



HD - Web Technical Support

SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS TECNICOS AL USUARIO PARA LA OPTIMIZACIÓN DE TIEMPO Y RECURSOS DE LA EMPRESA HUNTER SUCURSAL BABAHOYO

Sistema HD – Web Technical Support 1.0

Sistema web para la compañía Hunter.



Hunter

Integrantes:

- **Luis Gaibor Núñez**
- **Mario Sánchez Sánchez**

AUTORAS:

DIRECTOR :
ING. RAUL RAMOS

LECTOR:
ING. FREDY JORDÁN



Hunter

Contenido:

- ❑ Introducción.
- ❑ Solución Propuesta.
- ❑ Objetivos.
- ❑ Justificación de la Tecnología Utilizada.
- ❑ Módulos del Sistema HD – Web Technical Support.
- ❑ Pruebas del Sistema.
- ❑ Beneficios para la empresa.
- ❑ Análisis Financiero.
- ❑ Conclusiones y Recomendaciones.



INTRODUCCIÓN



Hunter

Hunter

Empresa pionera en el sistema de rastreo y recuperación de vehículos robados.

Situación Actual

- Personal de soporte técnico no puede atender a tiempo los requerimientos.
- No existe registro de los tiempos y actividades realizadas.
- Aumentó de horas extras por parte del personal de soporte técnico.
- Se percibe una mala imagen del Departamento de Tecnología de la Información por parte de los usuarios.



Hunter



SOLUCIÓN PROPUESTA



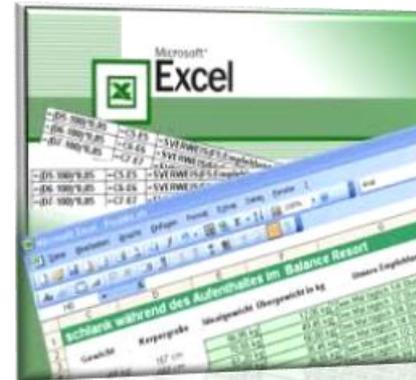
Hunter

Alternativas Planteadas

- ❑ Contratar más personal para el Departamento de Tecnología de la Información.



- ❑ Registro de requerimientos tecnológicos en Excel.



- ❑ Desarrollo de una aplicación web.



Hunter



Alternativa Seleccionada

El desarrollo de una aplicación web.



Requerimientos

- Información de tiempos utilizados.
- Notificaciones vía correo electrónico.
- Estado de los requerimientos tecnológicos.
- Problemas más frecuentes.
- Soluciones más utilizadas.



Hunter



OBJETIVOS



Hunter

Objetivos Generales



Proporcionar a la empresa una herramienta tecnológica para facilitar el soporte a la toma de decisiones operativas, a través de la administración de requerimientos tecnológicos, permitiendo la optimización de tiempo y recursos.



Hunter



Objetivos Específicos



- Registrar información de tiempos utilizados.
- Recibir notificaciones vía correo electrónico.
- Consultar el estado de los requerimientos tecnológicos.
- Detectar problemas más frecuentes.
- Ayudar a encontrar soluciones más eficientes.



Hunter



TECNOLOGÍA UTILIZADA



Hunter



Microsoft®
SQL Server® 2008

2008 261161.5008



Hunter



MÓDULOS DEL SISTEMA WEB:

HD – HelpDesk Technical Support



Hunter

Login



Hunter



Home

HD - Web Technical Support - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx

HD - Web Technical Support

HD - Web Technical Support

[Inicio](#) [Procesos](#) [Consultas](#) [Reportes](#) [Administración](#)

