente con respecto a las máquinas, por lo tanto corren el peligro de verse cortos a la hora de demostrarle al cliente cómo funcionan las máquinas. Se propone que cada se especialice en un tipo de máquina.
	Comprador	Tiempos de entrega rápidos	Los principals no dan tiempos de entrega rápido y esto causa que los compradores atrasen su producción en serie.
	Comprador	Pagar precios bajos	Los principals a veces no compiten en precios con la competencia y esto acaba afectando a las ventas de SMT0
5	Cliente en capacitación	Tener suficiente tiempo para practicar	Los clientes sienten que hace falta más tiempo del curso destinado a practicar, por lo que cuando acaba el curso no

			practican y por lo tanto no consolidan sus conocimientos.
6	Cliente en capacitación	Ser evaluado de manera práctica	Actualmente, la evaluación práctica de los cursos es corta y para los clientes esta fase es crítica para consolidar sus conocimientos, de manera que les serviría mucho que se amplíe la evaluación práctica y se recomienda que se lleve a cabo por el método pivot.
7	Cliente en capacitación	Aprender sin atrasarse por los demás clientes	Los clientes esperan aprender de manera individual y al compartir sus herramientas también comparten su tiempo que al final acaba por no ser suficiente. A parte, no se establece como criterio que los clientes tengan conocimientos mínimos de inglés, excel y computación
	Cliente en capacitación	No distraerse	Los clientes en capacitación se distraen cuando esta se lleva a cabo en la planta del cliente porque continuamente les llaman y los distraen del curso
8	Cliente en capacitación	Alta disponibilidad de máquinas	Los clientes esperan poder practicar lo que se les enseñó en las instalaciones de SMT0, de manera que si no cuentan con todas las máquinas que se les enseñó en el curso, no pueden consolidar todos esos aprendizajes.
9	Cliente en servicio post venta	Entrega rápida de piezas en buen estado	Los clientes esperan que la entrega de piezas sea rápida y en buen estado porque sus líneas de producción se paran cuando una máquina deja de servir, de manera que su producción disminuye dependiendo del tiempo que tardan en entregar las piezas para realizar reparaciones.
10	Cliente en servicio post venta	Amplio stock disponible de SMT0	Los clientes esperan que SMT0 cuente con las piezas que necesitan en su stock, visto que los envíos desde Malasia son muy tardados y estos tiempos acaban por generar números negativos en sus líneas de producción.

11	Cliente en servicio post venta	Agendar folios rápidamente	Para los clientes es importante que se les agende el servicio rápidamente para que sus líneas de producción no se atrasen. Por lo que se recomienda que el cliente tenga que ingresar a la página web de SMTto para generar su folio.
121	Cliente en servicio post venta	Facilidad para diagnosticar problemas	Los clientes tienen problemas para diagnosticar fallas correctamente, de manera que necesitan contar con información suficiente para que no se les pase reportar ningún dato.
13	Cliente en servicio post venta	Expresarse o dar retroalimentación del servicio	El cliente quiere ser oído por la empresa y saber que están trabajando en complacerlo. Para ello se le hace una encuesta de servicio, para investigar su perspectiva..
14	Cliente en servicio post venta	Comprar y dar mantenimiento a tarjetas blancas	Los clientes quieren comprar tarjetas blancas y actualmente no las vende y les da mantenimiento SMTto.
15	Cliente en servicio post venta	Capacitar bien a los ingenieros	Los ingenieros no están completamente capacitados con respecto a todas las máquinas que abarcan, por lo que se recomienda que cada ingeniero se especialice en un tipo de máquina-
	Cliente en servicio post venta	Visita de seguimiento para recibir apoyo con sus problemas	SMTto no tiene definida la visita de seguimiento para tratar los problemas que se les presentan a los clientes.

