

DISEÑO DE EXPERIMENTOS APLICADO AL SOPORTE TÉCNICO TELÉFONICO DE UNA ARMADORA AUTOMOTRIZ EN MÉXICO

Ing. Juan Manuel Pérez Santos, Dr. Luis Cuautle Gutiérrez
UPAEP

juanmanuel.perez@upaep.edu.mx

luis.cuautle@upaep.mx

Resumen

Dar soporte técnico por teléfono es una tarea difícil sobre todo cuando el problema no es asignado al asesor técnico adecuado. Los centros de asesoría o soporte técnico tienden en la actualidad a tener distribuidores automáticos de llamadas, en los que la selección del asesor telefónico solo depende de la disponibilidad de los asesores en turno. Tener una selección previa adecuada puede conducir a la solución adecuada que permita ahorrar tiempo-dinero y dar al cliente un servicio de mejor calidad.

El soporte técnico de una armadora automotriz conocida es el encargado de ayudar a los técnicos mecánicos de su red de concesionarios con los diferentes problemas que surgen al intentar reparar un automóvil. Este servicio se mide por el tiempo que toma el asesor técnico para proporcionar la información adecuada que lleve a resolver el problema.

La propuesta de este diseño de experimentos es aplicar un diseño de bloques completos al azar (DBCA) que se centrará en 2 factores (marca y asesor técnico), el propósito es verificar qué influencia tienen estos factores y de existir ésta saber también qué factores son estadísticamente iguales lo cual conducirá a un mejor criterio de enrutamiento de las llamadas de asesoría.

Palabras Clave

Diseño de experimentos

Diseño de Bloques Completos al Azar