



xperta.es
GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Xperta es una herramienta ideada como ayuda a los servicios técnicos de cualquier empresa para realizar una **gestión de incidencias más clara, rápida y eficiente.**

Xperta es una aplicación que no requiere instalar nada en su ordenador, **sólo necesita un navegador web y una conexión a Internet.**



asac
comunicaciones



¿Qué es una gestión de incidencias?

Una incidencia es cualquier tipo de problema que requiere una solución. Gestionar incidencias consiste en facilitar a los usuarios del servicio técnico soluciones de gestión inteligente en un corto espacio de tiempo.

Ante estas premisas, un servicio técnico ha de organizar a su personal para la recepción y solución de las incidencias de la manera más eficiente, con el fin de tener la máxima cantidad de usuarios satisfechos con el menor número de recursos posible.

Xperta es una herramienta ideada como ayuda a los servicios técnicos de cualquier empresa para realizar una gestión de incidencias más clara, rápida y eficiente.

1 Xperta es una aplicación Web, con lo que no se necesita instalar en ordenadores personales ni disponer de ninguna configuración especial. Los únicos requisitos son un navegador Web y una conexión a Internet.

2 Xperta permite que los usuarios consulten el estado y los trabajos realizados por el servicio técnico en sus incidencias, así como un histórico de las mismas. El usuario también puede informar de sus incidencias a través de este interfaz, sólo con introducir un título descriptivo de la incidencia y una

descripción de la misma. De este modo, los técnicos tendrán constancia desde este mismo momento de la incidencia (dentro del panel de administración de Xperta) y a través de un correo electrónico (si así está configurado en la aplicación).

3 Xperta contiene una base de datos de todos los usuarios del servicio técnico, de todos los usuarios del personal del servicio técnico, y de todas las incidencias actuales y solucionadas. Esto permite que los técnicos tengan acceso en todo momento a los datos del usuario cliente: dirección, teléfono, e-Mail...



¿Por qué usar Xperta?

En la actualidad es bastante común que las pequeñas y medianas empresas lleven estas actividades anteriormente descritas de forma manual, organizando a sus miembros de forma poco estructurada y generando documentación poco estandarizada. Esto conlleva una gestión poco productiva llena de burocracia administrativa.

Cuando una empresa oferta servicio técnico o servicio de mantenimiento a clientes es necesario otorgar este servicio de forma eficiente, optimizando el uso de los recursos (técnicos, distancias de desplazamiento...), manteniendo informado al cliente de la evolución de sus incidencias, comprometiéndose con el mismo y llevando una documentación actualizada, detallada y ordenada.

Es ahí donde entra en juego el gestor de incidencias. **Un buen programa de gestión de incidencias facilita una serie de funciones que resultan básicas en cualquier servicio técnico:**

- Registrar todo tipo de solicitudes, consultas o incidencias, pudiendo priorizar la urgencia de las mismas.
- Jerarquizar las incidencias por temas, pudiendo distribuirlas al especialista más cualificado para resolverlas.
- Gestionar los recursos con los que cuenta la empresa para optimizar los resultados en el quehacer del servicio técnico
- Permitir el control sobre el tiempo de respuesta y duración de la resolución.
- Facilitar la comunicación entre el equipo técnico.
- Identificar las necesidades de mejora, permitiendo al usuario participar con su opinión en la atención y resolución.

En definitiva, gestionar de manera eficiente el control de incidencias.

Xperta se utiliza desde cualquier dispositivo que tenga conexión a Internet y un navegador Web.

Acceso global

Dada la movilidad que implica el trabajo de un servicio técnico, el personal empleado necesita poder acceder a la aplicación de manera cómoda y sencilla, sin tener que poseer un equipo informático configurado a medida.

Xperta, al tener un interfaz Web, se convierte en una aplicación accesible para toda persona que disponga de una conexión y un navegador Web: ya sea desde un ordenador portátil, PDA, Blackberry, o un simple teléfono móvil.

