



ESCUELA POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ingeniería en Electricidad Y Computación

**“IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA
INFORMATICA DE MESA DESERVICIO VIA WEB,
PARA EL MANEJO DE SOLICITUDES DE UNA
EMPRESA DE MANTENIMIENTO Y REPARACION DE
EQUIPOS DE CÓMPUTO DE GUAYAQUIL-ECUADOR”**

EXAMEN DE GRADO (COMPLEXIVO)

Previo a la obtención del título de:

MAGISTER EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN GENERAL

Isaac Alfredo Jiménez Bravo

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO: 2024

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarme en el camino de lo prudente y darme sabiduría día a día y mejorar mi quehacer profesional.

A mi gran familia, a mi madre Martha Bravo que ha sabido guiarme y tener siempre esas palabras precisas para continuar.

Lic. Isaac Jiménez Bravo

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado a mis Padres
quien desde pequeño me enseñaron
el camino de Dios y sembraron en mi
los valores para ser un hombre de
bien.

Gracias infinitas a los dos por todo su
amor.

TRIBUNAL DE EVALUACIÓN

.....
MSIG. Lenin Freire Cobo

COORDINADOR MSIG

.....
MSIG. Juan Carlos García

PROFESOR MSI

RESUMEN

La empresa dedicada a la reparación y mantenimiento de computadoras brinda sus servicios a diversas organizaciones entre ellas identidades Ferreteras, Retail en Guayaquil. A inicios de su operatividad no contaban con un sistema que le permita al departamento técnico, llevar el control y registro centralizado de los incidentes y requerimientos enviados de sus clientes.

Estos incidentes y requerimientos eran registrados en un archivo Excel almacenado en el file server el cual era compartido dentro de la red interna, sin embargo, su funcionabilidad era limitada en comparación al servicio que se ofrece puesto que demandaba mucho tiempo y recursos por parte de los técnicos de soporte.

En base a esta problemática y previo análisis, la empresa privada optó por contratar el sistema de mesa de servicio JimHelp que es una herramienta (Gestión de servicios de mesa de ayuda) que permite registrar, evaluar y realizar un seguimiento de todos los incidentes y requerimientos ingresados por los agentes de manera que se tenga un flujo de atención efectiva.

El documento describe la implementación del sistema de mesa de servicio JimHelp, su funcionabilidad, desempeño y las ventajas que permite obtener. Además, se detalla el proceso de atención de los incidentes, canales de atención.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	2
DEDICATORIA.....	3
TRIBUNAL DE EVALUACIÓN.....	4
RESUMEN	5
ABREVIATURAS	8
INDICE DE TABLAS.....	9
INDICE DE GRÁFICOS.....	10
CAPITULO 1	11
INTRODUCCIÓN.....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
1.2 SOLUCIÓN PROPUESTA.....	11
1.3 BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN.....	12
1.5 OBJETIVO GENERAL	13
CAPITULO 2	14
METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN.....	14
2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PRODUCTO A UTILIZAR	14
2.3 INFRAESTRUCTURA RECOMENDADA PARA LA INSTALACION DE LA MESA DE SERVICIO.....	15
2.3.1 Recursos	16
2.3.1.1 Tecnológicos (HADWARE-SOFTWARE).....	16
2.3.1.2 Humanos (Roles).....	17
2.4 Instalación y Configuración de la Mesa de Servicio.....	18
2.5 Elementos de la mesa de Servicio.....	22
2.6 Difusión sobre el uso de la Mesa de Servicio.....	24
CAPITULO 3	26
EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	26
3.1 ANTES Y DESPUES DE LA SOLUCIÓN.....	26

3.2 DELEGACIÓN DE LA INCIDENCIA.....	27
3.3 PERCEPCIÓN DE PARTE DE LOS USUARIOS EN EL USO DEL SERVICIO	29
3.3.1 Calificación de los clientes	29
3.4 VERIFICACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS.....	31
3.4.1 Análisis de tickets	32
3.5 MONITORIZACIÓN.....	34
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES.....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37

ABREVIATURAS

TI	Tecnología Información
SLA	Acuerdos de Nivel de Servicio
SaaS	Software como servicio
KPI	Key Performance Indicator

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Características del Servidor.....	16
Tabla 2: Distribuidor de conexión de internet.....	16
Tabla 3: Roles y Responsabilidades.....	18

INDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Infraestructura de red	12
Figura 2: Diagrama de red.....	15
Figura 3: Organigrama Jimbra	17
Figura 4: Configuración de equipos.....	19
Figura 5: Configuración de Etapas.....	20
Figura 6: Plantilla de correo electrónico.....	20
Figura 7: Asignación de etapas a equipos.....	21
Figura 8: Paneles de informes	23
Figura 9: Informe Análisis de Tickets.....	24
Figura 10:Informe de tickets por clientes	24
Figura 11: Activación opción asignación automática	27
Figura 12: Delegación de la incidencia a miembros del equipo.....	28
Figura 13: Percepción de envió de correo electrónico para la Calificación.....	30
Figura 14: Percepción de la Creación del ticket	30
Figura 15: Percepción de envió de tickets por correo electrónico al cliente	31
Figura 16: Visualización del ticket recibido en el correo electrónico del cliente	31
Figura 17: Verificación de análisis de cliente con promedio de horas	32
Figura 18: Reporte de resultados por equipo, clientes y etapas	33
Figura 19: Visualización de todos los tickets por etapas	34
Figura 20: Diagrama de atención del Sistema de Mesa de Servicio JimHelp ...	34

CAPITULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Una empresa de mantenimiento y reparación de equipos de cómputo de Guayaquil - Ecuador. Se determinó que soporta gran carga de solicitudes para reparación y mantenimiento de equipos de cómputo tales como: ordenadores, impresoras, paquetes de ofimática y utilitarios. Los clientes que tienen novedades técnicas llamaban a la empresa con el objetivo de recibir el soporte técnico.

Una función del área de soporte técnico de sistemas consiste: escuchar los problemas técnicos que tienen los clientes, interpretarlos con la mayor brevedad y dar una solución. Sin embargo, al no contar con una herramienta Informática que registre estas incidencias y los historiales de servicio o de ayuda lo que ocasiona que el soporte técnico no sea ágil.

Se necesita sacar informes de trabajo diario, mensual, anual del personal del soporte técnico que se ha realizado el área técnica de sistemas para la toma de decisiones de parte de la jefatura.

