

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación



**“IMPLEMENTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA DE SOPORTE PARA
LA ATENCIÓN DE CLIENTE EN EL DEPARTAMENTO DE SOPORTE
DE TI DE UNA EMPRESA DE DESARROLLO DE SOFTWARE”**

EXAMEN DE GRADO (COMPLEXIVO)

PREVIA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

**MAGÍSTER EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN
GERENCIAL**

AUTOR

CRISTINA GABRIELA PONCE ESMERALDAS

GUAYAQUIL, MAYO 2021

AGRADECIMIENTO

Muy agradecida con Dios por brindarme una familia amorosa y ejemplar la misma que me han apoyado siempre con su tiempo y dedicación, guiándome y dándome el apoyo incondicional que desde mi niñez me han podido brindar.

No podría olvidar el apoyo de mi esposo y mis hijos, por estar a mi lado y ser una pieza fundamental en mi vida.

A mis suegros y cuñados por su comprensión y dedicación.

Cristina Ponce Esquivelas

DEDICATORIA

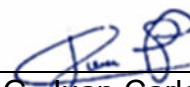
Dedicada de manera especial a mi esposo por su apoyo, dedicación y firmeza por el logro obtenido, a mis hijos por ser la fuente de motivación para poder cumplir un objetivo más en mi vida, a mis padres, hermanos, suegros y cuñados por sus palabras de apoyo y fuerza para poder cumplir esta meta. A Dios por estar siempre presente en todas las dediciones que he tenido que tomar y ser parte fundamental de mi vida.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



MSIG. Lenin Freire Cobo

COORDINADOR DEL PROGRAMA



MSIG. Juan Carlos García

PROFESOR DEL PROGRAMA

RESUMEN

La implementación que se llevó a cabo para el área de soporte de Tecnología de la Información (*TI*) de la empresa de software, que tiene como objetivo principal que los clientes puedan contar con una herramienta donde puedan solicitar requerimientos o notificar incidentes que se presenten en sus equipos de trabajos relacionados al software que compraron. Muy aparte que los clientes puedan notificar incidentes por medio de la creación de tickets, el mismo permite registrar recursos encargados de dar el soporte al cliente, adicionalmente ofrece el registro de clientes tanto como la empresa y los usuarios que soliciten el mismo. Cuenta con un control para poder determinar el estado del ticket la misma son ligados al Acuerdo de Nivel de Servicio (*SLA*) de la empresa.

Con esta información la empresa de software permitirá poder obtener algunas estadísticas: como creación de Indicadores de Calidad (*KPIS*) para poder llevar un control de los tickets que ingresan los clientes y poder mejorar la atención de los reclamos y requerimientos.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	i
DEDICATORIA.....	ii
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN	iii
RESUMEN.....	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO 1.....	1
GENERALIDADES	1
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2 SOLUCIÓN PROPUESTA.....	2
CAPÍTULO 2.....	4
METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN	4
2.1 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	4
2.2 INFRAESTRUCTURA TÉCNICA	5
2.3. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	6
2.4 GENERACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA REALIZAR LA IMPLEMENTACIÓN	7
2.5 IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN.....	8
2.6. IMPLEMENTACIÓN DE MÉTRICAS PARA EL CONTROL DE TICKETS	16

2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE MÉTRICAS	17
CAPÍTULO 3.....	19
EVALUACIÓN DE RESULTADO.....	19
3.1 INFORMES DE RESULTADOS DE LAS MÉTRICAS APLICADAS AL AREA DE SOPORTE.....	19
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	23
BIBLIOGRAFÍA.....	25

ABREVIATURAS Y SIMBOLOGÍA

KPIS Indicadores de Calidad

SLA Acuerdo de Nivel de Servicio

TI Tecnología de la información

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE PRIMERA RESPUESTA.	19
TABLA 2. PORCENTAJE DE VOLÚMENES DE TICKETS COMPLETADOS.....	20
TABLA 3. PROMEDIO DE RESPUESTAS DE ENCUESTAS	21

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 2. 1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA	5
FIGURA 2. 2 REGISTROS DE RECURSOS	9
FIGURA 2. 3 LISTADO DE RECURSOS	10
FIGURA 2. 4 REGISTRO DE ENTIDADES.....	10
FIGURA 2. 5 LISTADO DE EMPRESAS.	11
FIGURA 2. 6 REGISTROS DE USUARIOS DE LAS EMPRESAS.	12
FIGURA 2. 7 LISTADO DE CONTACTOS REGISTRADOS.	13
FIGURA 2. 8 REGLA DE FLUJO DE TRABAJO.	14
FIGURA 2. 9 LISTADO DE REGLAS DE FLUJO DE TRABAJO.	14
FIGURA 2. 10 REGISTROS DE ENCUESTAS.....	15
FIGURA 2. 11 VISTA DE ENCUESTAS.	16

INTRODUCCIÓN

Cada empresa que ofrece sus productos sean estos tangibles o no tangibles su principal motor de existencia será la satisfacción del cliente, siendo su esencial prioridad para las empresas, por lo que se debe de crear una conexión solida con los clientes, demostrando siempre que existe interés de lo que necesitan.

