Entrevista No 1. 18 de Febrero del 2014

Nombre: Luz Elena

Puesto:

1. ¿Cómo se captura la información de las solicitudes de servicio a domicilio?

Solo se anota temporalmente

1. ¿Qué información se le pide al cliente?

Se le pide al cliente nombre, el equipo y cuál es la falla y si pide a un técnico en específico

1. ¿Quién captura o recibe generalmente esa información?

LI Luz

1. ¿Cuáles son los tipos de servicios a domicilio más comunes?

Fallas de la red , no tiene conexión la computadora , cosas así.

1. ¿Cómo se eligen las fechas y/u horas en que se atenderá al cliente?

Cuando hay un servicio a domicilio se deja un espacio de 1 hora y media entre cada uno y asi se dan las horas en que será atendido el cliente

1. ¿Se le da más prioridad a ciertos servicios o clientes si/no y porque?

Regularmente no, se atienden en el orden en que llaman , a menos que sea demasiado urgente ,pero solo en casos aislados

1. ¿El costo se especifica al final o hay casos que se hace al momento de la solicitud?

Al final

1. Sabiendo que servicio se hará y a que domicilio, describa brevemente el proceso desde que se asigna el técnico hasta que termina los servicios y se hace el cobro.

Se toman los datos del cliente y después se asigna al técnico que esté disponible o que se halla solicitado

1. ¿Se tiene un registro de los servicios a domicilio que se realizan?

No

1. Si se desea consultar lo referente a un servicio a domicilio por cualquier razón ¿cómo se hace?

Cuando se necesita saber algo de un servicio que se realizó a domicilio regularmente no pasa mucho tiempo desde que se terminó y me acuerdo que fue los que se arregló , que técnico fue , etc.

Entrevista No.2 febrero del 2014

Nombre:

Puesto:

1. ¿Cómo se notifica la solicitud de un servicio?
2. ¿Qué datos se proporcionan?
3. ¿Es suficiente esa información o desearías que se agregara algo más y que sería?
4. ¿Regularmente se notifica puntualmente, esto es cuando el cliente llama o acude?
5. ¿Cuáles son los tipos de servicios a domicilio más comunes?
6. ¿Se le da prioridad a algunos servicios o clientes?
7. Describe brevemente el proceso desde que se notifica hasta que termina el servicio.