Usuario: luis - Fecha: 2012/abr/12

BIENVENIDO(A) LUIS GAIBOR NUÑEZ

Estatus Ticket	Cantidad
Asignado	1

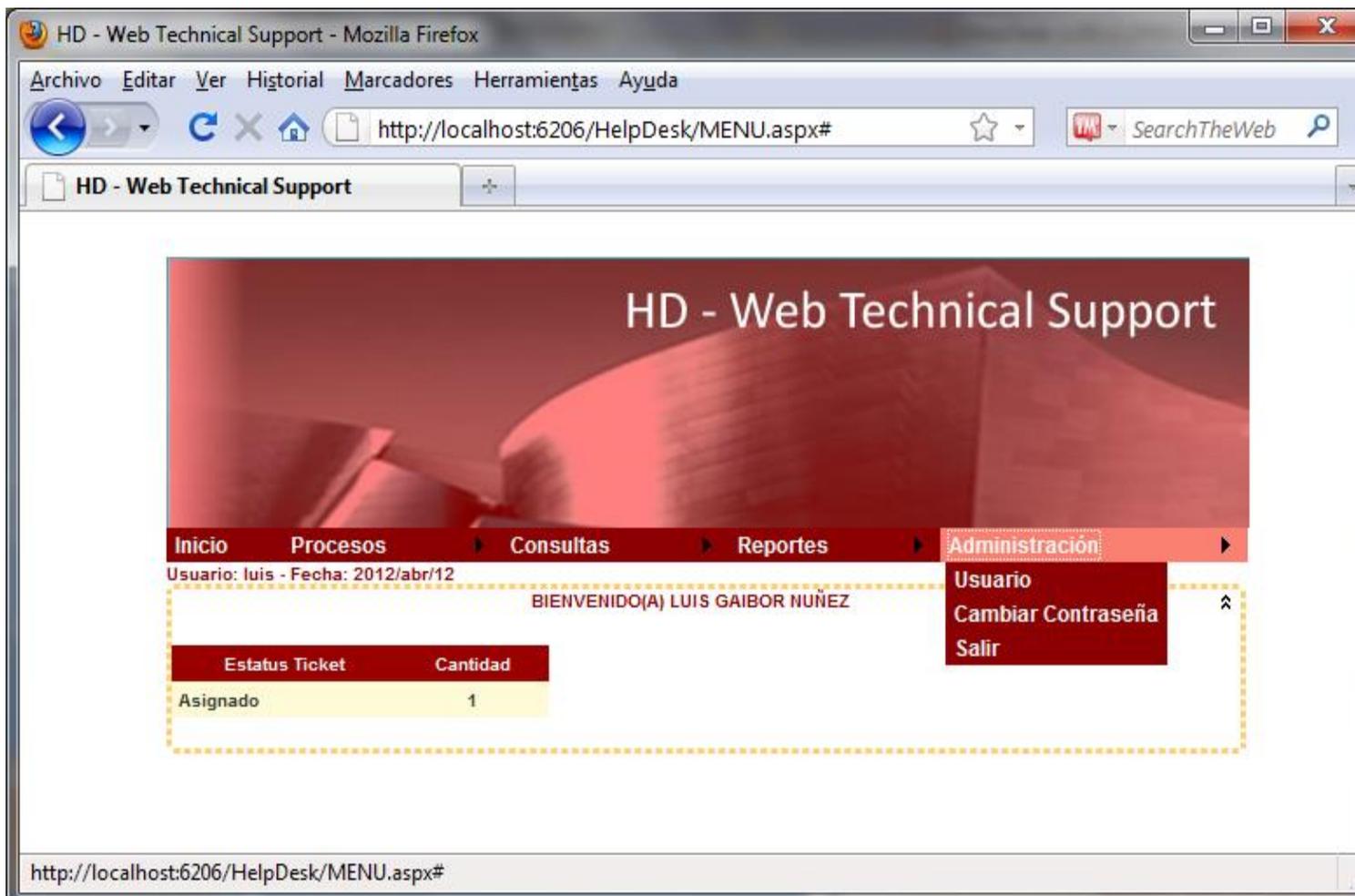
Terminado



Hunter



Administración



The screenshot shows a Mozilla Firefox browser window titled "HD - Web Technical Support". The address bar contains the URL "http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx#". The browser's menu bar includes "Archivo", "Editar", "Ver", "Historial", "Marcadores", "Herramientas", and "Ayuda". The page content features a red header with the text "HD - Web Technical Support". Below the header is a navigation menu with items: "Inicio", "Procesos", "Consultas", "Reportes", and "Administración". The "Administración" menu is expanded, showing options: "Usuario", "Cambiar Contraseña", and "Salir". The main content area displays the text "Usuario: luis - Fecha: 2012/abr/12" and "BIENVENIDO(A) LUIS GAIBOR NUÑEZ". Below this is a table with two columns: "Estatus Ticket" and "Cantidad".