Por ello es necesario que el cliente se sienta atendido a sus reclamos o sugerencias y que se puede mejorar el servicio de atención, de esa manera la empresa sabrá de sus debilidades para poder mejorarla y satisfacer a sus clientes.

Por esa razón , se optó por la compra de una herramienta que permitirá que los clientes ingresen tickets detallando el escenario presentado para que el recurso asignado pueda dar seguimiento al caso y resolverlo al instante, el mismo traerá como beneficio que se lleve un mejor control en lo incidentes o requerimientos que los clientes registren, adicional la herramienta ayudara a que el cliente pueda calificar la atención brindada , el mismo será de mucha ayuda a la empresa para que pueda identificar sus debilidades y pueda mejorarla. Con la información registrada de manera controlada se podrán crear

indicadores de calidad que le permitirá validar el nivel de desempeño del área de Soporte.

CAPÍTULO 1

GENERALIDADES

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa de Software brinda soporte a sus clientes mediante llamadas telefónicas o por medio de correos electrónicos, a medida que pasaba el tiempo comienza a aumentar el número de clientes y a la vez también aumentan los requerimientos e incidentes, pero no se podía seguir como el mismo procedimiento en el cual cada recurso o desarrollador de la empresa, realizaba un reporte de su gestión, el cual se tornaba cada vez más exhaustivo la medición y control del trabajo que realizaba cada recurso de trabajo. Adicionalmente, los clientes llamaban a quejarse por la atención a sus requerimientos o incidentes que tenían en sus ambientes puesto que la atención se volvía muy tardía.

A pesar del Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) que se había comprometido con cada cliente, no generaban resultados óptimos de acuerdo al contrato.

Eventualmente los clientes empezaban a enviar auditores para verificar los resultados de satisfacción de los clientes y la empresa no disponía de los informes solicitados.

Toda esta situación descrita, inició a generar una insatisfacción al cliente, por lo que se debía de solucionar el problema.

1.2 SOLUCIÓN PROPUESTA

Para poder resolver esta situación se propuso un proyecto de adquirir una herramienta que permita la creación de tickets o requerimientos de manera más ordenada y equitativa para poder dar seguimiento a los requerimientos y reclamos de los clientes.

Esta herramienta incluía las opciones de envío de encuesta a los clientes y así poder responder a las auditorias con información verídica.

En la herramienta se implementó las siguientes configuraciones:

- Ingreso de entidades
- Ingreso de clientes
- Ingreso de reglas de flujo
- Creación de Encuesta

Creación de plantillas de correos que son enviados por la herramienta de Soporte.

CAPÍTULO 2

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

2.1 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Para llevar a cabo la elección del proveedor que más acierte a las necesidades que se tenía en la empresa por el tema del soporte, las siguientes personas realizaron las siguientes actividades:

Jefes de cada área. - Recopilar toda la información brindada por los recursos para dar el informe de todas las atenciones y demás datos necesarios para poder registrarla en la herramienta.

Ing. de desarrollo de cada área. - Reportar a los jefes las atenciones de los clientes que tenían en curso, adicional también brindaron información de los clientes como número de teléfono y ubicación para poder registrar como dato de la entidad.

Conductor del proyecto. - Personal encargado de gestionar contacto con el proveedor directamente, coordinar reuniones con los jefes de cada área para detallar las actividades realizadas con el proveedor y realizar las configuraciones en el sistema.

2.2 INFRAESTRUCTURA TÉCNICA

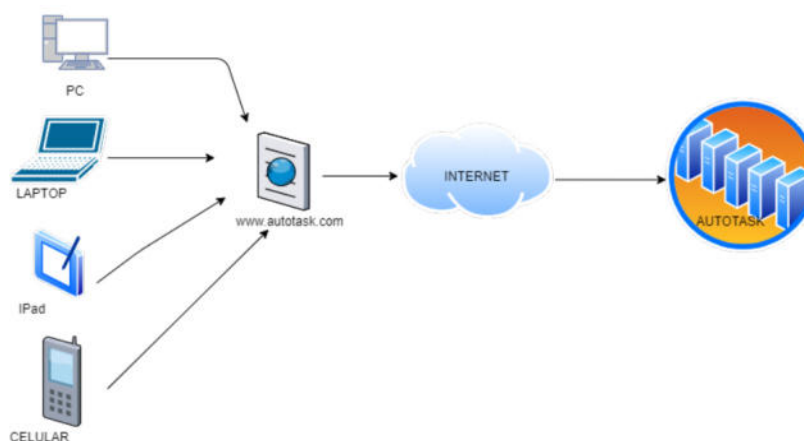


Figura 2. 1 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Fuente: El autor.

