**INFORME DEL MÓDULO REPORTES**

Área: Desarrollo

Empresa: Compunet Perú S.A.C.

**INDICE**

1. **OBJETIVO GENERAL**
2. **REPORTES**
   1. Reporte por tipificación
   2. Reporte por niveles
   3. Reporte por tickets registrados
   4. Reporte por satisfacción del cliente
   5. Reporte por empresa
   6. Reporte por responsable
   7. Reporte por cliente
   8. Reporte por medio
   9. Matriz general
3. **OBJETIVO GENERAL**

El objetivo principal del módulo de reportes del System Help 2, es facilitar y mostrar la información registrada en dicho sistema mediante gráficos y estadísticas al usuario para su posterior análisis y uso deseado.

1. **REPORTES**
   1. Reporte por tipificación.-

Este tipo de reporte nos muestra la cantidad de casos registrados por los usuarios del sistema en un rango especifico de fecha, devolviendo así los casos por mes, tipo de ticket, categoría, sub categoría, llegando hasta el asunto del propio caso.

Este reporte nos sirve para poder saber claramente los tipos de casos más populares y más requerimos por los usuarios.

* 1. Reporte por niveles.-

En este reporte vemos la cantidad de casos por niveles (nivel 1, nivel 2, nivel 3), especificándonos en cada nivel el número y porcentaje total de casos resueltos por cada usuario del sistema.

* 1. Reporte por tickets registrados.-

Mediante este reporte podemos obtener el total y porcentaje de casos registrados en un rango determinado de fecha, haciendo un detalle de casos atendidos vs pendientes de la cantidad de casos registrados.

El reporte nos muestra lo antes especificado a nivel global del sistema, tanto como por niveles de atención.

* 1. Reporte por satisfacción.-

Este modelo de reporte nos indica el nivel de satisfacción del usuario final durante el momento de la resolución de su caso. Esta calificación está clasificada en tres categorías: satisfechos, insatisfechos y blancos; cada uno de estas categorías está determinada por el número de estrellas que se le da al momento de calificar el ticket en el cierre de este mismo.

Este reporte al igual que los anteriores está determinado también por el rango de fecha que establece el usuario.

* 1. Reporte por empresa.-

El reporte muestra el total y porcentaje de los casos por empresas dados dentro de un rango de fechas, el cual al seleccionar la empresa deseada nos devuelve los 20 casos más populares o requeridos por proyecto y que al seleccionar también un proyecto en específico nos devolverá los 20 casos más populares o requeridos por asunto.

* 1. Reporte por responsable.-

El reporte hace referencia a la persona asignada a un caso para que lo resuelva, también está determinado por un rango de fechas y nos muestra los 20 responsables más populares con cantidad y porcentaje de casos, y a la vez nos detalla los 20 casos más solicitados por asunto de cada responsable.

* 1. Reporte por cliente.-

Este reporte nos sirve para saber los 20 clientes (usuarios finales) más populares que han solicitado del servicio de la mesa de ayuda, se determina también por un rango de fechas especificado por el usuario y detalla los casos solicitados de cada cliente por asunto.

* 1. Reporte por medio.-

Devuelve el total y porcentaje de casos resueltos en un rango de fecha establecido, indicando el medio por donde estos han sido registrados, obteniendo asimismo como detalle el número de casos registrados de los cuales indica cuantos soluciono dicho agente y cuantos escalo por ese medio.

* 1. Matriz general.-

Esta matriz general nos devuelve un archivo Excel (\*.xls) de los casos en un determinado rango de fechas, dicha matriz contiene los casos más detallados para su mejor comprensión y análisis.