Además de facilitar el trabajo del personal del servicio técnico también beneficia a sus clientes o usuarios, porque permite que ellos mismos puedan dar de alta sus propias incidencias o que estén al día de las actuaciones que se van realizando con el fin de resolver la incidencia.



Beneficios de una gestión eficiente

Organización

Uno de los puntos más importantes dentro de la gestión de incidencia es la organización. **Xperta permite clasificar las incidencias en base a múltiples factores:** por tipología, por localización física o lógica del usuario, por empresa o departamento dentro de la organización encargada de resolver la incidencia, por niveles de prioridad...

Toda esta información almacenada se puede emplear para diseñar todo tipo de informes y estadísticas, o para generar la documentación que pueda requerir un control de calidad o cualquier cliente.

Rapidez

Otro punto importante a la hora de gestionar una incidencia es la rapidez con la que ésta se resuelve. A través de un gestor de incidencias los tiempos de respuesta y de atención al cliente se minimizan: **las notificaciones de apertura y cierre de cada incidencia se producen de manera inmediata a través de los mensajes de correo electrónico o SMS enviados desde Xperta.**

Calidad del servicio

Comprometa a su empresa con el cliente a la hora de realizar sus labores de resolución de incidencias en tiempos predeterminados. Configure en Xperta su horario laboral y establezca su nivel de compromiso SLA con el cliente, como por ejemplo, el resolver las incidencias de prioridad urgente en X horas posteriores a la recepción de la incidencia.

Todas las anotaciones en Xperta quedan registradas con su fecha, hora y técnico que las realizó, quedando bien establecidas las responsabilidades de cada técnico para con la empresa.

Comodidad

Xperta simplifica enormemente la tediosa tarea de realizar la documentación derivada de las tareas de un servicio técnico. En pocos segundos se realizan las introducciones de las incidencias e intervenciones en el sistema, quedando todas las fechas de actuación, características de las incidencias, descripciones de las mismas, trabajos realizados, etc. introducidas y almacenadas en el sistema.

Ahorro

Xperta le ayuda a gestionar los recursos de su empresa eficientemente, lo que supone una optimización de costes de horas de personal, de desplazamientos o de materiales. La reducción efectiva de costes convierte a su empresa en más productiva y más competitiva.

Sistematización de soluciones

En Xperta no se borran las incidencias que ya están resueltas, sino que se ponen en estado *Cerrado*. Esto permite que, a medida que se van resolviendo incidencias, se vayan acumulando en la base de datos junto con sus correspondientes soluciones. De esta manera, **cuando una incidencia llega al servicio técnico, se pueden buscar problemáticas similares en el histórico con el fin de gestionar su solución de forma más rápida y eficiente.**



A quién va dirigido

En todas las empresas suceden problemas que necesitan ser solucionados, o trabajos que necesitan ser realizados. Si se piensa en una incidencia como en un trabajo a realizar, todas las empresas son susceptibles de utilizar Xperta.

Xperta es una aplicación que por su propia naturaleza es útil para todo tipo de empresas.



XpertaInventario

Para las empresas que tienen como base de su trabajo la industria TI, Xperta dispone de un módulo de inventariado Hw/Sw que facilita una rápida y completa identificación de las características del equipo objeto de la incidencia.



Ejemplo práctico 1:

Tipo de empresa: Empresa de transporte.

Usuario: Empresa que necesita suministros de algún material.

Incidencia: Transporte de mercancía.

Encargado de la incidencia: Transportista.

Intervención: Carga de la mercancía en el camión, tramos recorridos, llegada del camión a su destino.

Ejemplo práctico 2:

Tipo de empresa: Empresa de fabricación de muebles.

Usuario: Comprador.

Incidencia: Proceso de fabricación del mueble.

Encargado de la incidencia: Equipo de producción.

Intervención: Cada paso del proceso de fabricación, desde la recogida del pedido hasta la entrega del producto.

Ejemplo práctico 3:

Tipo de empresa: Empresa de soporte técnico informático.