- Lluvia de ideas

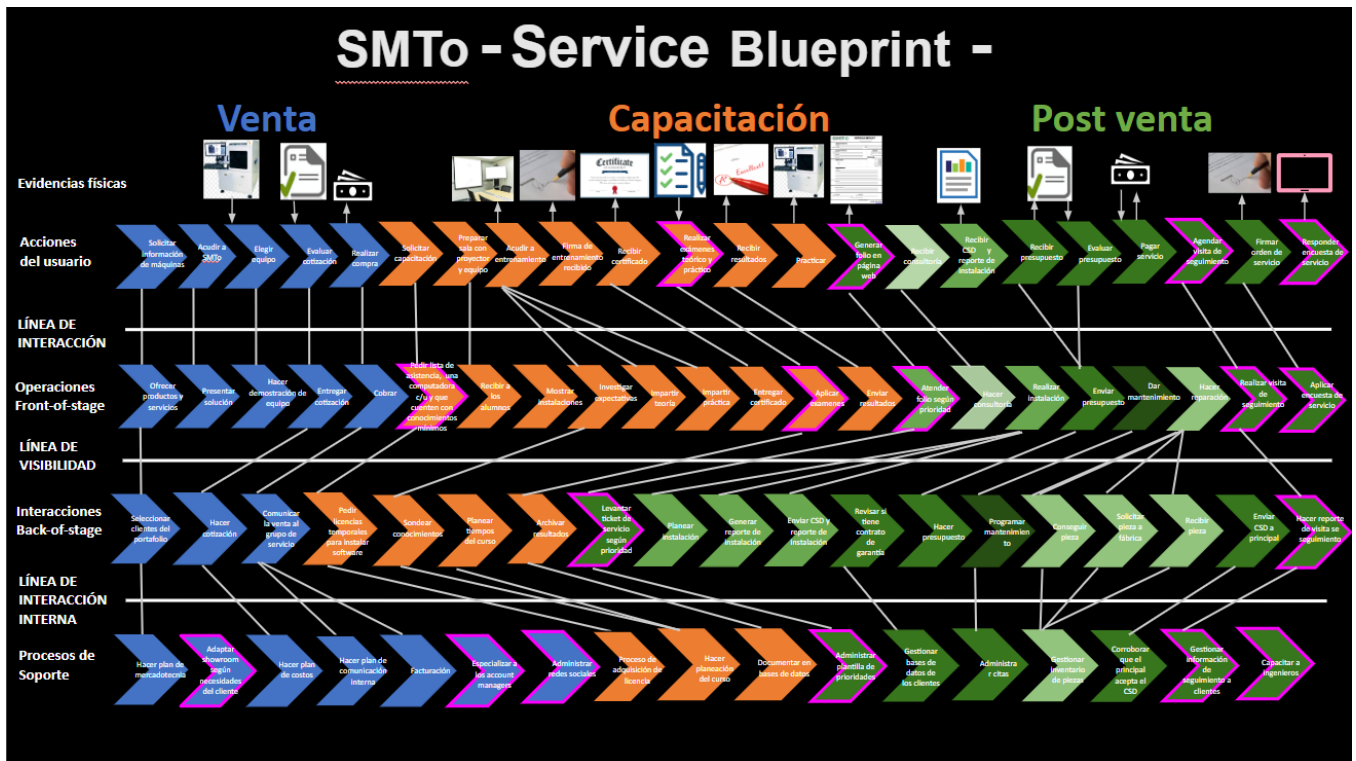
La finalidad de la lluvia de ideas es ilustrar todas las sugerencias que surgieron en base a la investigación y entrevistas que se realizaron previamente.

De nuevo, se marcaron en rosa las ideas que se ilustran como cambios sugeridos para los procesos de servicios de atención al cliente.



- Service Blue Print to be

La finalidad del service blue print to be es ilustrar como se dividen los cambios propuestos para los procesos de venta, capacitación y post venta entre las acciones del usuario, las operaciones en las que se interactúa directamente con el usuario, las interacciones que no ve el usuario y los procesos de soporte. Marcados en rosa se encuentran los cambios en los procesos que se han agregado al Blue Print as is (el primer Blue Print expuesto en fase investigación). Estos cambios en los procesos han surgido de la lluvia de ideas para solucionar problemas que se hallaron en los servicios de atención al cliente.



