

DISMINUCIÓN DEL TIEMPO DE ATENCION EN EL SERVICIO POSTVENTA DE
LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA VERTIZE TECHNOLOGY.

MARLON HERNANDO GARCIA DAZA

CODIGO 1.094.248.177

TUTOR:

CARLOS JULIO ESPINEL VERA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PAMPLONA 05 NOVIEMBRE DEL 2015

DISMINUCIÓN DEL TIEMPO DE ATENCION EN EL SERVICIO POSTVENTA DE
LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA VERTIZE TECHNOLOGY.

MARLON HERNANDO GARCIA DAZA

CODIGO 1.094.248.177

PROPUESTA EN MODALIDAD PASANTIA CON EL FIN DE GESTIONAR
TRABAJO DE GRADO EN ESTA MODALIDAD PARA OBTENER TITULO COMO
INGENIERO INDUSTRIAL.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERIAS Y ARQUITECTURA
PROGRAMA DE INGENIERIA INDUSTRIAL
PAMPLONA 05 NOVIEMBRE DEL 2015

Nota de aceptación: El trabajo titulado Coordinación Del Servicio Postventa, Para Minimizar Tiempos De Atención A Los Usuario En La Empresa Networking Grupo S.A.S

Realizado por el estudiante Marlon Hernando García Daza cumple con todos los requisitos exigidos por la Facultad de Ingenierías Y Arquitectura para optar el título de Ingeniero Industrial.

Calificación

Firma Director del Proyecto

Agradecimientos

Expreso mis agradecimientos a mis padres Mercedes Daza Montes y Hernando García rozo que son las personas que me ha brindado su amor incondicionalmente, a mis tíos Leonor García y José de Jesús Ballesteros que siempre han estado en el momento en que más los necesito apoyándome en los momentos que me he sentido afligido, a cada uno de los docentes que con su conocimiento me han encaminado por la senda del camino ideal y a las personas que me rodean que han aportado ideas y fundamentos positivos para que la finalización de mis estudios sea todo un éxito.

Tabla de Contenido

<i>Agradecimientos</i>	4
1 INTRODUCCION	7
2 JUSTIFICACION	8
3 MARCO CONTEXTUAL	9
3.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA.....	9
3.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	10
3.3 MARCO REFERENCIAL O TEORICO	14
4 DIAGNOSTICO	16
5 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO	19
FUNCIONES ASIGNADAS AL PERSONAL DEL AREA POSTVENTA.	20
6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA	22
6.1 TITULO	22
6.2 OBJETIVOS	22
6.2.1 OBJETIVO GENERAL.....	22
7 PLAN DE TRABAJO	23
8 CRONOGRAMA.....	25
9 RESULTADOS E INDICADORES DE LOGRO.	26
ANALISIS DE LOS GRAFICOS.....	26
REPORTE GENERAL DE SEGUIMIENTO.....	27
ANALISIS GRAFICO # 1	27
SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE JULIO	28
ANALISIS GRAFICO # 2	28

SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE AGOSTO.....	29
ANALISIS GRAFICO # 3.....	29
SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE SEPTIEMBRE.....	30
ANALISIS GRAFICO # 4.....	30
SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE OCTUBRE	31
10 CONCLUSIONES	32
11. RECOMENDACIONES.....	33
Bibliografía	34
ANEXOS	35

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1	17
Ilustración 2	18
Ilustración 3	21
Ilustración 4	24
Ilustración 5	25
Ilustración 6	27
Ilustración 7	28
Ilustración 8	29
Ilustración 9	30
Ilustración 10	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 11	35
Ilustración 12	36
Ilustración 13	37
Ilustración 14	38
Ilustración 15	39
Ilustración 16	40

1 INTRODUCCION

La importancia del presente trabajo realizado en la modalidad práctica empresarial (pasantía) se ejecuta con el propósito de mantener estable en sistema de servicio post venta apoyado en la administración de centros autorizados de servicios (CAS) con la finalidad de brindar las herramientas necesarias para la satisfacción de los clientes en los tiempos estipulados de las políticas de garantía.

La finalidad de nuestros procedimientos es ubicar los productos de la nueva tecnología de la marca **Vertize** en competitividad con las grandes industrias tecnológicas y de esta manera posicionarnos en el mercado a nivel internacional logrando así el crecimiento a gran escala de la marca y de una u otra manera dando confiabilidad y respaldo de todos nuestros productos a cada uno de los clientes o compradores de productos tecnológicos **Vertize**.

En este documento se muestra como tal la problemática de la organización y los factores más influyentes que envuelven el ámbito laboral en el cumplimiento de cada una de las funciones del personal que allí labora, pero además se encuentra una plena disposición por parte de la alta gerencia para apoyar cada proceso y buscar posibles soluciones con miras a mejorar aspectos que perturban la satisfacción de un servicio de calidad, usando herramientas estructurados que apoyen a la eficiencia y eficacia de los procesos de gestión.

2 JUSTIFICACION

Durante el periodo de la pasantía el análisis actual en cuanto al manejo del servicio post venta de la empresa Vertize Technology se evidencia la problemática en la prestación de un servicio oportuno y de calidad de productos tecnológicos de la marca, esto genera cada día un mayor riesgo de insatisfacción entre demandantes de cualquier industria de ventas tecnológicas.

La información obtenida de funciones asignadas y áreas de trabajo dará una idea de los motivos, condiciones y causas para realizar las situaciones indicadas, se entiende que el equipo de trabajo del área post venta presenta problemas para solucionar y brindar apoyo en los seguimientos abiertos de manera oportuna, no se cuenta con herramientas de trabajo apropiadas para el soporte de equipos, la sistematización del inventario de repuestos no se encuentra actualizado, además de no contar con un manual de funciones estandarizado para cada una de las personas encargadas del área. Por ende se dará prioridad a los problemas internos que pueden ser de rápida gestión para su solución.