Estatus Ticket	Cantidad
Asignado	1

The browser's status bar at the bottom shows the URL "http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx#".

Hunter



Procesos

HD - Web Technical Support - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx

HD - Web Technical Support

HD - Web Technical Support

Inicio Procesos Consultas Reportes Administración

Usuario: luis - abr/12

BIENVENIDO(A) LUIS GAIBOR NUÑEZ

Estatus	Cantidad
Asignado	1

Crear
Ingresar
Asignar
Gestionar
Reasignar

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx#



Hunter



Consultas

HD - Web Technical Support - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx

HD - Web Technical Support

HD - Web Technical Support

Inicio Procesos **Consultas** Reportes Administración

Usuario: luis - Fecha: 2012/abr/12

General
Avanzada DO(A) LUIS GAIBOR NUÑEZ

Estatus Ticket	Cantidad
Asignado	1

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx#



Hunter



Reportes

HD - Web Technical Support - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx

HD - Web Technical Support

HD - Web Technical Support

Inicio Procesos Consultas **Reportes** Administración

Usuario: luis - Fecha: 2012/abr/12

BIENVENIDO(A) LUIS G

Estatus Ticket	Cantidad
Asignado	1

- Top de Problemas
- Top de Soluciones
- Problemas VS Soluciones
- Tiempo Real de Trabajo por Técnico
- Tiempo Promedio de Soluciones por Problema

http://localhost:6206/HelpDesk/MENU.aspx#



Hunter



PRUEBAS DEL SISTEMA



Hunter

Resultados de las pruebas

Sec.	Debilidades encontradas	Acciones correctivas
1	Al realizar una creación de ticket, no se envió la notificación respectiva.	Se realizó verificación de código fuente e información de tablas utilizadas en el proceso, se encontró que el mail del usuario estaba mal escrito, se lo corrigió y se volvió a ejecutar el procedimiento de creación de ticket, la prueba fue exitosa.
2	Al realizar la consulta avanzada, no mostró los datos correctos.	Se modificó la programación de la consulta y se ejecutó nuevamente el reporte, la prueba fue exitosa.
3	Al tratar de cambiar la contraseña, no se actualizaron los datos.	Se modificó la programación de la actualización y se ejecutó nuevamente el proceso, la prueba fue exitosa.
4	Al tratar de asignar un ticket, no se muestran los técnicos disponibles.	Se modificó la programación de la consulta y se ejecutó nuevamente el reporte, la prueba fue exitosa.



Hunter



BENEFICIOS PARA LA EMPRESA



Hunter

Beneficios para la Empresa



- Ayudar al control de la productividad del personal del departamento de Tecnología de la Información.
- Ahorro en el pago de horas extras.
- Ahorro en suministros de papelería de la empresa.
- Mejorar la imagen del departamento.



Hunter



ANÁLISIS FINANCIERO



Hunter

Costos de Desarrollo



Rubro	Cantidad	Estimado Mensual	Meses	Total
Egresados Ing. Sistemas – Programador	2	\$ 600.00	3	\$ 3,600.00
Diseñador Gráfico	1	\$ 600.00	1	\$ 600.00
Total:				\$ 4,200.00

No existen costos adicionales debido a que la empresa HUNTER ya cuenta con toda la infraestructura.



