

Metodología de Innovación Design Thinking: TAR-get.co

Jonathan Castillo Grajales

Fundación Unipanamericana Compensar

Nota del autor

Beneficiario de Crédito Educativo ICETEX Tú Eliges. Dirección Postal 764501



Llámenos. Que no le de pena!



www.tar-get.co



soporte@tar-get-co

 +57-305 2285152

¡Gratis! Asistencia Remota

Horarios: Lunes a viernes 8:00 am 1:00 pm - 2:00 pm 5:00 pm | Sábados 8:00 am 1:00 pm

Resumen

TAR-get es un proyecto que busca ofrecer Asistencia Técnica Remota Gratuita a personas que necesiten ayuda o asistencia técnica en temas relacionados con el area de sistemas y las telecomunicaciones.

Adicionalmente se ofrecen servicios de pago para empresas y particulares.

El significado de TAR-get

TAR-get es un juego de palabras que significa varias cosas, se le conoce generalmente como Objetivo, el objetivo son las personas, TAR es equivalente a Asistencia Técnica Remota en Ingles y get es equivalente a Obten. En resumen TAR-get: Obten Asistencia Técnica Remota.

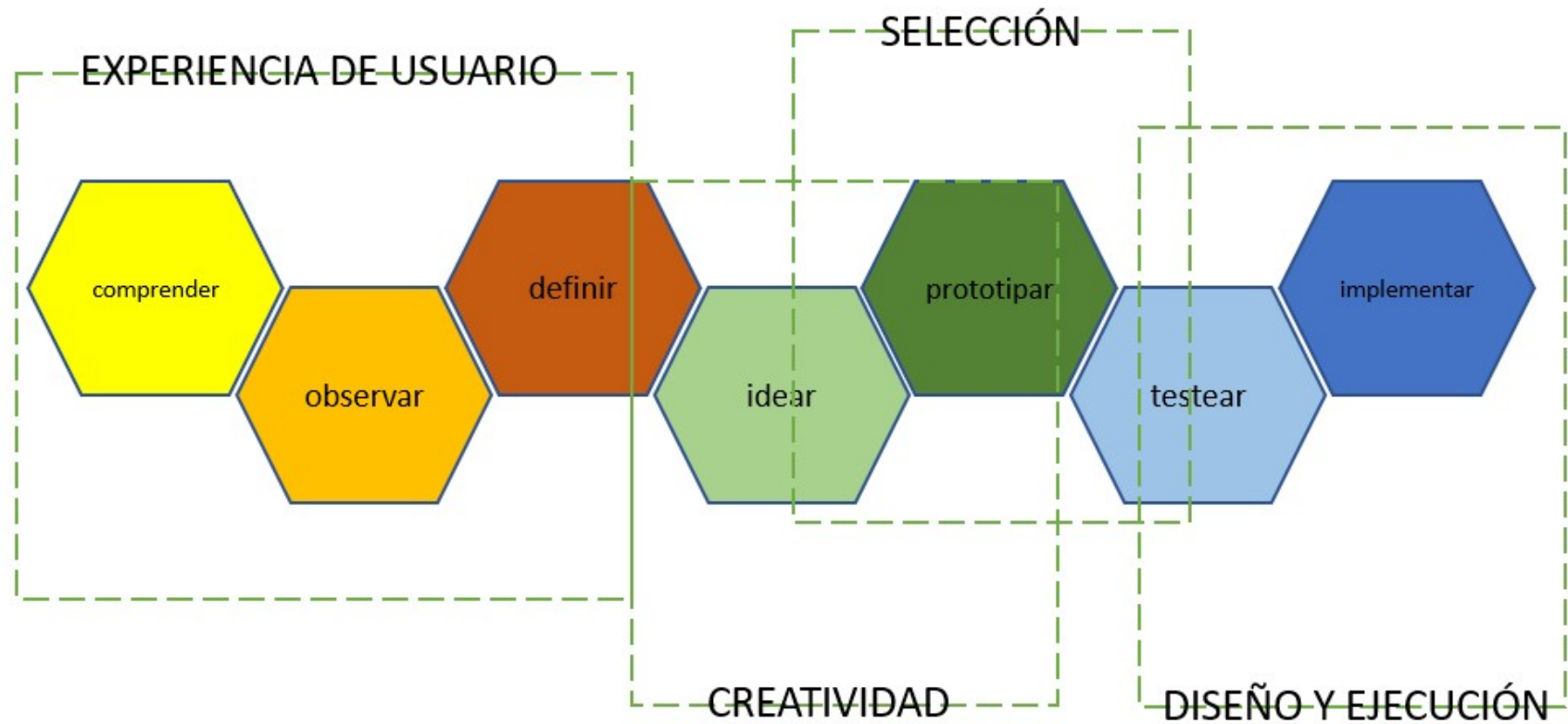
Palabras clave: Sistemas, redes, wifi, cctv, mantenimientos.

