

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS VALLES
Licenciatura en Tecnologías de Información



Helpdesk Soporte Técnico

EQUIPO DE TRABAJO

Edgar Geovanny Guerrero Santana
Ignacio Andrade Salazar

ASESOR

Mtro. Miguel Angel Ramírez Torres

Ameca, Jalisco 2 de octubre de 2023

1. Introducción

La Cordinación de Tecnologías para el aprendizaje(CTA) proporciona diversos servicios al personal de la Universidad, tanto para estudiantes como para personal administrativo y academico, dentro de las actividades mas demandantes se encuentra el area de soporte técnico, que es la encargada de brindar atención a los problemas de hardware y red que se presentan en el Centro Universitario.

El principal problema que este departamento presenta, es la demandante cantidad de servicios que se presentan a diario, por lo que se vuelve muy dificil la administración de estos. Para ello se opto por desarrollar un sistema web que ayude a la administración de los servicios asi como del personal asignado para ello.

2. Objetivos

2.1. General

Desarrollar un sistema web que permita una administración correcta de los servicios solicitados en el area de soporte técnico del departamento de CTA.

2.2. Específicos

1. Brindar un portal de atención para clientes, donde puedan crear sus solicitudes de servicios a el area de soporte técnico, asi como consultar el estado en el que se encuentra su solicitud y una vez finalizada poder proporcionar sugerencias para el mejoramiento del servicio realizado.
2. Proporcionar al administrador del sistema una ventana donde pueda cnsultar las solicitudes pendientes de finalizar, ademas de poder actualizar su estado y poder filtrar las solicitudes según como el prefiera.
3. Permitir al administrador del sistema asignar personal a cada solicitud para monitorear el proceso de atención.
4. Proporcionar un sistema de estadisticas completo que proporcine la información relevante de las solicitudes atendidas en un periodo de tiempo de hasta 5 años atras.
5. Establecer un chat entre los administradores del sistema, para poder dar seguimiento a solicitudes dentro del mismo sistema, asi como para mantener la comunicación remota.

3. Metas

- Lograr un control correcto de solicitudes y fácil administración de estas.
- Tener un registro completo de las solicitudes realizadas y poder obtener datos estadisticos para futuros procesos que el CTA requiera.

4. Plan de trabajo

- Obtención de requerimientos.
- Diseño del sistema
- Implementación
- Evaluación