Con el objetivo de lograr una mejor organización entre el cliente y el personal de asistencia, que con lleve al fortalecimiento de la empresa se busca mejorar el proceso de soporte técnico.

1.2 SOLUCIÓN PROPUESTA

La solución propuesta consiste en la implementación de una plataforma informática MESA DE SERVICIO, esta plataforma informática registra las solicitudes de requerimientos de los clientes, se puedan hacer seguimiento de las mismas, así como también ver el estado de estas solicitudes.

Los reportes y consultas de los requerimientos realizados lo puedan generar fácilmente el usuario en cualquier momento.

La Arquitectura de la aplicación web es Cliente-Servidor, consiste en uno o varios clientes que realizan peticiones al servidor y este le da respuesta en

un sistema Operativo Multiusuario distribuido a través de una red de computadoras, modelo de 3 capas, Python con Java Script, PostgreSQL.

Componentes principales:

- Un servidor de base de datos PostgreSQL
- Una conexión de red
- Uno o más clientes

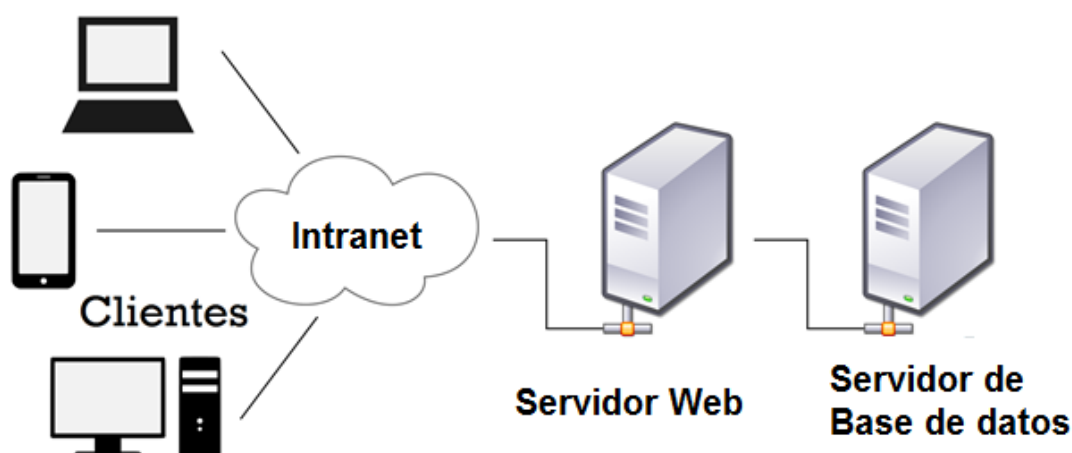


Figura 1 Infraestructura de red

Fuente: Creación propia.

1.3 BENEFICIOS DE LA SOLUCIÓN

Dentro de los principales beneficios de la solución tenemos:

- **Mejor prestación de servicios de TI**

Al ser un servicio vía web, puede acceder a la MESA DE SERVICIO desde cualquier ordenador que tenga un navegador con acceso a internet.

- **Mejor control y mejor gobernabilidad**

Los procesos estandarizados de mejores prácticas y la tecnología habilitante proporcionan controles internos muy necesarios y la perspectiva de quién hizo qué y cuándo. Las funcionalidades de reporte disponibles también facilitan la posibilidad de demostrar que los controles se han aplicado consistentemente durante cualquier período determinado.

- **Información centralizada**

Todos los datos de una misma solicitud quedan almacenados en el sistema de mesa de servicio JimHelp: descripción, título del problema, acciones a realizar, archivos adjuntos.

- **Lista de solicitudes personalizable**

Visión general de todas las incidencias de la empresa, clasificadas en función de su estado: nuevo, abierto, en curso, cerrado o anulado.

- **Delegación de incidencias**

Administre las solicitudes recibidas y decida qué miembro del equipo de soporte gestionará cada incidencia.

- **Reportes de solicitudes**

Ofrece informes diferentes para el análisis y seguimiento de su servicio de soporte:

- Requerimientos: diarios, semanales y mensuales, requerimientos abiertos, Tickets: cerrados, en proceso, solucionados.

1.5 OBJETIVO GENERAL

Implementar una plataforma informática de Mesa de servicio vía web, para manejar las incidencias y solicitudes de distintas áreas de trabajo de una empresa de mantenimiento y reparación de equipos de computación, para organizar y agilizar los tiempos de respuesta del servicio

CAPITULO 2

METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DE LA SOLUCIÓN

2.1 JUSTIFICACIÓN DEL PRODUCTO A UTILIZAR

A continuación, presentamos el contexto y el enfoque del problema que estamos tratando y los objetivos que queremos alcanzar con la solución. Es crucial abordar este problema y descubrir las ventajas de la solución propuesta. Dentro de la estructura interna de la empresa se utilizaba una herramienta poco confiable para gestionar eficazmente los requerimientos de los clientes.

La recopilación de información por parte de los clientes y colaboradores dio lugar a la búsqueda de una herramienta para la mejora continua de dicha organización, ya que con el método que utilizaban se presentaba muchos reclamos y retrasos en la atención y soporte a los clientes para solucionar sus novedades informáticas. Así también como la acumulación de requerimientos mostraba un mal manejo de incidencias en la organización.

Por estas novedades presentadas se procedió a implementar una plataforma informática para manejar las solicitudes y con ello mejorar en tiempo y en la gestión.

La Mesa de servicio típicamente administra sus peticiones vía web que permite dar seguimiento a las peticiones de clientes con un único número de ticket. Esta herramienta es extremadamente benéfica cuando se usa para encontrar, analizar problemas en un ambiente computacional.

En una mesa de servicio el cliente notifica un requerimiento y este emite un ticket que contiene el detalle de los requerimientos, el mismo que ingresa como nuevo ticket, analizando el detalle o inconveniente del

cliente el ticket pasa a etapas como: en proceso, en espera, resuelto o cancelado.

2.3 INFRAESTRUCTURA RECOMENDADA PARA LA INSTALACION DE LA MESA DE SERVICIO

Una de las bases fundamentales de la empresa Jimbra es su infraestructura tecnológica que maneja sus operaciones. Se utilizaba un archivo de Excel llamado Soporte.xls y se almacenaba en el file server, en este archivo contenía el control de las incidencias y requerimientos de los clientes. Se implementó el Sistema de Mesa de servicio JimHelp para mejorar la gestión de la organización y reducir el tiempo de respuesta debido a los problemas mencionados. Antes de la implementación del Sistema de Mesa de servicio JimHelp, la infraestructura de la empresa se distribuía como muestra en la siguiente gráfica.