Metodología de Innovación Design Thinking: TAR-get.co

Ortega, M. S., & Ceballos Afirmar: “Design thinking se traduce como pensamiento de diseño. El pensamiento de diseño consiste en pensar como un diseñador. Los diseñadores pueden transformar la manera de desarrollar productos, servicios, procesos y cualquier estrategia de la empresa” (p. 13).

Poniendo en práctica esta metodología en TAR-get.co¹

Este método puede resumirse en una serie de etapas que en esencia son: comprender, observar, definir, idear, prototipar, testar, implementar y aprender. En el marco de estas fases, se definieron problemas y se realizaron las preguntas adecuadas para crear más ideas y seleccionar las mejores respuestas.



Proceso de Design Thinking. Fuente: Martín Hoare (ar.linkedin.com/in/marinhoare)

COMPRENDER.

El problema a resolver es la atención oportuna a preguntas técnicas, servicios, soluciones de información, conectividad y telecomunicaciones del sector comercial y los habitantes de Buenaventura.

¿Cuál es la perspectiva de las empresas y particulares?

De acuerdo a la experiencia y la relación con los clientes, lo que quieren los usuarios es atención oportuna, calidad en

el producto o servicio, responsabilidad y honestidad.

¿Cuáles son las necesidades más relevantes?

- ✓ Asistencia técnica
- ✓ Soluciones de instalación
- ✓ Mantenimientos
- ✓ Soporte Express
- ✓ Repuestos

¿Cuáles son las necesidades en capacidad de suplir?

- ✓ Soluciones de instalación: redes de computo, cámaras de vigilancia, WiFi.
- ✓ Mantenimientos: computadores (preventivo, predictivo, correctivo), organización de cableado, cámaras de seguridad.
- ✓ Soporte Express: instalación de dispositivos y periféricos, diagnóstico de fallas, copias de seguridad, actualizaciones de software y hardware.

¿El nivel de satisfacción con los servicios ofrecidos por otras empresas?

El nivel de satisfacción es bueno. 4 de cada 10 clientes recomiendan los servicios con otras personas.

¿El reto de trabajar competitivamente para lograr la ventaja?

La estrategia ha sido identificar las fallas de la competencia para mejorar y hacer esa falencia nuestro diferenciador.

OBSERVAR+EMPATIZAR.

El siguiente análisis está estructurado por lo que las personas (empresas y usuarios) necesitan y abarcan los siguientes aspectos.

Trabajo en equipo.

Trabajar en equipo permite a los usuarios agilizar el intercambio de información en un ambiente de colaboración mutuo. Con

las herramientas de software, recursos de red y el Internet, alcanzar las metas del día es mucho más fácil.

Ahorrar dinero a mediano plazo.

Los usuarios acceden a los servicios compartidos, ejemplo; un servidor de impresión, un servidor de almacenamiento.

Esto permite una disminución en los costos por concepto de hardware.

Aumenta la eficiencia de las empresas.

El factor humano es el activo más valioso que tienen las empresas, y la tecnología la

herramienta más efectiva para brindar una excelente atención.

Seguridad.

Sin seguridad y protección en la vida, los seres humanos no pueden realizar su máximo potencial. Por eso es importante mantener su negocio seguro o su casa segura.

Abraham Maslow fue un famoso psicólogo que dio la teoría de la jerarquía de necesidades humanas. En esta jerarquía, colocó la seguridad entre las cinco principales necesidades y catalizadores para la motivación.

Conectividad.

