

PROYECTO:

SISTEMA GESTOR DE PROYECTOS PARA PSA

24 de abril de 2025. 19:52hs a 20:15hs

Lugar: Zoom Meetings

Convocada por: Fernando Soluzzia

Asistentes

- Augusto Aguantí - Área de soporte de PSA
- Axel Zielonka - Desarrollador
- Martina Rey - Desarrolladora
- Agustina Thames Alderete - Desarrolladora
- Axel Alvarado - Desarrollador

Objetivo de la reunión:

Introducir el funcionamiento del área de soporte de PSA. Manejo de tickets, prioridades, incidentes y problemas.

Temas tratados:

- Funcionamiento de atención al cliente:
 - Los clientes se comunican e informan su problema. Es necesario conocer qué versión del software tiene el cliente.
 - Es necesario tener un registro de los clientes y los productos que tiene cada uno. Muchas veces los clientes no saben qué versión tienen.
- Problemas más importantes:
 - Integración del sistema con el resto de la empresa: hoy en día hay una ticketera general. Se necesita que cuando llega un problema y pasa por la parte de análisis, le llegue al área de desarrollo. Se quiere poder ver el incidente en sí y qué se está haciendo para resolverlo

- Categorización de incidentes: todos los incidentes tienen que tener registrada una severidad (impacto que tiene el problema) y una prioridad del 1, siendo la más importante, al 3, siendo la menos prioritaria. Las prioridades dependen de la severidad, el cliente y el tiempo que lleva abierto el ticket. Posibles agrupaciones para los incidentes:
 - Por cliente
 - Por producto
 - Por tipo de problema
 - Por módulo
- Se tiene que poder ver el tiempo restante disponible para resolver un incidente abierto
- Se tiene que poder registrar la historia de cada ticket
- Actualización del software de un cliente: para cambiar una versión de software, es necesario que pase por la empresa.
 - Tanto para pasar de una versión a otra como para obtener un software customizado, es necesario pasar por un proceso de migración interno de la empresa
- Ticketing: las personas del call center son los que crean el ticket y acompañan al cliente en la primera parte del proceso.
 - Paso a paso:
 - Un miembro de atención al cliente registra el ticket y guía al cliente
 - Un equipo de trabajo le da seguimiento al ticket
 - Si es necesario, se involucra a la persona que abrió el ticket, ya que cuenta con más información sobre el problema

Acuerdos y compromisos:

En caso de necesitar una nueva reunión, Aguanti informó que debía ser concretada a través del Product Owner

Conclusiones

- El área de soportes está comprendida dentro del área de operaciones, por lo que Soluzzia es el jefe de Aguanti
 - Sería útil tener alguna base de datos en la que almacenar los clientes junto con sus productos, y en caso de ser necesario, las versiones para dichos productos
 - Los tickets tienen que estar agrupados de diferentes maneras, pero siempre tienen que tener toda la información sobre el incidente y el tiempo para ser resueltos, así también su prioridad
-

Próxima reunión:

- Fecha estimada: 24/04/2025
- Temas: reunión con Maximiliano Gandt - área de proyectos