Razón por la cual es importante conocer el manejo actual de los procesos que permitan disminuir el efecto negativo de insatisfacción entre usuarios, brindando una estabilidad a nivel nacional y local apoyando así la economía empresarial de la industria tecnológica.

De tal manera este proyecto se realiza con el objetivo de minimizar tiempos de atención y costos empresariales, teniendo en cuenta que es de vital importancia realizar seguimiento de los productos en cada uno de los consumidores, ya sean minoristas o mayoristas.

3 MARCO CONTEXTUAL

3.1 RESEÑA HISTORICA DE LA EMPRESA

NUESTRA ORGANIZACIÓN

NETWORKING GROUP es una compañía propiedad del grupo Change Américas Colombia que produce, reacondiciona y comercializa tecnología de alto rendimiento y bajo costo.

Somos **VERTIZE**, una compañía propiedad de **CHANGE AMERICAS** que produce reacondiciona y comercializa tecnología de alto rendimiento y bajo costo.

Nuestros productos y la manera de comercializarlos nos convierte en la primera franquicia a nivel país enfocada en ofrecer productos tecnológicos a los mejores precios y con un respaldo garantizado. **VERTIZE** posee diferentes productos como portátiles, tabletas, celulares, productos para videojuegos, accesorios y con su propia marca, los cuales son comercializados en los almacenes franquiciados en todo el país y en los CAS (Centros Autorizados de Servicio), desde hace 6 años.

Contamos con tiendas franquiciadas Vertize y CAS (Centros de Servicio Autorizado) en las principales ciudades del país como Barranquilla, Tunja y Bogotá, en un modelo que genera un crecimiento sostenido y rentable, en el cual proporciona al franquiciado estabilidad económica y expansión rentable.

El modelo de franquicia que promociona **VERTIZE** hace que el franquiciado pueda comercializar los productos que están causando furor en el mercado y lo haga junto a una marca fresca, confiable y que se posiciona cada vez más.

No obstante, la oficina de franquicias de **VERTIZE** cuenta con profesionales especializados en administración, expansión rentable y un equipo comercial que acompaña y da el soporte necesario al franquiciado para guiarlo por el camino del éxito.

El acompañamiento que hacen los funcionarios **VERTIZE** al franquiciado va desde visitas para seleccionar el mejor sector en el cual se ubicará el local franquiciado, una comunicación permanente, hasta visitas a nivel nacional para monitorear y dar el soporte necesario al negocio.

La casa matriz de **VERTIZE** está ubicada en Bogotá, en el Centro Empresarial 98-28, en uno de los sectores más importantes para hacer negocios en la capital del país. Allí son recibidos los franquiciados de todo el territorio nacional para estudiar de cerca las estrategias que lleven a tener un mayor crecimiento y por ende una mayor rentabilidad.

3.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

LOGO CORPORATIVO



MISION

Somos una empresa enfocada a cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante el ofrecimiento de productos y servicios de calidad proporcionados por personal con actitud de servicio, mejora continua y liderazgo partiendo de nuestros valores, principios de ética y profesionalismo. Conformamos una empresa en busca de alto nivel de reconocimiento y rentabilidad que mediante la fabricación y comercialización de equipos tecnológicos, se posiciona como empresa líder en el sector tecnológico.

VISION

Convertirnos en una de las empresas más importantes y reconocidas a nivel nacional, buscando presencia en el ambiente global mediante el mantenimiento de productos, servicio e imagen de calidad y profesionalismo ante todos nuestros clientes.

VALORES:

EXCELENCIA EN EL LOGRO DE OBJETIVOS

La “excelencia en el logro de objetivos” es un valor determinante que nos demanda calidad, esfuerzo, empeño y coraje para lograr resultados exitosos en nuestro trabajo y por consiguiente, en la consecución de los objetivos que VERTIZE se ha trazado. Entregar el trabajo con oportunidad y sin errores, optimizando nuestros tiempos de entrega e imprimiendo nuestro mejor esfuerzo para obtener resultados de calidad.

Lograr reconocimiento de las personas y/o franquicias a las que brindamos servicios, por haber entregado un servicio de calidad.

ESPÍRITU CONSTRUCTIVO

Demostrar en todo tiempo y lugar una actitud positiva, emprendedora y optimista en y sobre nuestro trabajo, buscando sistemáticamente las soluciones y las decisiones en lugar de los problemas y las indecisiones, dentro del abanico de alternativas que presentan nuestros proyectos y tareas para su exitosa realización, sumándonos a la Misión que tenemos como empresa.

Actuar permanentemente con recta intención y buena fe en la ejecución de nuestros proyectos y tareas, buscando siempre las formas y métodos que aseguren los óptimos resultados de éxito, productividad y eficiencia.

RESPECTO A LOS DEMÁS

Sostener y promover permanentemente relaciones humanas cordiales, respetuosas y armoniosas con los clientes proveedores, jefes, colaboradores y compañeros de trabajo.

Valorar la solidaridad, el reconocimiento al talento de jefes de compañeros y el trabajo en equipo como las mejores estrategias de relación humana y laboral que coadyuvan a la productividad, al logro de objetivos y al éxito grupal y personal.

LEALTAD

Manifestar fidelidad y congruencia con la misión, filosofía y valores de la empresa en nuestro desempeño cotidiano e invertir hasta el tope de nuestra capacidad, talento y esfuerzo en el logro de los objetivos estratégicos de la misma, a través de las funciones, proyectos y tareas de nuestros particulares puestos de trabajo.

Demostrar hacia el interior y exterior de nuestro trabajo un sano y franco sentimiento de identificación, orgullo y defensa del nombre, prestigio e intereses de nuestra empresa, como muestra de fidelidad y sentido de pertenencia laboral y profesional.

EXCELENCIA EN EL LOGRO DE OBJETIVOS

Buscar la excelencia en el trabajo diario, alcanzando los niveles de calidad requerido por nuestros clientes, ofreciendo una atención esmerada que pueda distinguirnos como empresa, trabajando en todo momento con sentido de misión y sumando esfuerzos para alcanzar los objetivos que ha definido **VERTIZE**.