La herramienta Autotask tiene su infraestructura en la nube brindando el acceso a la información desde cualquier lugar. Los usuarios crean cuentas individuales y los posibles costes generados se facturan de manera mensual o anual. Las aplicaciones no se ejecutan en el propio equipo, sino que ofrecen un acceso online. Por ello, funciones como la puesta a disposición, el mantenimiento y la actualización de los programas son responsabilidad directa del proveedor, mientras que los usuarios se limitan a acceder al software a través de un navegador.

El acceso es posible, en principio, desde cualquier dispositivo con conexión a Internet, ya que solo hay que iniciar sesión en la herramienta web con los correspondientes datos de acceso.

2.3. LEVANTAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para el proceso de levantamiento de información se realizó las siguientes actividades:

-Inspecciones.

En la inspección se solicitó información de cada jefe de área para que detalle los requerimientos e incidentes que llevaba a cargo cada recurso del área.

Adicional se solicitó los datos como nombre teléfono, correo, lugar de establecimiento de los clientes que manejaban de acuerdo a cada área. Las mismas estaban siendo llenadas en hoja de Excel.

También se solicitó el número de quejas que tenían de los clientes sea por llamada telefónica o por correo electrónico.

-Se realizó entrevistas a varios proveedores que habían sido recomendados por otras empresas que eran nuestros clientes.

-Entrevista de varios proveedores que ofrecían herramientas para llevar la gestión de la atención del cliente.

-Reunión interna para evaluar los programas que ofrecían los proveedores.

-Elección de la herramienta que se acople a las necesidades que se tenía en el área de soporte.

-Generación del acta de constitución del proyecto.

2.4 GENERACIÓN DE PLANIFICACIÓN PARA REALIZAR LA IMPLEMENTACIÓN

Las actividades que se realizaron para la implementación del proyecto son:

- Capacitación del personal interno para el uso de la herramienta.
- Registro de recursos. - Ingreso de la información de cada recurso de desarrollo de la empresa que brinde el servicio de soporte.
- Registro de empresas. - Registro de las empresas clientes que tiene la empresa para poder identificarla.
- Registro de usuarios de los clientes. - Ingreso de los usuarios que corresponda a cada empresa que se tiene como cliente, una vez registrado el cliente pueda ingresar o crear un ticket registrado el incidente o requerimiento solicitado.
- Creación de plantilla de notificación de correos. - Mediante la herramienta se puede configurar plantillas para la visualización mediante correo interno cuando se adjuntó una nota al ticket de parte del cliente o del recurso.
- Creación de políticas o reglas de flujo de trabajo. - Este permite configurar los parámetros de políticas de acuerdo a lo establecido con las reglas del área de soporte de la entidad. Envío de notificaciones cuando la cliente adjunta nota al ticket, envío de notificación cuando el recurso adjunta

notificación al ticket, aviso de notificación cuando se genera y se completa un ticket, entre otras.

-Creación de encuestas. - Permite generar encuestas agregando múltiples preguntas para que puedan evaluar la atención que se brindó.

2.5 IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Una vez adquirida la herramienta en la empresa, se coordinó una capacitación con el personal que administraría la herramienta.

Con el personal capacitado se realizaron los siguientes registros de información en la aplicación Autotask:

Registro de Usuario: En la Figura 2.1 se muestra la ventana de ingresos de los usuarios desde la aplicación del Autotask [1] quienes van a realizar la atención de tickets. La misma consiste en ingresar de carácter obligatorio los campos como: nombre, apellido, correo, área a la que pertenece el usuario.