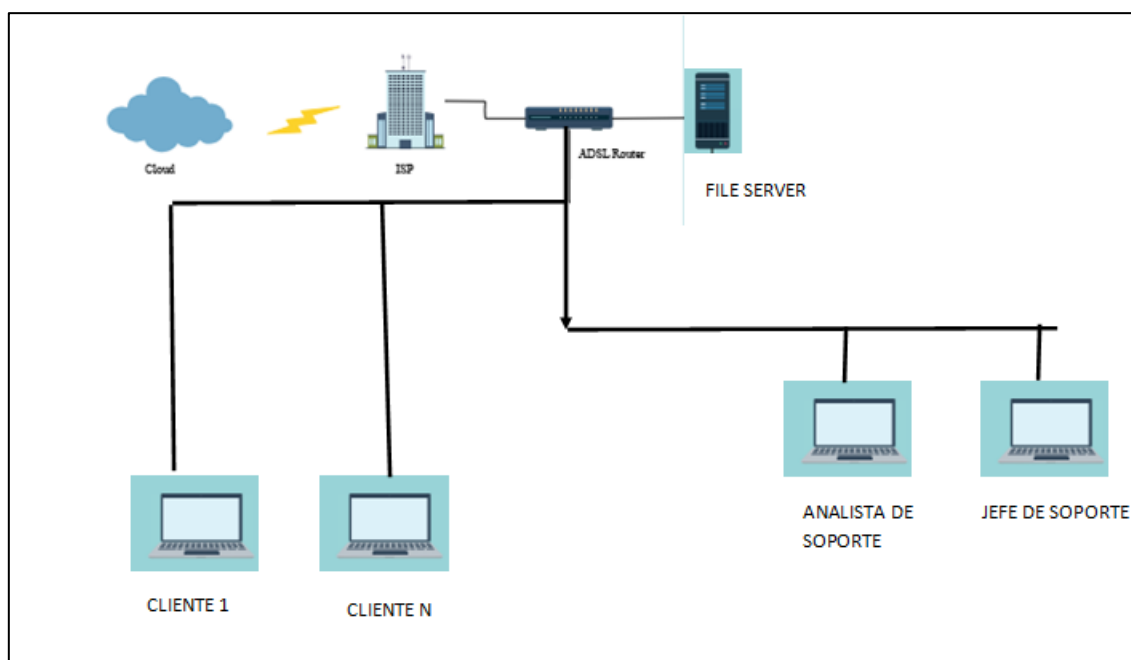


Figura 2: Diagrama de red.

Fuente: Creación propia

2.3.1 Recursos

A continuación en esta sección señalaremos en detalle los recursos contemplados para la implementación de la Mesa de servicio JimHelp.

2.3.1.1 Tecnológicos (HARDWARE-SOFTWARE)

La empresa Jimbra posee una infraestructura que se detalla a continuación: En su esquema interno se encuentra un Switch que sirve para la conexión entre computadoras para los usuarios finales tales como analista de soporte y jefe de soporte entre otros. Además, un servidor que actúa como file server el cual se detalla en la tabla 1

Servidor	Descripción	Tipo
File server	Es la ubicación central de almacenamiento de la empresa privada, donde se alojaban todos los archivos y el archivo de incidencias Soporte.xls.	Físico

Tabla 1: Características del Servidor

Fuente: Creación propia

Además, cuenta con el servicio de internet la cual detallo en la tabla 2

Proveedor	Ancho de banda	Descripción
Claro	30MB	Conexión de internet

Tabla 2: Distribuidor de conexión de internet

Fuente: Creación propia

2.3.1.2 Humanos (Roles)

La organización cuenta con cinco colaboradores de forma jerárquica iniciando por el Gerente de Servicios, seguido por el área administrativa y el jefe de Soporte quien es el líder que maneja y coordina el Sistema de Mesa de servicio JimHelp además cuenta con la ayuda de la coordinación del analista de Soporte.

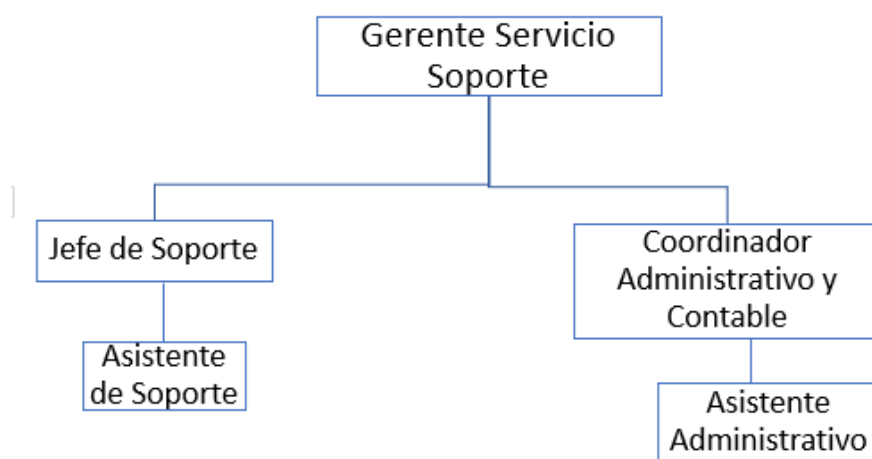


Figura 3: Organigrama Jimbra

Fuente: Creación propia

En la siguiente tabla se detalla las responsabilidades y roles de los miembros que participan en el proceso de atención de incidentes con el Sistema de Mesa de servicio JimHelp del área de servicio de soporte.

Rol	Responsabilidades
Gerente servicio Soporte	Administrar sistema de tickets existente, asignándolos de acuerdo a su llegada y prioridad para asegurar cumplimiento de los objetivos establecidos.
Jefe de Soporte	Gestionar los incidentes y novedades de los clientes. Supervisar y coordinar el servicio de soporte técnico a usuarios
Asistente de Soporte	Revisión y reparación de equipos tecnológicos; asistencia técnica, evaluación y resolución de problemas; actividades comunes como actualizaciones, parches y respaldos de archivos.