PROFESIONALISMO

Entregarnos plenamente a las tareas y responsabilidades que nos son encomendadas sin escatimar tiempo o esfuerzo y dando siempre lo mejor de nuestra capacidad.

Cumplir con los compromisos y retos del trabajo diario, imprimiendo en ello todos nuestros conocimientos y habilidades personales.

Involucrarnos a fondo en cada tarea con la motivación de que en ello se sustenta el crecimiento de nuestra empresa.

Asumir el compromiso que adquirimos al incorporarnos a la empresa, respecto a la realización de nuestro trabajo con gusto, optimismo y plenitud de entrega.

HONESTIDAD

Proceder con honradez e integridad en nuestras actividades diarias, buscando ser ejemplo para los demás.

Corresponder a la confianza que la empresa ha depositado en nosotros, observando una conducta recta y honorable en nuestras actividades cotidianas.

Respetar, cuidar y hacer un uso adecuado y racional de todos los valores y recursos técnicos, materiales, económicos e informativos que se nos han encomendado para la realización de nuestro trabajo.

3.3 MARCO REFERENCIAL O TEORICO

Las nuevas generaciones de consumidores informados e hiperconectados están cambiando los parámetros de interacción con las compañías. Las redes sociales y las tecnologías móviles, en el centro de la escena.

Cada franquicia es un poderoso canal para la organización, es un método eficiente y seguro de comercialización que permite establecer una **ALIANZA** a largo plazo con cada franquiciado en pro del desarrollo de un mismo negocio. Con estas franquicias, **VERTIZE TECHNOLOGY OUTLET** se compromete a gestionar múltiples beneficios enfocados a lograr las ventas y los objetivos comerciales de cada tienda: ceder la licencia de la explotación de la marca comercial **VERTIZE**, brindar conocimiento productivo y comercial propio del negocio, brindar capacitación técnica para los responsables comerciales de la tienda, incorporar la tienda franquiciada en el modelo de postventa centralizado para garantías, soporte, mantenimiento, quejas, peticiones y reclamos.

La confianza de los clientes en instituciones **TECNOLOGICAS** que privilegien un excelente mercado, ha marcado la transformación constante de los clientes potenciales, que a la fecha alcanzan dar crédito y mejor posicionamiento a las empresas de tecnologías. En este cambio constante, el futuro asoma la sustitución de marcas reconocidas por otro tipo de marca y dispositivos con nuevas características, especificaciones y precio o bien el uso de otro tipo de tecnología para el reconocimiento del usuario

4 DIAGNOSTICO

Actualmente, todos los productos que ingresan, ya sea por garantía o por soporte técnico, se someten a los tiempos institucionales establecidos para su reparación y devolución. (Por ley este tiempo no debe ser superior a treinta días calendario). De acuerdo con los Centros Autorizados de Servicio CAS, todas las solicitudes deben ser registradas en el sistema central de Bogotá; dichas solicitudes superan los límites legales vigentes generando descontento en los clientes sumado a las consecuencias que esto implica.

La empresa muestra las áreas que la componen, estas son:

- ✓ Área de planeación.
- ✓ Área de ventas.
- ✓ Área de mercadeo.
- ✓ Área de administración.
- ✓ Área de diseño.
- ✓ Área técnica y de mantenimiento
- ✓ Área de recursos humanos.

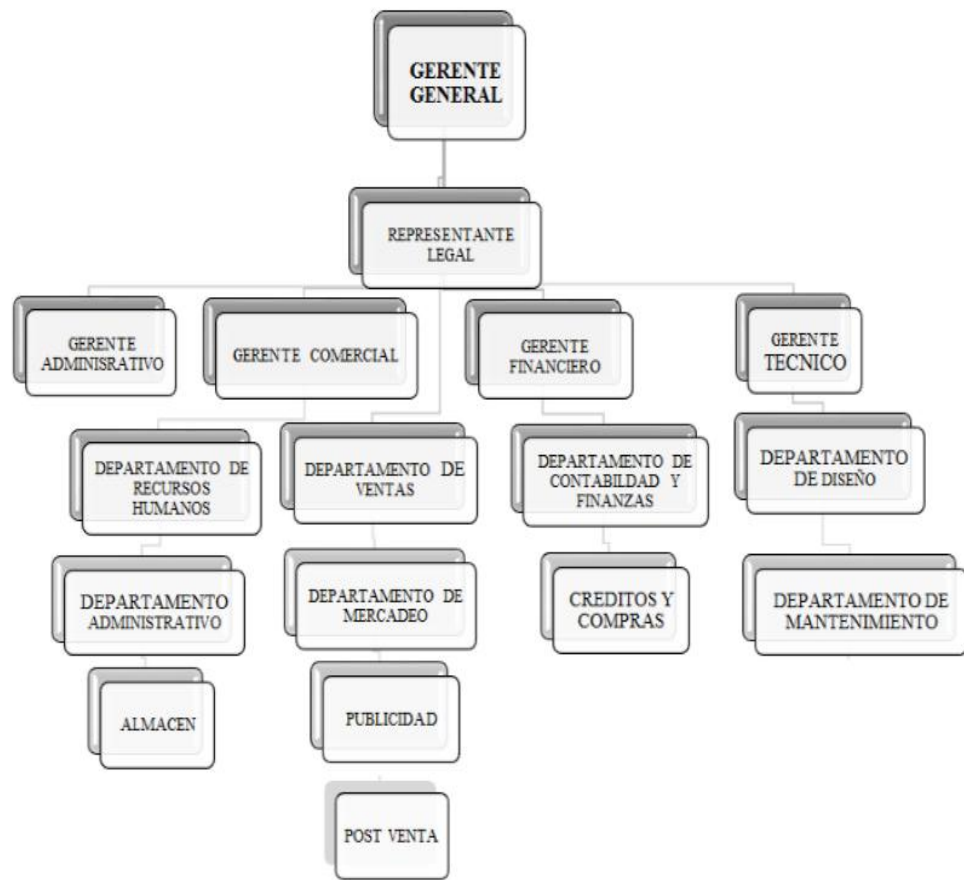


Ilustración 1

Se identifica que el grado de insatisfacción generalmente está dado por la demora en la atención del servicio post venta, por tal motivo se propondrá la estandarización de los procesos y la puesta en marcha de un plan de mejoramiento continuo soportado en el registro de la información, la eficiencia y eficacia de los métodos de atención al cliente.

