

Desarrollo Aplicativo Web para Optimizar y Automatizar Soporte Técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales

Michel Jeferson Correa Alzate Autor 1, Rubén D. Cárdenas (Asesor – Líder Semillero);
UNIVERSIDAD DE CALDAS – Ingeniería en Informática

Resumen

El proyecto tiene como objetivo **Desarrollar un Aplicativo Web para optimizar y automatizar soporte técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales**. La metodología empleada corresponde a una **investigación experimental con un enfoque analítico y descriptivo** desarrollado en 4 fases: **Análisis, Diseño, Implementación y Evaluación**. El **resultado esperado** es el desarrollo de un **prototipo funcional de un Aplicativo Web para optimizar y automatizar soporte técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales**. El logro esperado es **comercializar el aplicativo web**.

Palabras clave

Desarrollo Web, Soporte Técnico, Optimizar, Automatizar.

1 Planteamiento del problema

¿ **Cómo Desarrollo un Aplicativo Web para optimizar y automatizar soporte técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales?**

2 Objetivos

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar un Aplicativo Web para optimizar y automatizar soporte técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. **Analizar** los **requerimientos técnicos y operativos sobre los procesos de optimización y automatización de soporte técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales.**
2. **Diseñar** un **prototipo funcional del aplicativo web para su implementación.**
3. **Implementar** el **diseño propuesto que cumpla con los requerimientos analizados.**
4. **Evaluar** el **aplicativo web implementado para su puesta en marcha y ajustes pertinentes.**

3 Metodología

Investigación Experimental con enfoque analítico y descriptivo desarrollada en 4 fases: **Análisis, Diseño, Implementación y Evaluación**
Recursos utilizados **Mapa de Empatía, Escenarios de Uso, WhatsApp**

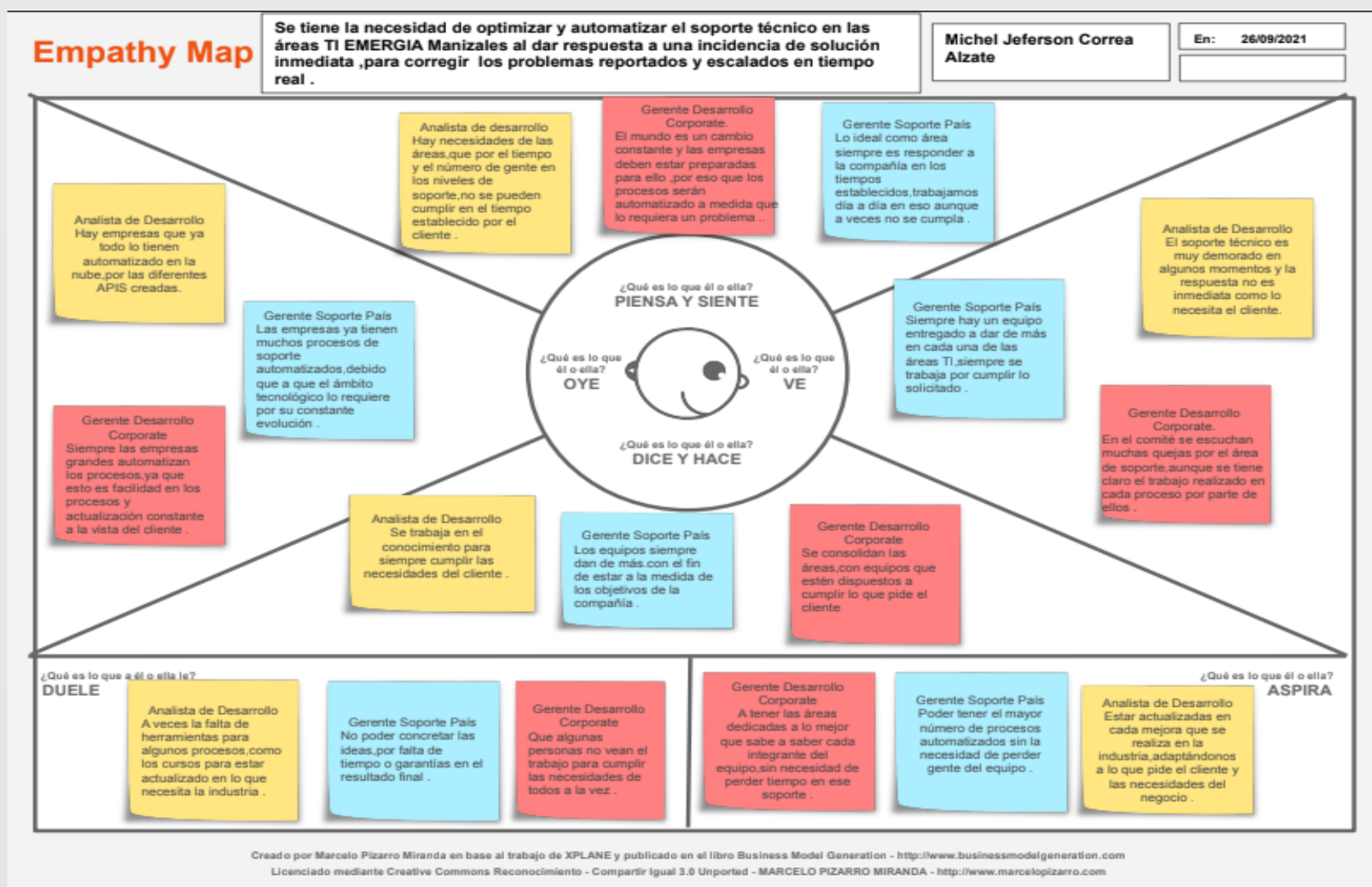


Fig. 1. Mapa de Empatía. Fuente (Propia)

4 Resultados esperados

Desarrollo de un **prototipo funcional de un Aplicativo Web para optimizar y automatizar soporte técnico en áreas TI en EMERGIA Manizales**.

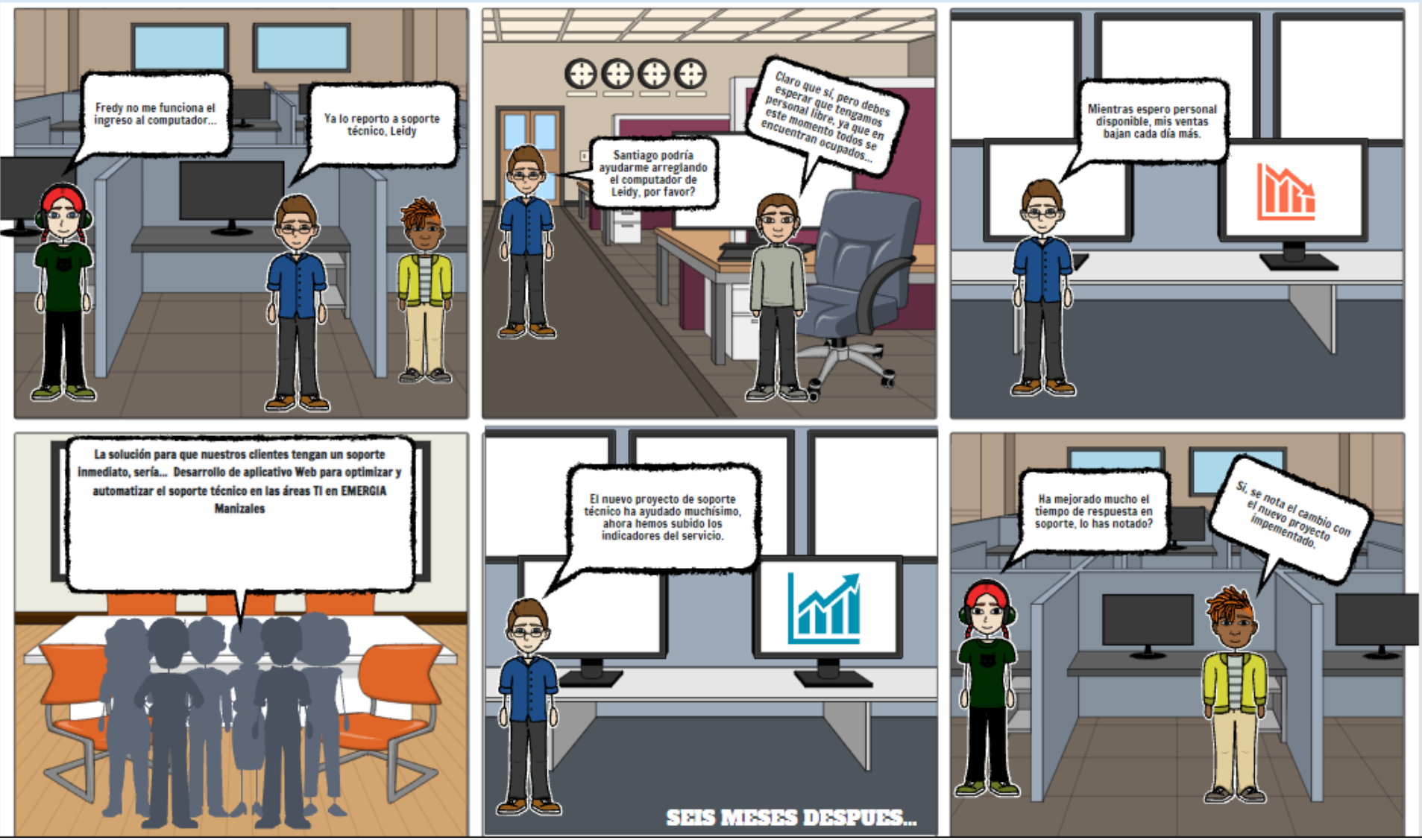


Fig. 2. Escenarios de Uso Fuente (Propia)