Gestión de recursos - Google Chrome
 ww12.autotask.net/autotask/views/administration/resources/resource.aspx
GESTION DE RECURSOS - Nuevo (al agregar un recurso es posible que se generen cargos adicionales)
 Guardar y cerrar Guardar Guardar y copiar Cancelar Las pestañas con * contienen campos obligatorios
 General * Seguridad * Recursos Humanos * Supervisores * Asociaciones * Habilidades Archivos adjuntos
 Perfil *
 Nombre de pila * Inicial del segundo nombre
 Apellido *
 Cargo
 Sueldo
 Sexo
 Ubicación interna principal *
 Opciones de correo electrónico +
 Teléfono de la oficina Extensión
 Teléfono particular
 Teléfono celular
 Dirección de correo electrónico * Tipo de correo electrónico *
 Dirección de correo electrónico adicional 1 Tipo de correo electrónico *
 Foto de correo electrónico

Figura 2. 2 Registros de Recursos

Fuente: Autotask[1]

Listado de recursos. En la Figura 2.2 se muestra la lista de recursos(usuarios) registrado en la aplicación la misma que muestra como columnas lo siguientes campos: nombre del recurso, departamento, nivel de seguridad, tipo de licencia, id. recurso, teléfono de oficina, teléfono celular, dirección de correo electrónico, ubicación principal, calificación de encuesta, activado por última vez, fecha de actualización.

Nombre del recurso	Departamento predefinido	Nivel de seguridad	Tipo de licencia	Id. de recurso	Teléfono de la oficina	Teléfono celular	Dirección de correo electrónico	Ubicación principal	Calificación de licencia de recursos	Activado por última vez por	Fecha de última activación
A											
	Acceso completo (pl. sistema)	Administrador	4					Oficina ventas	Administrador Autotask	08/11/2013 14:11	
	Área de Desarrollo	Ventas	Profesional	2953329				Oficina ventas	4.48 Administrador Autotask	07/08/2017 19:02	
	Área de Desarrollo	Ventas	Profesional	2953324				Oficina ventas	Administrador Autotask	10/09/2015 19:00	
	Gerencia General	Administrador del sistema	Administrador	2953112				Oficina ventas	Administrador Autotask	25/09/2014 19:00	
B											
	Área de Desarrollo	Ventas	Profesional	2953328				Oficina ventas	4.44 Administrador Autotask	14/07/2014 19:00	
C											
	Área de Desarrollo	Ventas	Profesional	2953323				Oficina ventas	4.35 Administrador Autotask	03/11/2014 19:00	
D											
	Área de Desarrollo	Administrador del sistema	Administrador	2953140				Oficina ventas	Administrador Autotask	25/09/2014 19:00	
	Área de Desarrollo	Ventas	Profesional	2953322				Oficina ventas	4.30 Administrador Autotask	14/07/2014 19:00	

Figura 2. 3 Listado de Recursos

Fuente: Autotask[1].

Registro de entidades. En la Figura 2.3 muestra el formulario para el registro de entidades o clientes que tiene la empresa, la misma consta con los siguientes campos obligatorio para el registro: Nombre de la empresa, teléfono y tipo de empresa. En el caso de tener sucursales existe una pestaña en la misma ventana que le permite realizar el registro.

NUEVO REGISTRO DE EMPRESA

Para agregar el primer contacto para este registro de empresa, ingrese un nombre de pila y un apellido. Si no desea agregar un nuevo contacto en este momento, puede dejar estos campos en blanco. Todos los campos marcados con un "*" se aplican solo al contacto.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre de la empresa*

Nombre del contacto*

Nombre de pila* Apellido*

Prefijo* Sufixo*

Cargo*

Teléfono* Ext.*

Correo electrónico*

Dirección 1*

Dirección 2*

Ciudad*

Estado* Código postal*

País* Ecuador*

Información de dirección adicional*

Región impositiva*

Teléfono alternativo 1*

Teléfono alternativo 2*

Teléfono celular*

Fax*

Tipo de empresa*

Clasificación*

Identificador*

Responsable de empresa*

Porque Esmaraldas, Cristina*

Nombre del territorio*

Segmento de mercado*

Competidor*

Nombre de la empresa matriz*

Sitio Web*

Número de empresa*

Figura 2. 4 Registro de entidades

Fuente: Autotask [1].

Listado de empresas. En la Figura 2.4 muestra el listado de las empresas (entidades) que se tienen como clientes, en listado se muestra como columnas los siguientes campos: empresa, empresa Matriz, territorio, teléfono, web, estado, última actividad, tipo de empresa.