Hunter



Ahorro en Gastos por exceso de personal

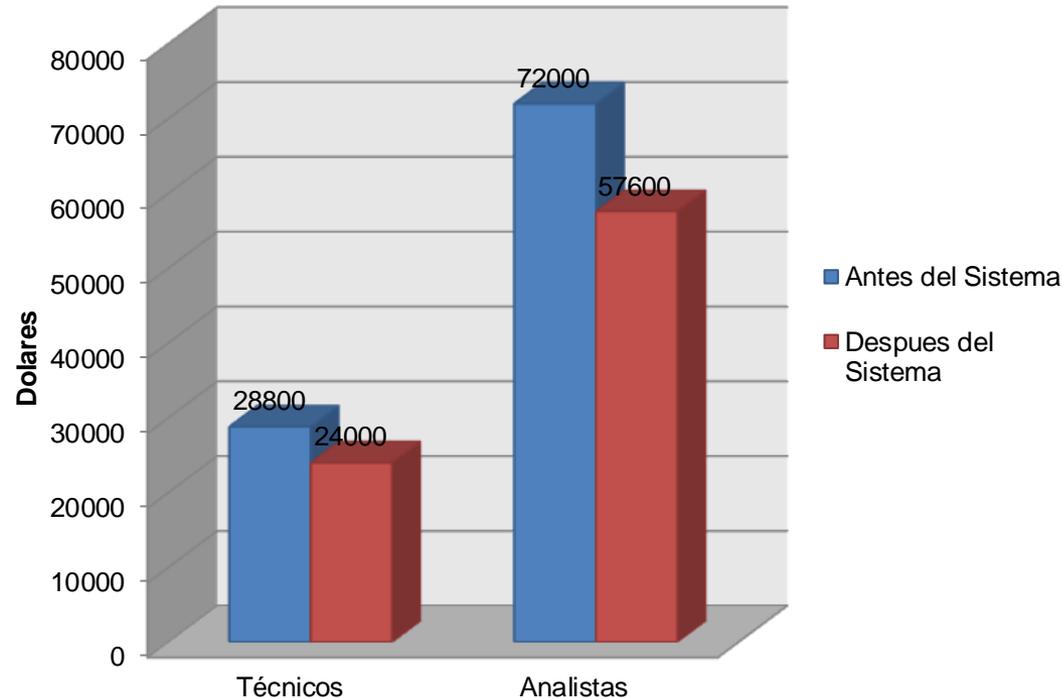
SITUACIÓN ACTUAL

Rubro	Costo unitario	Número de empleados	Gasto Mensual	Gasto Anual
Gastos de personal (Técnicos)	\$ 400.00	6	\$ 2,400.00	\$ 28,800.00
Gastos de personal (Analistas)	\$ 600.00	10	\$ 6,000.00	\$ 72,000.00
Total:		16	\$ 8,400.00	\$ 100,800.00

SITUACIÓN CON IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Rubro	Costo unitario	Número de empleados	Gasto Mensual	Gasto Anual
Gastos de personal (Técnicos)	\$ 400.00	5	\$ 2,000.00	\$ 24,000.00
Gastos de personal (Analistas)	\$ 600.00	8	\$ 4,800.00	\$ 57,600.00
Total:		13	\$ 6,800.00	\$ 81,600.00

Se estima un ahorro del 18.85%, que representa: \$19,200.00.



Hunter



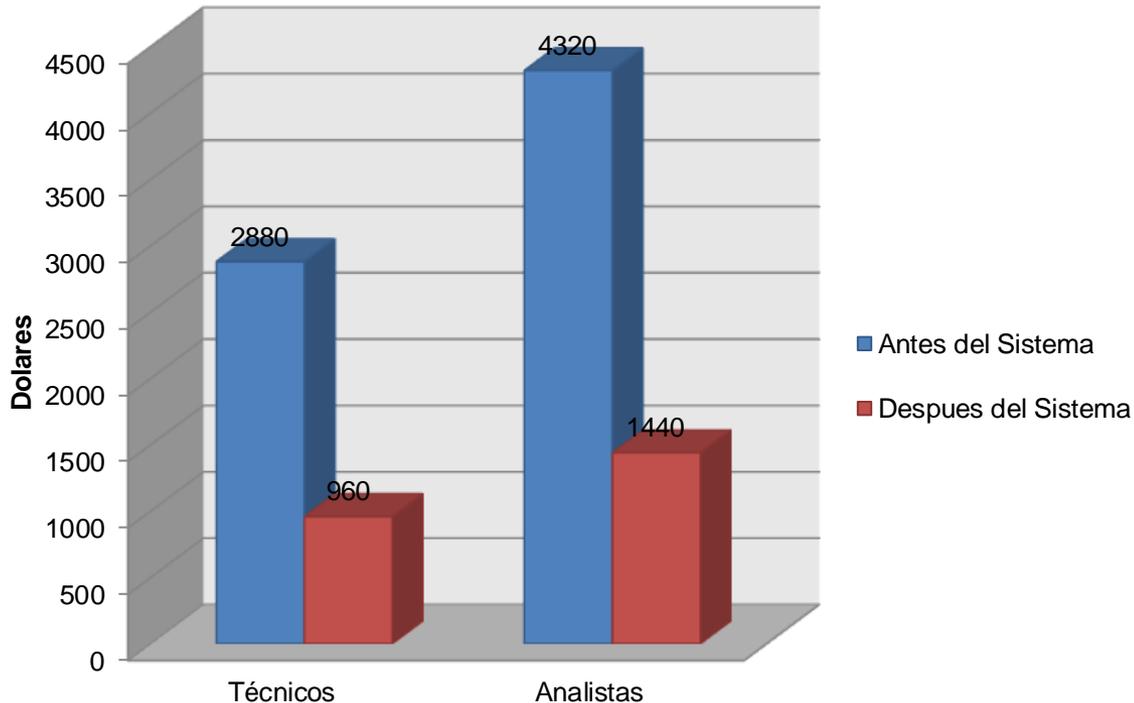
Ahorro en Gastos por Pago de Horas Extras

