|  |  |
| --- | --- |
| **TECNICA DE OBSERVACION** | |
| AREA | OBSERVACION |
| SOPORTE XEROX | Se realizó una inspección en el proceso realizado por el soporte de equipos de impresión, encontrando que el usuario, maneja un archivo de Excel, en el cual se registran los incidentes presentados en el día a día. |
| SOPORTE XEROX | El archivo manejado por parte del soporte, maneja unos consecutivos de incidentes, los cuales identifican el número de servicio realizado y la impresora atendida, además algunos datos de usuario, área, departamento, ciudad. |
| SOPORTE XEROX | Se encuentran que no se pueden medir los tiempos de respuesta y atención por parte del soporte, respecto a la solución de incidentes, debidos a la forma en que se realiza este proceso. |
| SOPORTE XEROX | En la sede de NTS Bogotá, se puede apreciar que el usuario da soporte a 5 multifuncionales de impresión pero además da soporte total de 33 equipos de impresión a nivel nacional. |
| SOPORTE XEROX | Este archivo de Excel manejado por el soporte, debe enviarse vía correo electrónico, a su empresa Delcop Colombia línea comercial Xerox. |
| COMPRAS | Si los usuarios presentan fallas con los equipos de impresión, estos llaman a la extensión del soporte he informan la falla presentada con la impresora, el soporte atiende el incidente. |
| SERVICIOS | Se identifica que los Usuarios al presentar inconvenientes se dirigen a la oficina de Soporte en la cual se encuentra el Sr. Camilo Rojas y además observamos que recibe por vía electrónica los inconvenientes que se presentan en otras ciudades o por medio de la extensión. |
| SEDES A NIVEL NACIONAL | Pudimos evidenciar que el soporte respecto a las sedes fueras de Bogotá , recibe llamadas al teléfono corporativo asignado por la compañía, además estos usuarios también se comunican vía correo electrónico, los soportes realizados a las sedes Nacionales los realiza a través de conexiones remotas, en este caso TeamViewer. |
| SOPORTE XEROX | Hemos visualizado que al solucionar un incidente queda en un archivo de Excel y no queda plasmado de una forma segura en el cual se tenga un historial de soluciones registradas, para que la pueda verificar el cliente en el momento que lo disponga. |
| SOPORTE XEROX | Se evidencia que la información manejada en cuanto a las incidencias puede no tener control y por ello el operador no tener un soporte de las soluciones realizadas en los diferentes números de casos de Incidencias. |