Mantener la conectividad en sistios publicos, entornos empresariales y domesticos; garantizando el acceso a los

servicios web para la realización de tareas diarias y actividades en los diferentes ámbitos de la vida de las personas.

DEFINIR.

Definir en esta etapa se consideraron todas las alternativas posibles de solución al problema, sin dar ninguna por sentada. Se trato de vizualizar lo que viene.



IDEAR.

En esta etapa se han planteado las siguientes preguntas:

¿Cuáles son las soluciones más obvias para los problemas? (incluso cosas que ya sabemos que existen).

El mantenimiento preventivo de los equipos y las infraestructuras.

La implantación de nuevas metodologías para la protección de la información, el acceso y el reestablecimiento de la misma en caso de pérdida.

La implantación nuevas y mejores infraestructuras de comunicación entre computadores y recursos compartidos para el trabajo en equipo y el afectividad de las operaciones en la organización.

¿Qué se puede agregar, quitar o modificar de esas soluciones iniciales?

Las soluciones iniciales han sido analizadas en detalle en sus beneficios, aspectos técnicos de actualización, escalabilidad teniendo en cuenta las

normas de los comité internacionales TIA/EIA, ANSI, RETIE (Colombia).

Las modificaciones posteriores se preveen en las instalaciones actuales.

¿Cómo resolver el problema si se tiene un presupuesto ilimitado?

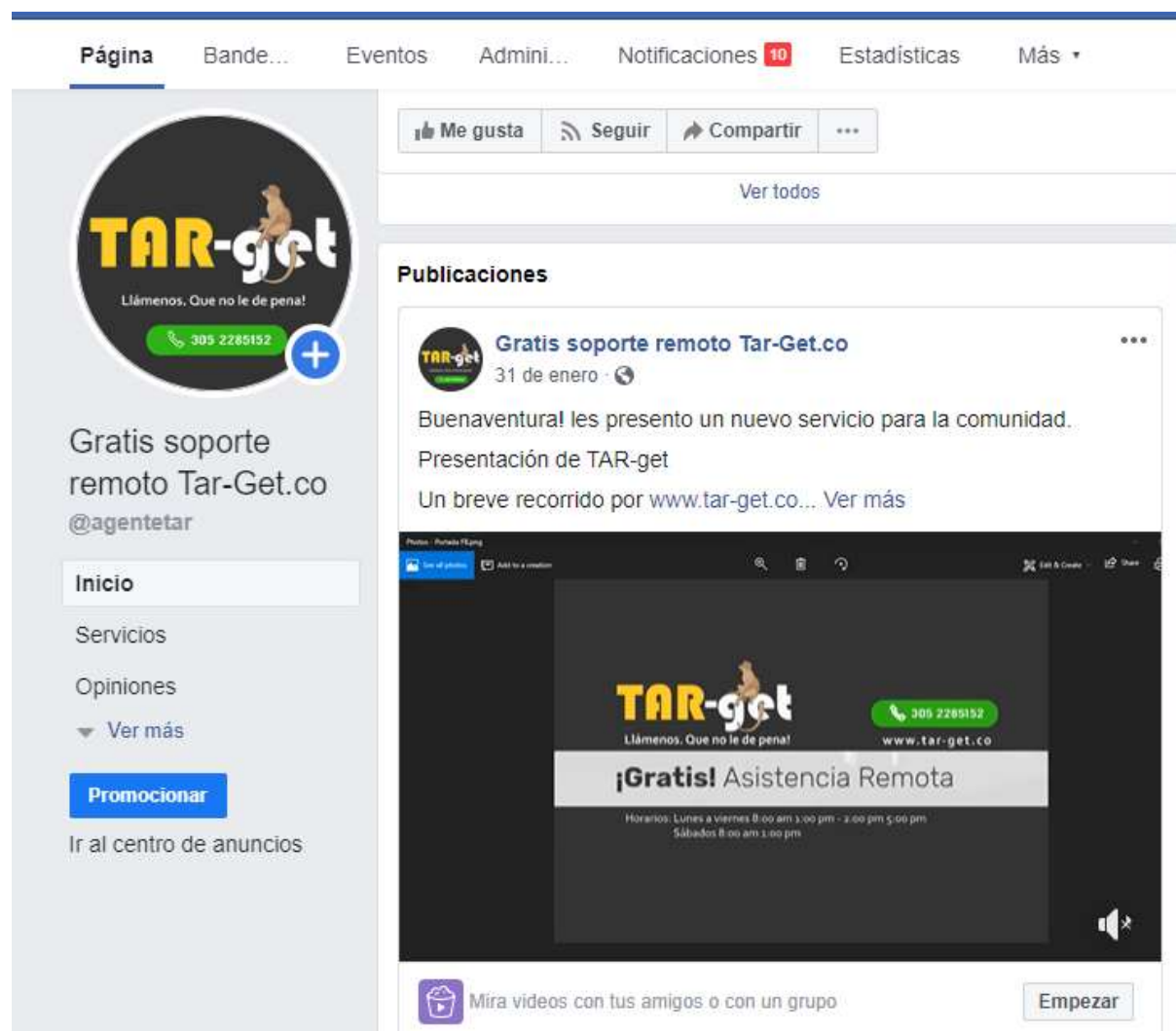
Primero se evalúan los resultados de las soluciones; si es viable limitar el presupuesto se desarrolla la implementación, si por el contrario no es