Tabla 3: Roles y Responsabilidades

Fuente: Creación propia

2.4 Instalación y Configuración de la Mesa de Servicio

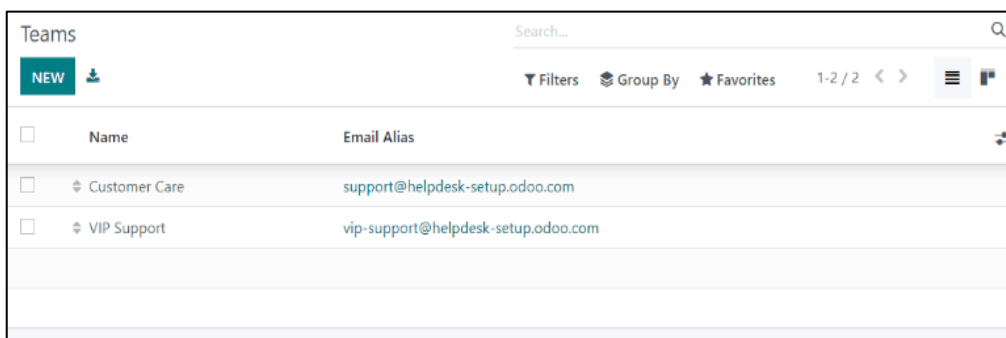
La instalación de JimHelp se usa en versión SaaS, el software como servicio (SaaS) se considera tradicionalmente un modelo de software basado en la nube, el cual ofrece aplicaciones a los usuarios finales a través de un navegador de Internet. Los proveedores de SaaS alojan servicios y aplicaciones para que los clientes puedan acceder a ellos bajo demanda.

La configuración del Sistema Mesa de Servicio JimHelp utiliza tickets para que los miembros puedan dar seguimiento, jerarquizar y resolver los

inconvenientes de los clientes desde su flujo de incidencia, que se pueden personalizar en algunas etapas. También, se puede adicionar y administrar múltiples equipos.

Configurar varios equipos le permite agrupar los tickets por ubicación o por tipo de soporte.

Para ver o modificar los equipos de soporte al cliente vaya a Soporte al cliente ► Configuración ► Equipos. Para crear un nuevo equipo haga clic en el botón Nuevo ubicado en la parte superior izquierda del tablero. Allí escriba un nombre para el nuevo equipo y complete los campos restantes definidos en las siguientes secciones del formulario.



	Name	Email Alias
☐	Customer Care	support@helpdesk-setup.odoo.com
☐	VIP Support	vip-support@helpdesk-setup.odoo.com
☐		
☐		
☐		

Figura 4: Configuración de equipos

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Las etapas se utilizan para organizar el flujo de soporte al cliente y llevar seguimiento del progreso de los tickets. Las etapas son personalizables y puede modificar sus nombres para que se adapten a las necesidades de cada equipo.

Para ver o modificar las etapas de soporte al cliente, vaya a Soporte al cliente ► Configuración ► Etapas.

Nombre	Equipos de servicio de asistencia	Plegado en ...
Nuevo	Atención al cliente Tech, Soporte Tech	☐
En proceso	Atención al cliente Tech, Soporte Tech	☐
En espera	Atención al cliente Tech	☐
Resuelto	Atención al cliente Tech, Soporte Tech	☒
Cancelado	Atención al cliente Tech, Soporte Tech	☒

Figura 5: Configuración de Etapas
Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Para crear una nueva etapa, haga clic en el botón Nuevo en la parte superior izquierda del tablero. Después, elija un nombre para la nueva etapa y agregue una descripción (esta no es obligatoria). Para completar los campos restantes siga los siguientes pasos.

Nuevo Etapas / Nuevo
 Servicio de asistencia: ticket recibido

Vista previa Restablecer plantilla Agregar acción de contexto

Nombre ?
 Servicio de asistencia: ticket recibido

Aplica a ? Ticket de asistencia

Asunto ? {{ object.name }}

Contenido Configuración del correo electrónico Ajustes

Estimado/a señora/señor,

Recibimos su solicitud [Las patas de la mesa no están balanceadas](#) y la está revisando nuestro equipo [Asistencia VIP](#).

La referencia de su ticket es **15**.

Si desea proporcionar información adicional, le pedimos que responda a este correo electrónico.

No dude en visitar nuestro [Centro de ayuda](#), es posible que allí encuentre una respuesta para su pregunta.

Figura 6: Plantilla de correo electrónico
Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Si agrega una plantilla de correo electrónico a una etapa, el cliente recibirá un correo electrónico cuando un ticket llegue a esa etapa en específico en el flujo de soporte al cliente.

Para elegir una plantilla de correo electrónico existente, selecciónela en el campo Plantilla de correo electrónico. Haga clic en la tecla de flecha a la derecha del campo para editar la plantilla.

Para crear una nueva plantilla, haga clic en el campo y comience a escribir un nuevo título de plantilla. Luego, seleccione Crear y editar y complete los detalles del formulario.

Nombre ?	Nuevo	Plegado en kanban ?	☐
Plantilla de correo electrónico ?	Servicio de asistencia: ticket recibido	Equipos de servicio de asistencia ?	Atención al cliente Tech X Soporte Tech X
Plantilla de SMS ?			
Sequence ?	0		

Figura 7: Asignación de etapas a equipos

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Asignar etapas a un equipo, elija un equipo en el campo correspondiente en el formulario de etapas. Puede seleccionar más de un equipo, ya que puede asignar las mismas etapas a varios equipos.

2.5 Elementos de la mesa de Servicio

Por las reglas del negocio de la empresa y la normativa que lleva para registrar y controlar las incidencias y requerimientos de Soporte, se procedió a seleccionar como solución y para mejorar eficientemente la organización el uso del sistema de Mesa de Servicio JimHelp esta es una herramienta tecnológica para gestionar los servicios de Soporte de tecnologías de la información tiene la capacidad de procesar los requerimientos, optimizando el flujo de trabajo y con esto incrementando el rendimiento de la productividad de la empresa.

El sistema de Mesa de Servicio JimHelp emplea servicios de alojamiento en la nube lo cual permite que los usuarios se conecten con los clientes. El sistema de Mesa de Servicio JimHelp proporciona bastantes funcionalidades con las cuales podemos obtener muchas ventajas, las cuales se detalla:

- Apunta toda la información importante de los requerimientos de servicios.
- Incrementa la cultura de trabajo en la empresa.
- Totaliza el rendimiento de las tareas en tiempo actual.
- Automatizar las tareas que toman mucho tiempo en la mesa de servicio.
- Inspección de novedades registradas en la mesa de servicio.
- Facilita la toma de decisiones por la información obtenida en los monitoreos.
- Presentar reportes y optimizar el Soporte de servicios con funcionalidades que se pueden personalizar.

.

