

0:0:0.0 --> 0:0:0.940

Soporte Aplicaciones

Y ahora sí, ya estamos grabando.

0:0:21.940 --> 0:0:22.800

beyker

Ahí comenzó a grabar.

0:0:24.80 --> 0:0:26.610

Soporte Aplicaciones

Estoy ahí, comenzó a grabar y entonces voy a mostrar una.

0:0:26.620 --> 0:0:39.640

Soporte Aplicaciones

Si ustedes consideran que hay que agregarle algo, si consideramos que en cuanto al orden de de lo que vamos a hacer hoy lo afinamos o seguimos con lo que tenemos ahí, ahí se vaya la.

0:0:43.260 --> 0:0:43.790

Soporte Aplicaciones

La pantalla.

0:0:47.880 --> 0:0:48.490

Soporte Aplicaciones

Siento compartir.

0:0:49.650 --> 0:0:50.400

beyker

Sí, señor sí.

0:0:52.50 --> 0:0:54.510

Bilmaira Caraballo

Sí, canales de atención al usuario.

0:0:51.490 --> 0:1:18.470

Soporte Aplicaciones

OK, entonces ahí tenemos los canales de atención al usuario ya nosotros lo sabemos, que son el Sigob y teléfono, en este caso puse que andreína porque la la responsable que tenemos hasta el momento en esa área, el chat Bots Eva, que lo tiene bien Mayra el correo que lo tiene, y Baker, piensan que lo tiene Andy, pero si nos damos cuenta, nosotros ahora mismo estamos socializando cada 1.

0:1:20.300 --> 0:1:34.190

Soporte Aplicaciones

Dentro de cada dentro del Grupo, cada 1 está teniendo conocimiento de las funciones que tienen los otros, con el objetivo de poder en el momento en que el 1 falte el otro pueda darle asistencia en el momento.

0:1:34.200 --> 0:1:43.310

Soporte Aplicaciones

Entonces estamos creando una dinámica aquí en sinergia del equipo para que podamos funcionar de una manera bastante óptima y de momento que lo requiera.

0:1:45.770 --> 0:2:4.320

Soporte Aplicaciones

Tenemos acá en los canales de salida, o sea, hacia los responsables, que soluciones el problema, que es un cuadro que tenemos que hacer, que habíamos venido hablando ayer, que todo lo que tiene que ver con usuario de dominio usuario de correo, activación de licencias de Office, le corresponde y controlas, eso le corresponde a Bawin.

0:2:5.320 --> 0:2:10.620

Soporte Aplicaciones

No sé si se me escapa alguno allí cifre no sé si hay algo aquí que la hace falta que lo resuelve.

0:2:10.630 --> 0:2:12.780

Soporte Aplicaciones

¿Bawin o veis que ya que tú has tenido bastante?

0:2:16.280 --> 0:2:18.500

beyker

Bebé closet.

0:2:11.890 --> 0:2:22.440

Informe Contraloría

Es sí así falta los cloud VPNY, una herramienta que se llama Cobo.

0:2:24.960 --> 0:2:25.580

beyker

Exactamente.

0:2:23.550 --> 0:2:28.570

Soporte Aplicaciones

¿OK, entonces vamos a ir tomando apuntes, ustedes allá los en la mesa?

0:2:29.110 --> 0:2:44.600

Soporte Aplicaciones

¿Acuerdo lo que digo Silfredo aquí que no lo tenemos para agregarlo en lo que le corresponde AA Bawin, porque a veces no tenemos claro que le corresponde a Bawin, sino que, como llegaba bastante Control de Accesos, los demás no sabemos, EH?

0:2:44.610 --> 0:2:46.520

Soporte Aplicaciones

¿Si se lo tenemos que enviar a alguien, a quién?

0:2:51.600 --> 0:2:51.720

beyker

Sí.

0:2:46.530 --> 0:2:57.790

Soporte Aplicaciones

Entonces el momento en que nos paramos a averiguar, ahí estamos perdiendo tiempo y pues también estamos nosotros desconociendo verdaderamente hacia dónde va la la responsabilidad.

0:3:2.550 --> 0:3:2.810

Soporte Aplicaciones

¿Ve?

0:2:58.630 --> 0:3:4.240

Informe Contraloría

Aunque ahí abajo, en el punto G, ahí dice creación de VPN, pero no alcanzo a ver qué.

0:3:4.910 --> 0:3:8.920

Soporte Aplicaciones

Exacto en la creación de El ocultaron que estar aquí.

0:3:9.820 --> 0:3:10.430

beyker

¿Cuál?

0:3:10.950 --> 0:3:17.320

Soporte Aplicaciones

Ese no sabía yo a quién era, pero tú me lo acabas de aclarar ahora, o sea, pero vamos a agregar entonces a Bawin.

0:3:21.400 --> 0:3:36.20

Soporte Aplicaciones

En la creación de activación de usuarios en Sigob ya sabemos que tenemos 3 responsables y la y restablecer contraseña YY las capacitaciones, está Eduardo Simancas, Claudia, no sé el apellido, no sé si se escribe así y comete de pronto un lapso y está Penny.

0:3:38.770 --> 0:3:46.900

Soporte Aplicaciones

Estas 3 personas son las que solucionan en este tipo de casos, entonces tenemos que tener los correos de ellos.

0:3:49.170 --> 0:3:53.660

Soporte Aplicaciones

¿Para cuando, porque la mayoría se la están enviando a Eduardo Simancas, si no me equivoco ello, verdad?

0:3:56.750 --> 0:3:58.170

beyker

Sí, sí, sí, la mayoría sí.

0:3:58.800 --> 0:4:0.390

Bilmaira Caraballo

Disturbando hace.

0:3:58.90 --> 0:4:4.770

Soporte Aplicaciones

Entonces, OK, entonces Claudia dijo Claudia dijo que orientemos todos hacia ella.

0:4:5.60 --> 0:4:8.660

Soporte Aplicaciones

¿Entonces ella se encarga ya de con Eduardo o con Penny?

0:4:9.50 --> 0:4:17.120

Soporte Aplicaciones

¿Entonces, nos vamos a canalizar hacia Claudia porque parece ser que Eduardo Eh?

0:4:18.410 --> 0:4:22.950

Soporte Aplicaciones

Dentro de las funciones que él tiene allá, parece que va a tener también otra.

0:4:22.960 --> 0:4:27.400

Soporte Aplicaciones

Entonces los 3 va a estar pendiente y Claudia va a ser como que la persona que les va a estar viajando a ellos.

0:4:29.460 --> 0:4:31.660

Soporte Aplicaciones

Después que tú se la envíes para que yo resuelvan allá.

0:4:34.260 --> 0:4:39.100

Soporte Aplicaciones

Entonces, tengan nota que Claudia tenga, Eduardo y Claudia como principal.

0:4:40.130 --> 0:4:46.530

Soporte Aplicaciones

La creación y activación de usuarios, en su caso, suelen ser point, eso es IBO, hay otra persona, siempre.

0:4:46.540 --> 0:4:47.700

Soporte Aplicaciones

¿Tú conoces si hay otra persona?

0:4:47.710 --> 0:4:49.690

Soporte Aplicaciones

Hasta donde yo sé es y ver la que te encargada de eso.

0:4:51.900 --> 0:4:53.740

Informe Contraloría

Y sí, afirmativo es es IB.

0:4:54.860 --> 0:5:28.390

Soporte Aplicaciones

¿Escribe entonces, es bueno que ya sea mañana si los que no conocen AYB, de acuerdo a esto,

vayamos mirando, ubicándola quienes IB para que cuando yo mande el correo y ve de pronto, en el momento no lo recibió o no sé qué pasó, si pasó algún inconveniente nosotros podamos llegar Andy, ya la tenemos referencia de Sindy, venir a nosotros nos mande, mandamos este caso y nos están llamando, y ese caso no se ha dado respuesta porque he escuchado que muchos no saben quién es y ve andreína, tú sabes quién es verdad?

0:5:31.660 --> 0:5:34.30

andreína

No, no sé, no lo hago, no la conozco.

0:5:33.210 --> 0:5:37.590

Soporte Aplicaciones

Ah, bueno, espera, creo que es la Mesa, nadie sabe quién es y ve, pues ya veis que lo ubicó.

0:5:39.200 --> 0:5:40.470

beyker

¿Sí, yo ya lo ubiqué, sí?

0:5:41.640 --> 0:5:42.30

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:5:40.20 --> 0:5:42.390

Bilmaira Caraballo

Yo la yo también, yo la conozco.

0:5:43.520 --> 0:5:44.240

Soporte Aplicaciones

Bueno perfecto.

0:5:44.250 --> 0:5:45.850

Soporte Aplicaciones

Entonces ebay y a Claudia también.

0:5:47.430 --> 0:5:48.890

Bilmaira Caraballo

Ya Claudia, luto, sí, señor.

0:5:50.650 --> 0:5:50.850

beyker

Sí, sí.

0:5:49.800 --> 0:6:1.570

Soporte Aplicaciones

OK, entonces, en la creación de activación de usuarios, céntrico está Silfredo y mi persona ya eso, si ustedes nos conocen, no tienen inconveniente en la creación de activación de usuario.

0:6:1.580 --> 0:6:3.950

Soporte Aplicaciones

¿Predis cifre, quién está allí para que tomen nota?

0:6:5.830 --> 0:6:9.50

Informe Contraloría

Bueno, tan tanto Predis como Mateo Limay.

0:6:10.690 --> 0:6:11.0

beyker

¿Eso?

0:6:10.780 --> 0:6:11.20

Soporte Aplicaciones

Ajá.

0:6:10.550 --> 0:6:12.640

Informe Contraloría

Es Antonio Redondo.

0:6:13.630 --> 0:6:14.270

beyker

Junio Redondo.

0:6:17.280 --> 0:6:19.670

Informe Contraloría

No, Adolfo, no, no, Adolfo es.

0:6:13.660 --> 0:6:21.60

Soporte Aplicaciones

OK, entonces Quito aquí a Adolfo, no, amor, ya lo aquí entonces, vamos a votarlo aquí, enseguida Antonio.

0:6:23.980 --> 0:6:24.250

Soporte Aplicaciones

Redondo.

0:6:22.790 --> 0:6:26.70

Informe Contraloría

Antonio Redondo o lo nosotros lo conocemos como Soporte Predis.

0:6:26.960 --> 0:6:27.200

beyker

Mhm.

0:6:27.180 --> 0:6:27.600

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:6:28.250 --> 0:6:38.330

Informe Contraloría

Ya el el está como Soporte Predis, pero en verdad él hace Freddy, Mateo, Limay y el de almacén que se llama Saez, ahí hay también hace Pack.

0:6:37.230 --> 0:6:38.330

Soporte Aplicaciones

Aquí sería Mateo.

0:6:40.680 --> 0:6:41.830

Soporte Aplicaciones

¿Cómo se llama el otro Live?

0:6:45.400 --> 0:6:45.460

Soporte Aplicaciones

Sí.

0:6:43.270 --> 0:6:49.380

Informe Contraloría

El sí, LYY de iglesia, M de mamá.

0:6:51.500 --> 0:6:51.590

Informe Contraloría

A.

0:6:54.380 --> 0:6:55.240

Informe Contraloría

Jean Dina.

0:6:57.90 --> 0:7:0.770

Soporte Aplicaciones

Así o sea, estas 3 Aplicaciones las maneja él.

0:7:0.210 --> 0:7:2.310

Informe Contraloría

Sí, sí, limay.

0:7:2.320 --> 0:7:4.600

Informe Contraloría

Traduce el libro Mayor, que es de contabilidad.

0:7:6.250 --> 0:7:6.850

Soporte Aplicaciones

No OK.

0:7:9.130 --> 0:7:9.920

beyker

Este.

0:7:10.760 --> 0:7:11.360

Informe Contraloría

El mismo.

0:7:8.850 --> 0:7:11.970

Bilmaira Caraballo

Lee, el señor Ant Antonio, Sí.

0:7:9.190 --> 0:7:13.280

Soporte Aplicaciones

Oye, qué bueno que que bueno, adelante adelante de todo.

0:7:14.850 --> 0:7:15.140

Bilmaira Caraballo

Piso.

0:7:12.550 --> 0:7:15.500

beyker

¿Quizá la aplicación sabes?

0:7:16.560 --> 0:7:20.230

Informe Contraloría

Sí, ahí después de Lima y tienes que colocar Sáez.

0:7:23.790 --> 0:7:23.960

Informe Contraloría

S.

0:7:24.190 --> 0:7:24.520

Soporte Aplicaciones

Mhm.

0:7:27.780 --> 0:7:27.880

Soporte Aplicaciones

Ya.

0:7:30.690 --> 0:7:33.190

Soporte Aplicaciones

O sea, que tiene 4 Aplicaciones, Antonio Redondo.

0:7:34.210 --> 0:7:34.580

Informe Contraloría

Así es.

0:7:35.920 --> 0:7:37.580

Soporte Aplicaciones

OK, entonces ya esto, no iré aquí.

0:7:37.590 --> 0:7:39.220

Soporte Aplicaciones

Yo había colocado con esto no va.

0:7:40.460 --> 0:7:46.710

Informe Contraloría

Ahora el también se presentan casos en que el usuario se le olvidó la clave de Predis el olvidó la clave de Mateo se le olvidó.

0:7:48.820 --> 0:7:51.550

Soporte Aplicaciones

También OK, entonces, a.

0:7:46.720 --> 0:7:56.650

Informe Contraloría

La clave del IVA entonces, él mismo, Antonio Redondo, otra para que sepan que son solamente creación y activación, sino también restablecer contraseña.

0:7:57.560 --> 0:7:59.120

Soporte Aplicaciones

¿OK, hay problema aquí?

0:7:59.130 --> 0:7:59.340

Informe Contraloría

Sí.

0:8:4.280 --> 0:8:4.970

Soporte Aplicaciones

Contraseña.

0:8:15.780 --> 0:8:16.200

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:8:16.210 --> 0:8:22.440

Soporte Aplicaciones

Qué otra aplicación tenemos aquí que se nos escapa, que no hace falta responsable hacia abajo ya tengo dos.

0:8:25.870 --> 0:8:26.340

Informe Contraloría

¿Eh?

0:8:26.350 --> 0:8:29.430

Informe Contraloría

Está la de las solicitudes coxis.

0:8:31.60 --> 0:8:34.260

Soporte Aplicaciones

¿OK, Solicitud de cocina?

0:8:34.770 --> 0:8:34.860

Informe Contraloría

Sí.

0:8:37.300 --> 0:8:37.990

Soporte Aplicaciones

¿Con si se escribe así?

0:8:40.100 --> 0:8:40.660

Informe Contraloría

CO.

0:8:42.390 --> 0:8:42.500

Soporte Aplicaciones

Sí.

0:8:43.480 --> 0:8:44.400

Informe Contraloría

Y ese.

0:8:46.210 --> 0:8:46.650

Soporte Aplicaciones

Sin la P.

0:8:48.700 --> 0:8:49.510

Informe Contraloría

Sí, con la con la P.

0:8:53.70 --> 0:8:54.320

Informe Contraloría

O sea, el el.

0:8:51.100 --> 0:8:56.60

Soporte Aplicaciones

¿Cuando te usted también lo que estoy escribiendo, no, OK?

0:8:54.330 --> 0:9:0.890

Informe Contraloría

Conocí el COSI, traduce sí, estamos viendo el COSI traduce como quot contratación de orden de prestación de servicios.

0:9:3.950 --> 0:9:8.530

Informe Contraloría

Y eso lo lo soporta Desarrollo dos, el se llama Víctor Ortiz.

0:9:13.410 --> 0:9:14.830

Soporte Aplicaciones

¿OK Victor?

0:9:24.560 --> 0:9:38.600

Soporte Aplicaciones

O sea, que hay que buscar tarea para la Mesa, buscar los correos de estos señores, lo que ya lo tienen, pues bueno, ahorita los de Víctor y colocarlos en la hoja que nosotros necesitamos tener ahí en la mesa.

0:9:39.330 --> 0:9:48.960

Soporte Aplicaciones

¿Si usted considera que las quieren tener el computador bien, pero podría ser también tenerla en el computador y a la mano en una base, y lo necesitan si lo requieren?

0:9:48.970 --> 0:9:52.160

Soporte Aplicaciones

No sé como ustedes acomoden, pero la idea es que lo tengamos a la mano.

0:9:52.930 --> 0:9:54.880

Soporte Aplicaciones

¿Entonces Victor TI cuál otra cifra?

0:9:56.250 --> 0:10:0.540

Informe Contraloría

Víctor también es Soporte, algo que se llama sol.

0:10:2.440 --> 0:10:4.20

Informe Contraloría

El sol traduce sistemas online.

0:10:5.670 --> 0:10:6.660

Soporte Aplicaciones

Solicitud es.

0:10:7.790 --> 0:10:13.90

beyker

También otra cosa tiene Victor, pero ahorita se me escapa, oiga.

0:10:16.110 --> 0:10:16.670

Soporte Aplicaciones

Sol.

0:10:15.700 --> 0:10:17.200

beyker

La solo tuve la semana pasada.

0:10:18.210 --> 0:10:18.440

beyker

Y.

0:10:18.320 --> 0:10:23.280

Informe Contraloría

Sí, y hay otra plataforma que tiene que ver con Industria y Comercio, o sea, tiene que ver con los impuestos.

0:10:24.720 --> 0:10:25.630

Soporte Aplicaciones

Este sol, quien lo tiene.

0:10:26.530 --> 0:10:27.130

Informe Contraloría

Víctor Ortiz.

0:10:28.190 --> 0:10:29.300

Soporte Aplicaciones

¿Ah, también lo tiene virus?

0:10:29.310 --> 0:10:31.630

Soporte Aplicaciones

Algo lo que hemos entonces que arriba está la cosa.

0:10:34.750 --> 0:10:35.250

Soporte Aplicaciones

Solo.

0:10:37.440 --> 0:10:39.980

Informe Contraloría

Y el portal único tributario.

0:10:41.240 --> 0:10:41.740

Soporte Aplicaciones

También lo tiene.

0:10:42.570 --> 0:10:42.960

Informe Contraloría

También.

0:10:51.490 --> 0:10:52.370

Soporte Aplicaciones

Y otra cosa tiene Victor.

0:10:54.890 --> 0:10:57.190

Informe Contraloría

Pues hasta el momento normalmente me acuerdo de esa.

0:10:59.130 --> 0:11:0.430

Soporte Aplicaciones

¿Listo, te iba a decir algo, Baker?

0:11:1.280 --> 0:11:1.430

Informe Contraloría

Ya.

