



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

**Aplicación web para la Asistencia Remota de Soporte Técnico
Informático a clientes de la empresa CPV SISTEMAS en el Distrito
de El Agustino**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

Presentado por:

Gilberth Chiquillan Huayhuas

Asesor

Msc. Ing. Hector Hernán Henríquez Taboada

Lima – Perú
Junio 2022

RESUMEN

La Empresa CPV SISTEMAS en el distrito de El Agustino Lima, brinda el servicio de soporte técnico informático de manera remota y cuenta con un Staff de profesionales calificados categorizados desde un nivel básico a experto, sin embargo adolece de un adecuado sistema de registro de incidencias y es aquí donde se presenta el problema ya que el responsable de registrar los datos del cliente y tipos de incidencia lo realiza de manera empírica en una hoja de Excel y no revisa de manera oportuna los correos electrónicos de la empresa hecho que se repite con frecuencia en el área de recepción de soporte técnico que es **rotativo y temporal**. Esto repercute en la calidad de servicio al cliente y desempeño de los técnicos de la empresa que no tienen tareas específicas asignadas generando la prolongación en los tiempos de atención de incidencias reportadas, pérdidas económicas que afectan a la empresa, malestar y desconfianza en los clientes por la demora en el proceso de atención.

Como solución tecnológica se desarrolló una aplicación Web aplicando la metodología RUP que permitió automatizar las áreas para facilitar el proceso de registro de solicitudes de atención de soporte técnico informático mediante asistencia remota que permita una atención ágil, eficiente y de calidad, optimizando el tiempo de resolución de reportes de incidencias y atención al cliente.

Los resultados obtenidos en la validación demuestran eficacia en el funcionamiento del sistema que permite la optimización del tiempo desde el proceso de registro de solicitud de servicio técnico, validación y asignación de un técnico por parte del administrador del sistema y atención inmediata por parte del técnico especialista asignado que se pone en contacto directo con el cliente para brindar el servicio de manera ágil confiable y segura.

En la presente investigación se puede concluir que con la implementación de una aplicación web en la empresa CPV sistemas se ha logrado conseguir el resultado esperado planteado en los requerimientos con todas las funcionalidades establecidas para la mejora de atención al cliente optimizando el tiempo de registro y atención de incidencias mejorando los ingresos económicos para la empresa que puede ampliar su capacidad de demanda en una estructura sólida y confiable logrando la satisfacción de sus clientes.

Palabras clave: Asistencia Remota, Soporte informático, cómputo.

ABSTRACT

The CPV SISTEMAS Company in the district of El Agustino Lima, provides computer technical support services remotely and has a Staff of qualified professionals categorized from basic to expert level, however, it lacks an adequate system for recording incidents and This is where the problem arises, since the person in charge of registering the client's data and incident types does it empirically in an Excel sheet and does not check the company's emails in a timely manner, a fact that is repeated frequently in the technical support reception area that is rotating and temporary. This has repercussions on the quality of customer service and performance of the company's technicians who do not have specific tasks assigned, generating the extension in the attention times of reported incidents, economic losses that affect the company, discomfort and mistrust in customers due to delay in the care process.

As a technological solution, a Web application was developed applying the RUP methodology that allowed to automate the areas to facilitate the process of registering requests for computer technical support through remote assistance that allows an agile, efficient and quality attention, optimizing the resolution time. Incident reporting and customer service.

The results obtained in the validation demonstrate efficiency in the operation of the system that allows the optimization of time from the process of registering the request for technical service, validation and assignment of a technician by the system administrator and immediate attention by the specialist technician. assigned who gets in direct contact with the client to provide the service in an agile, reliable and safe manner.

In the present investigation it can be concluded that with the implementation of a web application in the CPV systems company, it has been possible to achieve the expected result stated in the requirements with all the functionalities established for the improvement of customer service, optimizing the time of registration and attention. of incidents, improving economic income for the company that can expand its demand capacity in a solid and reliable structure, achieving customer satisfaction.

Keywords: Remote Assistance, IT support, computation.