MATRIZ DOFA

FACTORES INTENOS FACTORES EXTERNOS	LISTA DE FORTALEZAS F1 _COBERTURA DE SERVICIO A NIVEL NACIONAL F2 _CAPITAL HUMANO ESPECIALIZADO F3 _VARIEDAD DE PRODUCTOS	LISTA DE DEBILIDADES D1 _ESCASO PERSONAL EN EL AREA D2 _SISTEMATIZACION DEL INVENTARIO DE REPUESTOS. D3 _LA OFERTA DEL SERVICIO SATURADA CON LA DEMANDA
LISTA DE OPORTUNIDADES O1 _ADAPTACION A NUEVAS TECNOLOGIAS. O2 _ NUEVOS CANALES DISTRIBUCION O3 _ INVERSIONISTAS DISPUESTOS A INVERTIR	FO Proponer preparación del personal especializado, mediante capacitaciones periódicas (cada mes) logrando así la adaptación a nuevas tecnologías. (O1 ,F2)	DO Gestionar de manera oportuna la sistematización de la información para propiciar la adecuada distribución de la mercancía a los CAS. (O2 D2)
LISTA DE AMENAZAS A1 _COMPETENCIA CON OTRAS MARCAS A2 _MERCADO CAMBIANTE A3 _DEMANDA ALTA PARA SATISFACERLA EN EL TIEMPO.	FA Aprovechar el capital humano especializado para la estandarizar procesos y de esta manera prime el servicio que ofrece la Marca por encima de las demás. (A1, F2)	DA Propiciar la convocatoria de nuevos pasantes, de tal manera se satisfaga la alta demanda del servicio. (A1,A2,A3,D1,D2,D3)

Ilustración 2

5 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

La jornada laboral que se maneja de lunes a viernes de 9 am a 6 pm con 1 hora y 30 minutos para almuerzo distribuido así:

9:00 a 10:00 am. Revisión y actualización del sistema de seguimiento¹.

10:05 a 12:30 pm. Facturación de cambios por garantía.

2:00 a 4:00 pm. Remisión de repuestos y equipos para despacho a los diferentes CAS del país.

4:05 a 5:30 pm. Llamadas de Seguimiento a solicitudes ya resueltas.

5:30 a 6:00 pm. Exportación de seguimientos diarios para actualización de Tickets resueltos y nuevas entradas.

La oficina 204 se encuentra equipada por las diferentes áreas de la empresa, con una zona de reuniones y una sala de estar en la cual se generan comités para mejoramiento de procesos, delegación de funciones y tareas. La oficina consta de un área de 100 metros, ocupando el área de trabajo de Seguimiento Post Venta unos 4 metros cuadrados, equipada con los siguientes recursos.

- ✓ Mesa en forma de L (madera y vidrio)
- ✓ Computador de mesa.
- ✓ Impresora digital.
- ✓ Sistema de redes para internet con fibra óptica.
- ✓ Silla ergonómica.
- ✓ Soporte de documentación.
- ✓ Archivador de A-Z
- ✓ Computadora portátil.

¹ Sistema de Seguimiento implantado dentro del plan de mejoramiento estipulado para el presente trabajo de grado.

FUNCIONES ASIGNADAS AL PERSONAL DEL AREA POSTVENTA.

FUNCIONES	TAREAS
CONDICIONES PRIMARIAS	<p>Recepción del soporte en el módulo de registro.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Factura, validar fecha y número de documento. 2) La recepción del ticket debe contener: inventario, documentación del fallo reportado por el cliente y datos generales del cliente. 3) Verificar si es garantía o servicio, adicional notificar si no aplica garantía. 4) Firma del cliente de la aceptación de o reportado en el ticket.
PROCESO DE SOPORTE DESDE LA CENTRAL AL CAS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Asignación del responsable de soporte 2) Actualización del estado de servicio. 3) Contacto con el cliente para validación y notificación de novedades. 4) Actualización del estado de servicio, cuando solicitar autorización por parte del cliente para avanzar en las tareas que requieren pago.
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Diagnóstico de fallos:

TIEMPOS DE RESPUESTA	5 días hábiles 2) Reparación y/o solución: 10 días hábiles
DEVOLUCIONES	1) Franquicias y mayoristas: 2 semanas Calendario
CAS	<ol style="list-style-type: none"> 1) El CAS tiene entre 1 y 10 de cada mes para entregar el reporte de cobro del soporte del mes inmediatamente anterior. 2) Este se programara para pago entre los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. 3) Para este pago el área administrativa debe tener radicada la factura y la aprobación por parte del área de soporte postventa.

Ilustración 3

6 ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA

6.1 TITULO

DISMINUCIÓN DEL TIEMPO DE ATENCION EN EL SERVICIO POSTVENTA DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TECNOLOGÍA VERTIZE TECHNOLOGY.

6.2 OBJETIVOS

6.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Minimizar el tiempo de atención del servicio post venta en las franquicias Vertize Technology de Colombia.