0:11:3.20 --> 0:11:13.430

beyker

¿El tiene algo más, pero ahorita se me escapa, puede tratando ese tema con él la semana pasada, pero se me acaba, tendré que buscarlo en el correo y yo?

0:11:12.990 --> 0:11:14.380

Soporte Aplicaciones

¿Ven acá, Jesus, tú qué estás ahí?

0:11:13.190 --> 0:11:14.730

Informe Contraloría

Porque yo no le veo el lugar de siempre.

0:11:14.390 --> 0:11:19.180

Soporte Aplicaciones

¿Al lado Desarrollo tiene algún conocimiento de que otra aplicación saneada? ¿Víctor?

0:11:22.860 --> 0:11:28.0

Desarrollador

Eh, tengo entendido que Victor maneja coxis, creo también.

0:11:27.370 --> 0:11:28.310

Soporte Aplicaciones

Ajá, ya lo tenemos aquí.

0:11:31.310 --> 0:11:31.890

Soporte Aplicaciones

Sol.

0:11:29.400 --> 0:11:34.60

Desarrollador

Es solamente eso, pero la que mas no sé quiero.

0:11:34.300 --> 0:11:35.660

Soporte Aplicaciones

Ah, las otras son nuevas también para ti.

0:11:38.220 --> 0:11:45.480

Desarrollador

Sí, lo demás es de allá, lo que es trucho lo maneja Oscar más como webmaster.

0:11:47.390 --> 0:11:47.830

Soporte Aplicaciones

No sé.

0:11:46.750 --> 0:11:49.60

Informe Contraloría

Victor también maneja seguimiento Cuentas.

0:11:50.390 --> 0:11:50.730

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:11:50.400 --> 0:11:52.60

Desarrollador

EPA también, eso también.

0:12:18.430 --> 0:12:19.230

Soporte Aplicaciones

OKOK.

0:12:22.870 --> 0:12:24.410

Soporte Aplicaciones

Bueno, digamos lo corregimos ahí.

0:12:24.800 --> 0:12:27.630

Soporte Aplicaciones

¿Entonces solicitar plataforma?

0:12:27.640 --> 0:12:29.460

Soporte Aplicaciones

Solo que estamos aquí porque solo maneja visto.

0:12:34.530 --> 0:12:44.950

Soporte Aplicaciones

Sufre tu conoces alguna otra responsabilidad hacia alguien que los muchachos de la Mesa tengan que trasladar en el momento de un Soporte o ya con esto tenemos una una buena base de datos.

0:12:44.960 --> 0:12:47.420

Soporte Aplicaciones

Ahí creemos que.

0:12:51.820 --> 0:12:52.430

Soporte Aplicaciones

Las solicitudes.

0:12:46.210 --> 0:12:57.220

Informe Contraloría

Este hay, hay otra, pero es muy son muy escasas y que tiene que ver a cuando se le cuando es un equipo que he de comodato.

0:12:58.280 --> 0:12:58.810

Soporte Aplicaciones

Mhm.

0:12:59.360 --> 0:13:0.470

Soporte Aplicaciones

¿Ah, y lo del iCloud?

0:12:58.840 --> 0:13:3.650

Informe Contraloría

Cuando se dañó un equipo de cómo Datos, cuando cuando se Ayleen club es.

0:13:5.320 --> 0:13:5.530

Soporte Aplicaciones

Adolfo.

0:13:5.380 --> 0:13:5.550

Informe Contraloría

¿Eh?

0:13:5.560 --> 0:13:6.560

Informe Contraloría

¿De Cloe Bawin?

0:13:8.0 --> 0:13:8.450

beyker

Ah, bueno.

0:13:10.160 --> 0:13:10.260

Informe Contraloría

Sí.

0:13:8.50 --> 0:13:11.0

Soporte Aplicaciones

¿Ah, también es Bawin, OK?

0:13:11.10 --> 0:13:12.10

Soporte Aplicaciones

La Bawin tiene varios.

0:13:14.560 --> 0:13:20.950

Informe Contraloría

Y cuando se dañó un equipo en comodato, se le adore el caso a Ricardo Díaz Granados.

0:13:22.820 --> 0:13:25.420

Soporte Aplicaciones

Ah, OK, cuando estoy en mi equipo, que es la gente de tigo.

0:13:31.830 --> 0:13:40.180

Informe Contraloría

Y hay unos casos que tiene que ver con seguridad, pero ya es como un yo, le diría como un tercer nivel, que cuando se le abre un caso a.

0:13:42.260 --> 0:13:43.400

Informe Contraloría

Ah el ingeniero Carlos Gómez.

0:13:45.570 --> 0:13:46.760

Soporte Aplicaciones

Esos son casos de Seguridad.

0:13:45.710 --> 0:13:53.560

Informe Contraloría

Son que son, sí son, son, son pocos, pero pero sí, sí se da YY cuando se da ya es un caso muy.

0:13:55.430 --> 0:13:58.610

Informe Contraloría

Por ádico y muy puntual.

0:14:1.410 --> 0:14:2.40

Soporte Aplicaciones

Estoy Ricardo.

0:14:2.50 --> 0:14:3.100

Soporte Aplicaciones

¿Cómo es que DIAZGRANADOS verdad?

0:14:3.480 --> 0:14:4.360

Informe Contraloría

DIAZGRANADOS, sí.

0:14:10.90 --> 0:14:11.30

Soporte Aplicaciones

A ponerle aquí tigo.

0:14:15.880 --> 0:14:16.960

Soporte Aplicaciones

¿Qué quiere López?

0:14:16.970 --> 0:14:18.140

Soporte Aplicaciones

¿Caso de Seguridad?

0:14:24.130 --> 0:14:28.90

Soporte Aplicaciones

Sigue escribiendo para tenerlos aquí referenciado y el otro es caso de Seguridad.

0:14:34.700 --> 0:14:34.760

Soporte Aplicaciones

Sí.

0:14:39.0 --> 0:14:39.220

Soporte Aplicaciones

Mhm.

0:14:33.190 --> 0:14:43.810

Informe Contraloría

José La la plantilla de la diapositiva cuando edites el video, bueno, no sé, en la próxima le quita el logo del de.

0:14:43.860 --> 0:14:44.880

Soporte Aplicaciones

Ah, ya vemos juntos.

0:14:45.540 --> 0:14:46.80

beyker

De Malambo.

0:14:45.470 --> 0:14:47.840

Informe Contraloría

Exacto, ja.

0:14:51.610 --> 0:14:53.100

Soporte Aplicaciones

Sí, debemos quitárselo de la.

0:14:54.260 --> 0:14:57.280

Informe Contraloría

Sí, porque allí en el Grupo, en el otro, en otro grupo, escribieron.

0:14:57.290 --> 0:15:0.260

Informe Contraloría

También hay otro reporte, y Por otro lado, que también lo tiene.

0:15:2.350 --> 0:15:7.910

Soporte Aplicaciones

¿OK, te quedas, salvación para no le hace la Profesional?

0:15:9.400 --> 0:15:10.200

beyker

Hacer ahorita no.

0:15:11.510 --> 0:15:11.870

Informe Contraloría

¿En que?

0:15:8.50 --> 0:15:15.480

Soporte Aplicaciones

El caso de Seguridad sí, ahora lo Quito y creamos una plantilla en blanco YY después lo hacen.

0:15:17.160 --> 0:15:17.500

beyker

Andy.

0:15:14.610 --> 0:15:18.330

Informe Contraloría

No, no, no nada más quítalo y ya quítalo y que quede nada más el escudo, digo yo.

0:15:19.910 --> 0:15:20.690

Soporte Aplicaciones

Pero en mi no me deja.

0:15:22.420 --> 0:15:23.240

Informe Contraloría

Ah, pues está en línea.

0:15:24.440 --> 0:15:27.70

Soporte Aplicaciones

No, no, porque está en línea, sino que es como una plantilla que tiene.

0:15:29.350 --> 0:15:30.190

Soporte Aplicaciones

El logo no está.

0:15:32.240 --> 0:15:32.830

Informe Contraloría

Ok, dale.

0:15:33.510 --> 0:15:35.840

Soporte Aplicaciones

Ya entonces.

0:15:37.830 --> 0:15:39.530

Soporte Aplicaciones

Seguridad, caso de Seguridad, Carlos Gómez.

0:15:42.770 --> 0:15:51.730

Informe Contraloría

¿Sí, Carlos Gomez ya es cuando se necesita que el computador, el el antivirus, no lo deja navegar, Eh?

0:16:1.300 --> 0:16:1.520

Soporte Aplicaciones

Ajá.

0:15:51.740 --> 0:16:7.210

Informe Contraloría

El computador está infectado y en la que el antivirus bloquea que se pueda visitar cierta página, o sea, si si no es con antivirus tiene que ver con con visita una página y esté bloqueado.

0:16:7.680 --> 0:16:8.930

Informe Contraloría

Sí, ahí ahí se interviene.

0:16:10.810 --> 0:16:11.180

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:16:10.400 --> 0:16:11.550

Informe Contraloría

El ingeniero Carlos Gómez.

0:16:14.670 --> 0:16:15.90

Soporte Aplicaciones

Perfecto.

0:16:15.100 --> 0:16:17.220

Soporte Aplicaciones

Creo que con esa base de datos ya tenía.

0:16:15.310 --> 0:16:17.260

Informe Contraloría

Sí, todo lo que tenga que ser divino.

0:16:19.380 --> 0:16:26.70

Soporte Aplicaciones

Con esa base de datos, Baker andréina de Mayra y Andy, tienen ya los responsables.

0:16:26.80 --> 0:16:38.630

Soporte Aplicaciones

Le toca buscar los correos Bawin si nos vamos cuenta tiene una gran cantidad de nosotros tenemos el correo que Silfredo tenemos, el mío tiene Eduardo, tendrían que buscar de Claudia que tiene Claudia ahora.

0:16:40.970 --> 0:16:41.950

Soporte Aplicaciones

De IVA ya lo tienen.

0:16:44.840 --> 0:16:46.580

Soporte Aplicaciones

El de Predis, o sea, el de Mateo.

0:16:47.700 --> 0:16:49.140

Soporte Aplicaciones

Hay que buscar el correo entonces de Antonio.

0:16:50.660 --> 0:16:52.220

Informe Contraloría

No es Soporte Predis.

0:16:54.400 --> 0:16:56.320

Informe Contraloría

Soporte Predis arroba Cartagena.

0:16:53.420 --> 0:16:56.630

Soporte Aplicaciones

Ah OK, Soporte Predis ya.

0:16:56.330 --> 0:16:57.110

Informe Contraloría

Punto GOB punto.com.

0:16:56.640 --> 0:16:57.620

Soporte Aplicaciones

¿También ve que lo tiene, no?

0:16:59.970 --> 0:17:2.410

beyker

Sí, claro, yo manejo esos correos.

0:17:3.630 --> 0:17:5.550

Soporte Aplicaciones

OK, vamos a hacer una cosa aquí.

0:17:10.790 --> 0:17:13.820

Soporte Aplicaciones

Estatuas van a salir con el mismo OK en este segundo.

0:17:15.690 --> 0:17:33.160

Soporte Aplicaciones

Habiendo finalizado acá la base de datos de las personas a las cuales nosotros le vamos a enviar el Soporte para que los lo resuelva, entramos entonces en el conocimiento de la plataforma Soul, yo sé que muchos de la Mesa ya tienen conocimiento.

0:17:35.360 --> 0:17:45.760

Soporte Aplicaciones

Avanzado en cuanto a los días que llevan allí, pero hay otros compañeros que están aquí que son nuevos y no tienen conocimiento de cómo crear los casos.

0:17:45.770 --> 0:17:46.840

Soporte Aplicaciones

¿Cómo cerrar los casos?

0:17:47.50 --> 0:17:53.890

Soporte Aplicaciones

¿Cómo hacer la búsqueda de los casos en EN sauz y cómo se portará la la información a Excel?

0:17:55.690 --> 0:18:2.700

Soporte Aplicaciones

O sea, ahí sí, siempre te doy el paso para que déjalas un bosquejo flash de de estos temas.

0:18:2.970 --> 0:18:9.780

Soporte Aplicaciones

Y si de pronto yo consideran que tienen otro, pongo esto porque lo vamos a hacer de forma rápida y no tenemos de pronto.

0:18:11.650 --> 0:18:21.480

Soporte Aplicaciones

En la reunión con el fin de la capacitación extensiva, pero creería yo siempre me corrige, si tiene de pronto dentro de estos puntos 1 adicional que sea.

0:18:22.450 --> 0:18:23.90

Soporte Aplicaciones

¿Eh?

0:18:23.860 --> 0:18:27.110

Soporte Aplicaciones

Pues requisito para que lo tengan en estos momentos es diferente.

0:18:27.120 --> 0:18:27.400

Soporte Aplicaciones

Doy la.

0:18:29.600 --> 0:18:33.940

Soporte Aplicaciones

Dejo de de compartir y te doy la opción para que puedas compartir si quieres.

0:18:40.470 --> 0:18:44.0

Soporte Aplicaciones

Dale a ellos y el tema de cómo crear los casos.

0:18:47.480 --> 0:18:48.680

Soporte Aplicaciones

¿Cómo solucionarlos?

0:18:48.890 --> 0:18:49.500

Soporte Aplicaciones

Y cerrarlos.

0:18:56.210 --> 0:19:1.320

Soporte Aplicaciones

La calor cuando 1 está en la oficina tiene demasiado frío, está en la casa, tiene demasiado calor.

0:19:4.150 --> 0:19:5.280

beyker

Ah OK, el Peña.

0:19:5.290 --> 0:19:7.520

beyker

Pensé que se pensaba aire.

0:19:5.560 --> 0:19:8.660

Informe Contraloría

Yo sigo, siguen ese con ese Benjamin.

0:19:10.540 --> 0:19:10.940

beyker

Ah.

0:19:8.670 --> 0:19:13.370

Informe Contraloría

Pensé que era eres centralizado, nada más abre la ventana y ya entra la brisa a la playa.

0:19:14.360 --> 0:19:15.420

beyker

En la votación así.

0:19:17.140 --> 0:19:18.180

Informe Contraloría

Sí, estoy en mi pantalla.

0:19:22.980 --> 0:19:23.650

Soporte Aplicaciones

Y cifró la veo.

0:19:23.280 --> 0:19:23.880

Informe Contraloría

Me confirmen.

0:19:24.170 --> 0:19:39.830

Informe Contraloría

Sí, bueno, esto 1 apenas entra AA Sauz bueno, yo veo este tablero porque tengo un rol Administrador, Eh, tengo un rol Administrador, entonces voy a ver si me paso aquí.

0:19:43.150 --> 0:19:43.920

Informe Contraloría

Era un rol.

0:19:47.970 --> 0:19:48.960

Informe Contraloría

¿A un rol?

0:19:49.10 --> 0:19:52.520

Informe Contraloría

No, no tengo el rol, le le le técnico.

0:19:53.810 --> 0:20:25.370

Informe Contraloría

Bueno, el inicio que me sale es este de que él en en mismo inicio que le sale a la Mesa de Ayuda que es las solicitudes que están abiertas, Eh, que la sumatoria de la que están nuevas la que está Mandela, que tan resuelta esta que están en rojo es porque superaron un tiempo de espera, o sea que cuando la crearon como lo por le voy a mostrar ahora le colocaron un tiempo límite y ella pasó ese límite, entonces el el menú.

0:20:27.630 --> 0:20:28.280

Informe Contraloría

¿Eh?

0:20:28.290 --> 0:20:37.390

Informe Contraloría

Tenemos una parte inventario, una parte de soporte, tan nosotros nos vamos, nos dedicamos solamente a la parte de soporte y a la parte de administración de usuario.

0:20:37.400 --> 0:20:44.150

Informe Contraloría

En caso de que el usuario no exista en sauce en la parte de Soporte tenemos las incidencias.

0:20:46.150 --> 0:20:53.620

Informe Contraloría

Qué son los casos que que nosotros manejemos normalmente, o sea, cuando yo entro a un perfil de técnico, lo que me sale es así.

0:20:54.10 --> 0:21:0.770

Informe Contraloría

Hasta los casos que yo tengo asignado, y en este caso veo todos los casos que están asignados a todos.

0:21:0.780 --> 0:21:5.620

Informe Contraloría

Por ejemplo, aquí, en este caso, 35903 lo tiene, lo tiene bueno, lo creo.

0:21:6.920 --> 0:21:10.850

Informe Contraloría

Lo tiene bueno, lo creo Carlos Gómez.

0:21:12.970 --> 0:21:20.140

Informe Contraloría

YY lo asignó a la Mesa entonces, ya cuando cuando hay un caso así, la Mesa viene y lo reasigna.

0:21:20.590 --> 0:21:33.350

Informe Contraloría

AA la persona correspondiente en parece que hay alguien de Secretario de Educación, y entonces nos tocaría EH, como tener esos enlaces de la Secretaría de Educación para mandar.

0:21:33.880 --> 0:21:35.60

Informe Contraloría

¿Pasarle el caso a él?

0:21:36.210 --> 0:21:38.930

Informe Contraloría

Sí, entonces ahorita hacemos el ejercicio.

0:21:40.970 --> 0:21:50.510

Informe Contraloría

Y cómo crear un caso para seguir el cronograma está donde ya estamos en la parte de incidencia que muestran las incidencias aquí abajo yo puedo darle aquí en el más.

0:21:51.520 --> 0:21:57.600

Informe Contraloría

O puedo darle en el más de la cabecera, en el más y me sale.

0:22:0.880 --> 0:22:1.370

Informe Contraloría

Hubiera aquí.

0:22:3.870 --> 0:22:8.660

Informe Contraloría

Ya la fecha de apertura, o sea esa fecha, pues hasta el momento es cambiable.

0:22:8.670 --> 0:22:13.70

Informe Contraloría

Yo de pronto el caso sucedió ayer y yo lo puedo ahorita veía con fecha de ayer.

0:22:14.320 --> 0:22:19.200

Informe Contraloría

¿En el tipo de solicitud si es incidencia o se requerimiento?

0:22:20.430 --> 0:22:27.310

Informe Contraloría

Bueno, Eh, es una incidencia cuando sucedió algo que impide que la persona labore normalmente por decir algo, no puede imprimir.

0:22:28.480 --> 0:22:29.950

Informe Contraloría

No recuerda la contraseña.

0:22:30.750 --> 0:22:35.930

Informe Contraloría

El equipo no prende la licencia de Office, no, no, no la reconoce.

0:22:36.200 --> 0:22:47.380

Informe Contraloría

En fin, y el requerimiento, cuando no impide que la persona, pues el desarrollo normalmente su proceso o de pronto se pide la solicitud por primera vez.

