

**PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS**



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Nombre del Proyecto	CENTRO DE SOPORTE TÉCNICO REGIONAL
Breve descripción del Proyecto	Para posicionarse como proveedor de tecnología, en el mercado Latinoamericano, es necesario proveer un servicio de real valor añadido, que el cliente pueda valorar y que permita aprovechar el potencial de la tecnología ofrecida. Para lo anterior es fundamental contar con un Centro de Soporte Técnico que permita brindar asistencia técnica a través de los medios de comunicación remotos disponibles (telefonía, mensajería instantánea, etc...). Como resultado, Memory Computación, L&A y Siderys decidieron aunar esfuerzos para definir e implementar un modelo de negocio que permita obtener un producto/servicio competitivo para potenciar la incorporación de las TIC en las Pyme's de la región. Las tres empresas decidieron aprovechar la experiencia de un Call Center de nivel internacional para montar una Mesa de Ayuda, para que adecuando su metodología de trabajo e infraestructura tecnológica a las necesidades de las Pyme's Latinoamericanas, estas empresas puedan recibir un servicio técnico de primer nivel. El proyecto propuesto busca incrementar la competitividad de Memory Computación, L&A y Siderys a través del desarrollo de nuevos procesos de negocio en el área de Soporte Técnico a clientes, al tiempo que se genera
Conglomerado	Software
Tipo de Proyecto	Cerrado
Proponente/s	Memory Computación
	L&A
	Siderys SRL
Responsable	Memory Computación
Teléfono/Celular	709 95 55
email	roni@memory.com.uy
Cargo	Director

**PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS**



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Alineación con PRC	<p>La implementación de un Centro de Soporte Técnico para las PyME's de Latinoamérica busca: <input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p>1) Incorporar la tecnología de punto en el área de telecomunicaciones para la asistencia remota a cliente; <input type="checkbox"/></p> <p>2) Generar cambios en la forma en que se brinda el soporte técnico a clientes, logrando llegar a ellos a través de una mesa de ayuda que permita optimizar el proceso de entrega de productos y servicios; <input type="checkbox"/></p> <p>3) Implementación de un Centro de Soporte Técnico de alcance regional; <input type="checkbox"/></p> <p>4) Capacitar a los técnicos asignados al Soporte Técnico a clientes en habilidades de gestión de clientes internacionales, de forma de bajar las barreras que se pueden generar por las diferencias idiomáticas y culturales; <input type="checkbox"/></p> <p>5) Modificar el proceso tradicional de soporte técnico para posibilitar su internacionalización (nuevas formas de gestionar los procesos tradicionales)</p>
---------------------------	---

Fecha de Inicio	Fecha Finalización	Duración (meses)
01/01/2008	01/08/2008	7

Porcentaje de cofinanciamiento solicitado al PACC	60%		
Costo total previsto	Aporte PACC	Aporte Beneficiarios	Otros aportes
73.150	43.890	29.260	
100%	60%	40%	

Cédula de Identidad	Nombre	Dirección	En representación de
1.919.592-1	Roni Lieberman	Bv. Artigas 1348	Memory Computación
.233-7 / 1.712.0078-0	Alvaro Regalado / Leonardo Borzillo	Andrés Latorre 5236	L&A
1.913.964-0	Fabián Imaz	Pablo de María 970 depto 5	Siderys SRL

**PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS**



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Objetivos, Indicadores y forma de verificación

Indicadores para evaluar una vez ejecutado el proyecto, si se alcanzaron el propósito los productos esperados

