



DEPARTAMENTO TÉCNICO



"Presentación Organizativa & Funcional
del Área Técnica 2024"

www.dataproec.com

2024
Quito - Ecuador

- Organización del Departamento
- Cobertura
- Oferta de Servicios Remotos
- Proceso de Despacho de Suministros
- Servicios Complementarios
- Mesa de Ayuda / Soporte Remoto
- Aplicación Móvil de Servicio
- Portal de Acceso al Sistema
- Estadísticas





Home



COBERTURA TODO EL TERRITORIO ECUATORIANO INCLUIDO GALÁPAGOS



4 HORAS

SLA PROVINCIAL EN SITIO

Pichincha
Guayas
Azuay
Sucumbios
Orellana



8 HORAS

SLA PROVINCIAL EN SITIO

Carchi
Ibarra
Cotopaxi
Tungurahua
Chimborazo
Santo Domingo
Esmeraldas
Manabí



4 HORAS

SLA PROVINCIAL REMOTO

Galápagos



Home

OFERTA DE SERVICIOS REMOTOS



ASESORES EN LINEA POR
TURNOS 24 / 7
EN SITIO CLIENTES
PUNTUALES



MONITOREO DE
INCIDENCIAS Y
SUMINISTROS



CONTACTO CON CLIENTES
PARA ASESORIA EN SU
INFRAESTRUCTURA



ACCESO WEB DEL CLIENTE
PARA GESTIÓN DE
INFORMES E INCIDENCIAS



Home



Entrega proactiva de suministro en base al software de monitoreo de equipos



ibstracker advanced						Devices for ECUAUTO	
						Date: 29-Jun-2022	
Nombre cu...	Fabricante	Modelo	Número serie	Última fecha auditoría ventad...	% nivel, % sobretasa		
ECUAUTO	CANON	IR 1750	QFM31814	19.09.2022	Canon GPR-00 Black Toner	51% @4.3	
					Waste Toner	Ok (Acepta)	
ECUAUTO	CANON	IR 1750	QFM31788	19.09.2022	Canon GPR-00 Black Toner	23% @5.1	
					Waste Toner	Ok (Acepta)	
ECUAUTO	CANON	IR-A2V C29	QMR30718	26.09.2022	Canon GPR-01 Black Toner	100% @3R	
					Canon GPR-01 Cyan Toner	100% @4R	
					Canon GPR-01 Magenta Toner	100% @4R	
					Canon GPR-01 Yellow Toner	100% @4R	
					Waste Toner	Ok (Acepta)	



Home

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS



DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS DE RESPALDO



CAPACITACIÓN EN LA OPERACIÓN DE LA MÁQUINA

Capacitación en el momento de instalación e instrucción continua en funcionalidades de los equipos en cliente especialmente con rotación de usuarios



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Encuesta de servicio al cliente realizada mensualmente.



A screenshot of a ticket management software interface. The window title is "Tiket". It contains various input fields and dropdown menus for ticket details. The "Estado Caso" is set to "ABIERTO". The "F. Apertura" is "28/06/2022". The "F. Cierre" is empty. The "Prioritario" checkbox is unchecked. The "Cortesía" checkbox is unchecked. The "Incompleto" checkbox is unchecked. The "Estado Analista" is "ASIGNADA". The "F. Inicio Planif." is "2022-06-28 11:08". The "Llegada" and "Salida" fields are empty. The "Problema:" and "Solucion:" fields are empty. At the bottom, there are buttons for "Informe Técnico", "Orden de Instalación", and "Requisición".

Tarea	Analista	Cliente	Equipo	Prioridad	Estado Tarea	Estado Caso
-------	----------	---------	--------	-----------	--------------	-------------

Mesa de ayuda automatizada con generación de tickets por asesor con geo localización para una asistencia más oportuna controlada por el Despacho Técnico



Home



Aplicación móvil para los asesores técnicos donde se asignan los tickets, se generan tiempos de desplazamiento, tiempo de respuesta y atención además de generar un informe de servicio técnico con firma de constancia para la evidencia y estadísticas de atención.



Home

PORTAL DE ACCESO AL SISTEMA



Datapro
Soluciones globales. Clientes satisfechos.