3. Resultados del trabajo profesional

En la tercera etapa del diamante, prototipado(desarrollar), realicé los siguientes siete prototipos que se muestran a continuación, todos validados con el personal de SMTo:

1. Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros

Detalles de capacitación técnica a vendedores

La capacitación técnica de todos los equipos:

- Cómo usarlos
- Sus componentes

Nuevas estrategias de venta:

- Contar cantidad de ventas cerradas e investigar razones de ventas no cerradas
- Aumentar información del portafolio de clientes y oportunidades de venta
- Personalizar ventas según información de cada cliente
- Averiguar problemas e información valiosa de los clientes a través de citas de seguimiento

- Entrenamiento con colaboradores para definir cuáles son las preguntas inteligentes que les ayudarán a constatar, validar, verificar y aclarar toda la información recibida.
- Confirmar que a los clientes que se le venda cuenten con el perfil del comprador que se busca. ¿el cliente dispone del dinero para cumplir con las obligaciones de pago que se le propone?
- Trazar un plan B en donde se contemple salir a buscar más consumidores, como diversificar, ampliar o complementar el catálogo de productos o servicios.

Detalles de capacitación técnica a los account managers

Capacitación técnica para especializar a cada account manager en un tipo de equipo:

- Cómo usarlos
- Sus componentes

Detalles de capacitación técnica a los ingenieros

Capacitación técnica de todos los equipos:

- Cómo usarlos
- Sus componentes

2. Encuesta de servicio

Se aplica al final de cada servicio y se guardan en la base de datos para hacer análisis posteriores con la finalidad de generar nuevos planes de acción.

Encuesta de servicios

Fecha: dd/mm/aa

Nombre de empresa: _____

¿Solucionamos tu problema?

Si	No
----	----

Tiempo de respuesta de SMTto



Puntualidad del personal



Rapidéz del servicio



Nivel de satisfacción con el servicio de SMTto



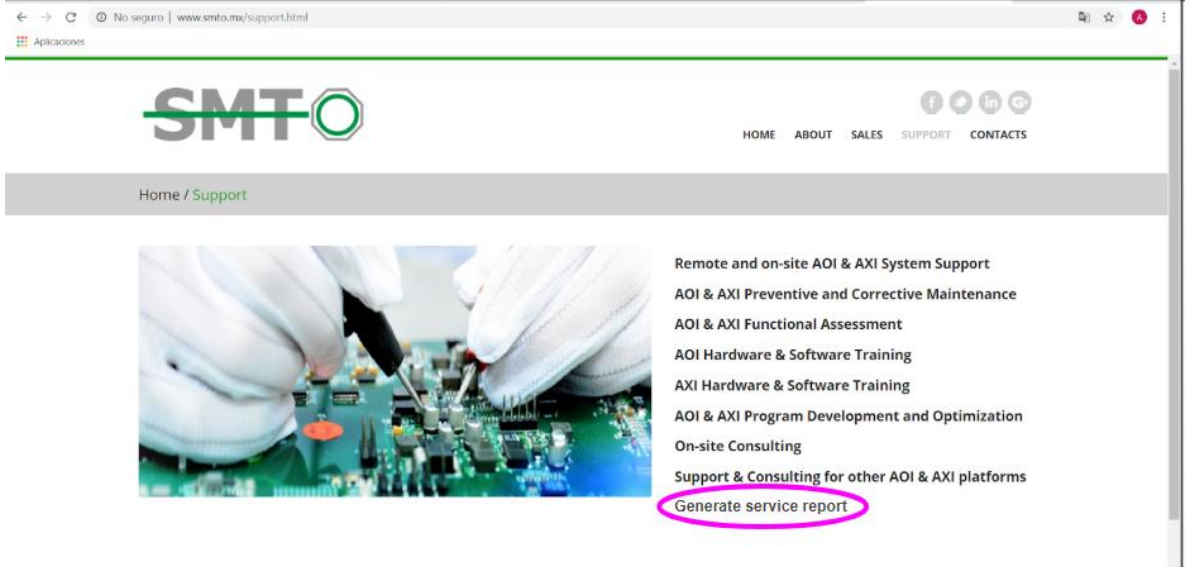
Sugerencia: _____

-

¡Gracias por tu ayuda!

