

Tabla de Contenido

Capítulo 1: Introducción.....	1
1.1. Antecedentes.....	1
1.1.1. Contexto general de la empresa.....	1
1.1.2. Estructura organizacional.....	2
1.1.3. Viaje del cliente.....	4
1.1.4. Contexto del área donde se desarrollará el proyecto.....	4
1.2. Problema y justificación.....	5
1.3. Objetivo y resultados esperados del proyecto.....	10
1.3.1. Objetivo.....	10
1.3.2. Resultados esperados.....	10
1.3.3. Alcance.....	10
Capítulo 2: Marco Teórico y Metodología.....	12
2.1. Marco teórico.....	12
2.1.1. Calidad en los servicios.....	12
2.1.2. Planeación, control y mejoramiento de la calidad.....	13
2.1.3. Satisfacción del cliente.....	14
2.1.4. Experiencia del cliente.....	14
2.1.5. Factores de éxito de un modelo SaaS.....	15
2.2. Metodología.....	16
2.2.1. Entender la situación actual.....	16
2.2.2. Benchmark.....	17
2.2.3. Rediseño y propuesta de solución.....	17
2.2.4. Evaluación del proyecto.....	18
Capítulo 3: Estudio situación actual.....	19
3.1. Situación AS IS.....	19
3.1.1. Equipos y dotación de la Gerencia de Soporte.....	19
3.1.2. Herramienta utilizada y canales de comunicación.....	19
3.1.3. Características generales de un ticket.....	20

3.1.4. Segmentación de la atención	22
3.1.5. Proceso de atención de tickets generados por chat.....	23
3.1.6. Caracterización de la demanda de tickets	26
3.1.7. Segmentación de clientes demandantes de soporte.....	28
3.1.8. Productividad de los consultores.....	33
3.2. Experiencia de clientes y necesidades detectadas	37
3.3. Principales descubrimientos y puntos críticos	40
Capítulo 4: Benchmark	42
4.1. Competencia nacional	42
4.2. Competencia internacional	44
Capítulo 5: Propuesta de rediseño	46
5.1. Direcciones de cambio	46
5.2. Solución	48
5.2.1. Nueva estructura del área: Equipos y funciones	48
5.2.2. Interacción entre los equipos del área	52
5.2.3. Dotación y proyección de los equipos.....	54
5.2.4. Rediseño del flujo de consultas.....	58
5.2.5. Soporte proactivo	63
5.2.6. Soporte diferenciado y SLAs del servicio	64
5.3. Tecnologías habilitantes	67
5.4. Plan de gestión del cambio.....	70
Capítulo 6: Evaluación del proyecto	72
6.1. Impacto de la solución	72
6.2. Evaluación económica.....	73
6.2.1. Beneficios	74
6.2.2. Costos.....	77
6.2.3. Flujo de caja.....	79
Capítulo 7: Conclusiones.....	81
7.1. Resultados esperados	81
7.2. Reflexión y recomendaciones a la empresa.....	82

Bibliografía.....	84
Anexos.....	85