0:22:48.550 --> 0:22:55.960

Informe Contraloría

¿Ejemplo cuando se ha solicitado un usuario, cuando se te ha solicitado que le instalen una impresora o un programa, EH?

0:22:55.970 --> 0:23:4.340

Informe Contraloría

En fin, son esa es la diferencia entre una incidencia que la incidencia es un problema y la Solicitud es un requerimiento.

0:23:4.710 --> 0:23:7.710

Informe Contraloría

Sí, algo que está pidiendo para poder hacer mejor su trabajo.

0:23:9.800 --> 0:23:17.650

Informe Contraloría

¿En tenemos la parte de la categoría y en la categoría nosotros clasificamos de de a qué haces?

0:23:17.660 --> 0:23:40.680

Informe Contraloría

Parte se requerimiento a que va a ser parte de esa solicitud en y lo tenemos clasificado por por si es una Solicitud que tenga que ver con Infraestructura, si hay una solicitud que tiene que ver con con Software, si una solicitud que tiene que ver con ya problemas de de Seguridad, si hay una solicitud que tiene que ver con control de acceso.

0:23:42.470 --> 0:23:47.340

Informe Contraloría

Y, en fin, lo que más se maneja es el lo que es Software.

0:23:48.510 --> 0:24:16.370

Informe Contraloría

Sí, lo que es Software y también lo que es hardware en cuanto AA qué parte o qué equipo se dañó lo que le decía allá en de por qué salen unos números en rojo es porque muchas personas le colocan esto que el cual, aunque Saulo tiene, todavía no estamos trabajando con en ese ese tiempo de resolverlo los.

0:24:17.880 --> 0:24:43.290

Informe Contraloría

La solicitud de que se llaman tienen que ver como con con prestación de servicio, o sea, como el tiempo que tiene establecido la oficina para resolver algo, si son unos le llaman los acuerdos de servicio y los acuerdos de servicio, aunque están parametrizados, nosotros todavía no estamos trabajando con ellos, pero hay unas personas que que cuando crean el caso vienen YY chulean aquí y escogen 1.

0:24:43.300 --> 0:24:43.440

Informe Contraloría

1.

0:24:44.720 --> 0:24:58.400

Informe Contraloría

¿Entonces eso, niveles de servicio tienen un tiempo, tienen un tiempo específico y cuando ya se vence el tiempo, entonces se coloca ahí en rojo, o sea, cuando ellos lo crean, Eh?

0:24:58.410 --> 0:25:8.570

Informe Contraloría

La solicitud queda aquí procesando, o sea está en verde, pero cuando se pasa el tiempo que está pregunta durado en el acuerdo de servicio para sacar en rojo, y por eso queda allí.

0:25:11.20 --> 0:25:13.40

Informe Contraloría

¿Entonces volvemos a las incidencias?

0:25:15.470 --> 0:25:16.580

Informe Contraloría

Y en las incidencias.

0:25:19.110 --> 0:25:20.360

Informe Contraloría

Íbamos por

0:25:24.800 --> 0:25:26.90

Informe Contraloría

Ya cogemos la categoría.

0:25:26.130 --> 0:25:31.330

Informe Contraloría

¿Entonces, quién solicita solicitante la persona que escriba o escribe?

0:25:31.340 --> 0:25:43.810

Informe Contraloría

¿O llama y muchas veces no lo vamos a unas veces no lo vamos a encontrar, entonces si no lo encontramos, yo puedo colocar mi nombre o en este caso puede ser el mismo Soporte o la persona que está digitando en este momento?

0:25:43.820 --> 0:25:51.970

Informe Contraloría

Puede quedar como solicitante y ya acá abajo cuando se escribe en la descripción, si le escribe el nombre de la persona que está solicitando.

0:25:54.570 --> 0:26:1.310

Informe Contraloría

Otra opción sería crear la el usuario que está solicitando, pero eso el lleva más tiempo.

0:26:3.230 --> 0:26:7.90

Informe Contraloría

Ahora bien, cuando ya tenemos el solicitante, era imposible colocarlo.

0:26:11.620 --> 0:26:13.680

Informe Contraloría

Bueno, sí, mi Internet está así.

0:26:15.100 --> 0:26:20.970

Informe Contraloría

Cuando el Cohen solicitante nosotros tenemos la opción de que si se haga un nuevo seguimiento por correo.

0:26:22.880 --> 0:26:24.700

Informe Contraloría

¿El cuándo hago yo esto?

0:26:24.710 --> 0:26:37.910

Informe Contraloría

¿Por ejemplo, cuando yo coloco aquí que le voy a asignar un caso a Soporte Predis, sí, cuando yo lo voy a decir a casa Soporte Predis, como yo sé que él no revisa correo y yo aquí le coloco no?

0:26:40.250 --> 0:26:47.920

Informe Contraloría

Oh, cuando para que no le llegue el mensaje por correo, oh, cuando yo le voy a cenar un caso AA Bawin.

0:26:50.160 --> 0:26:54.200

Informe Contraloría

Él tampoco es bueno y aquí me sale un numerito que Bawin estos momentos.

0:26:54.210 --> 0:26:57.980

Informe Contraloría

Tiene 34 asignado que tiene ya que procesar para que puedan.

0:26:57.990 --> 0:26:58.480

Informe Contraloría

Que puedan.

0:26:59.400 --> 0:27:3.800

Informe Contraloría

Ah, darle solución y cuando ya él le dé solución, la Mesa pueda cerrarlo.

0:27:4.450 --> 0:27:9.150

Informe Contraloría

¿O, en este caso la compañera bien Mayra y yo a Bawin?

0:27:9.160 --> 0:27:19.140

Informe Contraloría

No le copio correo, sí él una vez me dijo, pero a veces se me olvida, pero por lo general no le mando correo al solicitante.

0:27:19.180 --> 0:27:27.230

Informe Contraloría

Por lo general, si le mando correo para que le pueda llegar al final una entrevista sin una entrevista de de servicio que se le prestó.

0:27:30.730 --> 0:27:32.240

Informe Contraloría

¿Tenemos más acá abajo?

0:27:32.250 --> 0:28:3.60

Informe Contraloría

Bueno, el origen de la Solicitud esto lo nuevo muy poco porque se supone de que todo va a ser a través de la mesa de ayuda, pero el origen de la Solicitud, lo que trata de de clasificar es que si llegó un oficio que se llamaron por teléfono fue una solicitud directa para que al final nosotros podamos clasificar que llega por correo que llega por directamente a la mesa de ayuda a través de la plataforma que llega por OFICIO y podemos así hacer la la división, pero por lo general se supone que todo va a ser.

0:28:3.140 --> 0:28:7.690

Informe Contraloría

Por la mesa de servicio y por De por defecto se coloca la mesa de servicio.

0:28:9.40 --> 0:28:10.140

Informe Contraloría

Tenemos también lo sí.

0:28:24.650 --> 0:28:26.530

Informe Contraloría

Ajá, sí.

0:28:8.910 --> 0:28:31.30

Soporte Aplicaciones

Libre de un allí bien para hacer una una pregunta, ya que la tocaste que está entre 1 de los puntos el correo que tu informaba rato sobre el usuario para que le lleve el formulario de encuesta, es necesariamente hay que colocarlo cierto para que pueda llegar a ese ese formulario de encuesta del usuario.

0:28:30.320 --> 0:28:35.230

Informe Contraloría

¿O para que le puedas llevar la encuesta si hay que colocarlo?

0:28:35.750 --> 0:28:40.250

Soporte Aplicaciones

OK, porque eso tenemos que manejarlo, que ya no lo están solicitando.

0:28:37.40 --> 0:28:40.880

Informe Contraloría

¿Y sí, pero qué sí?

0:28:41.40 --> 0:28:41.940

Informe Contraloría

¿Qué sucede?

0:28:45.720 --> 0:28:45.910

Soporte Aplicaciones

Mhm.

0:28:47.970 --> 0:28:48.160

Soporte Aplicaciones

Ajá.

0:28:41.950 --> 0:28:50.770

Informe Contraloría

Que si, si el usuario que yo escoja aquí no existe, entonces tengo que crearlo y al crearlo no tengo esa información a la mano.

0:28:51.520 --> 0:28:52.690

Soporte Aplicaciones

OK, perfecto.

0:29:0.270 --> 0:29:0.600

Soporte Aplicaciones

Mhm.

0:28:52.250 --> 0:29:11.90

Informe Contraloría

Ya entonces, si nosotros comemos aquí, el usuario y el solicitante YY ya tiene un correo configurado ahí lo dejamos, pero si no tenemos la información del solicitante, o sea, el solicitante no está en la base de datos, yo puedo crear el caso a como solicitante yo, pero como ya sé que soy yo, no me envío correo.

0:29:12.760 --> 0:29:14.810

Soporte Aplicaciones

OK, perfecto.

0:29:13.310 --> 0:29:30.590

Informe Contraloría

Sí, no me envío correo y entonces aquí abajo coloco la persona tal y de pronto no sé, busca la manera de de que nos hagan llegar a nosotros y qué la, qué cierta persona no está en saur.

0:29:36.700 --> 0:29:37.20

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:29:30.960 --> 0:29:37.730

Informe Contraloría

Para nosotros, poder registrarla y que en una próxima se se pueda encontrar, o sea, a la persona que no encuentran.

0:29:38.350 --> 0:29:39.300

Soporte Aplicaciones

Exacto de todo.

0:29:37.830 --> 0:29:41.260

Ernessto Cueto (Invitado)

Siempre cifre, quiero hacer una una novación, ahí también disculpa.

0:29:41.380 --> 0:29:41.490

Informe Contraloría

Sí.

0:29:50.830 --> 0:29:51.70

Informe Contraloría

Ajá.

0:29:42.610 --> 0:29:56.690

Ernessto Cueto (Invitado)

¿En teniendo en cuenta para los compañeros que son técnicos, teniendo en cuenta que cuando la Mesa de Ayuda es la que asigna los casos en esa parte en esa parte, pues lógicamente que no se no se le hace seguimiento por correo, cierto?

0:29:58.700 --> 0:29:59.70

Informe Contraloría

Así es.

0:29:59.100 --> 0:30:3.350

Ernessto Cueto (Invitado)

YY también en lo que tú hablabas acá, de la de origen de la solicitud.

0:30:5.30 --> 0:30:24.630

Ernessto Cueto (Invitado)

Ahí cuando la por por, por poner un ejemplo, muchas veces llega a la ingeniera Miriam y le dice AA cualquier técnico necesito que vaya a estar parte y hagas hasta el trabajo, lógicamente que lo lo corriente es que sea a través de la Mesa de ayuda, pero en ese caso pues podríamos pensar que por por solicitud directa también. 100.

0:30:25.770 --> 0:30:26.210

Informe Contraloría

Así es.

0:30:26.760 --> 0:30:29.830

Ernessto Cueto (Invitado)

Entonces, eso sería bueno también que ellos lo tuvieran pendiente.

0:30:29.870 --> 0:30:32.60

Ernessto Cueto (Invitado)

Momento de crear los casos ya.

0:30:32.980 --> 0:30:33.580

Soporte Aplicaciones

Sí, exacto.

0:30:32.840 --> 0:30:35.350

Informe Contraloría

Claro, claro, el.

0:30:34.610 --> 0:30:36.270

Soporte Aplicaciones

Exacto, eso es lo que venimos.

0:30:36.460 --> 0:31:10.30

Soporte Aplicaciones

Esto siempre es lo que hemos venido ventilando con la intención de mejorar YY tener la la la la respuesta y el seguimiento al caso, pero sigo con el el tema de la de la encuesta, entonces nos tocaría conseguir la información del usuario y era lo que yo hablaba ayer con lo con el Grupo, entonces en ese orden de ideas como en realidad la la, la encuesta satisfacción es también un medio de medición para el ingeniero que hace Soporte y como no lo están exigiendo.

0:31:11.190 --> 0:31:11.910

Soporte Aplicaciones

¿Eh?

0:31:12.650 --> 0:31:27.340

Soporte Aplicaciones

La idea es que lo que no podamos ponerle en este caso, cuando se cree caso que no se tiene la dirección de correo de la persona que solicitó el el Soporte, pues si lo tiene, ya sabemos que como nos lo acaba de firmar siempre lo podemos colocar allí.

0:31:27.350 --> 0:31:47.800

Soporte Aplicaciones

Inmediatamente le va su formulario de encuesta, nosotros vamos a hacerlo, como lo dijimos ayer, tener el link de esa encuesta, si la persona o el ingeniero que hizo el Soporte que en momento en que lo hizo y lo terminó debe cerrar, el caso, debe entregarle línea a la persona a la que la persona lo evalúe.

0:31:47.810 --> 0:32:5.960

Soporte Aplicaciones

¿O sea, mira, aquí te mando este link se encuentra satisfacción para que me hagan la evaluación, porque de de acuerdo a esto a mí me evalúan mi servicio o mi Soporte que realizó hacer Ted, y tendríamos entonces esos dos, esos dos formas de poderle hacer llegar?

0:32:6.50 --> 0:32:17.510

Soporte Aplicaciones

Ese es ese formulario de encuesta, satisfacción al usuario mientras nosotros vamos recogiendo el correo en ese momento, también podemos coger el correo de su usuario.

0:32:18.800 --> 0:32:19.480

Ernessto Cueto (Invitado)

A ver si sale.

0:32:22.810 --> 0:32:22.990

Ernessto Cueto (Invitado)

Sí.

0:32:18.370 --> 0:32:23.860

Soporte Aplicaciones

OK, es bastante, es bastante tedioso hacerlo, pero bueno, ahí vamos mirando.

0:32:23.140 --> 0:32:29.550

Informe Contraloría

¿No OYY otra vez y otras veces, si nosotros no conocemos el usuario, EH?

0:32:29.560 --> 0:32:31.520

Informe Contraloría

Pero sí conocemos de pronto el enlace.

0:32:32.50 --> 0:32:34.20

Informe Contraloría

Sí, sí, podemos colocarle el enlace.

0:32:34.740 --> 0:32:36.140

Soporte Aplicaciones

Exacto, también.

0:32:41.530 --> 0:32:41.860

Soporte Aplicaciones

Así es.

0:32:34.30 --> 0:32:45.140

Informe Contraloría

Sí, me hago entender, pues decía algo para no crear yo, usuario de la dependencia, vamos a llamarle fondo de pensiones, pero yo sé que fondo de pensión está felipito, Julio y felipito.

0:32:45.150 --> 0:32:47.430

Informe Contraloría

Julio, lo tengo aquí entonces le creo.

0:32:47.440 --> 0:32:50.750

Informe Contraloría

El casi le mando el correo a él, o sea él como solicitante.

0:32:52.800 --> 0:32:53.810

Informe Contraloría

De también puede ser.

0:32:56.810 --> 0:32:56.940

Informe Contraloría

Sí.

0:32:52.140 --> 0:32:57.930

Soporte Aplicaciones

Exacto, y si yo llego yo llego al usuario de llevárselo al usuario para que adelante 4.

0:32:58.830 --> 0:32:59.320

Informe Contraloría

¿Eh?

0:32:59.320 --> 0:33:0.230

Informe Contraloría

Sí, adelante.

0:32:59.560 --> 0:33:2.370

Ernessto Cueto (Invitado)

No, yo siempre, siempre y todos los muchachos.

0:33:2.380 --> 0:33:4.660

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Yo quería, EH?

0:33:4.870 --> 0:33:5.540

Ernessto Cueto (Invitado)

Anotar aquí1.

0:33:5.550 --> 0:33:5.660

Ernessto Cueto (Invitado)

Un.

0:33:5.670 --> 0:33:30.870

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Punto de que estábamos conversando ayer con todos y los muchachos, y es el tema de esta parte de la de formulario de encuesta, ahí en esa, en ese lugar vamos a pensar, estamos conversando que el que Saúl debería hacer el envío de formulario cuando el caso esté cerrado, ahora lo que decía José y a mí me pareció viable, porque yo digo, bueno, si ya se cerró el caso de esa manera, sabes?

0:33:30.880 --> 0:33:35.80

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Puede amarrarle ticket al formulario?

0:33:35.90 --> 0:33:48.350

Ernessto Cueto (Invitado)

Es advertir a la encuesta que se le entrega al personas que requirió caso sí me entiende, entonces esa parte no, no me quedó muy clara si Saúl lo va a hacer antes o si va a estar amarrado el ticket o si no va a estar más rabo.

0:33:50.170 --> 0:33:50.690

Ernessto Cueto (Invitado)

No sé tú qué.

0:33:50.80 --> 0:33:57.600

Informe Contraloría

Bueno, en en en en el momento las encuestas son, son externas, o sea, suman.

0:33:57.610 --> 0:34:3.770

Informe Contraloría

Es una encuesta interna y ahí sí lo amarra el ticket, pero esa encuesta es muy sí.

0:34:1.830 --> 0:34:13.900

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Perdona si me perdona siempre, perdona, este yo le he comentado a los muchachos y no, y hacemos memoria, y tú te acuerdas del formato de este de de que nosotros firmamos cuando perdón?

0:34:13.910 --> 0:34:16.530

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Que el usuario no firmaba cuando nosotros hacíamos de servicio, cierto?

0:34:17.290 --> 0:34:17.500

Informe Contraloría

Ajá.

0:34:19.70 --> 0:34:21.190

Ernessto Cueto (Invitado)

Pues yo, yo yo la hago, Jose, le dijo José.

0:34:21.200 --> 0:34:23.480

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Será que ese formato tendremos que seguirlo usando?

0:34:24.620 --> 0:34:37.640

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Entonces, lo que estábamos pensando era en una manera de que la encuesta satisfacción, supliera, se hiciera las veces de formar desde el punto de vista de que la el usuario todo lo que decía Jose, hola, Eh?

0:34:39.170 --> 0:34:46.250

Ernessto Cueto (Invitado)

Llena la encuesta llena el formulario y eso es lo mismo que él estuviera aceptando, que se le prestó ese servicio por por ese técnico que se lo hizo.

0:34:47.520 --> 0:34:49.170

Ernessto Cueto (Invitado)

¿Sí, me explico, me va a entender perdón?

0:34:49.460 --> 0:34:50.350

Informe Contraloría

Sí, sí, sí.

0:34:50.360 --> 0:35:16.220

Informe Contraloría

Yo, yo sí te entiendo, pero el el ahí, ahí tenemos tú no inconveniente primero que el solicitante no le gusta escribir, o sea solicitante inclusive el prefiere llamar Soporte y enviaré abrirlo por acá, por la plataforma o en vez de hacer un Sigob o tal cosa está, si nosotros le enviamos ese formato para que el solicitante lo llene.