3. Folio en página web

Actualmente, el proceso de levantar una orden de servicio es informal, los clientes le llaman a SMTto para levantar ordenes o mandan correos que contengan un reporte para que SMTto levante el folio. Esto, según los ingenieros del personal, es un problema y necesita solucionarse. Una manera de hacerlos, es formalizar el proceso, para lo que se propone que el cliente ingrese a la página web smtto.mx, haga click en soporte y genere el mismo reporte de servicio que llena actualmente por correo, solo que esta ocasión es a través de la página web y se propone llenar un nuevo espacio llamado "descripción del problema", la cual se encuentra circulada en rosa, con la finalidad de ayudar a los ingenieros a entender el contexto del servicio.



4. Plantilla de prioridades

El personal de SMT y sus clientes proponen que se lleve a cabo una plantilla de prioridades para elegir el orden en el que se hacen los servicios post venta, para ello a continuación presento un formato para categorizar en orden de prioridad los servicios y que los clientes que más requieran el servicio se les atienda primero.

No. de folio	Problema	Servicio	Fecha de identificación	Valoración de servicio		Prioridad Del 1 al 5	Fecha de servicio	Ingeniero a cargo	Plan de Respuesta predeterminado	Estado de servicio
				Tiempo estimado	servación intermitente					
888	La pieza de la máquina no sirve	Cambiar pieza	06/02/2019	80	si	10	14/02/19	Alfonso Orozco	Conseguir pieza y cambiara	
890	la máquina xx no funciona	Reparar máquina	12/02/2019	10	no	6	18/02/19	Alfonso Orozco	Reparar máquina xx	

5. Formato de seguimiento

Los clientes y un ingeniero propusieron que se lleven a cabo citas de seguimiento al cliente en su fábrica o vía telefónica con la finalidad de que se atiendan sus problemas y se prevean soluciones antes que el cliente llame para reportarlos.

Para ello se propone el siguiente formato para llevar registros de las citas de seguimiento y la información que se obtuvo en estas.

Empresa	Folio	Problema frecuente	Último servicio	Fecha de último seguimiento	Ingeniero encargado de último seguimiento	Notas del último seguimiento	Fecha de siguiente seguimiento	Ingeniero encargado de siguiente seguimiento