SITUACIÓN ACTUAL

Rubro	Costo unitario	Número de empleados	Gasto Mensual	Gasto Anual
Gastos de personal (Técnicos)	\$ 80.00	3	\$ 240.00	\$ 2,880.00
Gastos de personal (Analistas)	\$ 120.00	3	\$ 360.00	\$ 4,320.00
Total:		6	\$ 600.00	\$ 7,200.00

SITUACIÓN CON IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Rubro	Costo unitario	Número de empleados	Gasto Mensual	Gasto Anual
Gastos de personal (Técnicos)	\$ 80.00	1	\$ 80.00	\$ 960.00
Gastos de personal (Analistas)	\$ 120.00	1	\$ 120.00	\$ 1,440.00
Total:		2	\$ 200.00	\$ 2,400.00



Se estima un ahorro del 66.67%, que representa: \$4,800.00.



Hunter



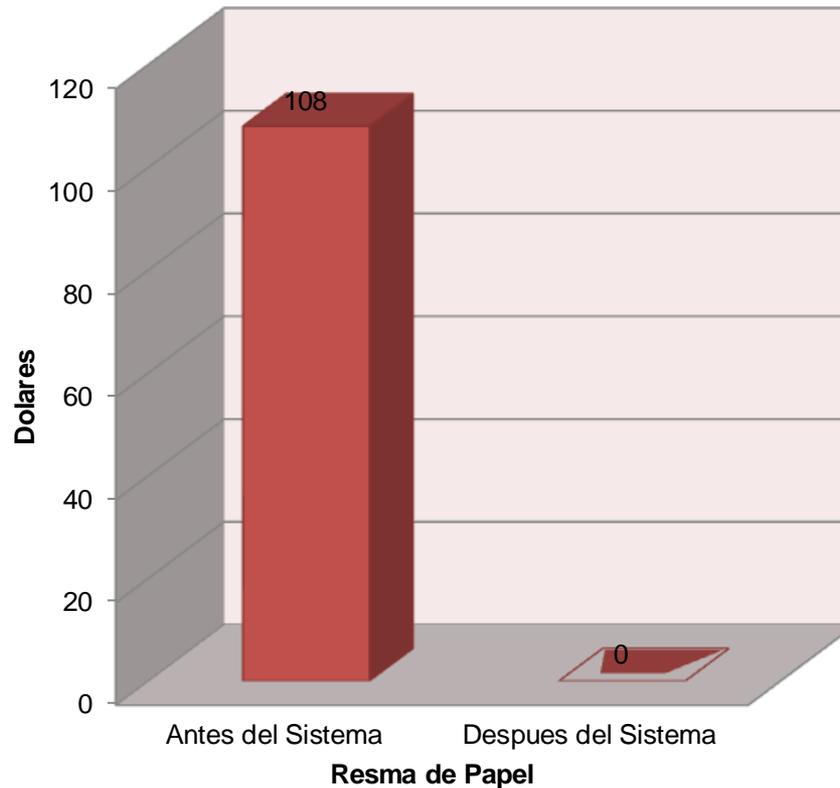
Ahorro en Papelería

SITUACIÓN ACTUAL

Rubro	Costo unitario	Utilizado en el mes	Gasto Mensual	Gasto Anual
Resma de papel	\$ 4.50	2	\$ 9.00	\$ 108.00

SITUACIÓN CON IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA

Rubro	Costo unitario	Utilizado en el mes	Gasto Mensual	Gasto Anual
Resma de papel	\$ 4.50	0	\$ 0.00	\$ 0.00



Se estima un ahorro del 100%, que representa: \$108.00.