	Síntesis Objetivos	Indicadores	Verificadores
Propósito (objetivo general)			
1	Conformar un servicio de Mesa de Ayuda para promover la incorporación de la tecnología de la información en pequeñas y medianas empresas de América Latina, que simultáneamente promueva la competitividad de Memory Computación, L&A y Siderys como proveedores de tecnología para Pyme's.		
Productos (objetivos específicos)			
1	Plataforma de Servicios Remotos instalada	Puestos de trabajo operativos	Facturación del proveedor e inspección ocular de los puestos de trabajo
2	Plan de Formación en Calidad de Atención al Cliente para Técnicos de Soporte	Documento de Plan de Formación	Documento de Plan de Formación
3	Implementación del Plan de Formación para Técnicos	Planillas de Asistencia de Técnicos	Evaluación de los Cursos Dictados
4	Realización de práctica de los técnicos capacitados en la Mesa de Ayuda implementada	Práctica Realizada	Entrevista a Técnicos

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Resumen Ejecutivo

Explicitar en forma clara y sintética: Fundamentación del proyecto, Riesgos y mitigación, Descripción de las actividades y costos (elegibles, realistas, tangibles y verificables), Procedimientos de adquisiciones (competencia y transparencia sin perder eficiencia), Organización para la ejecución (capacidad de las instituciones y personas involucradas en la ejecución), Capacidad financiera (para aportes de contrapartida y ante eventualidad de desfases entre egresos y subsidios), Sostenibilidad (al finalizar subsidios), Aporte que realiza el proyecto para el cumplimiento del PRC (jerarquía y oportunidad, necesidad de otras acciones antes de iniciar el proyecto, si este proyecto es condición necesaria para la realización de otras acciones posteriores y claves para el plan, efecto demostrativo)

El proyecto contempla la implementación de un Centro de Soporte Técnico para clientes de empresas proveedoras de soluciones de software. El objetivo del proyecto es contar con una plataforma que permita brindar soporte técnico a los productos desarrollados y comercializados por Memory Computación, L&A y Siderys y aportar herramientas de gestión de relación con clientes del exterior.

Aquellas empresas de la región, que cuenten con los software de gestión comercial, financiera, administrativa y de recursos humanos comercializados por Memory Computación, así como el sistema de Punto de Venta desarrollado por L&A podrán acceder a servicios de soporte técnico remoto. Siderys accederá por su parte a metodología y capacitación de atención a clientes, necesaria para su interacción con clientes de nivel internacional. El objetivo general del proyecto es promover la competitividad de Memory Computación, L&A y Siderys como proveedores de tecnología internacional.

ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN

Memory Computación aportará su experiencia en brindar servicios de soporte técnico en forma remota y será el responsable de contratar y gestionar al proveedor de la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, así como a los supervisores de calidad del Centro de Soporte Técnico y al equipo multidisciplinario que coordinará y supervisará todas las actividades de soporte técnico a clientes. Dicho equipo se compone de 2 supervisores de calidad, un supervisor de atención de quejas y un jefe de supervisores, un capacitador, un psicólogo y un técnico de hardware, comunicaciones y software de base.

Cada una de las empresas que integran el proyecto, capacitará a los técnicos que contrate el proveedor del Centro de Soporte Técnico y los formará en el uso y aplicación de aquellos productos que desea que sean soportados por el Centro de Soporte Técnico. Adicionalmente las empresas podrán aportar técnicos propios para que brinden soporte a clientes finales en el local del proveedor del Centro de Soporte Técnico.

OPORTUNIDAD/FORTALEZA

El proyecto de conformación de un Centro de Soporte Técnico es una oportunidad para que empresas de diferente porte puedan brindar a sus clientes un servicio de primer nivel y de esta forma sean competitivas en el mercado internacional.

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

DEBILIDAD/AMENAZA

La principal debilidad de las empresas de menor porte es no poder acceder en forma individual a la contratación y puesta en marcha de un Centro de Soporte Técnico, esta debilidad la contrarestamos asociando a tres empresas de diferente porte y experiencia en la contratación de dichos servicios. La amenaza más presente es la resistencia de los clientes de la región a recibir asistencia remota, por parte de técnicos extranjeros. Esta amenaza se neutraliza reforzando el control de calidad en la comunicación con el cliente (neutralizando el acento local, eliminando los modismos, implementando herramientas de asistencia remota de última generación, gestionando la resistencia, etc...).

OBJETIVOS

Contratar los servicios de un Centro de Soporte Técnico

Establecer un Plan de Formación para los Técnicos del Centro de Soporte Técnico

Implementar el Plan de Formación y lograr niveles de calidad aceptables en los mercados internacionales

Realizar prueba de operación del Centro de Soporte Técnico

BENEFICIARIOS

Los beneficiarios directos del proyecto propuesto son todos los clientes, usuarios de los sistemas provistos por las empresas proponentes que se verán beneficiadas de un Centro de Soporte Técnico de excelencia. Los beneficiarios indirectos del proyecto son las empresas proponentes que podrán diferenciar sus productos del de la competencia por un Soporte Técnico de excelencia. En este sentido dichas empresas ganan competitividad.

ACCIONES PREVISTAS

Selección de proveedor de los servicios brindados por el Centro de Soporte Técnico.

Definir estándares de Calidad para el servicio que el Centro de Soporte Técnico brinde a clientes finales.

Definir acciones concretas de capacitación necesarias para alcanzar los estándares previstos.

Definir y coordinar aula y materiales didácticos.

Coordinar asistencia de técnicos y docentes y efectivo dictado de cursos.

Prueba de operación del Centro de Soporte Técnico.

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

FUNDAMENTACIÓN

La fundamentación del proyecto propuesto se basa en la convicción de que la única forma de posicionar las soluciones tecnológicas provistas por las empresas proponentes es mediante la provisión de un Soporte Técnico de excelencia.

FINANCIAMIENTO

El financiamiento se realizará con un aporte del 60% solicitado al PACC y el restante 40% corresponderá a las contribuciones de Memory Computación en forma mayoritaria y en menor medida a L&A y Siderys.

SITUACIÓN ESPERADA A LA TERMINACIÓN DEL PROYECTO

Al finalizar el proyecto se espera contar con un Centro de Soporte Técnico montado para brindar soporte sobre los productos comercializados por Memory Computación, así como para el producto de Punto de Venta desarrollado por L&A. Se espera que Siderys pueda contar con la capacitación en atención a clientes y que todas las empresas cuenten con la experiencia de haber realizado una prueba en un Centro de Soporte Técnico regional.

SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad del proyecto está dada por la mayor competitividad que podrán tener las empresas proponentes al contar con un Centro de Soporte Técnico a nivel regional, con un alto nivel de servicio. Esto permitirá incrementar la venta de productos y servicios, así como fidelizar a los clientes de la región con empresas que brindan un excelente Servicio Técnico.

FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Productos, actividades y apertura de costos

Productos a alcanzar		Actividades que se realizan para alcanzarlo		Rubros que componen el costo de la actividad			Presupuesto (U\$S)	
1	Plataforma de Servicios Remotos instalada		Selección de Proveedor de Servicios para el Centro de Soporte Técnico	1	Honorarios	Evaluación posibles proveedores	Directo	1.500,00
			Definición de Procedimientos de Atención a Clientes	1	Honorarios	Porcedimientos	Directo	5.000,00
			Defnición de estructura organizativa y niveles de escalamiento	1	Honorarios	Definir Organización	Directo	1.500,00
			Definir estándares de calidad	1	Honorarios	Estándares	Directo	1.500,00
2	Plan de Formación en Calidad de Atención al Cliente para Técnicos de Soporte		Definir manual de formación, objetivos, personal a ser capacitado y metodología de	1	Honorarios	Manual Formación	Directo	2.500,00
			Identificar aula y contratarla	1	Instalaciones y equipos	Aula Formación	Directo	500,00
			Adquirir materiales didácticos	1	Insumos	Material Curso	Directo	150,00
3	Implementación del Plan de Formación para Técnicos		Dictar cursos	1	Honorarios	Docente cursos Atención a Clientes	Directo	2.500,00

**PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS**



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

	Realización de práctica de los 4 técnicos capacitados en la Mesa de Ayuda implementada		Contratación de proveedor de Centro de Soprope Técnico	1	Honorarios	Proveedor de Centro de Soprope Técnico	Directo	35.000,00
			Contratación de técnicos para Centro de Soporte Técnico	1	Honorarios	Técnicos provistos por proveedor de Centro de Soporte Técnico	Directo	12.500,00
			Telecomunicaciones	1	Insumos	Telecomunicaciones	Directo	10.500,00
								73.150,00

**PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS**



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Flujo de fondos

Período utilizado	Mes
-------------------	-----

*Realice una proyección de los egresos e ingresos imputables al proyecto.
Para los ingresos no deben considerarse los aportes del PACC.*

		01/01/2008	01/02/08	01/03/08	01/04/08	01/05/08	01/06/08	01/07/08	01/08/08					
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Egresos														
	Selección de Proveedor de Servicios para el Centro de Soporte Técnico		1500											
	Definición de Procedimientos de Atención a Clientes			5000										
	Defnición de estructura organizativa y niveles de escalamiento			1500										
	Definir estándares de calidad				1500									
	Definir manual de formación, objetivos, personal a ser capacitado y metodología de formación					2500								
	Identificar aula y contratarla					500								
	Adquirir materiales didácticos					150								
	Dictar cursos					2500								
	Contratación de proveedor de Centro de Soprote Técnico					13000	11000	11000						
	Contratación de técnicos para Centro de Soporte Técnico					12500								
	Telecomunicaciones					3500	3500	3500						
Total Egresos			1.500	6.500	1.500	34.650	14.500	14.500						
Acumulado Egresos			1.500	8.000	9.500	44.150	58.650	73.150	73.150					

PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Ingresos												
Otros aportes públicos												
Aporte PACC			5.700	20.790	8.700	8.700						
Aporte Beneficiarios	1.500	6.500		9.660	5.800	5.800						
	1500	6500		9660	5800	5800						
Total ingresos	1.500	6.500	5.700	30.450	14.500	14.500						
Acumulado Ingresos	1.500	8.000	13.700	44.150	58.650	73.150	73.150	73.150				

Saldo Mes			4.200	-4.200								
Saldo en CAJA			4.200									

Acumulado Aporte PACC			5.700	26.490	35.190	43.890	43.890					
Acumulado Aporte Beneficiarios	1.500	8.000	8.000	17.660	23.460	29.260	29.260					

% aporte PACC			42%	60%	60%	60%	60%					
% aporte Beneficiarios	100%	100%	58%	40%	40%	40%	40%					

**PROGRAMA DE COMPETITIVIDAD DE CONGLOMERADOS
Y CADENAS PRODUCTIVAS**



FORMULARIO PARA LA PRESENTACIÓN DE PROYECTOS

Desembolsos del Programa y metas que los determinan (a ser llenado por el Evaluador del Programa)

Debe definirse en que momento se reciben los fondos del Programa, que metas deben estar alcanzadas a ese momento y cómo se verifican.

Desembolso U\$S		% del total PACC	Metas por Desembolso	Verificadores	Fecha Estimada
1	5.700	13%	Plataforma de servicios remotos instalada	Puestos de trabajo operativos - Comprobantes de gastos	1-4-08
2	3.390	8%	Plan de Formación en Calidad de Atención al Cliente implementado	Documento de Plan de Formación - Cursos dictado - Comprobantes de gastos	20-4-08
3	17.400	40%	Contratación de Proveedor	Contrato - Comprobantes de gastos	20-4-08
4	8.700	20%	Centro de Soporte en funcionamiento	Contratos - Comprobantes de gastos - Entrevista a técnicos	20-5-08
5	8.700	20%	Centro de Soporte en funcionamiento - Informe final presentado y aprobado - Jornada de intercambio realizada	Contratos - Comprobantes de gastos - Entrevista a técnicos Informe final y jornada de intercambio - recibos (uno por empresa) de cuota parte pago total del subsidio	20-6-08
43.890		100%	TOTAL		