

## PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA

### MODELADO Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS EMPRESARIALES

#### Caso ATAKI: Proceso de atención de solicitudes de soporte técnico

ATAKI es una empresa líder en el sector de servicios de soporte en tecnología de la información (IT) que ofrece soluciones integrales a clientes de todos los sectores. Con una amplia experiencia en el mercado, ATAKI se ha posicionado como un socio confiable y eficiente para cubrir las necesidades tecnológicas de sus clientes.

El equipo de expertos altamente capacitados de ATAKI está dedicado a brindar un servicio de soporte técnico de calidad, abordando cualquier problema relacionado con hardware, software, redes y seguridad informática. Su enfoque se basa en la rapidez y eficiencia para minimizar el tiempo de inactividad y garantizar el óptimo funcionamiento de los sistemas.

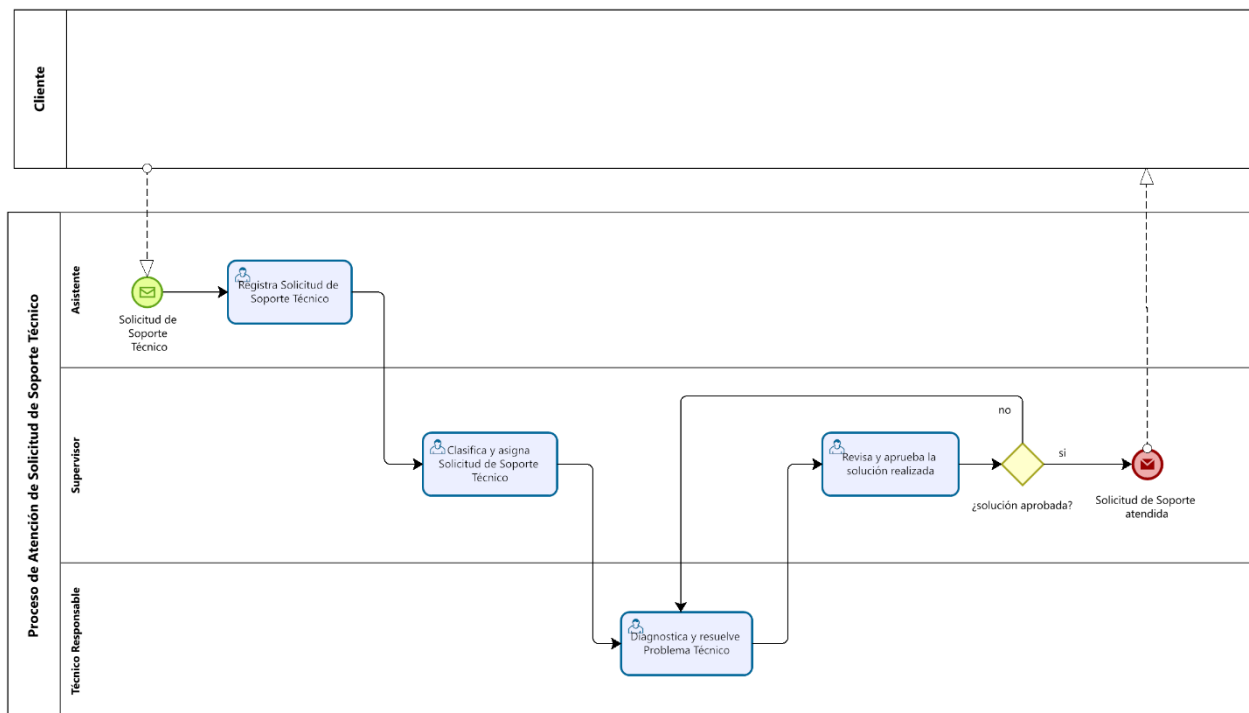
ATAKI entiende la singularidad de cada cliente y se adapta a sus requerimientos específicos. Su enfoque personalizado y centrado en la satisfacción del cliente permite establecer relaciones sólidas y duraderas. Con un compromiso constante con el éxito de sus clientes, ATAKI trabaja en estrecha colaboración con ellos para comprender sus necesidades y brindar soluciones a medida.

Además de los servicios de soporte técnico, ATAKI también ofrece asesoramiento en IT, ayudando a los clientes a tomar decisiones estratégicas en materia de tecnología. Su objetivo es convertirse en un socio tecnológico confiable, brindando soluciones innovadoras que impulsen el crecimiento y la competitividad de sus clientes en el mercado.

El flujo de trabajo consta de las siguientes actividades:

- **Registro de la solicitud de soporte técnico:** Los clientes pueden enviar solicitudes de soporte a través de diferentes canales, como correo electrónico, formulario web o llamada telefónica. Una vez recibida una solicitud, un asistente realizará un registro que incluirá detalles como el nombre del cliente, el tipo de problema, la descripción del incidente y cualquier archivo adjunto relevante.
- **Clasificación y asignación de la solicitud de soporte técnico:** Un supervisor o jefe de equipo recibirá las solicitudes y las revisará. Evaluarán la gravedad y la complejidad del problema y asignará la solicitud al técnico de soporte más adecuado. El técnico asignado recibirá una notificación y podrá comenzar a trabajar en la solicitud.
- **Diagnóstico y resolución:** El técnico de soporte trabajará en la solución del problema reportado por el cliente. Podrán registrar los pasos seguidos, las pruebas realizadas y cualquier solución implementada. Si se requiere una interacción adicional con el cliente, se podrán registrar notas y comunicaciones dentro del flujo de trabajo.
- **Revisión y aprobación:** Después de resolver el problema, el técnico de soporte enviará la solicitud al supervisor o jefe de equipo para su revisión y aprobación. El supervisor verificará la solución propuesta, realizará pruebas adicionales si es necesario y aprobará la resolución. Procediendo el flujo de la siguiente manera:
  - a. Si se aprueba, el flujo termina.
  - b. Si se requieren ajustes y este no es aprobado, se devuelve la solicitud al técnico de soporte para que realice las modificaciones necesarias.

A continuación, se presenta el BPD que modela el Proceso de Atención de Solicitud de Soporte Técnico.



Se pide automatizar el proceso detallado en el caso utilizando la herramienta Kissflow.