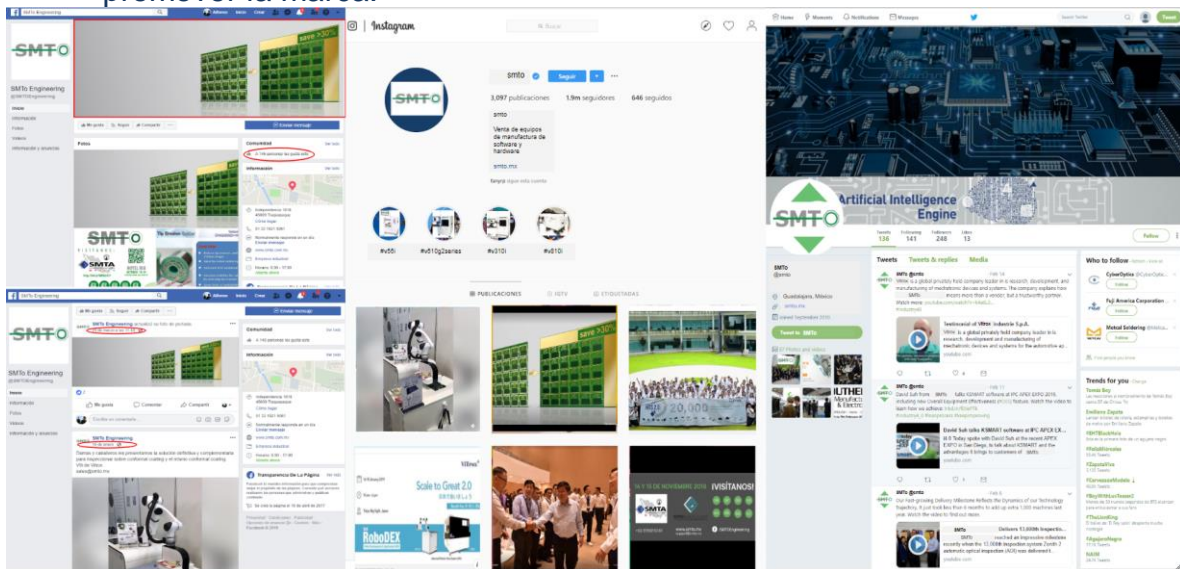
6. Mock ups de redes sociales

Uno de los ingenieros de SMTo me comunicó que uno de sus principales consigue bastantes clientes a través de redes sociales y piensa SMTo debería de hacer lo mismo, así que a continuación propongo mock ups para ilustrar como deberían de lucir las redes sociales de la empresa.

Hasta la izquierda se aprecia el facebook actual de SMTo, en el cual se hallan marcados en rojo los elementos que podrían no ser atractivos para los usuarios de Facebook y que sugiero se modifiquen.

En medio se encuentra un mock up de como podría lucir el Instagram de SMTo, sin embargo, los integrantes de la empresa piensan que no es necesario usar esta red social.

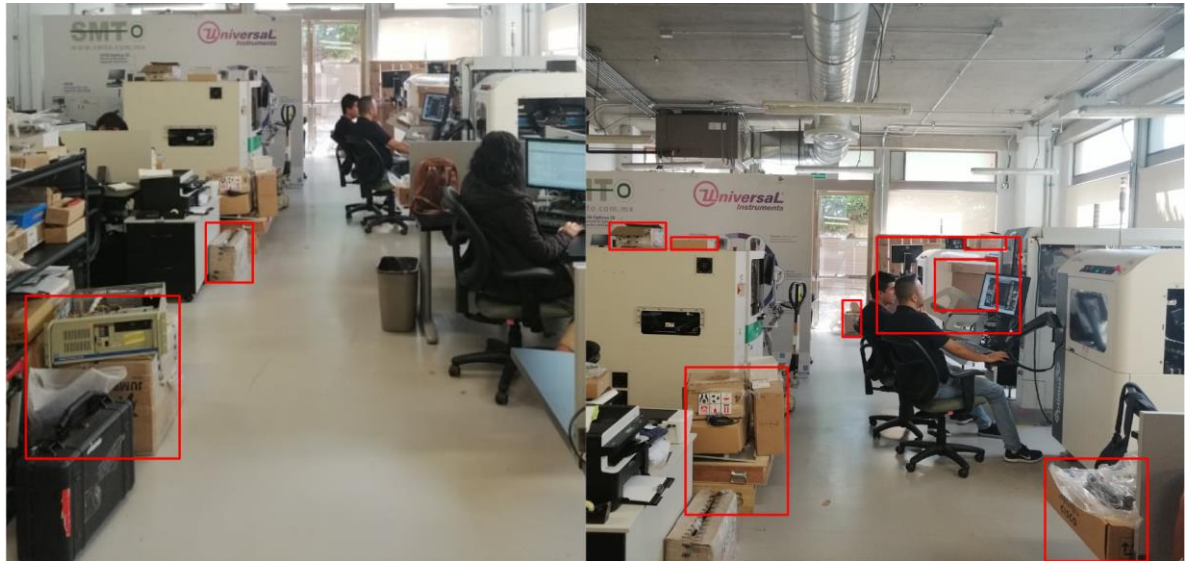
Por último, hasta la derecha se ilustra el mock up de como debería de lucir la red de SMTo en twitter, red con la cual cuentan actualmente, sin embargo, no había información publicada, de manera que me estoy encargando de agregar la información que falta y hacer publicaciones para promover la marca.



