

Proyecto No. 25

CONTROL DE INFORMACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO

El giro de la empresa SOPTEC-IT es la informática. Específicamente en la asesoría, instalación y mantenimiento de cableado estructurado y fibra óptica para redes de datos y voz. En esta empresa las áreas son:

- En VENTAS se concretan al servicio del cliente, sus necesidades y soluciones, se otorga una cita para llevar un registro de atención, seguimiento y trabajos realizados.
- En LEVANTAMIENTOS visitan físicamente las instalaciones donde se colocará la red y más adelante ellos entregan un croquis del tendido de red.
- En ADMINISTRACIÓN se revisa el expediente y analiza la propuesta del proyecto aceptado por ventas, posteriormente se informa a Compras sobre el proyecto para el seguimiento del correspondiente material a entregar para dicho proyecto. En esta área también se controlan los pagos, cuentas por cobrar, así como la revisión final. Y en su caso, costos extras por servicios adicionales o especiales.
- En COMPRAS-ALMACEN se provee el material para los proyectos, tomando en cuenta el tiempo de entrega, y costo del material. Se lleva el control de inventario, se realizan órdenes de compra, recepción y entrega de material.
- El área de INSTALACIONES se encarga de realizar y concluir con el proyecto en el tiempo acordado, dando un excelente servicio y calidad certificada.

La problemática se extiende a todas las áreas de la empresa, ya que no llevan una base de datos automatizada, todos sus registros son a mano. En el caso de los proyectos, las calendarizaciones son hechas en Excel.

Entre áreas no existen vínculos que permitan extraer información de una con otra.

Cada quien trabaja de manera separada y la comunicación es de persona a persona entre áreas. Debido a ello existe información duplicada, incompleta y retrasada a cerca de proyectos que la empresa tiene en puerta.

La atención al cliente es deficiente en virtud de que para conocer los avances y/o problemas en el proyecto, se tiene que consultar a alguna de las personas del departamento específico.

En particular el departamento de Inventarios maneja mucha información y no se tiene una base de datos de todos los materiales entrantes, salientes y existentes. Todas sus listas de precios y proveedores son a mano o por medio de una hoja de Excel.

Esto afecta la toma de decisiones, la imagen de la empresa, la comunicación entre áreas y el desempeño en tiempo y forma de los proyectos.