conveniente y no es viable reducir el presupuesto hay dos alternativas: pausar el proyecto o cancelarlo.

PROTOTIPAR

La cultura del prototipo es un cambio de paradigma que permite participar y crear conversaciones.

Una estructura útil en el desarrollo de nuevos servicios es lo que se llama “customer journey” o viaje del cliente. El punto central es imaginar la experiencia del cliente.



<https://www.facebook.com/agentetar/videos/268718457435937/>

TESTEAR

En esta etapa se ha repetido el ciclo para obtener más información del usuario, se ha usado el prototipo en facebook para modificar y volver a probar con más gente. Actualmente se está en proceso de mejoramiento para llegar a su diseño final.

IMPLEMENTAR

Implementar consiste en escoger la mejor opción con fundamentos probados, hacer lo necesario para poder producirlo e implementarlo con éxito en el lugar o escenario (www.target.co) donde se supone que el producto o servicio estará en contacto con los usuarios.



The screenshot shows the Target website's header with the logo and navigation links. Below the header, there's a section titled "¡Gratis! Asistencia Remota" (Free! Remote Assistance). The status is "ESTADO ACTUAL: Disponible" (Current Status: Available). The text asks if the user needs help with basic tasks and encourages them to call. It also mentions that the service is free and available to all. At the bottom, it lists the rules: the user is ready to help without cost (only if remote), doubts are welcome, and the user should be patient.

TAR-get Llámeme. Que no le de pena!

Servicios Acerca Contacto 305 2285152

Horarios de atención: Lunes a viernes 8:00 am 1:00 pm - 2:00 pm 5:00 pm | Sábados 8:00 am 1:00 pm

¡Gratis! Asistencia Remota

ESTADO ACTUAL:

Disponible

¿No está al tanto de como se hacen las cosas más básicas?
Llámeme. Que no le de pena!

Este servicio gratuito va dirigido a todas las personas que quieran acceder a el, y/o no tengan conocimientos básicos sobre temas relacionados con el área de sistemas.

LAS REGLAS SON SIMPLES:

Estoy dispuesto a ayudar a solucionar sin costo (**solo si es de forma remota**) las dudas más básicas e incidencias técnicas que surjan en el camino.

Si el estado actual está en color verde, usted puede llamar o contactarme por otros medios para ser asistido; si está en rojo, oh! no habrá respuesta y usted debe estar pendiente.

Puede contactarme por [teléfono](#), [WhatsApp](#) o vía [Email](#) adjuntando capturas y detalles del problema. Por su puesto cabe aclarar que No las se todas, pero eso no es problema, investigar generalmente trae la solución, solo tenga paciencia.

También puedo brindarle apoyo remoto con AnyDesk

Siga estos pasos



1. Verificar el estado actual

Habrá respuesta telefónica, lectura y respuesta de incidencias si y solo si el estado actual se encuentre en verde.