Empresa	Empresa matriz	Territorio	Teléfono	Web	Estado	Importe total de la oportunidad	Última actividad	Tipo de empresa
Cooperativa La Dolores			04-2153551		Quayas	0.00	06/12/2016	Ciente
COOPERATIVA			(800) 081-8541		Santo Domingo	0.00	14/09/2017	Ciente
Cooperativa			032069611		Bolivar	0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa			(800)7262222			0.00	14/09/2017	Ciente
Cooperativa de Servicios Públicos			(593) 02 2237762			0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito			(05) 2980-402/ 2980-404			0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito			07-2644200		El Oro	0.00	06/12/2016	Ciente
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MICROEMPRESARIAL			062672467		Manabi	0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito		Local	072633295		Azuay	2.000.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito			(593) 03 2842893		Chimborazo	0.00	29/01/2019	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito		Local	07-2881707			0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito			02-3310319		Ecuador	0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito		Local	062031113			0.00	06/12/2016	Ciente
Cooperativa de Ahorro y Crédito		Local	06-2695396		Manabi	0.00	06/12/2016	Ciente

Figura 2. 5 Listado de empresas.

Fuente: Autotask[1].

Registro de usuarios de las empresas. En la Figura 2.5 muestra el formulario para el registro de los usuarios de las empresas que estén registradas. Como campos obligatorios se debe ingresar: nombre del usuario, apellido, correo electrónico, cargo.

Figura 2. 6 Registros de usuarios de las empresas.

Fuente: Autotask [1].

Listado de contactos registrados. En la Figura 2.6 muestra el listado de los contactos de las empresas, que tiene como función principal ingresar tickets y requerimiento. La ventana presenta las siguientes columnas: contacto, empresa, teléfono, extensión, celular, última actividad.

BÚSQUEDA DE CONTACTOS						
FILTROS DE BÚSQUEDA						
+ Nueva Exportar						
Contacto	Empresa	Teléfono	Extensión	Teléfono celular	Última actividad	
M...	Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda	03-2412475	131	0994251479	09/12/2018	
B...	Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda	03-2412475	123	0993341552	09/12/2018	
	Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda	03-2412475	124	0992549475	22/01/2019	
	Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato Ltda	03-2412475			09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
Sr. Luis Antonio	CACPECO	59332807900	110	593992896244	09/12/2018	
	CACPECO	59333731420	3001	0984252115	09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
Sr. ...	CACPECO	03371420	3008	0979048677	09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
	CACPECO	593984504149			09/12/2018	
	Banco Cuscatlan	+50322122080			09/12/2018	
Sr. ...	Banco Cuscatlan	+50322122080			28/12/2018	
Sr. Omar Bedon	CACPECO	593984504149			09/12/2018	

Figura 2. 7 Listado de contactos registrados.

Fuente: Autotask [1].

Regla de Flujo de Trabajo. En la figura 2.7 muestra la plantilla para creación de notificaciones donde se debe de ingresar el nombre de la regla y configurar las acciones que permita enviar la notificaciones y cambio de estado del ticket, por ejemplo, cuando edite el ticket, cuando agregue una nota al ticket, cuando adjunte un archivo al ticket, etc. En la Figura 2.8 muestra el listado de reglas de flujo que se tienen creados para el envío de notificaciones.

Figura 2. 8 Regla de Flujo de Trabajo.

Fuente: Autotask [1].

Nombre de la regla del flujo de trabajo	Entidad	Categoría de evento	Evento	Condiciones	Actualizaciones/Actualizaciones y Notificaciones	Última actualización	Última actualización por	Creado por	Última actualización	Recuento de tickets (Últimos 30 días)	Activo
Asignar tareas	Ticket	Creado/Estado	Cuando un ticket es Creado	Y se cumplen las siguientes condiciones: Estado es igual a "Nuevo"	A continuación, ejecute las siguientes acciones: Configurar Recursos Principales/Función Como "Categoría Rec. Cero (mg de campo) y "Categoría" Configurar Flujo de Trabajo Como "Cualquiera" Enviar correo electrónico de notificación (Ticket TEXT...)	13/05/2023 08:08	Ponze Serravallo, Oriana	Wagner, Ricardo	13/05/2023 13:10	142	✓
Configurar RPA como negocio e notificación	Ticket	Solicitudes de cambio	Cuando un ticket es Cambio Rechazado Por Cualquiera	Y se cumplen las siguientes condiciones: Categoría De Ticket es igual a "RPA"	A continuación, ejecute las siguientes acciones: Ejecutar Estado De RPA Como "Nuevo"	18/04/2023 14:24	Administrador, Admin	Administrador, Admin	No en los últimos 3 meses	0	
Configurar RPA como actividad e notificación	Ticket	Solicitudes de cambio	Cuando un ticket es Cambio Aprobado Por Cualquiera	Y se cumplen las siguientes condiciones: Categoría De Ticket es igual a "RPA"	A continuación, ejecute las siguientes acciones: Ejecutar Estado De RPA Como "Autorizado"	18/04/2023 14:24	Administrador, Admin	Administrador, Admin	No en los últimos 3 meses	0	
Tareas Nueva Base de Datos	Ticket	Creado/Estado	Cuando un ticket es Creado	Y se cumplen las siguientes condiciones: Empresa matriz es igual a "BANCAUCCO" Estado es igual a "Nuevo"	A continuación, ejecute las siguientes acciones: Enviar correo electrónico de notificación (Ticket (TEXT)) ASIGNACIÓN a asereno@baseautotask.com correo@baseautotask.com mesa@baseautotask.com Recursos propios	08/01/2023 10:02	Ponze Serravallo, Oriana	Ponze Serravallo, Oriana	No en los últimos 3 meses	0	✓
Cuando cambia el departamento	Ticket	Actividad/Asesorios	Cuando un ticket es No Agregado Por un Usuario De Fuente De Datos	Y se cumplen las siguientes condiciones: Estado es igual a "En espera de atención"	A continuación, ejecute las siguientes acciones: Configurar Estado Como "En curso" Enviar correo electrónico de notificación (Notificación de ticket a	02/01/2023 13:41	Ponze Serravallo, Oriana	Ponze Serravallo, Oriana	13/05/2023 13:27	0	✓

