

CASO CALIFICADO.

Apellidos: Delgado Cubas

Nombre: Patsy Guadalupe

Fecha: 27/09/2024


NOTA

Estrategia de Servicio (20 puntos)

Una empresa de transporte opera dentro de una gran ciudad. Se compone de tres divisiones:

Autobuses de transporte de pasajeros: Esta división dispone de 35 vehículos que se utilizan para transportar pasajeros hasta y desde el aeropuerto. Durante eventos deportivos y culturales, estos vehículos también realizan servicios de transporte desde hoteles y para residentes en áreas alejadas del centro.

Transporte de mercancías: Esta división cuenta con una flota de 75 furgonetas de transporte de pequeño tamaño. Proporcionan servicios de recogida y envío desde el aeropuerto y también son contratadas por una empresa de transporte global para realizar entregas locales. Asimismo, distribuyen periódicos a hoteles y quioscos de prensa.

Taxis: Esta división mantiene y alquila 200 vehículos a conductores con licencia de taxi.

Cada vehículo está equipado con:

Un sistema de posicionamiento geográfico (GPS) que permite a los conductores navegar por el callejero de la ciudad.

Sistemas de seguimiento por satélite para que los controladores puedan realizar el seguimiento de su ubicación. De esta forma, los controladores programan las entregas de mercancías y la recogida de pasajeros y se dispone de protección frente al robo de vehículos.

Comunicación de radio bidireccional para que los conductores se comuniquen con los controladores.

Un dispositivo para aceptar pagos con tarjeta de crédito.

El departamento de tecnología da soporte a toda esta tecnología y a los servicios de TI, entre los que se incluyen:

1. Software para el control de conductores
2. Sistemas financieros
3. Compensación a los conductores
4. Gestión de contratos con proveedores
5. Seguimiento del alquiler y mantenimiento de vehículos

Los conductores y gestores de las divisiones han expresado sus quejas sobre la calidad del servicio que reciben del departamento de tecnología. Aparentemente, el personal del departamento de tecnología considera que todas las divisiones utilizan todos los servicios de la misma forma. Por este motivo, se está proporcionando una guía de uso incorrecta de los servicios y se producen molestias importantes en el negocio debido a que a menudo se asignan prioridades a las incidencias de forma incorrecta. El director de tecnología ha iniciado un proyecto para definir claramente cada servicio y cómo cada uno de los servicios ofrece soporte al negocio.

¿Cuál de las siguientes opciones define **mejor** los mercados y los pasos **correctos** a adoptar en esta situación?

La opción b

- b. Cada división de negocio representa un mercado diferenciado.
 1. Definir las actividades, los resultados y los activos del cliente de cada mercado.
 2. Identificar los tipos de servicio en el departamento de tecnología.
 3. Vincular cada tipo de servicio a cada mercado.
 4. Identificar cómo usa cada mercado cada uno de los tipos de servicio.
 5. Los tipos de servicio que se utilicen de forma similar en diferentes mercados deben catalogarse como paquetes de servicio esenciales. Los tipos de servicio dedicados a un único mercado deben listarse como un paquete de nivel de servicio.

Porque las tres divisiones de transporte de la empresa tienen diferentes necesidades y utiliza los servicios de tecnología de manera distinta. Considerarlas como mercados separados sería lo indicado, ya que permite personalizar el soporte tecnológico para cada una. Además, la opción b se centra en adaptar los servicios según las características y necesidades específicas de las divisiones, lo cual aborda el problema de la falta de personalización y la asignación incorrecta de prioridades.