2. Conectar el computador a Internet

Tener una conexión a internet, descargar gratis e instalar el programa AnyDesk en su computador. **Si desea aprender sobre como instalar el programa de acceso remoto: [mire este video](#).**



3. Comunicar la dirección que genera el programa

Llamar o comunicar por otros medios la dirección de su computador (Puesto de trabajo) generada por AnyDesk.

Servicios para empresas y particulares

1. Soluciones de Instalación



Redes de computo

Diseño, cotizo e instalo redes de computo, sigo las normas que rigen los estándares ANSI/TIA para la implementación de redes de telecomunicaciones en edificios comerciales. Sabe usted ¿Qué es una red de...

[Leer más](#)



Cámaras de vigilancia

Diseño, cotizo e instalo sistemas de Circuito Cerrado de Televisión para casas, fincas, establecimientos comerciales, pequeñas y medianas empresas...

[Leer más](#)



WiFi

Diseño e instalación de infraestructuras de red inalámbrica 2.4 GHz. Usuarios conectados a Internet y red local a través de sus dispositivos móviles...

[Leer más](#)

<https://www.tar-qet.co/paqe4.html>

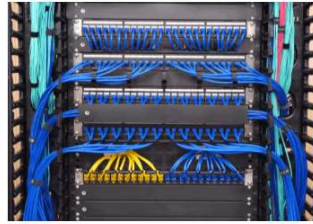
2. Mantenimientos



Computadores

Es importante explicar que la gestión y la protección de la información dependen significativamente de los medios de hardware (computadores) los cuales deben ser mantenidos en óptimas condiciones para...

[Leer más](#)



Organización de cableados de red

Ventajas de tener un cableado organizado
FÁCIL ADMINISTRACIÓN DE LAS CONEXIONES
- La tarea de conectar y reconectar los cables de red se realizará en menos tiempo...

[Leer más](#)



Cámaras de seguridad - CCTV

No esta mal utilizar fuentes individuales y regletas eléctricas para el suministro de energía a las cámaras, sin embargo cuando...

[Leer más](#)

3. Soporte Express



Instalación de dispositivos y periféricos

Dispositivo o periférico es lo que se puede definir como hardware y...

[Leer más](#)



Diagnóstico de fallas

Las fallas técnicas en los sistemas y redes de computo son frecuentes, y a menudo son consecuencia de factores...

[Leer más](#)



Copias de seguridad

Protección de perdida de información. La Protección de la Información es parte de la Seguridad Informática La seguridad informática...

[Leer más](#)



Actualizaciones de software y hardware

Además de las correcciones de seguridad, las actualizaciones de software también pueden incluir características nuevas o...

[Leer más](#)



soporte@tar-get.co
+57 305 2285152

SERVICIOS:

Asistencia técnica
Soluciones de Instalación
Mantenimientos
Soporte Express
Repuestos para portátil

Enlaces:

Acerca
Política de privacidad
Clientes
Contacto

SUSCRIBIRSE

Ingresa su correo y pulse en Suscribirse para obtener novedades, ofertas y cupones de descuento en nuestros servicios presenciales

[Suscribirse](#)

CONECTESE CONMIGO



Conclusión

Aunque no se señala en el gráfico inicial, la última etapa es el resultado de todo el proceso. Es importante saber que hemos aprendido, aprender y obtener información.

Este paso consiste en saber si la solución logró sus metas, ver qué se puede mejorar y qué hemos aprendido durante el proyecto.

Según Ken Robinson, una parte de ser creativo tiene que ver con lanzar hipótesis, probar cosas, hacer bocetos, explorar posibilidades... Pero la segunda parte consiste en ser crítico, hacer juicios sobre los resultados y plantearse: «Ybien, ¿funciona? ¿Es lo que buscaba?»

Notas al pie

¹Para verificar la autoría de la idea/prototipo de servicio ingresar a la URL “Acerca”

<https://www.tar-get.co/page15.html>

Referencias

- Grajales, J. C. (2019). *Asistencia Técnica Gratuita*. Fundación Unipanamericana Compensar, Estudiante Programa de Ingeniera en Sistemas, Buenaventura.
- Ortega, M. S., & Ceballos, P. B. (s.f.). *Design Thinking Lidera el presente. Crea el futuro*. Madrid: ESIC EDITORIAL.