Para poder inspeccionar el estado de las incidencias, el sistema de Mesa de Servicio JimHelp tiene un Dashboard de monitoreo, en la cual presenta visualmente indicadores claves de desempeño (KPI).

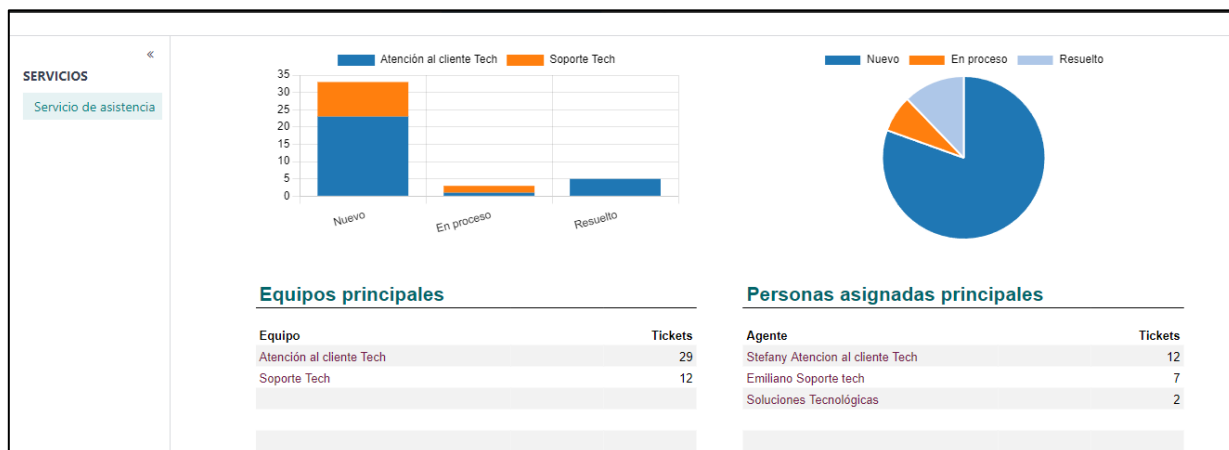


Figura 8: Paneles de informes

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

En el informe de Análisis de tickets se visualiza de manera grafica los equipos existentes en el sistema de Mesa de Servicio JimHelp en base a los indicadores de las etapas en los tickets.

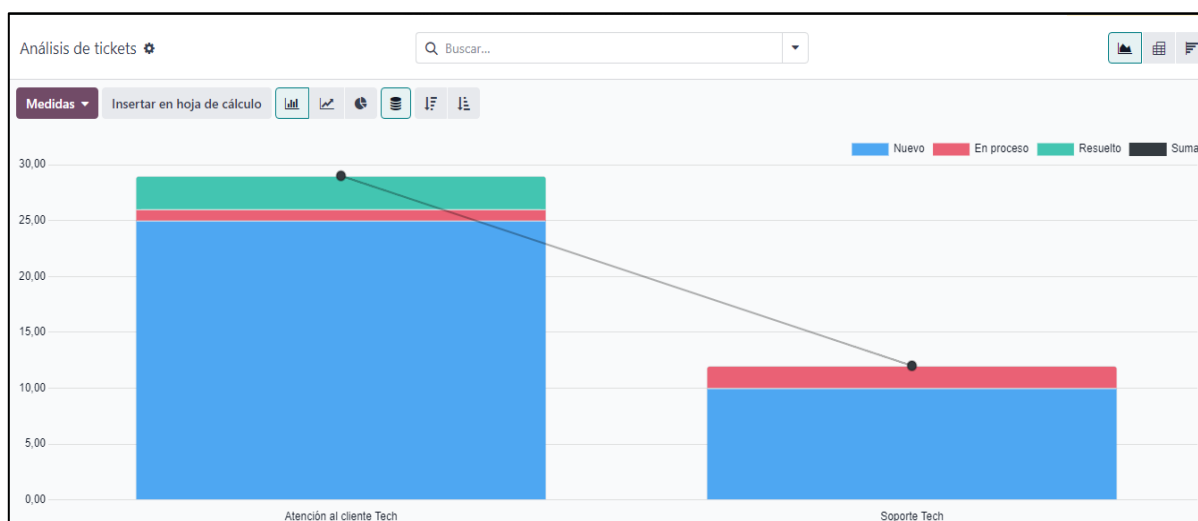


Figura 9: Informe Análisis de Tickets
Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

En el siguiente informe se visualiza detalladamente los requerimientos reportados en base a los clientes

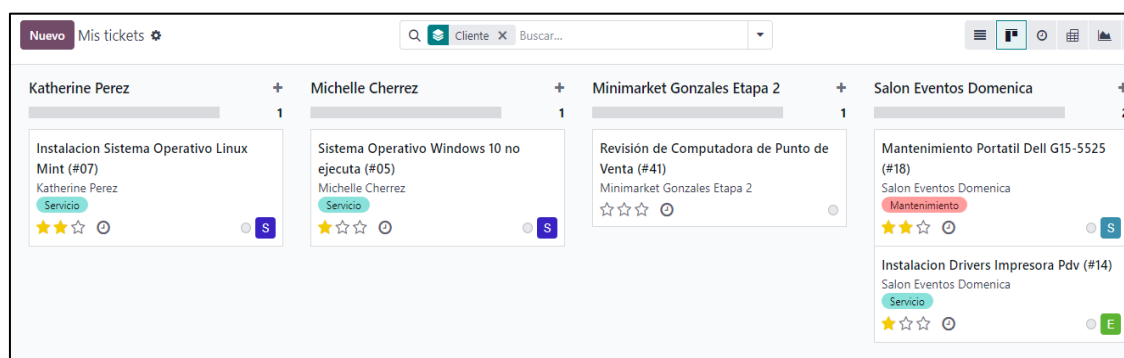


Figura 10: Informe de tickets por clientes
Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

2.6 Difusión sobre el uso de la Mesa de Servicio

Una vez que el cliente se comunica con la empresa, recopilan tus datos (nombre, teléfono, correo electrónico) y nos explica lo que sucede. Toda esta información es necesaria para abrir un ticket de soporte.

Ten en cuenta que esta documentación debe ser lo más detallada posible para garantizar un soporte de calidad. Además, en caso de que sea un problema complejo, será más fácil derivar el incidente al equipo de servicio especializado.

En principio, el técnico del sistema de Mesa de Servicio JimHelp realizará preguntas clave para identificar el problema. El objetivo en este punto es

realizar un filtro que permita entender la complejidad del incidente y verificar si es posible solucionar la falla de tu computadora en el primer nivel de soporte.

