

CREACION DEL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TECNICO EN ANNAR HEALTH

Nombre de los estudiantes

Ariel Camargo Calvo
CC 72.274.552,
Código estudiantil: 2021214937805
Correo institucional: ariel.camargo@unisimon.edu.co

Ángel Alejandro Guerrero Gutiérrez
CC 72.357.534,
Código estudiantil: 2021214936281
Correo institucional: angel.guerrero@unisimon.edu.co

Trabajo de Investigación o Tesis Doctoral como requisito para optar el título de
Especialista en Gerencia de Proyectos
Tutores
Ing. Carlos Regalao Noriega

RESUMEN

En este proyecto tendrá como objetivo la creación del departamento de soporte técnico de ANNAR HEALTH en el vecino país de Ecuador ya que hemos evidenciado una deficiencia en la atención oportuna en el soporte técnico de las compañías; esto conlleva a una baja competitividad para los usuarios en escoger sus prestadores idóneos los cuales generen un plus en los tiempos de entrega y satisfacción de las tecnologías y equipos. Los precios de servicios (soporte) son muy altos ya que la casa matriz terceriza los servicios y generando poco control a los resultados esperados y satisfacción del cliente.

Por lo tanto, nuestro departamento de soporte técnico se inclinará a brindar una atención integral a la solución del problema que tenga los clientes potenciales por medio de las herramientas bitrix24 y trello contactamos la optimización de los procesos de atención con las casas matriz y el cliente final y así tener un verdadero acompañamiento y seguimiento a los equipos postventa.

Es por esta razón que en todas las fases del proyecto se iba verificando con los stakeholders y realizando los cambios pertinentes sin alterar los costos del proyecto y satisfacer las necesidades de los involucrados mediante estas metodologías ágiles. Apoyándonos en diagramas Ishikawa, técnica 5w y 2h para así tener controlados las variables que se podían salir de control en el momento de la ejecución.

Todo esto nos hace más competitivos y con mayor aceptación en Latinoamérica por que será una marca posesionada en varios países de la región por al comparar la curva costo beneficio seremos la mejor alternativa teniendo en cuenta nuestro esfuerzo a la protección del medio ambiente, minimizando, controlando y mitigando los impactos negativos ambientales generados a través de la ejecución de nuestras actividades, mediante la aplicación de programas de gestión que a su vez permiten prevenir la contaminación del ambiente apoyándonos en el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Nos comprometemos a proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, a prevenir los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, gestionando eficazmente los riesgos dando cumplimiento a nuestros objetivos que se encuentran enmarcados en identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles mediante la mejora continua, dando cumplimiento a la normatividad vigente, contribuyendo al bienestar físico y mental de nuestros colaboradores, contratistas, subcontratistas y proveedores hacia una cultura de seguridad.

Al finalizar encontramos la viabilidad de la creación del departamento ya que las normativas vigentes en salud del país de Ecuador son muy flexibles y poco tediosa en la implementación y habilitación de empresas del sector salud. Asimismo, Cubrir las necesidades generadas por el portafolio ofertados por la empresa en la prestación de servicio postventa en ingeniería y asesoría de aplicaciones de las diferentes tecnologías en equipos médicos de diagnósticos.

También cabe destacar, que al realizar el presupuesto del proyecto nos generó valores ganado fase a fase el cual fue satisfactorio para los interesados lo cual hace más atractivo y confiable el proyecto y de fácil replicación e implementación en otra zona sabiendo de un éxito rotundo en su ejecución.

Palabras claves: casa matriz, bitrix24, trello, stakeholders, ANNAR HEALTH.

- https://es.wikipedia.org/wiki/Empresa_matriz#
- https://www.bitrix24.co/?qclid=EAlaIqobChMIm4CBmsHg-AIVkOuzCh3QMg4dEAAAYASAAEgK2MfD_BwE
- Constitución ecuatoriana art361
- Ley orgánica de salud art6 item24

ABSTRACT

This project will aim to create the technical support department of ANNAR HEALTH in the neighboring country of Ecuador as we have shown a deficiency in timely attention in the technical support of companies; this leads to low competitiveness for users in choosing their ideal suppliers that generate an advantage in delivery times and the satisfaction of technologies and equipment. The prices of the services (support) are very high as the parent company outsources the services and generates little control over the expected results and customer satisfaction. Therefore, our technical support department will be inclined to provide a comprehensive attention to the solution of the problem that potential customers have through the bitrix24 and trello tools we contact the optimization of care processes with companies' matrices and the final customer and thus have a true accompaniment and follow-up to the aftersales teams.

It is for this reason that in all phases of the project was checking with stakeholders and making the relevant changes without altering the costs of the project and meeting the needs of those involved through these agile methodologies. Relying on Ishikawa diagrams, 5w and 2h technique to have controlled variables that could get out of control at the time of execution.

All this makes us more competitive and with greater acceptance in Latin America because it will be a brand owned in several countries of the region by comparing the cost benefit curve we will be the best alternative taking into account our effort to protect the environment, minimizing, controlling and mitigating the negative environmental impacts generated through the execution of our activities, by implementing management programmers which in turn enable the prevention of environmental pollution by supporting compliance with the applicable legal requirements.

We undertake to provide safe and healthy working conditions, to prevent incidents, accidents at work and occupational diseases, effectively managing risks by complying with our objectives of identifying hazards, assessing and assessing risks and establishing the respective controls through continuous improvement, complying with current regulations, contributing to the physical and mental well-being of our employees, contractors, subcontractors and suppliers towards a culture of safety.

At the end we find the feasibility of the creation of the department since the current regulations in health of the country of Ecuador are very flexible and little tedious in the implementation and empowerment of companies in the health sector. Also, cover the needs generated by the portfolio offered by the company in the provision of after-sales service in engineering and consulting

Applications of different technologies in medical equipment Diagnostics.

It should also be noted that in making the budget of the project generated us values gained phase by phase which was satisfactory for stakeholders, which makes the project more attractive, and reliable and easy replication and implementation in another area knowing of a resounding success in its execution.

Keywords: parent company, bitrix24, trello, stakeholders, ANNAR HEALTH.