6.2.2 OBJETIVO ESPECÍFICOS.

- ✓ Identificar el manejo actual del servicio post venta de los diferentes productos que ofrece la empresa Vertize Technology.
- ✓ Diseñar un manual de funciones del área encargada del servicio postventa.
- ✓ Proponer procesos que disminuyan el tiempo de atención a los usuarios.
- ✓ Crear el modelo de orden jerárquico de la empresa vertize technology (Organigrama)

7 PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	OBJETIVO	RECURSOS
Verificación del Estado de la Garantía	<ol style="list-style-type: none"> 1) Recepción del soporte en el módulo de registro. 2) Factura, validar fecha y número de documento. 3) La recepción del ticket debe contener: inventario, documentación del fallo reportado por el cliente y datos generales del cliente. 4) Verificar si es garantía o servicio, adicional notificar si no aplica garantía. 5) Firma del cliente de la aceptación de o reportado en el ticket. 	8-10 Minutos	Generar un soporte de seguimiento para documentar el proceso realizado.	<p>Red inalámbrica de internet. Software de creación de tickets.</p> <p>Registro de AZ para tener copia de proceso que se realiza.</p> <p>Impresora multifuncional.</p>
Proseo de Soporte Desde la Central al CAS	<ol style="list-style-type: none"> 1) Verificar CAS más cercano al cliente para su atención. 2) Asignación del CAS al cliente. 3) Creación de proceso en el sistema. 4) Seguimiento del proceso. 5) Permanente contacto con el encargado del CAS para 	10-15 Minutos	Generar registro y acompañamiento al usuario	<p>Red inalámbrica de internet. Software de creación de tickets.</p> <p>Teléfono fijo con línea nacional.</p> <p>Celular corporativo.</p>

	brindar la solución.			
Inventario de Repuestos	<p>1) Recepción de repuestos de equipos en bodega.</p> <p>2) Verificación y conteo de la mercancía.</p> <p>3) Registro y estado de la mercancía en sistema de soporte.</p> <p>4) Inventario semanal</p>	5-6 Días	Asignar el inventario de repuesto desde la central a los CAS, conociendo así los faltantes y sobrantes de los mismos.	<p>Bodega</p> <p>Montacargas</p> <p>Estantería</p> <p>Sistema para el soporte de Información</p>

Ilustración 4

8 CRONOGRAMA

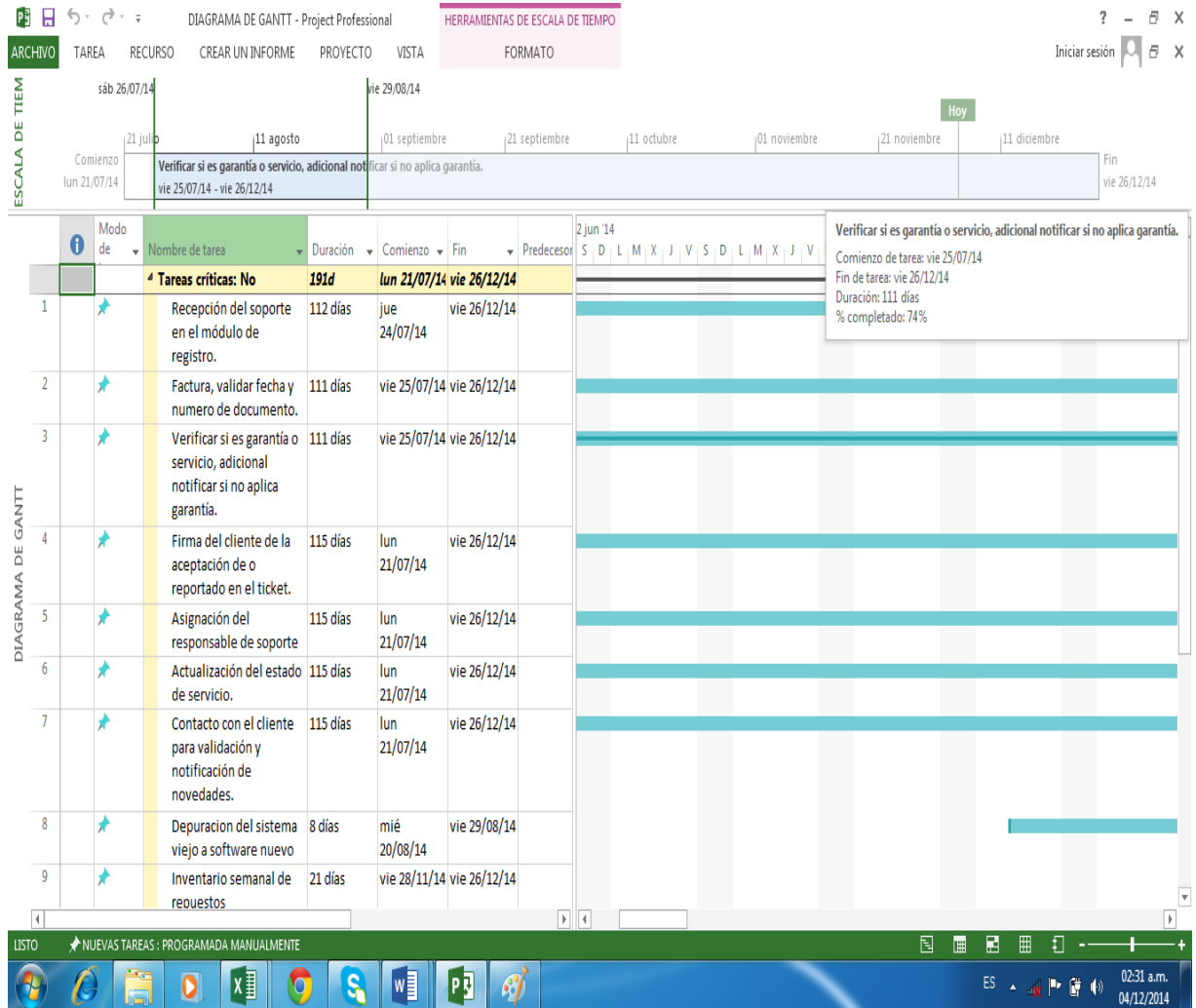


Ilustración 5

9 RESULTADOS E INDICADORES DE LOGRO.

Analizando resultados anteriores y lo propuesto en este proyecto se define como la matriz parcial y/o total de esta pasantía la disminución de procesos de garantía durante un tiempo establecido por el estatuto de normas y precauciones del consumidor.

