



SISTEMA PARA LA GENERACION, CONTROL Y SERVICIO AL CLIENTE

Jesus Eduardo Martinez Rodriguez¹ y Maria Mayela Garay Hernandez²

1 Instituto Tecnológico de la Laguna, 2 Instituto Tecnológico de Torreón. eddy.dimas@gmail.com

El seguimiento del cliente una vez que se ha hecho una venta le permite lograr nuevas compras, un buen servicio de atención al cliente es fundamental para hacer prosperar una empresa. La Empresa "CNC SUMINISTROS EN INGENIERIA DEL NORTE" contaba con un problema en particular que no podía seguirse expandiendo, era la tardía y costosa respuesta para los clientes en lo que respecta al Soporte Técnico, lo cual era notable con las constantes quejas y decremento de las ventas. El cliente ingresaba al establecimiento con un objetivo, encontrar la maquina o servicio que buscaba y además obtener un buen trato; como no lo encontraba se retiraba y difundía comentarios negativos sobre la empresa. Ante tal problemática, se propuso como una alternativa viable de solución el utilizar un sitio web, el cual permita a la institución realizar la recepción y procesamiento de peticiones, quejas y reclamos a través de su página web. Lo anterior beneficiara a la entidad ya que prestaría un mejor servicio a sus usuarios, mediante la automatización de procesos y seguimiento a las solicitudes recibidas, mejorar su imagen al ofrecer sistemas vía internet. Mientras para los usuarios experimentarían procesos de respuesta desde cualquier lugar al poder tener información sobre el estatus de la situación que ha enviado con la propuesta de un canal de comunicación con la entidad y facilitar el proceso de seguimiento que envía a la entidad.

La capacidad de respuesta, acompañamiento permanente y calidad del soporte técnico forman parte de uno de los pilares fundamentales de la credibilidad y satisfacción que los clientes perciban de una organización. Esta oferta permitirá una mejor planificación y ejecución de las actividades establecidas de respuesta al cliente en características diferenciales y procesos enfocados a mejoras continúa.