Service Desk

Acceso al Sistema

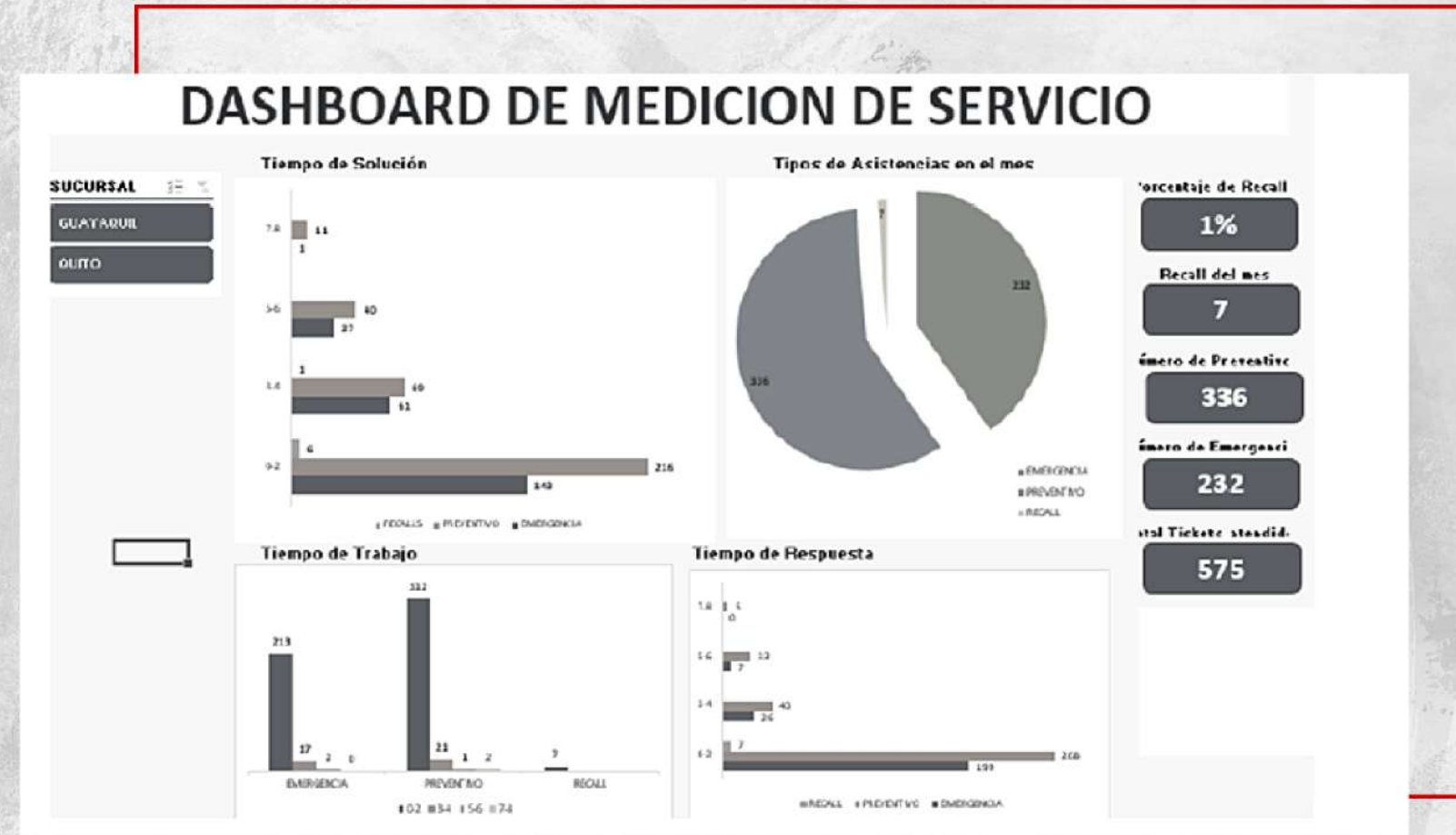
Usuario :

Clave :

Acceso web a la mesa de ayuda personalizada para el cliente y pueda ver sus tiempos de atención e historial de sus informes de servicio.



Home



Tiempo de respuesta < 4
Tiempo de solución < 6
First Call Fix Ratio > 80%
Uptime > 95%
Re llamadas < 5%



Home



Datapro

Innovamos para el futuro

AIU	1,822	390	6,35
	(-35)	(+30)	(+20)
MPB	1,09	09	7,65
	(+35)	(+25)	(+15)
IBV	1,00	00	2,1
	(+33)	(+136)	(+60)
MBB	3,320	712	134
	(-120)	(+12)	(+5)

MUCHAS GRACIAS

Mauricio Pazmiño

Jefe Técnico Nacional

mpazminio@dataproec.com

+593 99 831 1500

Visita nuestra página web:



Síguenos en nuestras redes:

