

# Orientacion inicial- Un caso real

**Un dueño de empresa se comunica con Soluware porque está cansado de intentar resolver problemas operacionales, tecnológicos, administrativos, documentales y de control sin conseguir una respuesta clara.**

**Dueño de empresa:** Mira, te voy a hablar claro. Yo tengo varios problemas en mi empresa y ya estoy cansado de buscar en internet, llamar gente y perder tiempo. A veces ni me devuelven la llamada. Otras veces me dicen que eso no lo trabajan. Y cuando consigo a alguien, me quiere vender algo sin entender bien lo que está pasando.

**Soluware:** Eso que describes le pasa a muchas empresas. El problema no siempre es que no exista una solución. Muchas veces el problema es que la necesidad no está bien definida. Antes de buscar quién lo resuelva, hay que entender qué está pasando, qué se ha intentado, qué riesgo tiene la empresa y qué posibles soluciones existen.

**Dueño de empresa:** Ese es el problema. Yo no sé si necesito un sistema, un consultor, alguien de cumplimiento, alguien de inventario, alguien que arregle un sistema viejo o alguien que me ayude a poner orden. Tengo situaciones distintas y no sé por dónde empezar.

**Soluware:** Precisamente para eso existe esta orientación inicial. Comenzamos por escuchar la situación, analizar los problemas, identificar qué información hace falta y ayudarte a definir un plan de acción para la solución.

**Dueño de empresa:** Pero yo ya he tenido malas experiencias. Me han cobrado, me han dejado instalaciones a medias, me han instalado cosas que nunca arrancaron y después no consigo la persona.

**Soluware:** Por eso no conviene seguir tomando decisiones a ciegas. Cuando una empresa ya tuvo una mala experiencia, lo primero no debe ser comprar otra cosa. Lo primero debe ser revisar qué ocurrió, qué quedó pendiente, qué impacto tiene y qué debe aclararse antes de comprometerse nuevamente.

**Dueño de empresa:** Tengo también problemas de inventario. No sé si me están robando. Tengo almacenes desordenados. Tengo activos y materiales en papel y Excel. No sé si tengo controles internos adecuados.

**Soluware:** Eso no es solo un problema de inventario. Eso puede ser un problema de control, trazabilidad, responsabilidad y supervisión. Si no sabes lo que tienes, dónde está, quién lo maneja y cómo se registra, la empresa queda expuesta a pérdidas, errores y decisiones incorrectas.

**Dueño de empresa:** También tengo clientes llamando todo el tiempo. Mis empleados anotan las peticiones en papel. Después hay que recordar, buscar, llamar, verificar. Se pierde seguimiento.

**Soluware:** Cuando las peticiones de clientes se manejan en papel, el servicio depende de memoria y disciplina individual. Eso puede funcionar por un tiempo, pero cuando el volumen crece, se vuelve insostenible. En este punto hay que revisar cómo se recibe, registra, asigna, atiende y cierra cada solicitud.

**Dueño de empresa:** Y si tengo que hablar de cosas confidenciales, ¿qué pasa? Porque hay temas de cumplimiento, reguladores, fraude, sistemas internos y problemas delicados.

**Soluware:** No debes poner información sensible en el formulario inicial.

**Dueño de empresa:** ¿Y qué me van a cobrar por esa primera orientación?

**Soluware:** La orientación inicial no tiene costo para tu empresa. Nuestro objetivo es conocer la necesidad, evaluar posibles alternativas y presentarte opciones reales. Si luego deseas continuar con una solución, cualquier alcance, costo o compromiso se discute y aprueba antes de avanzar.

**Dueño de empresa:** ¿Y si ustedes no pueden resolverlo?

**Soluware:** Te lo diremos. No vamos a prometer una solución garantizada. Si la situación requiere otro tipo de ayuda, se te indicará.

**Dueño de empresa:** Eso es lo que necesito. Un lugar donde pueda explicar lo que está pasando y que alguien me ayude a resolver mi problema.

**Soluware:** Ese es el propósito. No se trata de venderte algo de inmediato. Se trata de ayudarte a convertir una situación desordenada, frustrante o riesgosa en una solución adecuada a tu necesidad.

**Dueño de empresa:** Entonces el primer paso sería llenar el formulario.

**Soluware:** Correcto. Somete la solicitud en <https://www.soluwarepr.com/contactus>. Describe la situación de forma general. Se programará una llamada de conferencia. Si necesitas confidencialidad antes de hablar, marca la opción para solicitar un NDA antes de la llamada inicial.