

Optimización de Procesos de Soporte al cliente de ElectroTech

[illegible]

RESUMEN EJECUTIVO

La empresa Electrotech es una empresa pionera en soluciones tecnológicas, comprometida con la excelencia y la satisfacción del cliente. con una trayectoria de diez años en el sector, se ha consolidado como un referente en la venta de productos electrónicos de calidad. actualmente se enfrenta a desafíos en su proceso de soporte al cliente, como largos tiempos de espera, dificultad para rastrear las solicitudes y falta de una base de conocimiento centralizada. Estos problemas generan insatisfacción en los clientes, impactan negativamente en la imagen de la marca y pueden llevar a la pérdida de oportunidades de negocio. Se presenta el caso de negocio que tiene como objetivo mejorar el proceso de soporte al cliente, mejorando significativamente la satisfacción del cliente y optimizando los recursos internos. a través de un sistema de help desk, se busca agilizar la atención a las consultas, reducir tiempos de respuestas y elevar la calidad de la resolución de incidentes.

GIRO DEL NEGOCIO

venta de productos electrónicos en general

MISIÓN

Proporcionar a nuestros clientes las últimas novedades en tecnología, ofreciendo una amplia gama de productos electrónicos de alta calidad y brindando un servicio excepcional.

VISIÓN GENERAL

VISIÓN

Ser líderes en la industria de la electrónica, anticipándonos a las tendencias del mercado y ofreciendo soluciones tecnológicas innovadoras que mejoren la vida de nuestros clientes.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Se busca ofrecer un servicio al cliente más eficiente, personalizado y satisfactorio, con el objetivo de fidelizar a los clientes y mejorar la reputación de la empresa.

EL CASO DE NEGOCIO

PROPÓSITO DEL CASO DE NEGOCIO

El propósito principal de un caso de negocio para mejorar el proceso de soporte al cliente en electrotech es justificar la inversión necesaria para implementar cambios y mejoras en el servicio al cliente.

¿Preguntas específicas que respondería este caso de negocio para electrotech?

1. ¿Cuál es el problema actual del servicio al cliente en electrotech?
2. ¿Cómo afectarán estas deficiencias a la rentabilidad de la empresa a largo plazo?
3. ¿Cuál es la solución propuesta para mejorar el servicio al cliente?
4. ¿Cuánto costará implementar esta solución?
5. ¿Cómo se medirá el éxito de esta iniciativa?

PATROCINADOR DE CASOS DE NEGOCIO

Jefe de soporte técnico