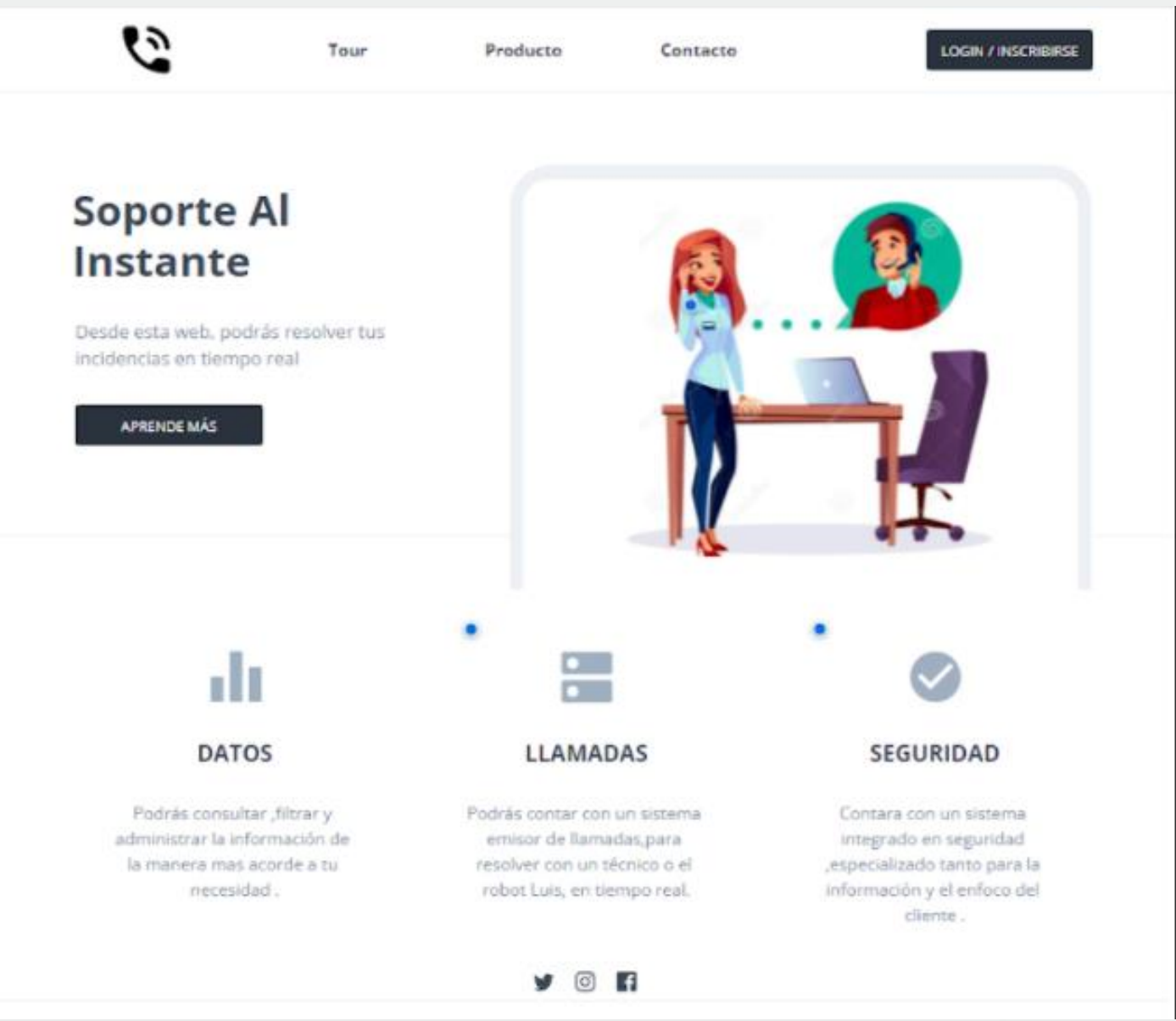


Fig. 3. Bosquejo Prototipo. Fuente (Propia)

5 Referencias

Giraldo Zuluaga, T., & Castañeda, E. (2015). Las Prácticas de Gestión del Talento Humano en Empresas desarrolladoras de software en Pereira.

Cabrera Ibarra, A. J., Sanabria Lopez, J. D., & Rojas Montaña, F. E. Proyecto para el diseñola arquitectura de un (soc) centro de operaciónde servicio y piloto de implementación.

Alvarado Fasabi, H. G., & Mendez Raymundo,(2021). Aplicación de herramientas deservice en el proceso de atención al cliente tarjetas de créditos para incrementar laproductividad, Lima 2019.

Anon, Atención AI Cliente de Google - apps enGoogle Play. Google. Available at: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.helptrc&hl=es_CO&gl=US[Access ed October 4, 2021].

Anon, Sistema de Reparación de Problemas de Android - apps en google play. Google. Available at: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.master.repair.system.phone&hl=es_CO&gl=US [Accessed October4, 2021].

Anon, Servicio Técnico Electrodomésticos - apps google play. Google. Available at: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.m.obincube.android.sc_CHMTQ&hl=es_CO&gl=US [Accessed October 4, 2021].

Anon, Cliente de Soporte Técnico - apps en google play. Google. Available at: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bomgar.thinclient.android&hl=es_CO&gl=US [Accessed October 4, 2021].

Anon, Cliente de Soporte Técnico - apps en google play. Google. Available at: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bomgar.thinclient.android&hl=es_CO&gl=US [Accessed October 4, 2021].

Semillero de Investigación