0:35:46.460 --> 0:35:46.750

Soporte Aplicaciones

¿OK?

0:35:16.560 --> 0:35:47.870

Informe Contraloría

Cuando se cierre el caso, Eh, es complicado, inclusive hasta la misma encuesta y a veces no, muchas veces no la quieren diligencia, y eso que se van a demorar ahí no se llevan ni en minutos, pero el la idea tuya es buena, pero ya hemos probado anteriormente y el solicitante apenas ve que tiene que llenar un formato y se rasca la cabeza y después dicen después y ese después, como YY no, difícilmente lo llena, sí.

0:35:48.140 --> 0:35:49.630

Soporte Aplicaciones

Exacto, Eh.

0:35:49.640 --> 0:35:51.370

Soporte Aplicaciones

¿Qué es lo que lo que estaba planteando?

0:35:51.380 --> 0:36:7.660

Soporte Aplicaciones

Cuento no es tanto en formato que que se llevaba, sino que lo que hablamos ayer es que este mismo este mismo formato, este mismo formulario de encuesta sí va de Soporte como que se realizó el servicio.

0:36:7.870 --> 0:36:38.400

Soporte Aplicaciones

Sea, llegaron donde mí me hicieron el servicio y después que me hicieron el servicio porque él debe ser el deber ser de la plataforma Sao E, yo voy donde Silfredo, le hago un Soporte a Silfredo

ya me o sea, primero que todo la mesa me me dio el caso de dónde Silfredo al Soporte, yo le hago el Soporte a Silfredo, termino hacerle Soporte a Silfredo y inmediatamente porque termino de hacer el Soporte, yo debo cerrar el caso, lo que pasa es que estamos haciendo malas prácticas y sabemos que muchas no son por nosotros, sino por la.

0:36:38.840 --> 0:36:48.730

Soporte Aplicaciones

¿Diligencia y la forma como se nos se nos se nos asignan y nos mandan de un lado para el otro, por eso nosotros a veces salimos embargo para un para otra situación a resolver problemas, pero debe ser, Eh?

0:36:48.740 --> 0:36:52.580

Soporte Aplicaciones

Hago el caso, Resuelvo el problema.

0:36:52.750 --> 0:36:53.700

Soporte Aplicaciones

Cierro el caso.

0:36:53.740 --> 0:36:59.330

Soporte Aplicaciones

¿Entregó enseguida el formulario de encuesta y ese formulario, encuesta va a tener?

0:36:59.620 --> 0:37:1.210

Soporte Aplicaciones

¿Tiene, realizó usted Soporte?

0:37:1.400 --> 0:37:4.250

Soporte Aplicaciones

¿El señor José Barrio o el señor Silfredo?

0:37:5.50 --> 0:37:6.980

Soporte Aplicaciones

Pues bueno, fue muy bueno en que el tiempo.

0:37:6.990 --> 0:37:18.910

Soporte Aplicaciones

Todo eso llenó la encuesta y esa misma encuesta a mí me sirve de soporte de que yo hice el en Soporte la redundancia del servicio que me asignaron y ya se olvidaría.

0:37:29.710 --> 0:37:30.840

Informe Contraloría

¿No, no hay, no?

0:37:20.360 --> 0:37:48.760

Soporte Aplicaciones

O se quita el formato que están viviendo ahora mismo, que hay que ser refiriendo puedo ese que tienen que llenar a mano para poderlo tal que el sueño me lo llene, entre otras cosas, en eso yo que lo he hecho me demoro un tiempo haciéndolo para que me lo firme el me lo firme el usuario,

pero si el usuario yo le entrego por Whatsapp Link de la encuesta en nada más tienes que estudiar, son 5 puntos 12345 y en esos 5 dame Selecciono a mí y yo le hice el Soporte, esa encuesta me sirve a mí para.

0:37:48.770 --> 0:38:1.500

Soporte Aplicaciones

¿Sirve a mí para que después sacarla y decir, mira, estos son los casos que yo hice, aunque va a quedar ahí reflejado porque va a quedar reflejado dentro de la encuesta, satisfacción que no están pidiendo en el cuadro general, entonces esa es la idea que qué queremos aplicar?

0:38:2.300 --> 0:38:2.640

Informe Contraloría

Dale.

0:38:24.100 --> 0:38:26.540

Soporte Aplicaciones

No, no lo llena, no lo llena.

0:38:4.660 --> 0:38:26.590

Informe Contraloría

Si que entre entre menos cosas tenga que hacer el usuario, si te lo hace, porque Fíjate que lo formato que que sea Cueto cuando es físico lo llena a 1, el usuario lo tiene que firmar y ahí sí te lo firma sin ningún problema porque no tiene que hacer nada, pero si nosotros se lo diéramos en Blanco, miércoles menos no lo hace, no lo llena.

0:38:26.850 --> 0:38:27.980

Soporte Aplicaciones

Exacto, no lo llena.

0:38:36.480 --> 0:38:36.980

Soporte Aplicaciones

Exacto.

0:38:27.610 --> 0:38:43.970

Informe Contraloría

Entonces, si, si ya sería que que una encuesta con entre las preguntas más básicas se le hace llegar al correo para que lo llene de EN más opción, hable y que reemplace eso a la A los formatos que si hay compañeros que.

0:38:44.860 --> 0:38:45.290

Soporte Aplicaciones

Exacto.

0:38:45.850 --> 0:38:46.20

Informe Contraloría

¿Yo?

0:38:45.300 --> 0:38:49.370

Soporte Aplicaciones

Y el tiempo que nosotros dedicamos en llenar el el formato lo vamos a dedicar.

0:38:53.650 --> 0:38:53.950

Informe Contraloría

Dale.

0:38:49.380 --> 0:38:54.110

Soporte Aplicaciones

Encerrar el caso ahí y que él enseguida, primero si me la encuentro.

0:38:56.360 --> 0:39:1.180

Informe Contraloría

Bueno, en entonces listo y no sé si hay compañero, cuento.

0:39:3.290 --> 0:39:4.770

Informe Contraloría

¿Va a hacer alguna otra pregunta?

0:39:8.120 --> 0:39:10.470

Soporte Aplicaciones

Le seguimos con con con sabor.

0:39:10.70 --> 0:39:33.660

Informe Contraloría

Sí, y en en el origen de la solicitud, como decía también compañero Cueto, y que EH aquí de pronto podamos entrar en conflicto con el origen de, o sea los canales, porque si yo coloco por decir algo, no él fue por solicitud directa, que él me llamó y yo lo atendí, entonces todo esto entra en contradicción de los canales que están habilitados.

0:39:34.750 --> 0:39:39.550

Informe Contraloría

Sí, me hago entender por eso que eto, no, nosotros no lo movemos.

0:39:39.560 --> 0:39:40.710

Informe Contraloría

¿Podemos colocar el correo?

0:39:40.720 --> 0:39:43.970

Informe Contraloría

Sí, porque el correo está habilitado, podemos colocar es el de está habilitado.

0:39:44.440 --> 0:39:50.220

Informe Contraloría

El OFICIO está habilitado, pero ya hay otras que no de teléfono.

0:39:50.230 --> 0:39:51.0

Informe Contraloría

Creo que también lo vi.

0:40:2.420 --> 0:40:2.860

Soporte Aplicaciones

Exacto.

0:39:53.50 --> 0:40:3.400

Informe Contraloría

Está habilitado, pero no podemos colocar Solicitud directa porque la solicitud directa no está como canal, EH, habilitado para recibir Solicitud.

0:40:10.660 --> 0:40:12.220

Informe Contraloría

¿Listo entonces?

0:40:12.260 --> 0:40:20.120

Informe Contraloría

Acá tenemos lo que es la ubicación, fíjese que lo que tiene como el el el asterisco en rojo es porque es obligatorio colocarlo.

0:40:23.630 --> 0:40:25.50

Informe Contraloría

Eco hemos la ubicación.

0:40:26.140 --> 0:40:32.180

Informe Contraloría

Y si nosotros conocemos la dependencia, podemos escribir y despues cogerla.

0:40:34.90 --> 0:40:36.810

Informe Contraloría

Aquí tenemos el título, que es una descripción.

0:40:38.790 --> 0:40:56.60

Informe Contraloría

De de lo que se una un pequeño resumen, no de lo que se va a hacer si es restablecer contraseña, si es cambiar clave de sí, lo que es lo mismo, cambiar clave de correo y instalar un programa.

0:40:56.70 --> 0:41:9.210

Informe Contraloría

Tal cosa se coloca aquí como título y acá en descripción sí se coloca más detalladamente, pero también sigue siendo un resumen de qué es lo que se base y a quién, en caso de que no consigamos la persona aquí.

0:41:12.420 --> 0:41:25.870

Informe Contraloría

Se coloca aquí, en esta parte de la descripción y después se le da a agregar PA completar el ejercicio, pues voy a crear un caso y, por ejemplo, ayer ayer hizo un caso que fue.

0:41:27.580 --> 0:41:29.630

Informe Contraloría

¿Eh, como como fue ayer?

0:41:29.720 --> 0:41:37.420

Informe Contraloría

Bueno, vamos a dejarlo como voy a crearlo con fecha de hoy para que entre en la en el mes de mayo, no es un requerimiento.

0:41:37.430 --> 0:41:37.750

Informe Contraloría

¿Por qué?

0:41:37.760 --> 0:41:40.300

Informe Contraloría

Porque fue en la instalación de chip.

0:41:42.510 --> 0:41:43.690

Informe Contraloría

Actualizar software chip.

0:41:45.220 --> 0:41:49.360

Informe Contraloría

El solicitante, esa señora esté apellido Sarabia.

0:41:51.780 --> 0:41:54.530

Informe Contraloría

Aquí, María Sarabia Zabaleta, bueno, tiene aquí ido.

0:41:54.860 --> 0:41:56.530

Informe Contraloría

Una se llama Mari, La otra se llama mayo.

0:41:58.70 --> 0:41:59.530

Informe Contraloría

Ja, no creo.

0:41:58.830 --> 0:41:59.690

Soporte Aplicaciones

Oye siempre.

0:41:59.540 --> 0:42:0.700

Informe Contraloría

María Sarabia, sí.

0:42:1.860 --> 0:42:6.650

Soporte Aplicaciones

¿Permíteme ahí para aprovechar lo que tu dijiste, EH?

0:42:14.80 --> 0:42:14.260

Informe Contraloría

Ajá.

0:42:7.210 --> 0:42:16.920

Soporte Aplicaciones

Cuando se crea un caso, por ejemplo, nosotros tenemos que estar presentando informes mensuales, creo que ya hoy estamos aquí, ya estamos a Primero de Mayo.

0:42:16.730 --> 0:42:17.210

Informe Contraloría

A primero.

0:42:16.930 --> 0:42:22.280

Soporte Aplicaciones

Cierto estatus, pero yo no creé el caso que me tocaba el 28 de abril.

0:42:23.100 --> 0:42:23.300

Informe Contraloría

Ajá.

0:42:44.600 --> 0:42:44.820

Informe Contraloría

Ajá.

0:42:22.650 --> 0:43:0.860

Soporte Aplicaciones

La plataforma me lo permite, pero en sí al hacerlo cuando se muestra el informe de a 30 de mayo, el 30 de abril, que presentan las las presenta la Mesa para nosotros, subirlo acá a los indicadores, ellos van a revisar y resulta que ese que tú creaste ahora el 28 de de abril, perdón, el 28 de sí de abril no entró el 30 porque ya la mandamos, sé qué pasa, que cuando yo revisan no van a calificar de que nosotros dejamos dos o 3 que eran de abril sin meterlos en él, en el Chrome que en el.

0:43:2.600 --> 0:43:2.770

Informe Contraloría

U.

0:43:0.900 --> 0:43:8.890

Soporte Aplicaciones

Informe y por eso también nos van AA medir indicador porque significa que resulta que ese no estaba, entonces vino Baker.

0:43:8.900 --> 0:43:12.500

Soporte Aplicaciones

Y cuando y Andy cuando hicieron el Informe, sacaron todo.

0:43:16.730 --> 0:43:17.10

Informe Contraloría

Ajá.

0:43:12.510 --> 0:43:17.590

Soporte Aplicaciones

Al ser resulta que ese no estaba porque nunca se creó, pero resulta que 1 dice él que lo llevó.

0:43:17.600 --> 0:43:25.680

Soporte Aplicaciones

Yo tenía que meterlo en abril, lo metí en abril oh, que para mí de pronto resulta para presentar mi informe, pero no se resulta para la mesa.

0:43:25.690 --> 0:43:29.0

Soporte Aplicaciones

Con total porque la Mesa ya presentó el informe del mes de abril.

0:43:29.380 --> 0:43:35.220

Soporte Aplicaciones

Entonces las recomendaciones que si no lo hicieron tratemos entonces hacerlo.

0:43:35.230 --> 0:43:43.220

Soporte Aplicaciones

Será el mes siguiente porque igual nos van a llamar y nos van a decir Ay ustedes dejaron 5 casos sin realizar, 10 casos sin realizar.

0:43:43.230 --> 0:43:58.520

Soporte Aplicaciones

Por qué en el momento en que nos hagan la reunión, porque para esa viene eso, nos van a hacer reunión de por qué no se cerraron unos casos que eran del mes como como pasó con 1 que estaban ahí en caso que lo tenía Carlos, nada me entonces tuvo que hablar con Carlos porque Carlos No cierra casos tampoco.

0:43:59.150 --> 0:43:59.670

Informe Contraloría

No cierra.

0:43:58.530 --> 0:44:18.380

Soporte Aplicaciones

¿Entonces le tuvo que decir Carlos para que cerrara los casos, porque esos 100 casos parece ser que nosotros cuando pasamos el informe de abril resulta que hay pedido, oye, pero si usted aquí tienen 100 casos que no lo hace raro, que suceda, que cuando nosotros pasamos el mes de abril esos casos estaban en en en en este evento estaban allí, pero se puede dar el caso de que lo creó él?

0:44:27.160 --> 0:44:27.470

Informe Contraloría

Dale.

0:44:18.420 --> 0:44:31.620

Soporte Aplicaciones

Los creó el ingeniero después que ya salieron, porque él dice para yo presentar mi informe,

necesito crear, entonces vamos a puntualizar y tratemos de que los casos con mucha tarea, por lo menos es lo más cercano a la Informe para para nosotros sacar.

0:44:33.170 --> 0:44:33.520

Informe Contraloría

¿Listo?

0:44:33.530 --> 0:44:37.800

Informe Contraloría

Entonces eso lo establecemos como regla, no de que si ya, pero.

0:44:37.810 --> 0:44:40.20

Informe Contraloría

Pero ojo con esto, vamos a trabajar.

0:44:42.200 --> 0:44:43.580

Soporte Aplicaciones

Exacto, claro.

0:44:47.90 --> 0:44:48.310

Soporte Aplicaciones

Así es, así es.

0:44:40.30 --> 0:44:50.130

Informe Contraloría

La forma mensual sí, mensual, porque nosotros tenemos diferentes fechas de corte en contrato, por ejemplo, los míos son los 15.

0:44:51.320 --> 0:45:4.200

Informe Contraloría

Sí entonces, si los míos son los 15, yo tengo que estar pendiente de lo que son los casos de marzo y lo que son los casos de abril o lo que es lo mismo, lo que son los casos de abril y lo que son los casos de mayo.

0:45:5.130 --> 0:45:5.530

Soporte Aplicaciones

Exacto.

0:45:5.110 --> 0:45:12.650

Informe Contraloría

Si yo hice un Soporte en abril y no lo registré cuando antes de que ya presentarán el informe fin de mes ya, yo no lo puedo meter en abril.

0:45:13.560 --> 0:45:14.40

Soporte Aplicaciones

Exacto.

0:45:14.90 --> 0:45:24.760

Informe Contraloría

Si yo, que ya ese caso, aunque lo hice 28 de abril, tengo que registrarlo en saur en mayo para que entre en el siguiente corte, sí de Del mes.

0:45:23.550 --> 0:45:27.940

Soporte Aplicaciones

¿Exacto, y esto no significa que todo lo voy a dejar para el mes que viene porque igual no presenta entonces yo?

0:45:27.480 --> 0:45:28.60

Informe Contraloría

Exacto.

0:45:30.970 --> 0:45:31.190

Informe Contraloría

¿Eh?

0:45:31.200 --> 0:45:33.970

Informe Contraloría

¿Es así, entonces, listo?

0:45:33.980 --> 0:45:44.800

Informe Contraloría

Entonces este entraría para para mayo, que me siento la persona también se llama mayo y le digo que le haga seguimiento por correo.

0:45:47.520 --> 0:45:49.0

Informe Contraloría

¿Ahora bien, a quién se lo asignó?

0:45:50.50 --> 0:45:52.340

Informe Contraloría

Y eso lo hizo Silfredo.

0:45:53.780 --> 0:46:19.130

Informe Contraloría

¿Entonces, como Silfredo, es que el el caso aquí también le puedo decir si sí o si no le le le le confirme por le llegue al correo, pero este correo es importante para que la persona haga la encuesta y hete correo e importante por si la persona bueno es que nosotros tenemos todos los casos, o sea, para que le llegue el correo y se de cuenta que le llegó el caso, Eh?

0:46:19.140 --> 0:46:28.120

Informe Contraloría

Pero si yo sé que esta persona entregada a ti con la plataforma entonces le coloco que no sé, es prácticamente subjetivo, pero nosotros podemos colocar.

0:46:28.470 --> 0:46:32.270

Informe Contraloría

No sé si establecemos de que siempre le llegue aquí sí, aquí sí.

0:46:33.370 --> 0:46:34.230

Informe Contraloría

O sea, como política.

0:46:36.130 --> 0:46:36.370

Informe Contraloría

¿Eh?

0:46:36.380 --> 0:46:37.490

Informe Contraloría

La solicitud.

0:46:54.450 --> 0:46:55.330

Soporte Aplicaciones

Estoy pregunta allí.

0:46:38.80 --> 0:46:56.60

Informe Contraloría

¿Bueno, yo puedo colocar el mismo el, el helders y el y la ubicación fue en Secretaría de Educación y título y instalar actualizar el chip, entonces ella es una copia aquí y la pego acá y traer Actualización? Sí.

0:46:56.950 --> 0:47:0.310

Soporte Aplicaciones

Sí resulta que los compañeros no sé por qué no la hacen, pero yo lo hago.

0:47:4.970 --> 0:47:5.170

Informe Contraloría

Ajá.