ANALISIS DE LOS GRAFICOS

Para la tabulación de los datos se realizó un análisis individual de cada Centro de Servicio Autorizado (CAS) y una representación gráfica de ella misma, su cuantificación se realizó con el estadístico porcentaje cuya fórmula es:

$$\% = \frac{A \times 100}{B}$$

% = Tanto por ciento que se encuentra en el total del estudio.

A = Número de seguimientos llevados del cada usuario.

100 = Constante de la muestra

B = Total de Datos.

GRAFICO # 1

REPORTE GENERAL DE SEGUIMIENTO

Status	(Todas)
--------	---------

Cuenta de Id	MES				
Cas	MES OCTUBRE	MES AGOSTO	MES JULIO	MES SEPTIEMBRE	Total general
CAS AMERICAS	3				3
CAS ARMENIA	5	119	3	69	196
CAS MANIZALES	9	23		24	56
CAS PEREIRA	160	444	1	118	723
CAS TULUA	7			6	13
CAS TUNJA		2			2
SERVICIO AL CLIENTE				1	1
SOPORTE VERTIZE	16	38	2	32	88
Total general	200	626	6	250	1082

Ilustración 6

ANALISIS GRAFICO # 1

- ✓ En la anterior grafica observamos los diferentes centros de servicio a nivel nacional donde se le genera un ingreso a las garantías y/o soporte a solucionar de los procesos relacionados con los equipos netamente de la marca VERTIZE.

GRAFICO # 2

SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE JULIO

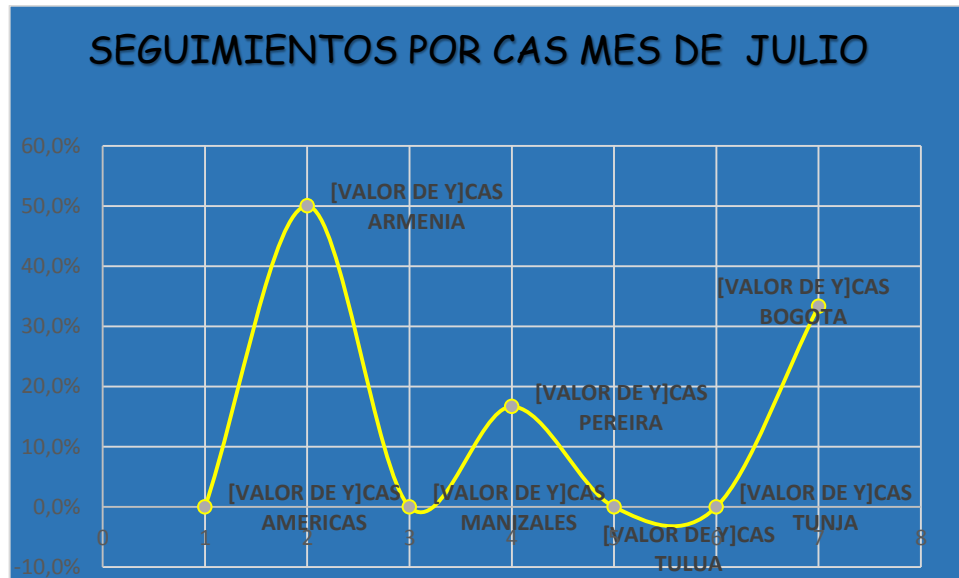


Ilustración 7

ANALISIS GRAFICO # 2

- ✓ En la siguiente grafica podemos llegar a la conclusión que el nivel más alto de incidencias se ve reflejado en el centro de servicio de Armenia con un 50% en el mes de julio del 2014.
- ✓ Por lo contrario vemos que en las ciudades como Tuluá, Tunja, Manizales y Cas Américas no se presentaron sucesos de inconformidad por los clientes, ubicando a Bogotá como el segundo Cas con más novedades en el mes.

GRAFICO # 3

SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE AGOSTO

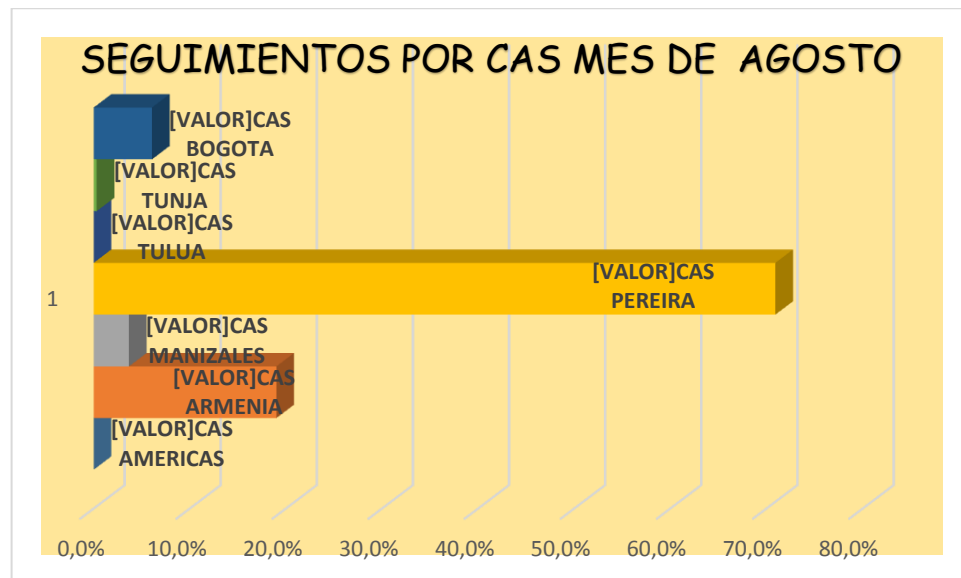


Ilustración 8

ANALISIS GRAFICO # 3

- ✓ Podemos decir que el centro de servicios autorizados de Pereira tuvo un incremento de en cuanto el ingreso de seguimientos con respecto al mes anterior en un 99,6%.
- ✓ Mientras que en los Cas de Tuluá y de Tunja no se presentaron novedades durante el mes en curso.