Si el problema es sencillo podrán ayudar de inmediato y orientar cómo resolver la falla. En caso contrario elevarán el incidente al próximo nivel. Existen 3 funciones que te ayudarán a entender mejor cómo funciona un JimHelp:

1. Organización

El sistema de Mesa de Servicio JimHelp centraliza en una interfaz todos los canales que los clientes usan para contactar a una empresa. Esta herramienta ayuda a almacenar los datos de los clientes, su historial de interacciones y de compra, preferencia de productos y demás información relevante para brindar una atención personalizada.

2. Control

El sistema de Mesa de Servicio JimHelp sirve para controlar por medio de informes todos los incidentes en abierto, el número de resoluciones y los que han sido elevados a los siguientes niveles.

Con esta herramienta tendrás control de la performance de los agentes de atención al cliente y trabajar para mejorar en base a los resultados.

Una buena práctica es realizar un seguimiento constante de las métricas y realizar capacitaciones para mejorar los puntos débiles del servicio.

3. Optimización

Monitorear el desarrollo y productividad de tu equipo es una tarea importante para descubrir fortalezas y debilidades. En base a los resultados, podrás capacitarlos para atender de forma objetiva y clara todas las consultas entrantes.

CAPITULO 3

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

La evaluación de resultados es importante en el proyecto y en el proceso, nos permite medir el éxito de la estrategia o la solución implementada del sistema de gestión de incidencias en el sistema de Mesa de Servicio JimHelp.

3.1 ANTES Y DESPUES DE LA SOLUCIÓN

La empresa anteriormente experimentaba una serie de incidentes con atención al cliente que no eran resueltos eficientemente, por la forma en que se manejaban estas incidencias como lo era registrando en el archivo de Soporte.xls, haciendo de esto un resultado lento e insatisfecho para sus clientes. la empresa ha ido tomando conciencia del inmenso valor que representan los clientes satisfechos y leales. En razón a lo anterior, se vio en la necesidad de realizar una estrategia que maneja gestión de incidencias con los clientes, por ello se dio lugar a la implementación de una plataforma informática de mesa de servicio para gestionar y optimizar el registro de los requerimientos de soporte de la empresa, esto es de vital importancia puesto que solucionar los soportes de los clientes de manera inmediata es dar un buen servicio.

Los requerimientos de soporte son reportados por el sistema de Mesa de Servicio JimHelp y son tratados por parte del cliente para después ser registradas en la mesa de servicio que es algo muy importante entre la empresa y los clientes, también la información la tenemos centralizada para gestionar de manera optima las novedades se registran por el Analista de soporte y el jefe de soporte y después estos los gestionan.

Con el sistema de Mesa de Servicio JimHelp las novedades o requerimientos son registrados paralelamente entre diversos usuarios.

Hay diversos campos de la mesa de servicio que contienen un indicativo de clasificación de prioridad lo que muestra la resolución en tiempos óptimos, hoy en día con la implementación de la Mesa de Servicio tenemos mayor estabilidad en requerimientos sean pequeños o grandes, los clientes

terminan sintiéndose empoderados ya que pueden obtener soluciones exactamente cuando las necesitan.

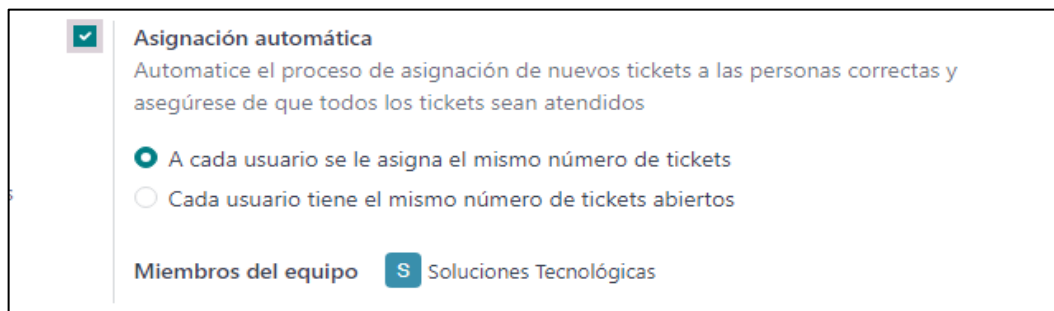
3.2 DELEGACIÓN DE LA INCIDENCIA

Delegar tareas de las incidencias registradas en el sistema de Mesa de Servicio JimHelp es una habilidad que puede ayudar a tu equipo a resolver más, aprender más y crecer más como soporte técnico. Este proceso permite mejorar su colaboración y trabajo en equipo, ya que comparte responsabilidades y recursos. Sin embargo, delegar tareas requiere planificación, comunicación, supervisión, evaluación y aprendizaje. Para delegar tareas con éxito, evaluamos el tipo y complejidad de la incidencia que fue registrada y combinarla con las competencias de los miembros del equipo. No se trata solo de equidad en la carga laboral del Jefe de Soporte junto con el Asistente de Soporte se trata de asegurar, que las tareas se completen de manera eficiente y con un alto nivel de experiencia aprovechando las ventajas de la delegación.

Por ello el sistema de Mesa de Servicio JimHelp cuenta con la opción de asignación automática de incidencias, o a su vez también se lo puede hacer de forma manual para la igualdad de carga laboral

Delegar nuevos tickets de forma automática

Al recibir los tickets, deberán asignarse a un miembro del equipo de soporte. Esto se puede hacer de forma manual en cada ticket o con asignación automática. Marque la casilla junto a Asignación automática para habilitar la función para este equipo.



☒ **Asignación automática**
 Automatice el proceso de asignación de nuevos tickets a las personas correctas y asegúrese de que todos los tickets sean atendidos

☒ A cada usuario se le asigna el mismo número de tickets
☐ Cada usuario tiene el mismo número de tickets abiertos

Miembros del equipo S Soluciones Tecnológicas

Figura 11: Activación opción asignación automática

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Seleccione uno de los siguientes métodos de asignación según la manera en que se debe asignar la carga de trabajo para todo el equipo:

- A cada usuario se le asigna el mismo número de tickets asigna tickets a los miembros del equipo

según el número total de tickets, sin importar el número de tickets abiertos o cerrados que estén asignados actualmente.