Figura 2. 9 Listado de reglas de flujo de trabajo.

Fuente: Autotask[1].

Registro de encuestas. En la Figura 2.9 muestra las plantillas de creación de encuesta la misma que se envía cuando se completa el ticket para que el cliente evalúe la atención brindada. Para la generación de encuesta permite ingresar las preguntas y el rango de puntajes, también tiene la opción de personalizar los grafico adjuntando el logo de la empresa que envía la encuesta. En la Figura 2.10 presenta la pantalla de la encuesta enviada al cliente, como muestra el ejemplo tiene un rango de puntaje cuyo valor máximo es 5 y valor mínimo es 1.

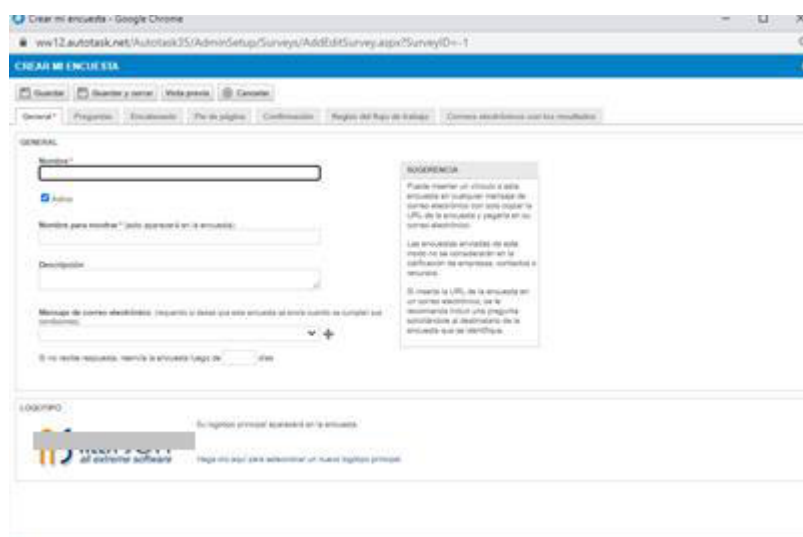


Figura 2. 10 Registros de encuestas.

Fuente: Autotask[1].

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Agradecemos de antemano por brindarnos su tiempo en la respuesta a esta encuesta, que nos permitirá para poder servirle de una mejor manera...
 "Su voto es nuestro voto."

Muchas gracias. ¡Agradecemos su preferencia!

¿Cómo calificaría la puntualidad de la respuesta inicial a su problema? *
 (1 es la calificación más alta)

¿Cómo calificaría la puntualidad de la resolución de su problema? *
 (1 es la calificación más alta)

¿El problema o la falta se resolvió satisfactoriamente? *
 (1 es la calificación más alta)

¿Cómo calificaría la capacidad del representante de soporte? *
 (1 es la calificación más alta)

¿Cómo calificaría el profesionalismo del representante de soporte? *
 (1 es la calificación más alta)

¿Cuál fue su nivel de satisfacción con respecto al servicio general que recibió? *
 (1 es la calificación más alta)

Enviar

Siempre mejorando para servirle...

Figura 2. 11 Vista de encuestas.

Fuente: Autotask[1].