GRAFICO # 3

SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE SEPTIEMBRE

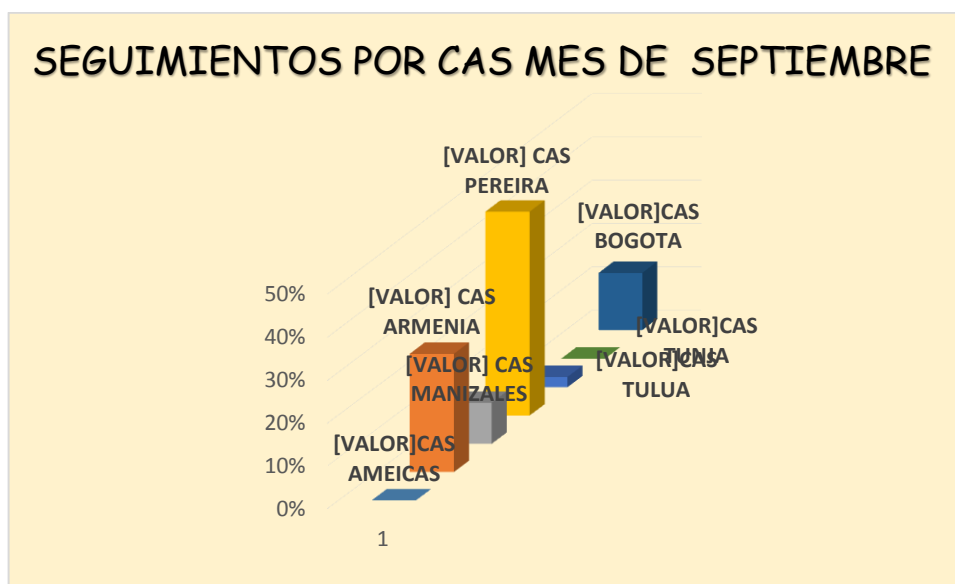


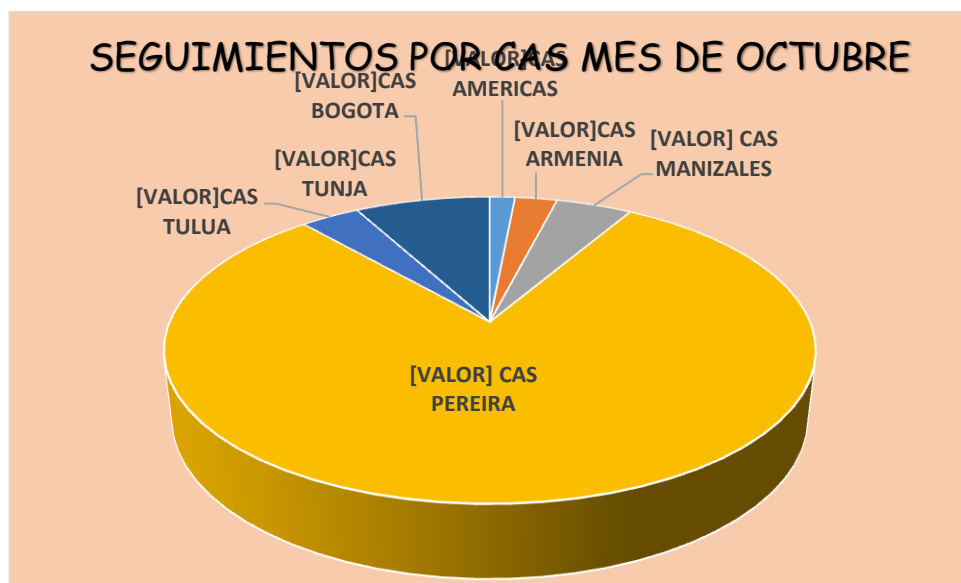
Ilustración 9

ANALISIS GRAFICO # 4

- ✓ Vemos que el Cas de Armenia se viene presentando una disminución de incidencias puesto que se ve reflejado en cuanto al ingreso de Tickets creando una deducción de con respecto del mes de julio con el 50% y en este mes con un 28% únicamente.

GRAFICO # 5

SEGUIMIENTOS POR CAS MES DE OCTUBRE



ANALISIS GRAFICO # 5

- ✓ En la relación de los meses estudiados se puede evidenciar que el Cas de Pereira viene reafirmando que es el Centro de Servicios donde se reciben más garantías a nivel nacional.

10 CONCLUSIONES

- ✓ Se identificó el servicio que se brinda a cada uno de los productos de la marca y se pudo evidenciar que se presta de manera eficiente para ciertos productos específicos, como por ejemplo las tabletas y los computadores portátiles.
No siendo así para otros productos como los celulares.
- ✓ Se conoció que para la mayoría de los usuarios el servicio postventa que se presta por parte de Vertize se da de manera poco oportuna.
- ✓ Se verifico que los centros autorizados de servicio proporcionan el apoyo necesario para brindar acompañamiento a los seguimientos de usuarios.
- ✓ Se propuso la gestión de un proceso que se lleve a cabo para cumplir los requerimientos mínimos en la atención de los usuarios en los tiempos estipulados.

11. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda gestionar alianzas estratégicas entre la organización y pasantes de Instituciones educativas creando convenios de cooperación mutua.
- ✓ Cumplir adecuadamente con el manual de funciones por parte de las personas encargadas del área postventa.
- ✓ Brindar capacitaciones periódicas sobre las tareas a desempeñar por cada uno de los miembros de la organización.

Bibliografía

<http://vertize.net/helpdesk/admin/reports.php?time=3&w=1&datefrom=07%2F01%2F2014&dateto=11%2F27%2F2014&type=ecx4&token=ac5fb1f13f402bc82584ada1f7529372fdb05391>.

