

## Proyecto No. 24

## SERVICIOS TECNOLÓGICOS

La empresa de consultoría "CON-SER-TEC" se dedica a ofrecer servicios de consultoría en Tecnologías de la Información y Comunicación para las pequeñas y medianas empresas. Ayudando a que sus clientes crezcan en sus respectivos mercados con un desarrollo tecnológico, ofreciéndoles servicios de capacitación, consultoría en tecnología y adquisición de servicios tecnológicos conforme a sus necesidades. La empresa tiene presencia en las ciudades de Guadalajara y Aguascalientes.

La empresa requiere tener un control sobre los diversos clientes a quien le ofrece servicios, siendo un problema el seguimiento que se le da a cada uno. Es decir, cada cliente tiene necesidades distintas y se les genera un expediente que contiene el diagnóstico de la empresa sobre necesidades de Tecnología de Información (T.I.), la propuesta y costos que se le ofertan y el o los servicios tecnológicos que contrata.

Estos expedientes los trabaja cada consultor y solo él es quien tiene la información. El primer problema se suscita cuando un cliente busca a su consultor, para solicitar alguna información o conocer acerca del avance o estado que guarda su servicio (consultoría o adquisición); la gerencia desconoce la situación se encuentra y no puede brindar al cliente la información al momento. Con estas situaciones se pierde tiempo y se invierten recursos incensarios, primero llamar al consultor para pedirle la información sobre el servicio y entonces poder regresarle la llamada al cliente y responder a lo que necesita.

El segundo problema se presenta con las capacitaciones y los capacitadores, organizar y controlar la información se lleva a cabo mediante herramientas ofimáticas, una o dos personas realizan la planeación conforme surja este tipo de servicio. Después se envía a gerencia para su aprobación y visto bueno, luego a los capacitadores. Pero cuando surge un movimiento (cambio, actualización o cancelación) por parte del cliente o del capacitador, éste se da a conocer por medio del correo electrónico y no se realiza la actualización en los archivos correspondientes. Al momento de realizar reportes o consultas sobre este servicio, ya no es la misma y se presta a confusiones y errores con los consultores para capacitaciones posteriores. Los errores van desde cruce con los capacitadores, hasta pasar fechas y horarios incorrectos.

El tercer problema es que la empresa le hace falta contar con un Sitio Web donde se pueda dar a conocer y aumentar su mercado a otras empresas al interior de la república mexicana. Busca el uso de las TIC's para ser un medio de comunicación con sus clientes y para que ellos conozcan los productos que ofrece la compañía, realicen consultas sobre el tipo de servicio que hayan contratado (capacitación o servicio tecnológico), respecto al estado que guarda.