0:47:0.320 --> 0:47:25.0

Soporte Aplicaciones

Por ello, resulta que los compañeros ahora mismo están en la mesa y son 4, pero como ellos están ayudando, a veces mi Mayra hace 15 casos Andreína pueda que haga 7 y vi que era hace todos los que están haciendo porque su es su responsabilidad con Andy, pero resulta que cuando ellos van a presentar su informe personal, ellos necesitan mostrar de que ellos hicieron unos casos como lo están haciendo en la misma plataforma.

0:47:26.790 --> 0:47:26.950

Informe Contraloría

Ya.

0:47:25.10 --> 0:47:29.90

Soporte Aplicaciones

Soporte GTI todo caso van a salir con Soporte TI.

0:47:29.180 --> 0:47:40.280

Soporte Aplicaciones

Mi recomendación, no sé si tu tienes otra, es que cuando escriban la observación puedan colocar allí creado por para que yo lo identifique o no sé si tu tienes otra.

0:47:40.890 --> 0:47:44.890

Soporte Aplicaciones

Otro campo donde ellos puedan colocar su nombre para identificar sus casos.

0:47:54.330 --> 0:47:54.640

Informe Contraloría

¿Vale?

0:47:44.900 --> 0:47:58.210

Soporte Aplicaciones

Andrina muy inteligentemente los andréina y Mayra, muy inteligentemente anotándolo, pero los que están creando para allá, después, filtrarlos, pero no sé si en la plataforma aceptación de observación donde puedan creerse un hombre haya otro campo.

0:47:59.310 --> 0:48:3.620

Informe Contraloría

No, no, Jose lo lo lo lo vas aconsejable en estos casos que ellos se les crea.

0:48:3.630 --> 0:48:4.610

Informe Contraloría

Un usuario de ellos.

0:48:7.640 --> 0:48:8.980

Soporte Aplicaciones

¿Ajá, OK?

0:48:7.80 --> 0:48:12.570

Informe Contraloría

Ya te digo por qué, por ejemplo, ya va ya para cerrar este ejemplo, voy a darle a agregar.

0:48:21.260 --> 0:48:30.920

Informe Contraloría

Mito, se agregó trata de fue la incidencia núm35 904, en fin trata listo, bueno, vámonos a las incidencia.

0:48:32.760 --> 0:48:34.980

Informe Contraloría

Y aquí está Ahora bien.

0:48:36.340 --> 0:48:37.130

Informe Contraloría

¿Eh?

0:48:37.140 --> 0:48:39.80

Informe Contraloría

¿Cómo consulto aquí?

0:48:39.120 --> 0:49:8.250

Informe Contraloría

Tenemos 1, unos filtros en 3 D, Cuadro de aquí y el meta diciendo que aquí me está alistando todas aquellas incidencias donde el Estado es sin resolver ya Ahora bien yo aquí puedo agregarle más característico, yo digo bueno, yo quiero agregar una característica donde el autor el autor quiere decir que lo hizo en la plataforma no el solicitante.

0:49:8.260 --> 0:49:20.670

Informe Contraloría

Ojo el autor de que está haciendo en casa en la plataforma es muy diferente al a la persona que llamó que el solicitante y el autor es.

0:49:24.210 --> 0:49:26.730

Informe Contraloría

Silfredo Godoy, lo vi buscar.

0:49:29.170 --> 0:49:29.790

Informe Contraloría

Entonces, Fíjate.

0:49:32.10 --> 0:49:38.850

Informe Contraloría

¿Aquí está el caso, o sea que en este caso Vilma Yira tendría su usuario, Eh?

0:49:40.350 --> 0:49:41.410

Soporte Aplicaciones

¿O sea, Andres, Yira?

0:49:39.120 --> 0:49:50.240

Informe Contraloría

Demás, ve que tendría también un usuario andreína, otro usuario, para que nosotros, a través del autor que fue la persona que creó el caso en la plataforma en le sacan los casos.

0:49:50.960 --> 0:49:51.510

Soporte Aplicaciones

Perfecto.

0:49:51.520 --> 0:49:54.770

Soporte Aplicaciones

¿Entonces tendríamos que crear dos usuarios serías de andreína y el de mi Mayra?

0:49:55.500 --> 0:49:55.830

Informe Contraloría

Así es.

0:49:54.780 --> 0:49:58.380

Soporte Aplicaciones

Porque Andy YY Baker funcionan con la misma plataforma.

0:49:59.150 --> 0:49:59.710

Informe Contraloría

Exacto.

0:50:0.720 --> 0:50:3.190

Soporte Aplicaciones

OK, ahí lo vamos a establecer, entonces.

0:50:5.90 --> 0:50:5.600

Informe Contraloría

¿Listo, EH?

0:50:5.610 --> 0:50:24.980

Informe Contraloría

Este mismo este mismo reporte, Fíjate que de este mismo autor, o sea, lo que hizo este autor, yo puedo agregarle más característica, y digo, Ah, bueno, yo quiero saber los que yo hice entre ciertas fechas, o sea, por ejemplo yo puedo con la que aquí la fecha de apertura.

0:50:26.650 --> 0:50:27.380

Informe Contraloría

¿Eh?

0:50:27.390 --> 0:50:37.290

Informe Contraloría

Es después y especificó una fecha y voy a decirle, yo quiero saber lo que hice en abril.

0:50:37.380 --> 0:50:39.500

Informe Contraloría

Sí, desde primero de abril.

0:50:41.780 --> 0:50:56.160

Informe Contraloría

A las aquí se a las 11, pero voy a ponerle aquí, desde las desde las 0:01, o sea 01, quiere decir la 1:00 de la mañana y le digo buscar, fíjate, aquí hay 1 y le digo buscar.

0:50:59.220 --> 0:51:0.530

Informe Contraloría

Y todavía hay 1.

0:51:1.870 --> 0:51:16.850

Informe Contraloría

Pero ojo, eso es lo que están sin resolver, si yo quiero saber todas las solicitudes, en cualquier Estado en que estén, que le digo, o sea, ahí van a salir las resuelta.

0:51:16.860 --> 0:51:27.390

Informe Contraloría

La cerrada, la que están abierta, en fin, donde el autor soy yo y que fueron desde mes de abril hacia acá, le digo buscar.

0:51:29.430 --> 0:51:31.0

Informe Contraloría

Sí, y ya aparecen 21.

0:51:35.180 --> 0:51:35.520

Informe Contraloría

¿Listo?

0:51:37.80 --> 0:51:55.80

Informe Contraloría

Ahora bien, si yo digo bueno, yo quiero saber, EH, que ya no es la Gestor, sino yo quiero saber si el técnico pone aquí asignado a un técnico y el técnico es sí el cuero.

0:51:55.610 --> 0:52:6.900

Informe Contraloría

Aquí en esto, Carlos Cueto, yo quiero saber qué ha hecho Cueto desde primero de abril hacia acá, le digo buscar, sí, ahí me sale un número.

0:52:9.160 --> 0:52:13.510

Informe Contraloría

Ahora bien, esta es fecha de apertura, pero si yo quiero decir, bueno, yo quiero saber.

0:52:13.520 --> 0:52:16.990

Informe Contraloría

Cuento el los movimientos que hizo cuetas en abril.

0:52:17.0 --> 0:52:24.780

Informe Contraloría

Entonces la agregé otro campo, porque ya tengo fecha de apertura, pero también tengo que agregarle una fecha de cierre o una fecha de solución.

0:52:26.920 --> 0:52:27.350

Informe Contraloría

¿Dónde?

0:52:27.360 --> 0:52:30.850

Informe Contraloría

¿La fecha es solución en o fecha de cierre?

0:52:31.160 --> 0:52:32.660

Informe Contraloría

A mí me gusta trabajar con la solución.

0:52:34.880 --> 0:52:35.840

Informe Contraloría

¿Fecha de solución?

0:52:38.150 --> 0:52:39.320

Informe Contraloría

¿Entonces sí, Ah, sí?

0:52:39.330 --> 0:52:45.140

Informe Contraloría

En la apertura fue, después de digo, sí, después yo en la fecha de cierre tengo que decirle.

0:52:45.150 --> 0:52:53.730

Informe Contraloría

Antes especificó una fecha y le digo, bueno, antes del 30 de abril.

0:52:56.280 --> 0:53:4.380

Informe Contraloría

Pero ya no lo cojo a las 11 de la de la de la mañana, sino que ya no cojo a las 11:00 de la noche.

0:53:6.920 --> 0:53:12.740

Informe Contraloría

O puedo cogerlo desde las 11:55, o sea 5 minutos antes de las 12.

0:53:15.600 --> 0:53:17.400

Informe Contraloría

Digo cerrar y le digo buscar.

0:53:19.260 --> 0:53:21.370

Informe Contraloría

¿Entonces eso, EH?

0:53:21.380 --> 0:53:40.640

Informe Contraloría

Me genera un reporte de de una fecha inicial a una fecha final y eso es lo que nos sirve a nosotros, cuando en como nuestros periodos de corte, o sea, si mi contrato son los días 15, aquí día desde 15 de abril hasta el 15 de mayo.

0:53:42.150 --> 0:53:45.100

Informe Contraloría

Oh, desde 15 de abril hasta el 14 de mayo.

0:53:45.950 --> 0:54:3.780

Informe Contraloría

Sí, Eh, donde aquí aparezca yo y el Estado sea, todo sea para que aparezca aquí toda la la que quedaron abiertas, la que quedaron resueltas, la que quedaron cerradas, en fin y entonces eso yo lo puedo exportar aquí en está el disquete.

0:54:4.790 --> 0:54:11.70

Informe Contraloría

Yo lo pude exportar como CSB, como si hubiera un Excel o todas las páginas en horizontal.

0:54:12.830 --> 0:54:14.710

Informe Contraloría

Todas las páginas en horizontal, en PDF.

0:54:16.200 --> 0:54:17.160

Informe Contraloría

La voz descargar.

0:54:20.210 --> 0:54:24.300

Informe Contraloría

Y este reporte que se va a generar allí hace parte de la.

0:54:25.940 --> 0:54:35.110

Informe Contraloría

De lo que tenemos que agregar a afectar a nuestra cuenta, a nuestro Informe a al finalizar el período, aquí está.

0:54:39.450 --> 0:54:44.990

Informe Contraloría

¿En todo caso, con lo que vamos AA caer en esto, pero entonces allí sería, EH?

0:54:45.30 --> 0:54:48.220

Informe Contraloría

Él sería cada quien, no cada quien.

0:54:48.230 --> 0:54:57.900

Informe Contraloría

Eso en el caso de que lo los técnicos que están haciendo, pero si yo quiero ponerme algo, si yo estoy asignando caso, entonces aquí coloca el autor.

0:54:59.920 --> 0:55:0.680

Informe Contraloría

El autor es.

0:55:1.910 --> 0:55:3.440

Informe Contraloría

¿Eh?

0:55:7.210 --> 0:55:7.260

Soporte Aplicaciones

No.

0:55:3.450 --> 0:55:7.490

Informe Contraloría

Vamos a colocar a bueno bien, Mayra no tiene cierto usuario todavía.

0:55:10.360 --> 0:55:11.150

Bilmaira Caraballo

No sé, mi.

0:55:9.470 --> 0:55:12.320

Informe Contraloría

Bueno, entonces colocamos a Silfredo, le digo buscar, dale.

0:55:14.320 --> 0:55:17.200

Informe Contraloría

Entonces yo Silfredo en el mes de abril.

0:55:19.270 --> 0:55:23.850

Informe Contraloría

Y registró en este caso se dice registro porque estoy buscando, filtrando por autor.

0:55:25.900 --> 0:55:27.790

Informe Contraloría

¿Registro, tantos casos?

0:55:28.140 --> 0:55:34.150

Informe Contraloría

Sí, porque fíjense que aquí el solicitante sigue siendo muy diferente al doctor.

0:55:36.110 --> 0:55:41.800

Informe Contraloría

Sí, para que no confundan el que lo hizo con el solicitante sea el autor es muy diferente al solicitante.

0:55:43.770 --> 0:55:43.950

Informe Contraloría

Dos.

0:55:44.370 --> 0:55:45.170

Informe Contraloría

Sí me hago entender.

0:55:48.200 --> 0:55:48.650

Soporte Aplicaciones

Sí, claro.

0:55:48.720 --> 0:55:48.900

Bilmaira Caraballo

Si.

0:55:47.830 --> 0:55:53.530

Informe Contraloría

Y nuevamente esta esta parte vengo, lo exporto puedo portarlo en CSBO.

0:55:53.540 --> 0:56:1.160

Informe Contraloría

Puedo portarlo en en todas las páginas todas las páginas en horizontal para que se vea así como esta.

0:56:5.620 --> 0:56:12.540

Informe Contraloría

Y todas las páginas en horizontal y le digo a buscar, no digo, le digo, estamos aquí toda la página en horizontal y le digo guardar.

0:56:18.300 --> 0:56:23.380

Informe Contraloría

Ya, y ese serían los casos que registró Silfredo, la plataforma en el mes de abril.

0:56:27.660 --> 0:56:30.760

Soporte Aplicaciones

OK, cuando tienes la mano levantada voy a hacer una preg.

0:56:35.780 --> 0:56:35.860

Ernesto Cueto

No.

0:56:34.820 --> 0:56:36.400

SOTO CONEO NEYMAR

Buenos días compañero, tengo la.

0:56:36.290 --> 0:56:37.630

Informe Contraloría

¿No qué fue?

0:56:39.220 --> 0:56:43.800

Ernesto Cueto

No disculpe, disculpe, wey, que se me huele a Internet y acudir con los datos del celular y lo siga señor.

0:56:43.510 --> 0:56:46.190

Soporte Aplicaciones

Ah, eso es otro, es otro el que tiene la dale Soto.

0:56:49.950 --> 0:56:50.570

Informe Contraloría

Bien, gracias.

0:56:51.720 --> 0:56:51.880

Informe Contraloría

Sí.

0:56:47.640 --> 0:56:52.110

SOTO CONEO NEYMAR

Siempre que mal compañero este, mi pregunta, es lo iniciaste la

0:56:53.840 --> 0:57:1.850

SOTO CONEO NEYMAR

El registro de que queremos tener claro cuando incidencia y cuando es los otros se me escapa.

0:57:1.860 --> 0:57:3.540

SOTO CONEO NEYMAR

De momento este también.

0:57:3.10 --> 0:57:3.810

Informe Contraloría

En requerimiento.

0:57:4.690 --> 0:57:5.500

Bilmaira Caraballo

Requerimiento.

0:57:4.560 --> 0:57:13.200

SOTO CONEO NEYMAR

¿Requerimiento debemos tener claro eso, la Mesa y un o sea un ejemplo de Bawin, son incidencia o requerimiento?

0:57:13.360 --> 0:57:20.240

SOTO CONEO NEYMAR

Es una primera pregunta, otra, cuando nosotros como Mesa le toca cerrar caso.

0:57:22.430 --> 0:57:32.830

Informe Contraloría

Vale listo y vamos a comenzar con la segunda pregunta, cuando yo me voy aquí a inicio, yo tengo que mirar las que están resueltas.

0:57:34.770 --> 0:57:39.380

Informe Contraloría

Sí entonces, en en este caso, esta resueltas ya requieren cerrarla.

0:57:41.770 --> 0:57:42.20

Informe Contraloría

¿Eh?

0:57:42.30 --> 0:57:47.790

Informe Contraloría

¿La que están procesando, no, y la que son nueva época hace falta sin darle a alguien?

0:57:50.380 --> 0:57:52.660

Informe Contraloría

¿Sí entonces Eh, cuándo?

0:57:52.670 --> 0:57:54.600

Informe Contraloría

Cerrarla con con este numerito de aquí.

0:57:56.950 --> 0:58:9.70

Informe Contraloría

Ya entonces, cuando vemos este numerito de aquí y hay más de 1, entonces sí hay que entrar a una de ellas y en este caso, Eh.

0:58:9.80 --> 0:58:11.540

Informe Contraloría

Fíjense en la el el orden, voy para la lista otra vez.

0:58:16.750 --> 0:58:17.310

Soporte Aplicaciones

Exacto.

0:58:12.930 --> 0:58:19.830

Informe Contraloría

Yo le di clic en las que ya están resueltas, hay 206, le doy clic aquí.

0:58:19.840 --> 0:58:28.80

Informe Contraloría

Hay que en en el en el título y ya en el título Hay una parte que es gestionar incidencia y le digo, y.

0:58:33.820 --> 0:58:34.340

Soporte Aplicaciones

¿Solución?

0:58:30.410 --> 0:58:35.660

Informe Contraloría

Bueno, ya está, se me olvidó o hacemos algo, siga.

0:58:36.90 --> 0:58:37.20

andreina

¿En solución?

0:58:37.20 --> 0:58:40.350

Soporte Aplicaciones

Solución, solución para darle solución y después cerrar.

0:58:41.740 --> 0:58:42.170

andreina

¿OK?

0:58:38.880 --> 0:58:55.370

Informe Contraloría

OK, es que sirve, sí, pero es que cuando cuando cuando ya Eh, bueno, cuando ya bueno sucede algo, vuelvo otra vez, hay 206.

0:58:57.400 --> 0:58:57.640

Soporte Aplicaciones

Ajá.

0:58:57.150 --> 0:58:58.860

Informe Contraloría

¿Quiénes van a cerrar los casos?

0:58:58.990 --> 0:59:2.520

Informe Contraloría

El autor ni siquiera es solicitante el autor.

0:59:3.520 --> 0:59:12.90

Informe Contraloría

Entonces, cuando yo me voy aquí, inicio y aquí me sale sus incidencias a cerrar 5 dentro de 9.

0:59:12.100 --> 0:59:15.360

Informe Contraloría

O sea, que de estas 206 yo voy a cerrar.

0:59:17.210 --> 0:59:17.580

Informe Contraloría

¿O qué?

0:59:17.590 --> 0:59:19.330

Informe Contraloría

9 nada más porque fueron las que yo hice.

0:59:20.170 --> 0:59:20.950

Soporte Aplicaciones

Tanto son las tuyas.

0:59:22.600 --> 0:59:31.870

Informe Contraloría

Ya entonces, si yo le doy clic aquí en este restablecer contraseña de Freddy, entonces me voy a gestionar incidencia.

0:59:32.280 --> 0:59:34.440

Informe Contraloría

Me va a probar a probar solución sí ven.

0:59:37.530 --> 0:59:42.10

Informe Contraloría

Entonces, cuando yo apruebo esta solución, entonces ya se cierra el caso.

0:59:42.750 --> 1:0:8.960

Informe Contraloría

Repito, cuando yo me voy a inicio YY en esto ya ya, eh, ustedes deben tener sus respectivos usuarios, sí hay 206, pero cuando yo me voy al mismo inicio me está diciendo que mis incidencias a cerrar en este cuadro que está aquí, que está en la vista bueno está.

1:0:8.970 --> 1:0:11.970

Informe Contraloría

Avila está en la vista personal, hay vista de grupo.

1:0:14.360 --> 1:0:15.640

Informe Contraloría

Ahí, vista global.

1:0:17.640 --> 1:0:18.340

Informe Contraloría

Hay un dashboard.

1:0:20.620 --> 1:0:26.150

Informe Contraloría

Y hay un todo, pero en la vista personal me está diciendo de que de esos 206 tengo que cerrar 9.

1:0:28.290 --> 1:0:30.280

Soporte Aplicaciones

¿O en la lista personal te van a salir los tuyos, no?

1:0:32.840 --> 1:0:33.710

Soporte Aplicaciones

Lo que tú creaste.

1:0:27.800 --> 1:0:34.760

Informe Contraloría

Y entonces, como tengo que lo que yo lo que yo creé, que son lo que tengo que cerrar.

1:0:42.350 --> 1:0:42.820

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:0:43.180 --> 1:0:43.960

Informe Contraloría

Cuando yo le digo.

1:0:42.880 --> 1:0:46.920

Soporte Aplicaciones

Es necesario darle solución para escribir algo nuevo, sino inmediatamente a probar.

1:0:47.740 --> 1:0:48.230

Informe Contraloría

¿Aprobar?

1:0:49.80 --> 1:0:50.430

Soporte Aplicaciones

Porque estábamos haciendo un pastel.

1:0:48.240 --> 1:1:3.540

Informe Contraloría

Sí, sí, yo le digo rechazar solución entonces ya el caso no queda solucionado, sino que el se reabre y le llega otra vez al técnico que estaba a cargo, pero si yo le digo a probar solución, fíjense que ya tenía ya 9.

1:1:4.390 --> 1:1:5.190

Informe Contraloría

Yo le digo a probar.

1:1:8.400 --> 1:1:11.610

Informe Contraloría

¿Y me voy nuevamente a mi lista o al inicio?

1:1:13.900 --> 1:1:15.20

Informe Contraloría

Entonces, ya serían 8.

1:1:18.40 --> 1:1:21.60

Informe Contraloría

Y aquí ya no estarían las 206, sino 205.

1:1:23.190 --> 1:1:23.330

Informe Contraloría

Ya.

1:1:23.340 --> 1:1:26.560

Soporte Aplicaciones

Porque, OK, cifren momento que le diste a probar, se cerró el caso.

1:1:27.590 --> 1:1:28.680

Informe Contraloría

Ya ya se cerró, sí.

1:1:29.370 --> 1:1:30.130

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:1:30.170 --> 1:1:33.480

Soporte Aplicaciones

Entonces, andreína, ya menos menos, menos.

1:1:33.490 --> 1:1:34.150

Soporte Aplicaciones

Paso por hacer.

1:1:35.850 --> 1:1:36.550

andreina

Así es.

1:1:38.770 --> 1:1:39.30

Informe Contraloría

Lic.

1:1:39.100 --> 1:1:40.660

Informe Contraloría

Yo entonces la segunda.

1:1:40.710 --> 1:1:49.840

Informe Contraloría

¿La primera pregunta, este fue la segunda pregunta en la primera pregunta es cuándo es incidencia y cuándo es requerimiento, Eh?

1:1:50.590 --> 1:1:58.560

Informe Contraloría

Lo lo más fácil es así, que cuando llegue una solicitud de creación es una solicitud.

1:2:0.400 --> 1:2:0.870

Informe Contraloría

¿Eh?

1:2:0.880 --> 1:2:6.880

Informe Contraloría

¿Cuando llego una solicitud, un no OFICIO, con un formato donde dice Eh?

1:2:8.950 --> 1:2:10.10

Soporte Aplicaciones

¿Eran controladas eso?

1:2:9.130 --> 1:2:18.550

Informe Contraloría

¿En necesito ampliar búsqueda en Sigob, o sea la la persona no tiene problema, o sea, la persona Eh está solicitando algo?

1:2:18.800 --> 1:2:20.470

Informe Contraloría

Entonces yo me digo por ahí.

1:2:20.480 --> 1:2:24.780

Informe Contraloría

Es un requerimiento, una solicitud, sí, pero ya cuando la persona dice no puedo entrar.

1:2:24.790 --> 1:2:34.380

Informe Contraloría

Sistema quiere decir restablecimiento de contraseña no puedo imprimir, no abre la página, no tengo Internet ya, eso es un una incidencia.

1:2:36.460 --> 1:2:36.640

Informe Contraloría

Ya.

1:2:38.350 --> 1:2:38.891

SOTO CONEO NEYMAR

OKOK.

1:2:38.600 --> 1:2:41.570

Informe Contraloría

Entonces el nos guiamos por ahí.

1:2:41.580 --> 1:2:47.0

Informe Contraloría

Es que al principio es bastante confuso, pero a medida que vamos haciendo el sitio ya vamos diferenciándolo.

1:2:47.750 --> 1:2:57.30

Informe Contraloría

Necesito un usuario cloud, eso es una Solicitud, un requerimiento, pero ya cuando te dicen no puedo entrar a cloud ya, eso es una incidencia.

1:2:59.310 --> 1:3:0.410

Informe Contraloría

O sea, la incidencia.

1:3:0.420 --> 1:3:8.860

Informe Contraloría

E está relacionado con un problema, mientras que el requerimiento está solucionado con una solicitud de creación de actualización o algo así.

1:3:10.650 --> 1:3:11.700

Soporte Aplicaciones

Y como de recurrencia.

1:3:13.610 --> 1:3:14.60

Informe Contraloría

Exacto.

1:3:16.400 --> 1:3:19.200

Soporte Aplicaciones

Mientras que la solicitó es una acción colectiva mente.

1:3:23.380 --> 1:3:27.800

Informe Contraloría

Entonces, Jose, no sé si si aquí creamos los usuarios de una vez, sí.

1:3:23.310 --> 1:3:28.370

Soporte Aplicaciones

Entonces yo creo, yo creo que quedo claro, siempre muy claro, porque.

1:3:25.960 --> 1:3:29.370

Ernesto Cueto

Sí, Eh, sí podríamos, podríamos decir, sea, podríamos.

1:3:33.320 --> 1:3:33.550

Soporte Aplicaciones

Dale.

1:3:30.280 --> 1:3:35.700

Ernesto Cueto

¿Podríamos decir perdón, Jose, que la incidencias, Eh?

1:3:42.20 --> 1:3:43.380

Soporte Aplicaciones

Cuando hay problema de recurrencia.

1:3:35.710 --> 1:3:43.980

Ernesto Cueto

Se crean los casos por incidencia cuando hay alguna se problema o hay algún fallo, un daño que.

1:3:45.350 --> 1:3:48.330

Ernesto Cueto

Correcto que se cayó la red, que el equipo no prende.

1:3:49.220 --> 1:3:49.310

Soporte Aplicaciones

Sí.

1:3:49.110 --> 1:3:50.700

Informe Contraloría

Exacto, incidencia es problema.

1:3:51.670 --> 1:3:52.200

Soporte Aplicaciones

¿El problema?

1:3:58.140 --> 1:3:58.360

Soporte Aplicaciones

Mira.

1:3:50.280 --> 1:4:4.690

Ernesto Cueto

Es más, así sí, correcto, porque hay problema como tal y entonces hay que crear un caso por cada resolver un problema, pero si el usuario debe, dice este no del de la se me se me bloqueo la contraseña para decirte.

1:4:4.700 --> 1:4:8.260

Ernesto Cueto

Le solicito que me la respetable su comuna.

1:4:7.580 --> 1:4:8.340

Soporte Aplicaciones

A una solicitud.

1:4:8.270 --> 1:4:10.580

Ernesto Cueto

Solicitud exacto.

1:4:9.860 --> 1:4:10.630

Soporte Aplicaciones

Requerimientos.

1:4:10.590 --> 1:4:12.470

Ernesto Cueto

Si a eso sería un requerimiento.

1:4:11.260 --> 1:4:16.970

Informe Contraloría

Tu no, no la la contraseña es incidencia. Ojo.

1:4:18.180 --> 1:4:20.750

Informe Contraloría

Por ejemplo, yo solicité un.

1:4:20.220 --> 1:4:20.900

SOTO CONEO NEYMAR

Cifra disculpa.

1:4:22.680 --> 1:4:22.960

Informe Contraloría

Sí.

1:4:22.970 --> 1:4:32.110

SOTO CONEO NEYMAR

¿Precisamente esa es la duda que estamos teniendo por lo menos una pregunta directa, los casos que se le abren, la mayoría a Bawin, son incidencia o requerimientos?

1:4:33.240 --> 1:4:34.50

Informe Contraloría

Bueno, el el.

1:4:34.800 --> 1:4:35.230

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:4:34.480 --> 1:4:35.900

Ernesto Cueto

Ahí, de la cifra de.

1:4:34.60 --> 1:4:36.830

Informe Contraloría

La mayoría de los casos Bawin son incidencia sí.

1:4:38.870 --> 1:4:39.501

SOTO CONEO NEYMAR

OKOK.

1:4:38.910 --> 1:4:46.320

Ernesto Cueto

Dame AA votar algo este en en el caso de Bawin mucho usuarios dicen lo por menos los formatos que llegan.

1:4:46.330 --> 1:4:47.870

Ernesto Cueto

Creación de correo electrónico.

1:4:47.880 --> 1:4:49.470

Ernesto Cueto

Creación de cuenta de usuario.

1:4:50.80 --> 1:4:52.490

Ernesto Cueto

¿Esos son requerimientos, cierto?

1:4:52.200 --> 1:4:53.500

Informe Contraloría

Ajá, así es.

1:4:53.180 --> 1:4:54.280

Soporte Aplicaciones

Sí, claro.

1:4:57.380 --> 1:4:58.530

Soporte Aplicaciones

O sea, establecí mi.

1:4:54.170 --> 1:4:59.420

Ernesto Cueto

Eso lo resuelve, eso lo resuelve Bawin, creación de cuenta, creación de usuario.

1:5:1.270 --> 1:5:1.550

Informe Contraloría

O sea.

1:4:59.880 --> 1:5:2.980

Soporte Aplicaciones

¿Esos son requerimiento, restablecimiento de contraseña, no?

1:5:0.830 --> 1:5:3.390

Ernesto Cueto

R entonces, pero exactamente.

1:5:5.650 --> 1:5:6.390

Soporte Aplicaciones

De una incidencia.

1:5:6.760 --> 1:5:7.90

Informe Contraloría

Él.

1:5:5.500 --> 1:5:11.740

Ernesto Cueto

¿Ven, ahora vamos a vamos a al al caso real una contraseña, por qué la restablecería?

1:5:12.370 --> 1:5:16.350

Ernesto Cueto

¿Hombre, porque el usuario la metió mal 3 veces ya es un problema, cierto?

1:5:17.40 --> 1:5:17.410

Informe Contraloría

Así es.

1:5:16.920 --> 1:5:20.630

Ernesto Cueto

¿No, que se le olvidó al usuario la contraseña se le olvidó al usuario?

1:5:20.640 --> 1:5:26.530

Ernesto Cueto

¿Y eso es un problema ya entonces, eso sí sería un una incidencia, no?

1:5:27.610 --> 1:5:28.70

Informe Contraloría

Exacto.

1:5:27.800 --> 1:5:30.520

Ernesto Cueto

Pero cuando son solicitudes de cosas ya.

1:5:31.740 --> 1:5:45.280

Informe Contraloría

¿Sí es que la es que la incidencia es que le impide al usuario hacer su trabajo normal, por ejemplo, cuando alguien te llamó de la oficina de Calidad y Escuto instalando una impresora, o sea, se la vas a instalar por primera vez?

1:5:46.390 --> 1:5:49.750

Informe Contraloría

Es un requerimiento porque igual la persona puede hacer su trabajo normal.

1:6:2.170 --> 1:6:3.680

Soporte Aplicaciones

No me escribes.

1:6:5.770 --> 1:6:6.180

Ernesto Cueto

Y claro.

1:5:51.820 --> 1:6:8.850

Informe Contraloría

Pero si ya la persona ya tenía instalada la impresora y después le dice cuento, no puedo imprimir ya, eso no es un requerimiento ya, eso es una incidencia que ya ella tenía, la impresora instalada, o sea venía trabajando normal y que ya no lo puede hacer.

1:6:9.430 --> 1:6:11.290

Soporte Aplicaciones

Te quiero, pensé La configurar una incidencia.

1:6:11.260 --> 1:6:11.900

Ernesto Cueto

Claro, claro.

1:6:11.110 --> 1:6:14.160

Informe Contraloría

Hay que empezar a configurar y a eso es una incidencia.

1:6:14.320 --> 1:6:17.620

Ernesto Cueto

Claro, claro ahora, pero tocando el punto que.

1:6:15.930 --> 1:6:18.860

Informe Contraloría

Lo mismo sucede con el correo, sí.

1:6:19.590 --> 1:6:30.470

Ernesto Cueto

Tocando lo que dice Andy, que lo que dice Andy, que en el caso de Bawin el caso de Bawin, hay que diferenciar esa parte Andy ya cuando son solicitudes.

1:6:28.790 --> 1:6:31.710

Informe Contraloría

Sí, va, pasé para exacto.

1:6:31.720 --> 1:6:38.380

Informe Contraloría

Pase más, más más específico cuando llega un formato de solicitud de creación de usuarios, es un requerimiento.

1:6:38.630 --> 1:6:39.780

Soporte Aplicaciones

Es un requerimiento exacto.

1:6:43.560 --> 1:6:43.910

Soporte Aplicaciones

Así es.

1:6:40.600 --> 1:6:53.50

Informe Contraloría

Pero cuando la persona se le olvidó, la clave es el olvido y que la doble tentación, EH, me han dicho lo que no sea formato de solicitud hace eso es una incidencia.

1:6:52.20 --> 1:6:54.470

Soporte Aplicaciones

Exacto, así es.

1:6:56.460 --> 1:6:57.230

Soporte Aplicaciones

En cuanto a agua.

1:6:55.500 --> 1:6:58.50

SOTO CONEO NEYMAR

OKOK está claro cuando te siempre.

1:6:58.40 --> 1:6:58.300

Informe Contraloría

Dale.

1:7:0.830 --> 1:7:3.580

Soporte Aplicaciones

No sé si hay otro compañero que quieras, una pregunta allí no sé.

1:7:4.990 --> 1:7:9.20

Soporte Aplicaciones

Calle primera vez que ver el tema del sauz si tiene alguna pregunta para.

1:7:8.80 --> 1:7:16.840

ALY BOSSA

No, señor, tenía una duda, sí, en este caso, pues el el ejemplo lo pongo conmigo.

1:7:17.520 --> 1:7:33.800

ALY BOSSA

¿Ah, ingeniera Miriam me envió a chiquinquirá, pero yo no sé quién es la persona que está solicitando el servicio, ponme yo un oficio cuando me pide crear el incidente me dice escoger quien lo solicita, pero a quién pongo, si no conozco, quién lo está?

1:7:33.810 --> 1:7:34.630

ALY BOSSA

La solicitando.

1:7:39.860 --> 1:7:46.10

Informe Contraloría

Bueno, en ese caso, en ese caso, tú te puedes apoyar de de la mesa y.

1:7:47.750 --> 1:7:54.550

Informe Contraloría

Te apoyas de la mesa y diciéndolo el caso que hiciste, pero sí necesitamos que le capture de nombre a la persona.

1:7:56.160 --> 1:7:58.50

Informe Contraloría

James de Jaime, llámese Luis.

1:8:0.60 --> 1:8:1.620

Informe Contraloría

De con, claro está con apellido.

1:8:1.630 --> 1:8:3.760

Soporte Aplicaciones

Claro, exacto.

1:8:4.90 --> 1:8:5.720

Soporte Aplicaciones

Y la subvención.

1:8:3.710 --> 1:8:11.240

Informe Contraloría

Eh, y nosotros acá de la Mesa, nosotros te creamos el caso y si no tenemos los datos de la persona, tenemos los medios para hacerlo.

1:8:13.870 --> 1:8:14.710

ALY BOSSA

¿OK, yo?

1:8:13.940 --> 1:8:16.900

Informe Contraloría

¿Ya y te creamos el caso entonces de qué va a pasar?

1:8:17.870 --> 1:8:18.180

Ernesto Cueto

¿Eh?

1:8:18.290 --> 1:8:19.190

Informe Contraloría

Que ya tú resolviste.

1:8:19.0 --> 1:8:24.260

Ernesto Cueto

También compañeros y llegas al sitio si llega al sitio y te atiende a una persona.

1:8:25.270 --> 1:8:31.800

Ernesto Cueto

Después, tomando los datos de la persona que le atendió, también puede acceder a la A la información de quién es el que lo solicita, cierto sí.

1:8:32.780 --> 1:8:33.140

Informe Contraloría

Así es.

1:8:35.790 --> 1:8:36.440

Soporte Aplicaciones

Claro, allí.

1:8:36.320 --> 1:8:43.940

Informe Contraloría

¿Entonces, tu como como ya ese caso ya lo resolviste, te va a salir aquí, Eh?

1:8:43.950 --> 1:8:47.450

Informe Contraloría

Tu incidencia, ser procesada, o sea, ya la tienes nada.

1:8:47.460 --> 1:8:51.620

Informe Contraloría

Pero a pesar de que ya lo hiciste, se te monta el caso.

1:8:51.910 --> 1:8:53.100

Informe Contraloría

¿Entonces, tú entrarías aquí?

1:8:55.660 --> 1:9:0.210

Informe Contraloría

Y le da en gestionar e incidencia y en gestionar incidencias.

1:9:0.220 --> 1:9:1.520

Informe Contraloría

¿Te vas a la parte de solución?

1:9:3.580 --> 1:9:12.590

Informe Contraloría

Y en solución, escogemos que fue resuelta, completa en sitio, si fue completa, si fue por acceso remoto.

1:9:15.330 --> 1:9:20.190

Informe Contraloría

Y aquí escribimos lo que se hizo y a cuando escribimos lo que se hizo, le damos guardar.

1:9:21.860 --> 1:9:22.280

Informe Contraloría

Repito.

1:9:24.400 --> 1:9:28.80

Informe Contraloría

Yo estoy en inicio y me va a salir mis incidencias.