<http://vertize.net/soporte-vertize>

Microsoft Excel 2010

Project Web APP

<http://vertize.net/index.php?content=soporte-vertize&action=crear-solicitud>

<http://www.vertize.net/>

<http://www.vertizeonline.com/>

ANEXOS

The screenshot shows a navigation bar with icons for Inicio, Usuarios, Categorías, Respuestas predeterminadas, Informes (Reports), Configuración, Perfil, Correo (0), and Cerrar sesión. Below the navigation bar, there are two buttons: "Ejecutar informes [?]" and "Exportar tickets [+]". The main form area contains a date range selector with radio buttons for "Este mes (Noviembre)" and "De 07/01/2014 para 11/27/2014". Below this is a "tipo de informe:" dropdown menu set to "Tickets por mes". A yellow "Mostrar informe" button is located at the bottom of the form.

Julio 1, 2014 - Noviembre 27, 2014

Mes	Nuevos tickets	Abierto	Resuelto
Julio 2014	217	0	217
Agosto 2014	54	0	54
Septiembre 2014	1	0	1
Octubre 2014	0	0	0
Noviembre 2014	0	0	0
Totales	272	0	272

Powered by [Help Desk Software HESK](#) - brought to you by [Help Desk Software SysAid](#)

Ilustración 10

Tickets abiertos

[+ Nuevo ticket](#)

No han sido encontrados tickets sin resolver

» **Mostrar tickets**

Estado:
 Nuevo
 Esperando respuesta
 Entregado
 Respondido
 Resuelto
 En progreso
 En espera

Prioridad:
 * Critico *
 Alto
 Medio
 Bajo

Mostrar:
 Asignado a mí
 Tickets sin asignar
 Asignado a los demás
 Solo tickets etiquetados

Ordenar por:
 Prioridad
 Tema
 Actualizar
 Estado
 Nombre

Agrupar:
 No Agrupar
 Categoría
 Propietario
 Prioridad

Categoría:

Mostrar:
 tickets por página

Orden:
 ascendente | descendente

Opciones:
 No forzar entradas criticas en la parte superior
 Dejar como "Mi vista por defecto" ([restablecer la vista predeterminada](#))

[Mostrar tickets](#) | [Menos opciones](#)

» **Buscar un ticket**

Buscar:
Buscar en:

[Buscar ticket](#) | [Más opciones](#)

Remove "Powered by" statement

[Mensaje oculto](#)

Una gran cantidad de esfuerzo, tiempo y dinero fue en el desarrollo de HESK. Por favor, apoya el proyecto HESK para comprar una licencia que eliminará también los enlaces *Powered by Help Desk Software HESK™* de su servicio de soporte. [Haga click aqui para más información](#)

[Ejecutar informes \[?\]](#)
[Exportar tickets \[+\]](#)

Intervalo de fechas:
 Este mes (Noviembre) ▼
 De 07/01/2014 para 11/27/2014

tipo de informe: Tickets por categoría ▼

[Mostrar informe](#)

Julio 1, 2014 - Noviembre 27, 2014

Categoría	Tickets	Abierto	Resuelto	Respuestas (Todos)	Respuestas (Equipo)
General	268	0	268	840	822
web	0	0	0	0	0
Telefonico	4	0	4	20	18
Totales	272	0	272	860	840

Powered by [Help Desk Software HESK](#) - brought to you by [Help Desk Software SysAid](#)

Ilustración 12

Helpdesk BETA

Solicitudes en proceso

Mostrar resultados

Buscar solicitud

Id	Tiempo	Nombre	Apellido	Estado	CAS	
891	60d08h	MARIA MERCEDES (1716)	OSPINA	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
928	55d13h	NUBIA	LOPEZ	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
962	49d06h	JENIFFER	POSSO	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
981	42d15h	ALBA LUCIA	JIMENEZ CASTRO	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
1009	42d07h	LEDY LORENA	ARENAS	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
1076	34d05h	MARIA FLORENTINA	VALENCIA	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
1077	34d05h	MARTHA ELENA	ARVELAEZ GIRALDO	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
1095	27d08h	JORGE	GRAJALES	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
1149	14d15h	BLANCA (0711)	DIAZ GAVIRIA	En espera (CL)	CAS PEREIRA	Q
413	105d14h	ARA	ARA	En espera (CL)	SOPORTE VERTIZE	Q

Resultado 1 a 10 de 24

<< 1 2 3 >>

Crear solicitud

Solicitudes en proceso

Solicitudes cerradas

Respuestas predeterminadas

Cambiar contraseña

Salir

Gestión de Inventarios

Ingreso de referencias

Transferencias

Ilustración 13

Helpdesk BETA

Crear una nueva solicitud

Nombre*

Ingrese su nombre completo

Apellido*

Ingrese su apellido

Tipo de documento*

Seleccione...

No. de Documento*

Email*

Ingrese su dirección de correo electrónico

Teléfono*

Indíquenos su teléfono de contacto

¿En cual ciudad vive?*

Seleccione...

Dirección*

Indíquenos su dirección de residencia

Crear solicitud

Solicitudes en proceso

Solicitudes cerradas

Respuestas predeterminadas

Cambiar contraseña

Salir

Gestión de Inventarios

Ingreso de referencias

Transferencias

Ilustración 14

Producto*
Selecione... ▼

Punto de Compra*
Selecione... ▼

Fecha de Compra*
Indíquenos el número de su factura

No. de Factura*
Indíquenos el número de su factura

No. de Serial*
Número de serial

Describa brevemente su problema*
Describa brevemente su problema...

Origen de la solicitud
Selecione... ▼

Adjuntar archivo
[Seleccionar archivo](#) | Ningún archivo seleccionado
Usted puede adjuntar un archivo en caso de considerarlo necesario.
(Archivos permitidos JPG, PNG, PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX).
Tamaño máximo 1 Mb.

[Crear solicitud](#)

Ilustración 15