- Cada usuario tiene el mismo número de tickets abiertos asignados a los miembros del equipo

según la cantidad de tickets abiertos que estén asignados actualmente. Esta opción es útil para delegar en automático una carga de trabajo más pesada a las personas con mejor desempeño que suelen cerrar tickets con rapidez. Por último, agregue a los miembros del equipo a los que se les asignarán tickets. Deje el campo vacío para incluir a todos los empleados que tengan las asignaciones adecuadas y los permisos de acceso configurados en los ajustes de su cuenta de usuario.

The screenshot displays the JimHelp system interface for a ticket titled "Mantenimiento Portatil Dell G15-5525". At the top right, there are status indicators: "Nuevo 7min" and "En proceso 10d". The main content area includes fields for "Equipo de servicio de asistencia", "Atención al cliente Tech", "Cliente" (Salon Eventos Domenica), and "Teléfono". A dropdown menu for "Asignado a" is open, showing three options: "S Soluciones Tecnológicas", "E Emiliano Soporte tech", and "S Stefany Atencion al cliente Tech", along with a "Buscar más..." link. Below the dropdown, there is a "Descripción" field with the text "Se ingresa portatil Dell G15-5525 para realizar mantenimiento interno, sopletar partes internas se recibe sin cargador".

Figura 12: Delegación de la incidencia a miembros del equipo

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

3.3 PERCEPCIÓN DE PARTE DE LOS USUARIOS EN EL USO DEL SERVICIO

La percepción de la calidad del servicio que brinda la empresa de mantenimiento y reparación de equipos de cómputo es un componente más que repercute en la satisfacción del cliente. Debido a que cada cliente podría percibir la calidad del servicio de manera distinta, por tal motivo contamos con:

3.3.1 Calificación de los clientes

Pedir a los clientes que califiquen el soporte que recibieron de un equipo de Mesa de Servicio brinda la oportunidad de medir el desempeño del equipo y hacer un seguimiento de la satisfacción del cliente.

Habilitar calificaciones de clientes en los equipos de Mesa de Servicio

Para habilitar las calificaciones de los clientes en un equipo dirígete al sistema de Mesa de Servicio JimHelp ► Configuración ► Equipos de JimHelp . Selecciona un equipo del listado y procede dando clic para que se abra la página de configuración. Desplázate hasta la sección Rendimiento y marca la casilla de verificación Calificaciones de los clientes.

Para solicitar automáticamente calificaciones a los clientes una vez que se hayan cerrado sus tickets, se debe agregar una plantilla de correo electrónico en la etapa correspondiente. Una vez que se habilite la configuración de Calificaciones de clientes en la página de configuración del equipo, haga clic en el vínculo Establecer una plantilla de correo electrónico en las etapas.

Solo se debe solicitar a los clientes que califiquen los tickets una vez que se haya resuelto un problema y se haya cerrado el ticket. Por lo tanto, un correo electrónico de solicitud de calificación solo se debe agregar a la etapa resuelto.



Figura 13: Percepción de envío de correo electrónico para la Calificación del Cliente

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

En el siguiente grafico visualizamos la creación de una incidencia, para posterior iniciar con el proceso de resolución de la incidencia por etapas y así el cliente pueda revisar en su correo electrónico el ticket con el estado de registrado.

Reparación de tarjeta madre serie lp-27585-85

Equipo de servicio de asistencia	Soporte Tech	→	Cliente	Minimarket Gonzales Etapa 2
Asignado a	S Stefany Atencion al cliente Tech	→	Teléfono	0996442208
Prioridad	★☆☆			
Etiquetas				

Descripción

se recibe tarjeta para reparar

Figura 14: Percepción de la Creación del ticket

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

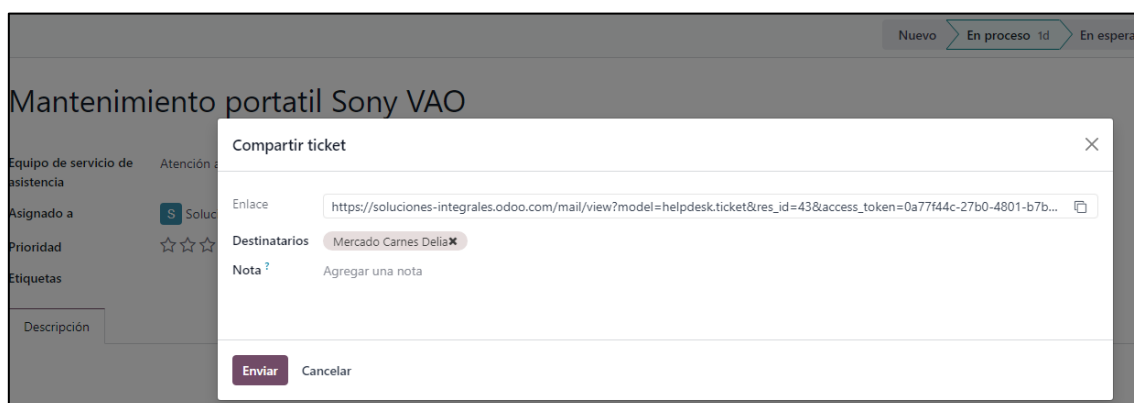


Figura 15: Percepción de envío de tickets por correo electrónico al cliente

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

En el grafico que se presenta a continuación observamos el ticket de la incidencia que el cliente percibe por medio de su correo electrónico.



Figura 16: Visualización del ticket recibido en el correo electrónico del cliente

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

3.4 VERIFICACIÓN Y VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS

La verificación de resultados al integrar el sistema de Mesa de Servicio JimHelp aporta de una manera considerable en mejorar, ajustar y corregir falencias dentro de la misma, para eso nos ayuda los reportes que genera el sistema de Mesa de Servicio JimHelp por medio de un panel, gráfico o una tabla de resultados.

La Mesa de Servicio incluye varios reportes que proporcionan la oportunidad de llevar seguimiento de las tendencias de los tickets de soporte, identificar áreas de mejora, gestionar la carga de trabajo de los colaboradores y confirmar cuando se cumplen las expectativas del cliente con la verificación de resultados por medio de informes.

3.4.1 Análisis de tickets

El reporte de análisis tickets proporciona una vista general de cada ticket de soporte dentro del sistema de Mesa de Servicio JimHelp. Esto incluye el número de tickets asignados entre equipos y usuarios.

Este reporte es útil para identificar dónde invierten más tiempo los equipos y ayuda a determinar si hay una distribución desequilibrada de la carga de trabajo entre el personal de soporte. El reporte predeterminado cuenta el número de tickets por equipo y los agrupa por etapas.