1:9:30.410 --> 1:10:8.410

Informe Contraloría

Ha procesar, o sea, sí va para para hacer, para resolver, le doy clic aquí en la descripción y me van a salir estas 4 opciones para solucionar la tengo que ir al botón solución, pero si yo todavía no la he solucionado porque la persona y necesitamos la llave para poder entrar a la oficina, necesitamos que la persona se compre un Mouse y Ramos que la persona se baje del bus para comprar una fuente de poder para habilitar el equipo, yo puedo agregarle un seguimiento y con local aquí en seguimiento de porqué caso no se ha solucionado.

1:10:9.540 --> 1:10:11.50

Informe Contraloría

Y cuando ya le escriba, le digo a agregar.

1:10:13.560 --> 1:10:21.240

Informe Contraloría

Yo puedo poner aquí, la persona no estaba en sitio y le digo a agregar.

1:10:23.830 --> 1:10:24.960

Informe Contraloría

¿Para qué sirve eso?

1:10:25.180 --> 1:10:35.210

Informe Contraloría

De pronto, para que cuando el es un caso que me asignaron, pero llegó el fin de mes y entonces el el, el nuestra jefe, Miriam.

1:10:35.220 --> 1:10:39.370

Informe Contraloría

¿Pregunta, bueno, hay un caso aquí abierto, qué pasó entonces?

1:10:39.380 --> 1:10:44.370

Informe Contraloría

Ahí sale la razón por la cual en ese caso no se resolvió, porque yo fui la persona, no estaba.

1:10:45.690 --> 1:10:46.100

Informe Contraloría

Sí.

1:10:46.140 --> 1:10:46.840

Informe Contraloría

Po.

1:10:46.150 --> 1:10:47.630

Soporte Aplicaciones

Claro, unos casos con trazabilidad.

1:10:48.570 --> 1:10:51.60

Informe Contraloría

Exacto, ponerle ahí de de de que no.

1:10:59.390 --> 1:11:1.40

Soporte Aplicaciones

Larry se lleva el seguimiento interno.

1:10:51.70 --> 1:11:3.930

Informe Contraloría

No es que no se haya atendido, sino que yo llegué tal día YYA tal hora YY no la persona no estaba, Ahora bien llegué otro día, llegué otro día y le di solución.

1:11:3.940 --> 1:11:6.920

Informe Contraloría

¿Ah, bueno, entonces sí, EH?

1:11:6.930 --> 1:11:16.440

Informe Contraloría

Digo que fue resuelta, completa en sitio y aquí coloco bueno acá porque se coloca acá abajo, pero colocarlo acá arriba.

1:11:18.160 --> 1:11:20.790

Informe Contraloría

Que sea hizo tal cosa.

1:11:20.910 --> 1:11:24.330

Informe Contraloría

En este caso se actualizó el software.

1:11:27.460 --> 1:11:28.60

Informe Contraloría

Y le digo guardar.

1:11:34.160 --> 1:11:40.210

Informe Contraloría

Cuando yo le doy guardar, entonces Fíjate que como yo fui el que creó el caso, me sale.

1:11:40.220 --> 1:11:43.40

Informe Contraloría

¿Esto que si apruebo por ella?

1:11:43.50 --> 1:11:50.340

Informe Contraloría

Eso en este caso, como tu caso lo va a ser la Mesa de Ayuda, esto no te va a salir ya.

1:11:52.980 --> 1:11:56.720

Informe Contraloría

Entonces tú le estarías dando solución y la mesa se encargaría de cerrarla.

1:11:59.730 --> 1:12:1.20

Informe Contraloría

Ya eso es, eso es todo.

1:12:5.240 --> 1:12:10.270

Soporte Aplicaciones

Ahora este chiquinquirá prácticamente tiene unas subdivisiones, cierto, siempre.

1:12:13.390 --> 1:12:15.70

Informe Contraloría

Sí tiene casa de Justicia.

1:12:17.860 --> 1:12:18.220

Informe Contraloría

Tiene.

1:12:14.780 --> 1:12:18.550

Soporte Aplicaciones

¿Miren, tiene una subdivisión entonces o una sola?

1:12:20.400 --> 1:12:21.700

Informe Contraloría

Y pensiones.

1:12:20.880 --> 1:12:23.570

ALY BOSSA

Inspección de policía Localidad dos.

1:12:23.920 --> 1:12:25.630

Ernesto Cueto

Y si ven, allá tendría lugar.

1:12:21.210 --> 1:12:25.770

Soporte Aplicaciones

Tiene varias ahí sí que te podría que te te podrían ayudar allí.

1:12:27.140 --> 1:12:35.60

Soporte Aplicaciones

Allí te podrían ayudar en el momento en que cuando tú haces un servicio o un Soporte, establece cuál es la dependencia y entró a su dependencia siempre.

1:12:35.70 --> 1:12:36.290

Soporte Aplicaciones

¿Por lo general hay alguien ahí?

1:12:36.560 --> 1:12:38.770

Soporte Aplicaciones

¿La secretaria o depende a quién se lo vaya a hacer?

1:12:38.80 --> 1:12:42.840

ALY BOSSA

No, por ejemplo, que el Soporte que se realizó fue en la Casa de Justicia.

1:12:44.560 --> 1:12:44.850

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:12:45.750 --> 1:12:48.790

Soporte Aplicaciones

¿Pero según Soporte, una casa de Ustica tocaría entonces, mira a quién se lo hiciste?

1:12:46.640 --> 1:12:50.640

ALY BOSSA

Frente a la Comisaría de Familia en las comisarías de familia.

1:12:54.150 --> 1:12:54.730

Soporte Aplicaciones

Perfecto.

1:12:55.340 --> 1:12:57.680

Soporte Aplicaciones

Pero no hay más preguntas para el tema de sauce.

1:13:1.620 --> 1:13:2.490

Soporte Aplicaciones

Lo cerramos, lo vamos.

1:13:4.180 --> 1:13:5.620

Soporte Aplicaciones

Dos puntos se dieron que abrir.

1:13:7.470 --> 1:13:7.830

Soporte Aplicaciones

¿Qué?

1:13:5.150 --> 1:13:10.360

kike

111 consulta, por ejemplo, yo no tenía Saúl, o sea se creó.

1:13:10.370 --> 1:13:17.670

kike

Creo que el viernes fue que lo terminamos ya de activar y se han hecho, por ejemplo, no Soporte entre unos equipos y esas vainas.

1:13:18.650 --> 1:13:28.960

kike

Cómo se hace ahí si ya pasó la fecha, este va a pasar el otro mes porque el otro mes ya estamos prácticamente en mayo con esos casos que se hicieron y yo no lo sé, no me lo asignaron porque no tenía saldo.

1:13:30.790 --> 1:13:33.750

Soporte Aplicaciones

Es como Dios Silfredo, puedes hacerlo ahora en mayo.

1:13:32.950 --> 1:13:37.910

Informe Contraloría

No el pero, pero, o sea, te lo asignaron como técnico.

1:13:42.680 --> 1:13:42.950

Informe Contraloría

Ajá.

1:13:39.40 --> 1:13:45.830

kike

No, o sea, me la jefa, me lo mandó a hacer y pero como lo tenías aún no me lo asignaron, sea simplemente yo lo realicé.

1:13:44.790 --> 1:13:45.920

Soporte Aplicaciones

¿OK, tiene que abrirlo?

1:13:55.710 --> 1:13:56.610

kike

Cierre nacional.

1:13:57.800 --> 1:13:58.560

beyker

Que Dios gracias.

1:13:46.990 --> 1:14:4.30

Informe Contraloría

Bueno, ya ya para mí en ese caso ya tendría que hacer tu tu informe del ocaso que hiciste sin relacionarlo en la plataforma, o sea en la plataforma, o sea, si la haces tu resumen, haces tu resumen de lo que hiciste en la plataforma.

1:14:4.240 --> 1:14:7.540

Informe Contraloría

Sí, por ejemplo, Eh.

1:14:7.550 --> 1:14:8.610

Informe Contraloría

Yo me voy aquí incidencia.

1:14:11.630 --> 1:14:11.950

Informe Contraloría

¿Eh?

1:14:14.100 --> 1:14:14.430

Informe Contraloría

¿Cuál?

1:14:14.440 --> 1:14:15.700

Informe Contraloría

¿Cuál es tu tu usuario?

1:14:18.340 --> 1:14:18.740

kike

He Giraldo.

1:14:20.240 --> 1:14:20.460

Informe Contraloría

Ajá.

1:14:24.320 --> 1:14:27.30

Informe Contraloría

Estoy aquí, colocamos técnico.

1:14:30.590 --> 1:14:33.540

Informe Contraloría

¿Contiene o amor le quieres?

1:14:36.170 --> 1:14:37.230

Informe Contraloría

Y amo aquí, Giraldo.

1:14:40.430 --> 1:14:40.980

Informe Contraloría

Enrique Giraldo.

1:14:43.770 --> 1:14:44.320

kike

Enrique Giraldo.

1:14:45.340 --> 1:14:45.860

Informe Contraloría

Listo.

1:14:45.910 --> 1:14:47.970

Informe Contraloría

Entonces yo le digo aquí que busque.

1:14:50.40 --> 1:14:53.800

Informe Contraloría

¿Y Enrique tiene, Fíjate que no le he colocado fecha y ya tiene 1, cierto?

1:14:56.480 --> 1:15:2.960

Informe Contraloría

Ahora bien, yo sé que si le coloco la fecha y en la fecha sería la fecha de apertura.

1:15:4.880 --> 1:15:5.530

Informe Contraloría

¿Eh?

1:15:5.540 --> 1:15:9.540

Informe Contraloría

¿Después, cuando es tu fecha de corte, cuándo tuviste contrato?

1:15:10.740 --> 1:15:11.490

kike

¿Yo 15?

1:15:12.650 --> 1:15:18.740

Informe Contraloría

OK, entonces aquí busco el 15 de mayo de de las desde la 1:00 de la mañana.

1:15:21.60 --> 1:15:22.170

Informe Contraloría

Listo y le digo buscar.

1:15:25.710 --> 1:15:26.290

Informe Contraloría

Desde 15.

1:15:27.390 --> 1:15:27.480

kike

Sí.

1:15:29.890 --> 1:15:31.50

Informe Contraloría

Ah, bueno, que hay buscando aquí.

1:15:31.60 --> 1:15:32.800

Informe Contraloría

¿15 de mayo fue a futuro?

1:15:34.360 --> 1:15:35.260

Informe Contraloría

¿Entonces sería más bien?

1:15:34.370 --> 1:15:35.640

Soporte Aplicaciones

Tienes alto, tiene que ser atrás.

1:15:35.270 --> 1:15:35.860

Informe Contraloría

15 de abril.

1:15:36.480 --> 1:15:37.420

kike

Abrir así es.

1:15:40.280 --> 1:15:40.950

Informe Contraloría

Ese rar.

1:15:43.220 --> 1:15:48.890

Informe Contraloría

Entonces, ahí hay un caso, entonces así tendría que buscarlo tú.

1:15:48.930 --> 1:15:56.900

Informe Contraloría

Ahora, cuando se te cumpla 15 ya no sería el reporte reporte ahora sería agregarle y que la fecha es solución.

1:16:0.80 --> 1:16:1.600

Informe Contraloría

¿La fecha de solución?

1:16:4.60 --> 1:16:5.170

Informe Contraloría

Tenía que ser antes.

1:16:7.980 --> 1:16:17.120

Informe Contraloría

Especifica una fecha y entonces esa fecha de solución es el 15 de mayo, pero la hora vamos a tomarle.

1:16:18.860 --> 1:16:21.50

Informe Contraloría

Una de la mañana, oh.

1:16:23.920 --> 1:16:25.20

Soporte Aplicaciones

¿Oh, pues el 2 de mayo no?

1:16:23.770 --> 1:16:26.60

Informe Contraloría

O sea, voy de 15 a 15 Ah.

1:16:27.30 --> 1:16:28.740

Soporte Aplicaciones

No puede ser 2 de mayo, que va a ser Soporte.

1:16:29.820 --> 1:16:42.640

Informe Contraloría

No, no, no, él va a presentar Soporte de su primer mes y él va desde 14 desde 15 de abril hasta el 14 de mayo, donde la que el 14 de mayo, pero la hora.

1:16:41.920 --> 1:16:46.370

Soporte Aplicaciones

OK, pero él está el creo que él sí le entendí a Enrique.

1:16:46.380 --> 1:16:49.420

Soporte Aplicaciones

¿Está preguntando por 1 qué hizo él que no están dentro de nada?

1:16:53.840 --> 1:16:54.190

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:16:56.230 --> 1:16:56.440

Soporte Aplicaciones

Mhm.

1:16:59.30 --> 1:16:59.320

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:16:50.40 --> 1:17:4.970

Informe Contraloría

No está acto así, allá voy el acta, momento aquí tiene 1 y el Imprimiría este ya toda la página en horizontal, listo, lo guarda, está.

1:17:7.720 --> 1:17:12.740

Informe Contraloría

Eh, porque estamos hablando de que ya está 15 de mayo, hay otros más y le va a salir.

1:17:13.930 --> 1:17:17.820

Soporte Aplicaciones

Exacto, aunque para ejemplo, todavía tiene tiempo de crearlo.

1:17:15.300 --> 1:17:24.920

Informe Contraloría

Ya aquí todavía tiene tiempo, todavía tiene tiempo, pero además de eso tiene que hacer un documento aparte de donde hizo unas actividades que no están aquí.

1:17:27.270 --> 1:17:28.30

Informe Contraloría

Sí, me hago entender.

1:17:30.0 --> 1:17:30.640

Soporte Aplicaciones

Sí, exacto.

1:17:30.230 --> 1:17:31.990

Informe Contraloría

¿O sea, además de esto?

1:17:31.90 --> 1:17:32.470

kike

Sí, sí, sí.

1:17:32.700 --> 1:17:34.350

Soporte Aplicaciones

Pero pero siempre dejame.

1:17:32.900 --> 1:17:38.550

kike

Enseñé el Acta, actividad que presenta 1 para la cuenta y presenta en Soporte también que se acaba de Sao.

1:17:39.170 --> 1:17:47.930

Informe Contraloría

Exacto, tú presentas este desahogo con las actividades que ella tiene registrada y también tiene que hacer un reporte de lo que tu hiciste cuando no tenía usuarios aún.

1:17:48.320 --> 1:17:48.590

kike

Like.

1:17:48.660 --> 1:17:51.930

kike

Y entonces exactamente lo reportó en la actividad de listo ya entendí bien.

1:17:52.850 --> 1:17:53.600

Informe Contraloría

Claro, vale.

1:17:54.440 --> 1:17:54.550

kike

Bien.

1:17:57.380 --> 1:17:59.0

Soporte Aplicaciones

Ah OKOK, porque él no tiene.

1:17:59.810 --> 1:18:0.880

Informe Contraloría

Sí, porque no tenía tal.

1:18:0.890 --> 1:18:2.240

Informe Contraloría

Me subió caso y no tenía.

1:17:59.50 --> 1:18:3.920

Soporte Aplicaciones

Él no tiene usuario, o sea, no podemos hacer 1, no puede crear 1 donde no tenía usuario.

1:18:11.430 --> 1:18:11.950

Informe Contraloría

Exacto.

1:18:4.180 --> 1:18:18.350

Soporte Aplicaciones

Prestamente acuerdo pensé que el ejemplo era en que la que tenía su usuario, él no había, reiteró el caso, pero sí en este, en este orden de ideas, sí vale la pena aclarar que si no tienes usuario, pues pues ningún momento ni por ningún motivo.

1:18:18.360 --> 1:18:24.90

Soporte Aplicaciones

Tienes que porque tener un Soporte creado en esa fecha que claro, claro, gracias cifra.

1:18:24.600 --> 1:18:33.790

Informe Contraloría

Claro, lo que sí hay que tener en cuenta es que lo que hayas hecho tiene que ser coherente a la fecha de solicitud de registro, o sea la fecha de inicio.

1:18:34.980 --> 1:18:35.280

Soporte Aplicaciones

Claro.

1:18:34.730 --> 1:18:41.550

Informe Contraloría

Si tú hiciste un caso 12 de abril, no le ponga fecha 12 y ponle fecha 15.

1:18:42.210 --> 1:18:43.780

Soporte Aplicaciones

Exacto, sí, porque no aplica.

1:18:44.500 --> 1:18:45.20

Informe Contraloría

Exacto.

1:18:44.300 --> 1:18:46.120

Soporte Aplicaciones

Ahí estamos hablando que está fuera de contrato.

1:18:54.380 --> 1:18:54.630

Soporte Aplicaciones

Claro.

1:18:47.420 --> 1:18:55.980

Informe Contraloría

Ya es muy probable que lo haya hecho antes, pero todo lo que hayas hecho tiene que hacerlo con fecha después de 15 en mismo 15 o después de 15.

1:18:58.280 --> 1:18:59.300

Soporte Aplicaciones

Yo no te la hechas para atrás.

1:18:59.60 --> 1:19:0.680

Karol Bustamante peña

Ah, siempre Silfredo.

1:19:3.340 --> 1:19:3.450

Informe Contraloría

Sí.

1:19:4.310 --> 1:19:4.960

Soporte Aplicaciones

Adelante, claro.

1:19:4.590 --> 1:19:11.590

Karol Bustamante peña

Bueno, algo que hago, algo me pasó a mí, lo que pasa es que yo firme también, creo que como mi amigo Quique el 22 de mayo.

1:19:12.510 --> 1:19:15.30

Informe Contraloría

Ajá de abril.

1:19:12.980 --> 1:19:15.50

Karol Bustamante peña

Si de mayo de mayo de que no, de marzo, perdón.

1:19:19.780 --> 1:19:20.40

Informe Contraloría

Ajá.

1:19:15.450 --> 1:19:22.730

Karol Bustamante peña

Y entonces es de marzo de marzo, vive el 22 de marzo contrato, pero el el revés me salió el 15 de abril que hice yo.

1:19:22.770 --> 1:19:36.920

Karol Bustamante peña

¿Yo me fui desde el 5 de abril, empecé a trabajar y entonces Miriam me daba caso y esas cosas como bueno, lo que tú me estás diciendo, lo que te he entendido, que tengo que poner todos los casos que dice en ese tiempo, ponerlo después de 15 de abril, que es mi RB, cierto?

1:19:37.940 --> 1:19:38.290

Soporte Aplicaciones

Así es.

1:19:37.780 --> 1:19:42.130

Informe Contraloría

Exactamente, o sea, es un trabajo que ya hiciste, pero lo vas a relacionar.

1:19:43.470 --> 1:19:43.710

Soporte Aplicaciones

Claro.

1:19:43.150 --> 1:19:48.410

Informe Contraloría

Pero la fecha, la fecha es después de a partir del RPO.