7. Showroom

En las entrevistas uno de los vendedores hizo mucho énfasis en que hace falta un showroom en SMTo, el cual es un cuarto con máquinas demo para que el cliente vea como funcionan y se convenza de que quiere el producto. Se propone adaptar un showroom en las instalaciones actuales en el parque tecnológico del Iteso, en donde tienen muchas cajas y máquinas que les estorban y que se podrían remover, cosa que ya están haciendo actualmente.

A continuación, se ilustra como lucía SMTo hace unas semanas y en rojo se encuentran los elementos que estorban y se pueden mover para dejar libre el espacio.



En la **cuarta y última fase del proyecto, implementación(entregar)**, realicé una tabla (se muestra a continuación) que contiene información sobre los recursos, costos, tiempos y medidas de desempeño de la implementación de los prototipos, los cuales no se han implementado por completo y una vez que halla resultados, se podrán analizar para mejorar la implementación y controlarla.

Actividad	<p>Descripción</p> <p>* Este es una guía la implementación, la información que se muestra son supuestos, esta implementación no se ha llevado a cabo con el cliente.</p>
Validar soluciones con patrocinador	<p>Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros: Validar con el patrocinador</p> <p>Encuesta de servicio: Validar con el patrocinador</p> <p>Folio en página web: Validar con el patrocinador</p> <p>Formato de seguimiento al cliente: Validar con el patrocinador</p> <p>Redes sociales: Validar con el patrocinador</p> <p>Plantilla de prioridades: Validar con el patrocinador</p> <p>Show room: Validar con el patrocinador</p>
Definir tiempo y recursos para la implementación	<p>Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros</p> <p>Recursos: Información de capacitación y capacitador \$50,000 (en fábrica) y \$4000 (ventas)</p> <p>Tiempo: 1 semana</p> <p>Encuesta de servicio</p> <p>Recursos: Formato de encuesta, servicio de encuestas \$100</p> <p>Tiempo: 1 min por servicio</p> <p>Folio en página web</p> <p>Recursos: Programación de página web \$5000</p> <p>Tiempo: Por Definir</p> <p>Formato de seguimiento al cliente</p> <p>Recursos: Formato de seguimiento al cliente \$100</p> <p>Servicio de seguimiento al cliente \$2000 mensual</p> <p>Tiempo: 5 hrs semanales</p> <p>Redes sociales</p> <p>Recursos: Actualización de redes sociales \$100</p> <p>Tiempo: 30 min semanales</p> <p>Plantilla de prioridades</p> <p>Recursos: Formato de plantilla de prioridades \$100</p> <p>Administrar plantilla de prioridades \$2000 mensuales</p> <p>Tiempo: 30 min diarios</p> <p>Show room</p> <p>Recursos: Servicio de limpieza de instalaciones \$1000 y acomodar equipos</p> <p>Tiempo: 8 hrs</p>
Medir el desempeño	<p>Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros:</p> <p>Indicadores: Número de veces que los vendedores, account managers e ingenieros solicitan información a especialistas.</p> <p>Encuesta de servicio:</p> <p>Indicadores: Cantidad de quejas de clientes</p>