2.6. IMPLEMENTACIÓN DE MÉTRICAS PARA EL CONTROL DE TICKETS.

% DE CUMPLIMIENTO DE PRIMERA REPUESTA

Formula: $((\text{Cantidad de Ticket anuales} - \text{Cantidad de ticket que no cumple con la política}) / \text{Cantidad de tickets anuales}) * 100$

Objetivo: Aumentar la cantidad de respuesta en la primera contestación del ticket dentro de las dos horas en un 70 %.

% DE VOLÚMENES DE TICKETS COMPLETADOS AL MES

Formula: $((\text{Cantidad de Ticket generados mensualmente} - \text{Cantidad de tickets no completados al mes}) / \text{Cantidad de Ticket generados mensualmente}) * 100.$

Objetivo: Completar en un 25% los tickets generados al mes.

VALOR PROMEDIO DE RESPUESTA DE SATISFACION DE CLIENTE DE LAS ENCUESTAS

Fórmula: $\text{Suma de puntaje de encuestas de los tickets por mes} / \text{cantidad de encuestas por mes}.$

Objetivo: Aumentar el puntaje de calificación del cliente al valor de 4.

2.7. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE MÉTRICAS

Cumplimiento de primera respuesta

Esta métrica permite ver que cada recurso que tenga asignado un ticket sea este un incidente o requerimiento al momento de ser creado en el portal de la aplicación si el mismo debe ser respondido dentro de las 2 primeras horas, para poder evaluar el indicador el mismo comprende la relación entre la suma de los tickets considerando el tiempo que se tomó el recurso en contestar en primera instancia sobre la cantidad de los tickets que se consideraron para la evaluación. De esta manera se puede validar

sea por periodo de tiempo cuando no se esté respetando la política y la misma poder validar el recurso que no esté respetando la política.

Volúmenes de tickets completados al mes

Esta métrica permite ver la relación de la cantidad de ticket que son generados por los clientes que están en estado completado o cerrado relacionado con la cantidad total de ticket en un periodo de tiempo, este indicador nos permite validar la cantidad de ticket que se han completado en un periodo de tiempo de esa manera se puede verificar cuando existe mayor número de tickets que no han sido completados con el objetivo de identificar si se debe alguna actualización del sistema o algún evento repetitivo.

Valor promedio del resultado de la encuesta de satisfacción del cliente.

Permite ver la relación de la suma de los puntajes de las encuestas obtenidas en el mes sobre el número de las encuestas que fueron contestadas por el cliente en el mismo periodo del mes, permitiendo medir la satisfacción del cliente como ha aumentado o decrecido de acuerdo al valor establecido que se tuvo como objetivo.

CAPÍTULO 3

EVALUACIÓN DE RESULTADO

3.1 INFORMES DE RESULTADOS DE LAS MÉTRICAS APLICADAS AL AREA DE SOPORTE.

Como referencia a los resultados de las métricas se tomaron datos del año 2018 y 2019.

% DE CUMPLIMIENTO DE PRIMERA RESPUESTA

Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento de primera respuesta.

Fuente: El autor

Año	Si cumplieron	No cumplieron	%Cumplimiento
2018	1436	267	84%
2019	1375	404	77%

La Tabla 1 indica el resultado de las métricas de los años 2018 y 2019, donde tuvo mayor puntaje en el 2018, llegando como sumatoria total de tickets generados en 1703, la cantidad de tickets que cumplieron la

política de primera respuesta fue de 1436, calculado la métrica tuvo un resultado de 84% de cumplimiento.

A diferencia del año 2019 donde tuvo un menor puntaje, llegando como sumatoria total de tickets generados en 1779, la cantidad de tickets que cumplieron la política de primera respuesta fue de 1375, calculado la métrica tuvo un resultado de 77% de cumplimiento.

% DE VOLÚMENES DE TICKETS COMPLETADOS AL MES

Tabla 2. Porcentaje de volúmenes de tickets completados.

Fuente: El autor

Año	Mes	Completados		No completados x		%Volumen de ticket
		xMes	Mes	Mes	Total	
2018	1	75	48	123	61%	
2018	2	62	50	112	55%	
2018	3	85	61	146	58%	
2018	4	108	53	161	67%	
2018	5	102	51	153	67%	
2018	6	93	60	153	61%	
2018	7	83	73	156	53%	
2018	8	82	58	140	59%	
2018	9	54	69	123	44%	
2018	10	77	73	150	51%	
2018	11	73	74	147	50%	
2018	12	85	54	139	61%	
2019	1	93	95	188	49%	
2019	2	63	70	133	47%	
2019	3	82	67	149	55%	
2019	4	84	74	158	53%	
2019	5	48	65	113	42%	
2019	6	78	91	169	46%	
2019	7	96	89	185	52%	
2019	8	57	73	130	44%	
2019	9	58	71	129	45%	