Usuario: Cliente del servicio técnico.

Incidencia: Error en una aplicación del usuario.

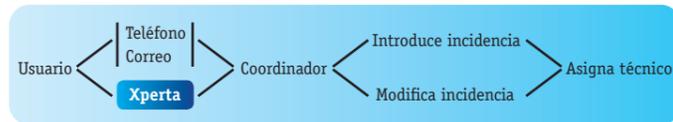
Encargado de la incidencia: Técnico informático.

Intervención: Cada actuación que hace el técnico para resolver el problema.

¿Cómo funciona Xperta?

Introducción de incidencias

Xperta soporta 3 formas diferentes de proceder para la introducción de una incidencia.



1. **Cuando la empresa resuelve un volumen importante de incidencias**, es interesante contar con un empleado que las distribuya entre los técnicos dependiendo de su tipología. El rol que tendría este empleado sería el de **coordinador**, y su cometido sería recibir las incidencias (ya sea por teléfono, correo electrónico o través del propio Xperta), rellenar la ficha de la incidencia, y asignarle el técnico que más se adapte a la naturaleza de la misma.

En el caso de que la notificación le llegue al coordinador mediante Xperta, la incidencia ya estará creada. Sólo tendrá que rellenar los campos más específicos basándose en la información que introdujo el usuario y asignarla al técnico que considere más apropiado.



2. **Cuando el cliente tiene un técnico asignado**, el cliente se pone en contacto con el técnico vía teléfono o correo electrónico. El técnico entra en Xperta y da de alta la incidencia con todos los datos que le proporciona el cliente.



3. **Cuando la resolución de incidencias es centralizada**, es decir, que todas las incidencias son del mismo tipo y todos los técnicos son capaces de resolverlas, se puede permitir al usuario conectarse con Xperta. A través de una interfaz sencilla y fácil de usar, pueden introducir sus propias incidencias y ver los avances en la resolución de las mismas. De este modo, habrá un listado de incidencias común a todos los técnicos, donde cada uno de ellos irá asignándose nuevas incidencias a medida que vaya solucionándose.

Esta es la forma más eficiente de utilizar Xperta en cuanto a introducir incidencias, pues no son necesarios métodos alternativos para la comunicación entre técnico y usuario.

Workflow con Xperta



Informes

El módulo de informes de Xperta permite adaptar y crear informes personalizados para su empresa, con toda la potencia de Crystal Reports y toda la información almacenada en el sistema. Cada empresa puede especificar las necesidades de sus informes, tales como facturas, albaranes, gráficos de tiempos, diagramas circulares etc.

Informes típicos son, por ejemplo, trabajos realizados por cada técnico entre 2 fechas, incidencias de cada tipología, informes de tiempos dedicados a cada cliente...

Envío de E-Mail

Xperta permite el envío de E-Mail tanto a técnicos asignados a cada incidencia como al usuario a la que pertenece en los eventos de apertura y cierre de la incidencia.

También permite el envío de E-Mail al técnico asociado a una incidencia después de la reasignación de la misma.

Con el envío de correos tanto a técnicos como a usuarios se consigue una mayor claridad y transparencia por ambas partes.

El usuario sabrá el momento exacto del alta de su incidencia en el sistema, y el técnico se mantendrá permanentemente informado de las incidencias que tiene asignadas.

Por parte del servicio técnico esto cobra especial utilidad cuando los miembros del mismo cuentan con teléfonos móviles compatibles con lectura de correo electrónico.

Incidencias hijas

Cuando las incidencias son muy complejas de resolver, o necesitan técnicos de varias disciplinas para resolverlas, Xperta permite la subdivisión de incidencias en incidencias hijas más fáciles de abordar. Cada incidencia hija se

puede reasignar a un técnico, y cada técnico podrá resolver su "parte" de la incidencia.

La incidencia original o incidencia "padre" se muestra resuelta cuando se cierran todas sus incidencias hijas.

Gastos incluidos en la intervención

Xperta permite asignar a cada intervención sus propios gastos: desplazamientos, tiempo empleado, o el coste de piezas de repuesto o consumibles.

XpertaInventario

XpertaInventario es un sistema de inventariado de equipos informáticos que permite almacenar las principales características de un equipo, como por ejemplo:

- La cantidad de módulos de memoria y el tipo de cada uno.
- La cantidad de discos duros y el tipo de cada uno.
- La cantidad de lectores ópticos y el tipo de cada uno.
- Las impresoras instaladas.
- Programas instalados.
- Actualizaciones instaladas.
- Procesador.
- Placa base.

Cuando el servicio técnico se dedica a resolver incidencias de carácter informático, es muy útil saber ciertas características del equipo que tiene la incidencia. Otro caso de utilidad XpertaInventario es el de una empresa que quiere empezar utilizar una nueva aplicación corporativa y quiere estimar cuanto le costará actualizar el parque informático para poder utilizar dicha aplicación en todos los equipos.

Para la introducción de estos datos en el sistema, existen 3 cómodos sistemas.

A través de un informe html de Everest: Para ello se debe de instalar la aplicación Everest de testeo de HW

y SW de equipos informáticos y generar un informe html.

En el modulo de inventario de Xperta, se adjuntará dicho fichero así como un par de datos más, y ya se encuentra el equipo introducido en el sistema.

A través de un informe de XpertaInventario: Para ello se ejecuta la aplicación XpertaInventario (No hace falta instalarla) en el equipo que se desea inventariar, este generará un informe html.

En el modulo de inventario de Xperta, se adjuntará dicho fichero así como un par de datos más, y ya se encuentra el equipo introducido en el sistema.

De forma automática a través del agente XpertaInventario:

Para ello se instala el agente XpertaInventario en todos los equipos que se desean inventariar. De este modo, periódicamente el propio agente informará a Xperta de toda la información SW y HW del equipo. Además, este agente tiene otras ventajas como ActiveX configurables, autoactualizaciones, y contiene un VNC (escritorio remoto), aplicación que sirve para dar soporte remoto a usuarios.

Ésta es la forma más eficiente de gestionar el Inventario de Equipos, pues con una simple instalación del agente en cada equipo se puede tener al día el inventario de todos los equipos del parque informático de una empresa, de manera programada, automatizada y en remoto.

Integración con LDAP

Xperta cuenta con integración de las implementaciones de LDAP de Sun Microsystems y Active Directory de Microsoft.

A través de esta integración se permiten la obtención de datos de los usuarios o clientes. Como ventaja añadida, mediante la autenticación previa en el LDAP corporativo se permite el acceso automático a la aplicación.

Xperta consigue obtener un total seguimiento de la incidencia desde el momento en que el usuario la comunica hasta llegar a su solución.

XPERTA Gestión de Incidencias es un software desarrollado íntegramente por ASAC Comunicaciones.

ASAC Comunicaciones es una empresa de Consultoría Informática localizada en el Parque Tecnológico de Asturias.

Desde su fundación en 1996, ASAC Comunicaciones se encuentra en un continuo proceso de crecimiento a base de proveer a sus clientes con soluciones y servicios de Tecnologías de la Información de la más alta calidad y rentabilidad.

Nuestra misión es establecer alianzas estratégicas con nuestros clientes para el desarrollo de sus proyectos tecnológicos. El éxito de nuestros clientes es nuestro éxito, y ayudar a mejorar su posición competitiva y hacer que ésta evolucione en el futuro es la finalidad principal de nuestro trabajo.



Sistema Integrado
de Gestión de Calidad
y Ambiente ISO 9001:2000
e ISO 14001:2004



ASAC Comunicaciones · Edificio ASAC
Parque Tecnológico de Asturias · 33428 Llanera · ASTURIAS
Tel. 985 26 50 40 · Fax 985 26 52 68 · asac@asac.as · www.asac.as