|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **tema** | mesa de ayuda ( solman ). | |
| **contexto** | La empresa requiere de una mesa de ayuda (solman) como un nuevo medio para la solución de los problemas que se presentan a nivel de soporte técnico. | |
| **Declaración del problema** | con este programa se piensa dar una solucion mas practica y amigable con el usuario, brindándole un mejor servicio a la hora de solicitar un soporte técnico ,se pretende lograr un gran impacto tanto en el usuario final como en el área de soporte técnico y se espera tener el alcance necesario para satisfacer las necesidades. | |
| **Alternativas** | 1- dejar por fuera del alcance de solman respuestas automáticas cuando el usuario solicite un requerimiento  2- dejar por fuera del alcance de solman se dejará por fuera del alcance que el programa asigna automáticamente a unos de los técnicos al momento que el usuario solicite un requerimiento.  3- dejar por fuera del alcance de solman el programa automáticamente asignará prioridad a los tickets.  4- dejar por fuera del alcance de solman a la hora de cerrar el ticket se le enviará un correo que este se cerro. | |
| **Decisión** | en consenso con el equipo se decidió elegir la alternativa 4 | |
| **Justificación** | solman al tener como prioridad la tranquilidad del usuario ,el no tener esta funcionalidad estaría dejando en un segundo plano la importancia de notificar al usuario el estado de su requerimiento | |
| **Implicaciones** | al momento de finalizar un ticket no se podrá modificar ningún tipo de informacion | |
|  |  | |

,