

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): KATHERINE LEON H.

Cargo: 20 AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Área: TALENTO HUMANO

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X No _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

SE PUEDE IMPLEMENTAR EN DISTRITOS QUE NO
CUENTEN CON UN PERSONAL FIJO DE XEROX PARA LA
SOLUCIÓN OPORTUNA DE INCONVENIENTES

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

BRINDARÍA UNA SOLUCIÓN OPORTUNA, MAYOR SOPORTE

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? ENVÍO DE DOCUMENTOS SCANEADOS AL CELULAR,
ACCESO GOOGLE DRIVE

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? POR MEDIO DE UN APLICATIVO ES MAS FACIL Y
PRACTICO

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? ES IMPORTANTE BRINDAR UNA RETROALIMENTACION
DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Sandra Cetro

Cargo: Analista Inventarios

Área: Operaciones

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

SÍ X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Se puede evidenciar el seguimiento a las problemáticas que se lleguen a presentar.

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Se lograría una respuesta eficaz.

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? Fácil manejo, letra clara, colores institucionales, cuadros de dialogo (Ayuda).

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? por agilidad.

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí _____ No X

¿Porque? Tiempo.

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Pedro Sanchez.

Cargo: Especialista Compras

Área: Compras

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Hay un control de todos los casos.

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Se pueden generar unas estadísticas para contar o detectar los constantes problemas.

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? logos de la compañía, fácil acceso

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? un fácil acceso

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? Califica el Servicio prestado

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Nathalie Jazano

Cargo: Jefe Cartera Nacional

Área: Cartera

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Queda un proceso y evidencia de la labor realizada y la solución

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Agilidad.

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? que sea fácil de entender, con los colores institucionales que sea llamativo

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? Tener un icono de fácil acceso en el escritorio

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? Sirve como medida y evaluación del proceso de mejora.

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Daniel

Cargo: 20 contabilista

Área: Taller

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí ☒ NO ☐ NO SABE / NO RESPONDE ☐

¿Por qué?

se organiza las solicitudes y respuestas a tiempo

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí ☒ No ☐

¿Por qué?

tendríamos respuestas asertivas

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? Especificación del tiempo de demora, que sea visible sin tanto color, con retroregre y organizado

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet ☒ Aplicativo instalado en el PC ☐

¿Porque? Mis actividades las realiza desde el navegador y sería más fácil.

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí ☒ No ☐

¿Porque? para que conozcan mi opinión

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Julian Alejandro Montano

Cargo: 20 Administrador

Área: Servicio

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X No _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Mejorar el proceso de interacción y soporte

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Se le daría la importancia de soporte técnico

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? Todas las funciones básicas con redes corporativas

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? Por entrar ingresos desde el navegador y hacerlo más rápido

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? Permite encontrar mejor al proceso

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Jaqueline Quiroga

Cargo: 20 Analista Cartera

Área: Cartera

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X No _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Agilizaría la Resolución de incidentes

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Ayudaría a Agilizar dando respuestas oportunas

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? Facil de manejar

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? Facil acceso, no dependiera de el acceso y señal de internet

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? porque con la satisfacción o no pueden mejorar el servicio.

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): OSCAR CAJÉ

Cargo: 20 VENDEDOR REPUESTOS MOSTRADOR

Área: COMERCIO I

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí _____ No X NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

ME PARECE QUE SERIA UN POCO MAS LENTO,
DE FORMA TELEFONICA ME PARECE UN METODO MAS
RAPIDO.

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí _____ No X

¿Por qué?

ALGO QUE SEA MAS RAPIDO, NO PROBOQUE
UN RE PROCESO

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? N/A.

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet X Aplicativo instalado en el PC _____

¿Porque? MAS RAPIDO

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? MEJORAN EL PROCESO.

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Maria Stephany Orozco

Cargo: Analista Cartera

Área: Cartera

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X No _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Porque a veces no se pueden solucionar inmediato o la persona no esta, no contesta.

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Para no tener reprocesos,

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? q1 facil sea facil de manejar.

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet X Aplicativo instalado en el PC _____

¿Porque? Me parece mas chetare y practico

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? para que tengan conocimiento de como va funcionando el sistema pienso que así puedan medir que tan viable es

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): ANDRÉS BENAVIDES PIRACÓN

Cargo: JEFE NACIONAL AGRICOLA

Área: SERVICIO

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

SÍ X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

ES PARA REPTERAR LOS FALLOS

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

SÍ X No _____

¿Por qué?

DETERMINARÍA CAUSAS MAS RECURRENTES

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? SI, NUEVAS TECNOLOGIAS

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? FACIL ACCESO EN EL MOMENTO DE TRABAJO

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

SÍ X No _____

¿Porque? DIGITAL, IDENTIFICA LAS FALGUCAS



Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Oscar Martin

Cargo: 20 Analista Industrial

Área: Plantas

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

porque ayuda a la organización y planeación de los servicios solicitados, con sus respectivos soportes

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

porque se podría cortar con los respectivos soportes de los servicios solicitados

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? Que sea intuitivo y facil de manejar

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? es un acceso mas directo sin necesidad de tener que ingresar ninguna dirección

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? porque esto serviria como referencia de aspectos a mejorar o soporte de un buen trabajo realizado

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Camilo Blanco

Cargo: Jefe Operaciones

Área: Copias

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

agilidad en el proceso

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

facilidad de acceso y seguimiento

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta?

~~Contar~~ pantalla amigable y colores institucionales.

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet X Aplicativo instalado en el PC _____

¿Porque?

No requiere instalación

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque?

Mejoramiento continuo

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Giovanny Contreras

Cargo: técnico Residente

Área: soporte sistemas

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

se tendría un informe y un orden de soporte diario de impresión.

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí _____ No X

¿Por qué?

Para el usuario sería un tema mas complicado al poner un caso, sabiendo que por telefono es mas rapido.

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta?

sería mas facil la forma de poner una orden telefonica y no de pander de un PC a internet.

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC _____

¿Porque? ninguno sería mas facil telefonico

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? para calificación posterior al uso.

Programa: Análisis y desarrollo en sistemas de información.

ENCUESTA DESARROLLO PLATAFORMA EQUIPOS DE IMPRESIÓN XEROX

Nombre (Opcional): Liseth Riano

Cargo: Analista de DOT-A

Área: DOT-A

Preguntas:

- 1) ¿Ve ud de forma asertiva la implementación de un aplicativo para la creación de incidentes de impresión?

Sí X NO _____ NO SABE / NO RESPONDE _____

¿Por qué?

Se puede resolver de una manera más rápida.

- 2) ¿Piensa usted que el software ayudaría a mejorar los procesos que manejan en su área?

Sí X No _____

¿Por qué?

Manejamos mucha información para tabular, y llevar control del personal.

- 3) ¿Qué le gustaría ver en el aplicativo a implementar en su diseño?

¿Respuesta? Más fácil de manejar, que tenga más pasos, una mejor imagen.

- 4) ¿Por cuál de estos medios le gustaría ingresar?

Navegador de internet _____ Aplicativo instalado en el PC X

¿Porque? Me parece mejor y más rápido

- 5) ¿Llenaría una encuesta de satisfacción respecto al servicio del incidente atendido y posteriormente solucionado?

Sí X No _____

¿Porque? Se podría evaluar la atención y la agilidad para resolver el servicio / queja.