Análisis de tickets					
Medidas Insertar en hoja de cálculo					
Total	Número	Horas de trabajo para asignar	Horas para la primera respuesta	Horas promedio para responder	Horas de trabajo para cerrar
Total	21	00:04			00:02
Atención al cliente Tech	18	00:04			00:02
Carolina Medina	1				
Ferretería AYM	1				
Ferretería AYM, Andres Vasquez	5	00:00			
Juan Cedeño	1				00:02
Katherine Perez	1				
Mercado Carnes Della	1				00:01
Michelle Cherez	1	00:03			
Minimarket Gonzales Etapa 2	1				
Silvana Naranjo	1				
Stalyn Castro	1				00:03
Tienda de abarrotes, Sra. Rocio	3	00:09			
Vicente Orrala	1				
Soporte Tech	3				

Figura 17: Verificación de análisis de cliente con promedio de horas

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

En el grafico que se muestra a continuación se verifica los resultados obtenidos de las incidencias ingresadas en la semana, a que miembro del equipo fue asignada y en que etapa se encuentra

Todos los tickets					
	Total				
	Nuevo	En proceso	En espera	Resuelto	
	Número	Número	Número	Número	Número
Total	13	2	1	5	21
Emiliano Soporte tech	5	1		1	7
Ferreteria AYM	1				1
Ferreteria AYM, Andres Vasquez	1	1			2
Minimarket Gonzales Etapa 2				1	1
Salon Eventos Domenica	1				1
Tienda de abarrotes, Sra. Rocio	2				2
Stefany Atencion al cliente Tech	8	1	1	4	14
Carolina Medina	1				1
Ferreteria AYM, Andres Vasquez	4				4
Juan Cedeño				1	1
Katherine Perez			1		1
Mercado Carnes Delia				1	1
Michelle Cherrez	1				1
Minimarket Gonzales Etapa 2	1				1
Silvana Naranjo	1				1
Stalyn Castro				1	1
Tienda de abarrotes, Sra. Rocio				1	1
Vicente Orrala		1			1

Figura 18: Reporte de resultados por equipo, clientes y etapas

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Uno de los beneficios del sistema de Mesa de Servicio JimHelp es la presentación de reportes diarios en el momento que se lo requiera ya sean estos diarios, y por semanas. que se puede visualizar esporádicamente según la necesidad de la empresa para el análisis y buena decisión de la gerencia. Además presenta diferentes informes técnicos al detalle de los requerimientos de soporte realizados y por realizar en rangos de fechas.

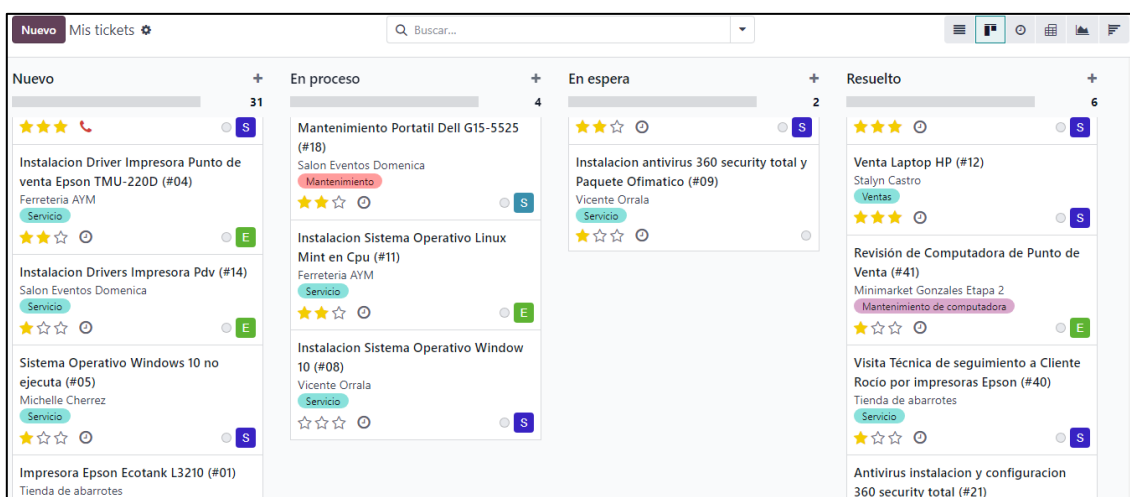


Figura 19: Visualización de todos los tickets por etapas

Fuente: Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

3.5 MONITORIZACIÓN

Con los paneles de informes el Jefe de soporte puede hacer una revisión y análisis de los requerimientos abiertos y cerrados por los diversos usuarios que utilizan el sistema y así realizar un soporte efectivo como se presenta en la siguiente imagen.



Figura 20: Diagrama de atención del Sistema de Mesa de Servicio JimHelp

Fuente: Creación propia

CONCLUSIONES

- ✓ El sistema de Mesa de Servicio JimHelp para el registro de requerimientos optimiza el tiempo en el proceso de atención, lo cual también permite generar reportes en tiempo real y así aumentar la calidad de servicio.
- ✓ La empresa Jimbra conoce el uso del Sistema de Mesa de Servicio JimHelp aumentando así la eficiencia con las ventajas que el sistema presenta.
- ✓ Los usuarios se crean en el sistema cada uno con sus permisos, accesos a las opciones y funciones que se les otorga.
- ✓ El gerente puede obtener del Sistema de Mesa de Servicio JimHelp en tiempo real y cuando el desee mejorando así el proceso de la toma de decisión.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que la empresa utilice todas las opciones y procesos que el sistema de Mesa de Servicio JimHelp provee.
- ✓ Se recomienda que la empresa otorgue escuelas de aprendizaje para que los usuarios utilicen el sistema de Mesa de Servicio JimHelp.

BIBLIOGRAFÍA

Bermúdez Rubio, D. C. (2022). Sugerencias para escribir análisis de resultados,. Dialnet.

Franco, C. B. (2022). Tipos de mesa de ayuda. Prezi.

(2022). Help Desk: ¿qué es y cuáles son los tipos? Brasil: SYDLE.

Llanol, J. B., & Rodríguez Hernández, A. (2010). REVISIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN EN UN PROCESO DE DESARROLLO. Redalyc.

Motessi, C. (2024). Guia completo de una mesa de ayuda IT definicion características y beneficios. Invgate.

SYDLE. (2024). Descubre las ventajas de implantar el Service Desk en tu empresa. ¿Para qué sirve y cómo aplicarlo. SYDLE.