

# Quality Assurance & Business Relationship Management

## PERSPECTIVA DEL SERVICIO



Subdirección de Arquitectura y QA de Proyectos

Vía Magna 25 Piso 10, Interlomas C.P. 52785, Huixquilucan, Estado de México

[www.mainbit.com.mx](http://www.mainbit.com.mx)

1

## PERSPECTIVA DE SERVICIO

Cliente	Proyecto	Fecha

<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>					
En la escala propuesta, 1 el representa un servicio deficiente, y 5 un servicio eficiente					
	1	2	3	4	5
1.- ¿Cómo valora la atención que le brinda su Administrador de Proyecto?					
2.- ¿Cómo considera el nivel de atención que le proporciona nuestra mesa de servicios?					
3.- ¿Cómo evaluaría el servicio de soporte técnico en sitio que se le brinda?					
4.- ¿Cuándo algún equipo requiere reparación y se requiere cambio de partes, como considera el tiempo de sustitución de la mismas?					
5.- ¿Cómo considera que se está llevando a cabo la administración de los activos del proyecto?					
6.- ¿Cuándo por el alcance del proyecto, se requiere altas o reubicaciones de equipo, como considera el tiempo de entrega de estos?					
7.- ¿En caso de que por el alcance del proyecto, se tenga equipos instalados en el Interior de la República, como considera usted, el servicio que se le brinda en esas localidades?					
8.- ¿En caso de que por el alcance del proyecto, se tengan soluciones tecnológicas operando que son administradas por nuestro personal, como considera usted que se le está brindando este servicio?					
Comentarios					

<b>CAPACIDADES Y HABILIDADES DE LOS RECURSOS HUMANOS</b>					
Escala 1.-Escasos 2.- Básicos 2.-Adecuados 4.- Buenos					
	1	2	3	4	
1.- ¿Del personal de soporte técnico considera que tiene los conocimientos necesarios para dar solución a los incidentes que se le asignan?					
2.- ¿Su administrador de Proyecto considera usted que tiene la habilidad y los conocimientos para entender sus requerimientos y darle solución a las mismas?					
3.- ¿Del personal que le atiende en nuestra mesa de					




servicios, cómo calificaría los conocimientos y habilidades de los mismos?					
4.- ¿En caso de haber interactuado con nuestro personal de procesos, considera usted que tienen los conocimientos y habilidades para atender las necesidades de esta materia para el proyecto?					
5.- ¿En caso de que por el alcance del proyecto, se cuente con Herramientas Tecnológicas operando, como considera usted los conocimientos del personal que las Administra?					
Comentarios					
<b>RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE</b>					
<b>ATENCION AL CLIENTE</b>					
	0	1-2	3-4	4-5	6 o +
1.- ¿En los últimos 3 meses podría indicarnos el número de visitas que le ha realizado su Administrador de Proyecto?					
2.- ¿En los últimos 3 meses podría indicarnos si ha venido a visitarlo alguno de nuestros Directores o Subdirectores que son los encargados de la operación diaria de los proyectos?					
<b>SEGUIMIENTO CON EL CLIENTE</b>			<b>SI</b>		
3.- ¿Cuándo le ha solicitado a su Administrador de Proyecto, algún tipo de requerimiento especial este ha sido solucionado en las fechas comprometidas			<b>NO</b>		
4.- ¿Cuándo ha escalado algún requerimiento o problemática en particular a algún Subdirector o Director de acuerdo al escalamiento Jerárquico, estos han sido atendidos o solucionados en las fechas comprometidas?					
5.- ¿Cuándo estos requerimientos o problemáticas no son resueltos en los tiempos acordados, recibe retroalimentación de lo que está ocasionando los retrasos?					
Comentarios					

Levantamiento QA&BRM  
Nombre y firma

CLIENTE  
Nombre y firma