Propuestas de mejora para el sistema de Tickets soporte técnico para el Centro de Cómputo del ITL

Realizado por:

Osvaldo Emmanuel Ruiz Veloz

Mayo de 2024

Una función que falto esquematizar es la encuesta de satisfacción del cliente.

Esto se podría implementar de la siguiente manera:

Cuando un usuario termine de llenar su ticket, se le presente una extensión del formulario donde se cuestione sobre la calidad del servicio.

Esa información se podría guardar dentro de la misma API, y se podría gestionar por el Jefe de departamento, dentro de su apartado de estadísticas, para así poder evaluar que tan satisfactorio o no es el servicio de tickets web.

Otra función que podría adherirse al sistema es que, el operador al cambiar el estatus del ticket de falso a verdadero, automáticamente se le mande un correo electrónico al usuario que envió su ticket con la información de que su solicitud ha sido atendida por un operador.

Otra cosa que podría sumarse al sistema es en el apartado de estadísticas, para poder conocer la eficiencia con la que trabajan los operadores, en base a las fechas que se registran en los formularios.

Otra función que podría incluirse es la de que, en las tablas del sistema, solo se muestren las peticiones que no se han resuelto, ordenar por importancia, u ordenar por mas antiguos, en general, un método de ordenamiento, es algo que sería muy útil.