2019	10	68	86	154	44%
2019	11	63	90	153	41%
2019	12	63	55	118	53%

De acuerdo a los resultados de la Tabla 2 ,el número de mes que tuvo menor porcentaje de volumen de tickets corresponde al año 2019 en el onceavo mes , con un total de 153 tickets generados dando como resultado a la métrica el 41 % de cumplimiento, en el 2018 entre el cuarto y quinto mes se obtuvo el mayor porcentaje de volumen de ticket completados en el mes , teniendo un total de tickets 161 y 153, calculando la métrica de rendimiento se obtuvo como resultado un porcentaje de 67 % cumplimiento siendo el mayor porcentaje evaluado en los años 2018 y 2019.

VALOR PROMEDIO DE RESPUESTA DE SATISFACIÓN DE CLIENTE DE LAS ENCUESTAS

Tabla 3. Promedio de respuestas de encuestas

Año	Mes	Suma de puntaje de encuestas	Cantidad de tickets	Valor promedio
2018	1	24	5	4,8
2018	2	18	5	3,6
2018	3	36	8	4,5
2018	4	39	9	4,3
2018	5	73	16	4,6
2018	6	30	7	4,3
2018	7	29	6	4,8
2018	8	19	4	4,8
2018	9	18	5	3,6
2018	10	35	8	4,4
2018	11	29	8	3,6

2018	12	50	11	4,5
2019	1	20	5	4,0
2019	2	31	7	4,4
2019	3	46	11	4,2
2019	4	24	6	4,0
2019	5	27	6	4,5
2019	6	19	4	4,8
2019	7	27	7	3,9
2019	8	10	3	3,3
2019	9	32	7	4,6
2019	10	26	6	4,3
2019	11	38	8	4,8
2019	12	30	6	5,0

Para la medición de la satisfacción del cliente por medio del resultado de las encuestas, se utilizó la métrica de valor promedio del resultado de las encuestas, la misma que se pudo validar que el puntaje de menor valor fue en el año 2019 con un total de tres encuestas completadas cuyo resultado fue de 3.3 sobre un valor de 5. En ese mismo año se obtuvo el mejor resultado promedio de encuesta en el mes de diciembre con un total de seis encuestas completadas cuyo valor promedio de 5.0 sobre un valor de 5.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Del análisis realizado en el presente documento, con la información y datos levantados de la herramienta, se enlistan las siguientes conclusiones:

1. Con la aplicación adquirida por la empresa se pudo mejorar la atención del cliente teniendo un mayor control de los escenarios y requerimientos ingresados en la herramienta.
2. Con el resultado de las encuestas enviado por los clientes, la empresa puede validar la satisfacción de todos sus clientes.
3. Con la información registrada en la aplicación nos ayuda poder generar resultados con los indicadores del área de soporte. La misma que nos permite evaluar y mejorar el rendimiento del área.
4. Con el uso de la herramienta Autotask, la empresa ya cuenta con informes que garantice el resultado de la satisfacción del cliente.

RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos del caso expuesto se enlistan las siguientes recomendaciones:

1. Para un mejor rendimiento del área de soporte es importante que cada año se capacite al personal del área sobre las actualizaciones que la herramienta dispone.
2. Es importante que los escenarios más comunes se tengan documentados en la herramienta para que el personal nuevo que llegue a incorporarse al área tenga conocimiento de los escenarios.
3. Establecer reuniones de seguimientos relacionados a los incidentes registrados en el aplicativo con los clientes de la empresa para establecer una brecha de confianza.

BIBLIOGRAFÍA

[1]Autotask,Login,

<https://www.autotask.net/Mvc/Framework/Authentication.mvc/Authenticate>,

fecha de consulta Enero del 2021.

[2]Cinterfor,Guia para la evaluación de impacto,

<https://guia.oitcinterfor.org/como-evaluar/como-se-construyen-indicadores>,

Fecha de consulta Diciembre del 2020.

[3] Ahora, El area de soporte consigue mejorar el rendimiento y el tiempo de gestión de la consultas del canal, <https://www.ahora.es/mejoras-area-de-soporte-ahora-freeware/>,

Fecha de consulta Diciembre del 2020.

[4]Icorp,KPI para el servicio de soporte en campo de TI,

<http://www.icornp.com.mx/blog/kpis-para-servicios-de-soporte-en-campo/>,

Fecha de consulta Diciembre del 2020.

[5] Scielo,Herramienta de soporte a un sistema de métricas e indicadores para la gestión de proyectos,

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-

[18992013000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992013000200004), Fecha de consulta Diciembre del 2020.