****

**Programa:** Análisis y desarrollo en sistemas de información.

**Preguntas entrevista**

1. ***Describa brevemente su cargo y funciones realizadas en la compañía***

Buenos días, Mi nombre es Camilo Rojas, Actualmente trabajo para la empresa Delcop Colombia en la marca comercial Xerox, Mi cargo es operador de producción III soporte de equipos de impresión, mis funciones en general es el manejo de inventario para las multifuncionales y el soporte de las mismas a nivel nacional respecto a incidentes presentado de nivel I y en algunas ocasiones de nivel II.

1. ***Como se realizan las solicitudes respecto a las incidencias presentadas con los equipos de impresión?***

Estas solicitudes básicamente se manejan de manera telefónica en la cual el usuario se comunica a mi extensión

1. **Describa de manera concisa el proceso respecto a la solución de incidentes presentados con los equipos de impresión.**

Se registra en un archivo de Excel el cual posee columnas con campos los cuales se diligencian de manera manual, registros como la fecha, el serial del equipo, el tipo de falla.

1. **Que problemas cree ud que se solucionarían con la implementación del software?**

* Primero que todo se visualizaría y soportaría claramente la labor realizada por el soporte en los incidentes generados por los usuarios.
* Se tendría medición en los tiempos de respuesta del soporte.
* Se generaría y especificaría un proceso para la atención de incidentes.