Hunter

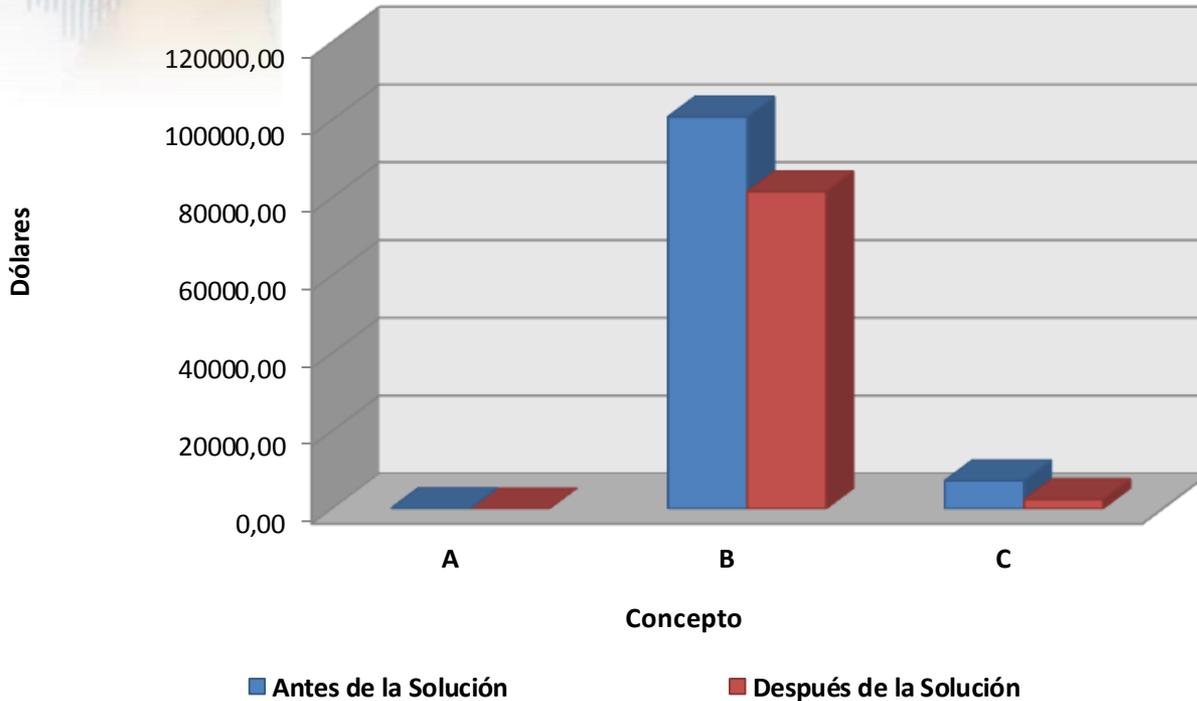


Resumen de Beneficios tangibles



Concepto	Gasto anual	
	Antes de la Solución	Después de la Solución
A.- Resma de papel	\$ 108.00	\$ 0.00
B.- Gastos de personal (Exceso de personal)	\$ 100,800.00	\$ 81,600.00
C.- Gastos de personal (horas extras)	\$ 7,200.00	\$ 2,400.00
TOTAL	\$ 108,108.00	\$ 84,000.00
AHORRO TOTAL	\$ 24,108.00	

Resumen de beneficios tangibles



Hunter



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



Hunter

Conclusiones



Hunter con la implementación del sistema podrá optimizar tiempo, recursos y dinero, permitiendo un trabajo más organizado y controlado dentro del departamento de tecnología de la información.



Hunter



Recomendaciones



El sistema cumple con los objetivos planteados por Hunter, sin embargo se pueden realizar las siguientes recomendaciones:

- Ampliar alcance en lo que refiere a Reportes Gerenciales.
- Mantener actualizado el sistema, acorde a las nuevas adquisiciones tecnológicas de la empresa Hunter.



Hunter



**AGRADECEMOS SU
TIEMPO Y ATENCIÓN**



Hunter