	<p>Folio en página web: Indicadores: Rapidez del servicio</p> <p>Formato de seguimiento al cliente: Indicadores: Cantidad de problemas de los clientes</p> <p>Redes sociales: Indicadores: Número de Likes y reposts</p> <p>Plantilla de prioridades: Indicadores: Cantidad de quejas con respecto a falta de prioridades de parte del cliente</p> <p>Show room: Indicadores: Porcentaje de incremento en ventas</p>
Analizar los resultados obtenidos en la implementación	<p>Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros: Por analizar</p> <p>Encuesta de servicio: Por analizar</p> <p>Folio en página web: Por analizar</p> <p>Formato de seguimiento al cliente: Por analizar</p> <p>Redes sociales: Por analizar</p> <p>Plantilla de prioridades: Por analizar</p> <p>Show room: Por analizar</p>
Mejorar la implementación	<p>Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros: Por mejorar si es que aplica</p> <p>Encuesta de servicio: Por mejorar si es que aplica</p> <p>Folio en página web: Por mejorar si es que aplica</p> <p>Formato de seguimiento al cliente: Por mejorar si es que aplica</p> <p>Redes sociales: Por mejorar si es que aplica</p> <p>Plantilla de prioridades: Por mejorar si es que aplica</p> <p>Show room: Por mejorar si es que aplica</p>
Controlar la implementación	<p>Capacitación técnica a los vendedores, account managers e ingenieros: Por implementar</p> <p>Encuesta de servicio: Por implementar</p> <p>Folio en página web: Por implementar</p> <p>Formato de seguimiento al cliente: Por implementar</p> <p>Redes sociales: Por implementar</p> <p>Plantilla de prioridades: Por implementar</p> <p>Show room: Por implementar</p>

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.

Mis aprendizajes profesionales de este proyecto son gracias a la experiencia de haber aplicado lo que me enseñaron en la escuela en un proyecto formal. El diseño de servicios con la metodología del doble diamante, lleva un orden y puede incluir una gran variedad de trabajos, dependiendo de los objetivos del proyecto.

En lo personal, este proyecto es el tercer diseño de servicios que hago y sin duda ha sido la experiencia más enriquecedora en mi tiempo como estudiante, gracias a la ética de trabajo del personal de SMT, con quienes estuve en contacto constantemente porque estuvieron siempre atentos y con muy buena actitud hasta

el final. Ellos son un ejemplo de compañerismo, unión, servicio, buena voluntad, y comunicación constante, pues nunca tardaron para contestar los mensajes y atenderme cada que fui a sus instalaciones.

Los aportes sociales de este trabajo van dirigidos hacia el ecosistema de SMTo y sus clientes, de manera que se les agilice más su labor diaria y que se tome en cuenta la percepción de todos los actores involucrados.

Les agradezco enormemente que me hayan permitido realizar este proyecto que yo les propuse y espero les sirva a corto y mediano plazo.

5. Conclusiones

En conclusión, el día de hoy el proyecto alcanzó los resultados que se buscaban desde un principio, hemos alcanzado los objetivos establecidos inicialmente, según las necesidades de SMTo, de manera que obtuvo los resultados que le ofrecí en la primera junta en base a su necesidad de conocer la percepción del cliente con respecto a sus servicios de atención al cliente.

Los clientes de SMTo y el personal tienen una buena percepción de los procesos actuales para realizar los servicios de atención al cliente, aunque hay muchas oportunidades para mejorar de manera que se agilicen estos procesos y para conseguir mejor servicio de parte de los principales quienes son el pilar de toda la institución. Cabe mencionar que las raíces de los problemas se encuentran en la fábrica de los principals, quienes podrían tener errores al momento de verificar que las máquinas no vayan a dar problemas a corto plazo.

Recomiendo firmemente que se continúe con la implementación del proyecto (análisis de resultados, mejora y control), pues los 7 prototipos solucionan problemas que el personal y los clientes de SMTo han expresado.

6. Bibliografía

US Tech. (""). Koh Young America partners with repsonics in México for direct service and support. 24/02/19, de US Tech Sitio web: http://www.us-tech.com/Relld/1439074/ISvars/default/Koh_Young_America_Partners_With_Repstronics_in_Mexico_for_Direct_Service_and_Support.htm