

Propuesta de Optimización de Servicios de Soporte Técnico para Laor Technologies

Laor Technologies es una empresa especializada en ofrecer servicios de soporte técnico tanto para usuarios finales como para empresas. Actualmente, la gestión de los casos de soporte se realiza de forma manual, lo que dificulta su seguimiento y optimización. Por tanto, se hace necesario implementar un sistema de información que permita la sistematización de estos procesos y facilite la gestión de los datos relacionados con los servicios de soporte técnico ofrecidos.

Nombre de la Empresa: Laor Technologies

Descripción de la Empresa:

Laor Technologies es una empresa especializada en servicios de soporte técnico tanto para usuarios finales como para empresas.

Proceso:

Registro y Seguimiento de Servicios de Soporte Técnico.

Problemática Actual:

La falta de un sistema de seguimiento automatizado dificulta el control y seguimiento de los servicios de soporte técnico en curso.

Producto / Servicio:

Servicio de Soporte Técnico.

Solución Propuesta:

Implementación de un Sistema de Información que permita el registro de nuevos casos de soporte técnico, seguimiento de casos en curso mediante un número de referencia único, y registro de servicios completados.

Misión Actual:

Laor Technologies es una pequeña empresa tecnológica que brinda servicios de soporte técnico especializado para una variedad de dispositivos electrónicos.

Visión a 5 Años:

Convertirnos en una empresa líder en tecnología especializada en el soporte técnico de equipos electrónicos, con presencia nacional e internacional mediante múltiples sedes.

Actores Involucrados:

Empresa, Técnicos de Soporte y Clientes.

Escenario Actual:

Se requiere completar manualmente los informes de soporte sin posibilidad de seguimiento del proceso.

Escenario Objetivo:

Capacidad de seguimiento en línea para múltiples casos de soporte técnico.

Justificación:

Durante el proceso de soporte técnico, se realizan diversas etapas como diagnóstico, cotización, obtención de repuestos y finalización del soporte. Es esencial llevar un registro detallado de las acciones tomadas en cada paso y mantener al cliente informado sobre los avances.