1:19:48.420 --> 1:19:50.420

Informe Contraloría

Sea, no le voy a poner fecha antes del RP.

1:19:53.700 --> 1:20:1.480

Informe Contraloría

Está ahí, colocas todas tus actividades que la hiciste con con una fecha posterior, aunque se hizo antes, pero el para que todo sea coherente.

1:20:2.130 --> 1:20:3.450

Soporte Aplicaciones

Exacto, entra en el informe.

1:20:6.340 --> 1:20:8.110

Informe Contraloría

Que después vamos a tener problemas con Contraloría.

1:20:10.600 --> 1:20:12.350

Soporte Aplicaciones

Y aquí tenemos un veedor, así que.

1:20:13.140 --> 1:20:14.410

Informe Contraloría

Ja.

1:20:16.830 --> 1:20:17.430

wilson Henríquez coneo
Compañero.

1:20:16.860 --> 1:20:17.450

Soporte Aplicaciones
Listo, señor.

1:20:17.600 --> 1:20:17.980

beyker
Señores.

1:20:17.460 --> 1:20:19.950

Soporte Aplicaciones
Entonces, finalizamos con ese caso.

1:20:25.500 --> 1:20:25.990

Soporte Aplicaciones
Dile guiso.

1:20:21.740 --> 1:20:28.780

wilson Henríquez coneo
¿Disculpe, disculpe la molestia, Eh, yo soy nuevo, cómo sería para?

1:20:31.440 --> 1:20:33.370

wilson Henríquez coneo
Para ingresar yo al Sao.

1:20:35.920 --> 1:20:36.380

Informe Contraloría
Va a ingresar.

1:20:35.950 --> 1:20:42.390

wilson Henríquez coneo
Porque como sí está, no tengo todavía el usuario quien me creamy el usuario.

1:20:44.500 --> 1:20:45.620

Soporte Aplicaciones
Yo logramos nosotros.

1:20:46.380 --> 1:20:52.20

Informe Contraloría
Bueno, y por mí fuera, o creamos enseguida, pero no sé que qué hacemos.

1:20:53.310 --> 1:20:56.20

Soporte Aplicaciones
¿No lo creemos, lo creemos, no?

1:20:52.30 --> 1:20:57.150

Informe Contraloría

José Bueno, el el deber ser y el deber ser es el formato de solicitud.

1:20:57.160 --> 1:21:3.80

Informe Contraloría

Hace eso tal cosa, pero siendo nosotros mismos la Mesa de ayuda, yo puedo creerlo enseguida.

1:21:4.60 --> 1:21:8.880

Soporte Aplicaciones

O Wilson, pero yo creo que ya tu tienes el usuario, porque nosotros hicimos la de pronto, no te lo hemos entregado.

1:21:8.890 --> 1:21:12.240

Soporte Aplicaciones

Nosotros hicimos la y la comes.

1:21:12.250 --> 1:21:12.540

Soporte Aplicaciones

¿Qué?

1:21:12.770 --> 1:21:20.340

Soporte Aplicaciones

La creación de sus usuarios, tú estás allí, estaría revisar a ver si se encuentra allí.

1:21:28.260 --> 1:21:28.450

Bilmaira Caraballo

No.

1:21:23.370 --> 1:21:31.470

Soporte Aplicaciones

Porque de pronto es que no sé si te ha llegado el correo, pero ya todos los muchachos tienen usuario, y nosotros recopilamos todos los datos de cada 1 de los ingenieros y se crearon los usuarios.

1:21:33.270 --> 1:21:35.350

Bilmaira Caraballo

Señor José, me disculpa un momentico.

1:21:36.580 --> 1:21:36.920

Soporte Aplicaciones

Claro.

1:21:38.320 --> 1:21:47.470

Bilmaira Caraballo

El señor Wilson yo no lo en la red, se acuerdas que yo hice una relación con los nombres, Correos, Cédula y el a mi no me aparece en la lista.

1:21:47.480 --> 1:21:52.750

Bilmaira Caraballo

Parecemos casi todos los que estamos conectados, pero él aquí no me aparece el nombre del señor Wilson.

1:21:53.600 --> 1:21:57.730

Soporte Aplicaciones

¿Bueno, OK Wilson, entonces, qué hacemos para para nosotros?

1:21:57.740 --> 1:21:59.60

Soporte Aplicaciones

¿Avanzar acá, Eh?

1:22:0.70 --> 1:22:2.40

Soporte Aplicaciones

Envíame los datos por aquí, por el Whatsapp.

1:22:3.430 --> 1:22:4.190

Soporte Aplicaciones

Nosotros entonces.

1:22:6.170 --> 1:22:6.780

Soporte Aplicaciones

¿Eh?

1:22:6.760 --> 1:22:7.80

Informe Contraloría

Exacto.

1:22:6.450 --> 1:22:7.320

wilson Henríquez coneo

¿OK?

1:22:6.790 --> 1:22:11.600

Soporte Aplicaciones

Mandárselos a Bawin para que te hagas tu usuario de dominio YY quedamos el usuario acá en en South.

1:22:14.690 --> 1:22:20.430

wilson Henríquez coneo

OK, que sería correo electrónico, nombre completo, número de Cédula y número de teléfono.

1:22:22.500 --> 1:22:23.110

Informe Contraloría

Es así, es.

1:22:24.750 --> 1:22:25.80

wilson Henríquez coneo

Ale.

1:22:21.960 --> 1:22:27.110

Soporte Aplicaciones

Sí, mándame esos datos y a nosotros procedimos entonces AA crear.

1:22:26.420 --> 1:22:27.310

Kevin Cuello

Sí, pero una preguntita.

1:22:28.110 --> 1:22:28.360

Informe Contraloría

¿Dígame?

1:22:28.230 --> 1:22:28.520

wilson Henríquez coneo

Comando.

1:22:30.400 --> 1:22:33.90

Kevin Cuello

Siempre mire 1, le estaba prestándole apoyo.

1:22:35.830 --> 1:22:36.40

Informe Contraloría

Ajá.

1:22:33.100 --> 1:22:38.300

Kevin Cuello

AA Talento Humano con lo del software se de mi primera chamba.

1:22:39.80 --> 1:22:39.300

Informe Contraloría

Ajá.

1:22:40.520 --> 1:22:57.710

Kevin Cuello

¿Bueno ya 1, pues la primer requerimiento fue hecho por el mismo jefe que nos dijo que nos acercáramos allá 1 ya hice ese caso 1 lo cerró en Sao, pero ahora Marlon es de Talento Humano, nos pidió el favor nuevamente para para ayudarlo en la activación de los usuarios?

1:22:58.210 --> 1:23:2.440

Kevin Cuello

¿Ahí, ahora, cuando creamos el caso 1, mismo puede crear el caso cierto en Zaragoza?

1:23:3.480 --> 1:23:3.780

Soporte Aplicaciones

Que.

1:23:2.480 --> 1:23:6.30

Informe Contraloría

Sí, claro, vamos, vamos, vamos.

1:23:4.40 --> 1:23:8.550

Kevin Cuello

Bueno, le ponemos que que no lo asignó quien EN mismo Marlon o Talento Humano.

1:23:9.500 --> 1:23:12.380

Informe Contraloría

El el Solicitud, por ejemplo, voy a.

1:23:14.500 --> 1:23:16.120

Informe Contraloría

Voy aquí a incidencia.

1:23:18.150 --> 1:23:23.800

Informe Contraloría

Entonces voy a quitar aquí lo lo filtro, aquí, le coloco el Estado.

1:23:25.20 --> 1:23:26.710

Informe Contraloría

¿Eh?

1:23:26.720 --> 1:23:29.580

Informe Contraloría

¿Sin resolver, listo?

1:23:29.980 --> 1:23:32.100

Informe Contraloría

Ahora bien, yo creo una incidencia.

1:23:34.470 --> 1:23:40.450

Informe Contraloría

¿Y la ojo con la fecha, si si ya te tocaría, si vas a crear caso, te tocaría ya para mayo, oíste?

1:23:53.190 --> 1:23:53.460

Soporte Aplicaciones

Claro.

1:23:42.780 --> 1:23:55.190

Informe Contraloría

¿Y entonces el el no, o sea, no, no es una incidencia, sino un requerimiento porque te está pidiendo ayuda como para o sea la plataforma funciona, cierto?

1:23:57.140 --> 1:23:57.790

Kevin Cuello

Sí, claro sí.

1:23:58.70 --> 1:23:58.990

Soporte Aplicaciones

Ahorita pidiendo una acción.

1:23:57.110 --> 1:24:11.670

Informe Contraloría

La plataforma funciona el detalle está pidiendo ayuda para para para sacar unos reportes, entonces sería un requerimiento y aquí es lo que quería ver, no sé si está la la jamba.

1:24:14.360 --> 1:24:15.530

Soporte Aplicaciones

O sea categoría, creo que no está ahí.

1:24:14.520 --> 1:24:21.420

Informe Contraloría

Ya entonces, ya entonces, como no está la categoría, Eh, tengo que agregarla.

1:24:23.490 --> 1:24:24.490

Informe Contraloría

Y entonces aquí voy a colocar.

1:24:21.750 --> 1:24:26.510

Ernesto Cueto

O para ti, y pues así está brava encontrar en categoría mi primera chamba.

1:24:27.650 --> 1:24:41.990

Informe Contraloría

Ja, mi primera chamba oye y entonces debajo de quién lo voy a colocar con como eso es un software, yo lo voy a colocar debajo de.

1:24:44.690 --> 1:24:48.460

Informe Contraloría

Debajo de Software, sí Soporte software.

1:24:51.170 --> 1:24:52.620

Informe Contraloría

Y le digo por acá.

1:24:54.420 --> 1:24:54.840

Informe Contraloría

Agregar.

1:24:57.560 --> 1:25:4.720

Informe Contraloría

Listo, entonces cierro y cuando me voy aquí a categorías y busco ahora chamba y aparece mi primera chamba.

1:25:7.380 --> 1:25:10.90

Informe Contraloría

Listo, eso aquí en tu nombre es.

1:25:12.120 --> 1:25:12.410

Soporte Aplicaciones

Gaby.

1:25:12.640 --> 1:25:13.360

Kevin Cuello

Kevin cuello.

1:25:14.180 --> 1:25:15.350

Informe Contraloría

Ese aparece aquí Kevin.

1:25:18.50 --> 1:25:18.800

Informe Contraloría

Kevin David.

1:25:21.370 --> 1:25:21.430

Kevin Cuello

Sí.

1:25:22.690 --> 1:25:26.500

Informe Contraloría

¿Listo, ahí está Kevin, Eh?

1:25:26.570 --> 1:25:27.290

Informe Contraloría

Ah, no, no, no.

1:25:27.330 --> 1:25:31.260

Informe Contraloría

¿El solicitante es es solicitante, es cómo es que se llama este señor?

1:25:32.700 --> 1:25:33.210

Kevin Cuello

Tomarlo.

1:25:31.10 --> 1:25:33.660

Bilmaira Caraballo

¿Sale, Ah no, quien lo pide?

1:25:33.250 --> 1:25:33.670

Informe Contraloría

Marlon.

1:25:35.50 --> 1:25:36.230

Kevin Cuello

Malos Matute creo que sea.

1:25:37.420 --> 1:25:42.70

Informe Contraloría

Bueno, Matute, malos Andres Matute, yances listo.

1:25:42.80 --> 1:25:43.490

Informe Contraloría

Eso para que llegue el correo a marlo.

1:25:44.430 --> 1:25:48.740

Informe Contraloría

Y aquí sí, colocamos a Kevin, que es la persona que va a resolver.

1:25:51.750 --> 1:25:57.480

Informe Contraloría

Listo, entonces ahí tenemos a Kevin ubicación, Talento Humano.

1:25:59.0 --> 1:26:3.150

Informe Contraloría

Bueno, Fíjate aquí clasificar hoy en aduana Talento Humano y ahora Talento Humano está allá en Bang.

1:26:3.580 --> 1:26:4.600

Informe Contraloría

Esto hay que corregirlo.

1:26:6.0 --> 1:26:7.160

Soporte Aplicaciones

Sí, tenemos que corregir eso.

1:26:8.460 --> 1:26:9.660

Soporte Aplicaciones

Todas las dependencias se mudaron.

1:26:8.910 --> 1:26:12.830

Informe Contraloría

Y exacto de título que colocamos de título.

1:26:12.840 --> 1:26:15.90

Informe Contraloría

¿Vamos a colocar, Eh?

1:26:16.870 --> 1:26:17.290

Bilmaira Caraballo

Sí, primero.

1:26:16.710 --> 1:26:19.50

Informe Contraloría

Ayuda, sí, bien.

1:26:20.30 --> 1:26:21.720

Ernesto Cueto

Ayuda ayuda con mi primera llama.

1:26:22.920 --> 1:26:24.590

Soporte Aplicaciones

Ayuda en la gestión de la primera llama.

1:26:26.510 --> 1:26:27.500

Karol Bustamante peña

¿Hey, cuento cuáles?

1:26:25.890 --> 1:26:27.540

Informe Contraloría

Ayuda en Ayuda en.

1:26:26.730 --> 1:26:27.760

Kevin Cuello

¿Y qué estás escuchando?

1:26:27.510 --> 1:26:28.770

Karol Bustamante peña

¿Basile con el trabajo?

1:26:27.770 --> 1:26:28.840

Kevin Cuello

A acuerdo que.

1:26:29.870 --> 1:26:31.210

Informe Contraloría

En general, reporte.

1:26:30.250 --> 1:26:34.750

wilson Henríquez coneo

Ayuda de cerrar, de de creación de usuario de mi primera Cámara.

1:26:35.940 --> 1:26:36.350

Informe Contraloría

¿OK?

1:26:33.40 --> 1:26:37.600

Soporte Aplicaciones

O sea, o sea, que que bien desde que entró ya está en primera chamba.

1:26:39.540 --> 1:26:41.820

Informe Contraloría

¿O vamos a colocar aquí Ayuda en la plataforma?

1:26:44.670 --> 1:26:44.930

Soporte Aplicaciones

Mejor.

1:26:44.950 --> 1:26:51.580

Informe Contraloría

Ya entonces en Ayuda en la plataforma para crear usuarios.

1:26:52.670 --> 1:26:54.470

Bilmaira Caraballo

¿Ahora que hablen esos hombres, entonces?

1:26:58.580 --> 1:26:59.450

Ernesto Cueto

¿O sí?

1:26:56.410 --> 1:26:59.530

Informe Contraloría

Usuarios y le digo aquí agregar.

1:26:59.460 --> 1:27:5.620

Ernesto Cueto

Freno es para crear es para Ah es para activarlo no es porque yo están creados, los que están en activo ya.

1:27:5.940 --> 1:27:7.330

Informe Contraloría

¿OK activar?

1:27:9.660 --> 1:27:12.940

Informe Contraloría

Ayuda la plataforma esta activar usuario listo.

1:27:15.950 --> 1:27:17.290

Informe Contraloría

Y se fue.

1:27:19.900 --> 1:27:22.860

wilson Henríquez coneo

Y la fecha ahí no se agrega fecha cierto, solamente así.

1:27:28.710 --> 1:27:31.370

Soporte Aplicaciones

Y arranca la atendió bueno.

1:27:32.60 --> 1:27:32.380

wilson Henríquez coneo

¿OK?

1:27:36.180 --> 1:27:38.820

Soporte Aplicaciones

Sí, eso es importante porque la fecha es la que tenemos que agregar.

1:27:36.230 --> 1:27:41.310

Informe Contraloría

Entonces, cuando nos vamos a ir incidencia ya está aquí la la incidencia creada.

1:27:42.380 --> 1:27:43.650

Informe Contraloría

¿Qué solicitante es malo?

1:27:43.660 --> 1:27:45.560

Informe Contraloría

Andres Matute y se le asignó a Kevin.

1:27:53.350 --> 1:27:58.60

Soporte Aplicaciones

¿Listo, señores, completamos con eso lo que sabes?

1:27:59.990 --> 1:28:0.350

Soporte Aplicaciones

¿Le oyó?

1:28:0.360 --> 1:28:0.640

Soporte Aplicaciones

Pues no sé.

1:28:4.280 --> 1:28:4.880

Soporte Aplicaciones

Sí, exacto.

1:28:0.500 --> 1:28:12.270

Informe Contraloría

La cual cualquier otra duda, me me me dicen YY con gusto, ya sea 1 es más y no un un GLPI, no sé quién quiera seguir.

1:28:12.280 --> 1:28:15.590

Informe Contraloría

¿Sé quién quiera seguir, EH?

1:28:15.600 --> 1:28:18.940

Informe Contraloría

Viendo de lo que es, el LPI puede buscar un manual.

1:28:21.600 --> 1:28:25.740

Informe Contraloría

Un manual de GLPI que prácticamente es lo mismo que.

1:28:23.880 --> 1:28:26.670

Soporte Aplicaciones

Isabel significa soporte y apoyo a usuarios del sistema.

1:28:27.940 --> 1:28:28.310

Informe Contraloría

Así es.

1:28:29.530 --> 1:28:30.500

Soporte Aplicaciones

Pues si de pronto.

1:28:30.950 --> 1:28:31.170

Soporte Aplicaciones

1.

1:28:31.180 --> 1:28:35.960

Soporte Aplicaciones

Siempre escucha Sao el soporte y apoyo a usuarios del sistema.

1:28:39.960 --> 1:28:48.400

Informe Contraloría

Ya y de pronto, que quiera profundizar tal cosa, entonces cualquier manual de LPI le sirve como CREA caso, como cerrarlo, etcétera, etcétera.

1:28:53.960 --> 1:29:3.730

Informe Contraloría

Ya aquí tenemos un manual de uso que Quito una Facultad de ingeniería de bueno Humano, es bastante extenso, pero.

1:29:6.550 --> 1:29:6.980

Informe Contraloría

¿Eh?

1:29:6.220 --> 1:29:8.230

Soporte Aplicaciones

Que vale la pena cuando te tenga tiempo pueblo.

1:29:9.150 --> 1:29:12.650

Informe Contraloría

¿O sí podemos, nosotros hace 1, Eh?

1:29:12.660 --> 1:29:19.310

Informe Contraloría

Parecido para decir no clonarlo YY hacer el manual de usuario de Saúl.

1:29:20.740 --> 1:29:22.170

Soporte Aplicaciones

Exacto, yo creo por ahí.

1:29:22.180 --> 1:29:29.810

Soporte Aplicaciones

Hay algunas recopilaciones, tendríamos que buscar la paz para sentarlo y hacerlo, porque lo más probable es que más adelante venga otra vez.

1:29:30.130 --> 1:29:33.550

Soporte Aplicaciones

Algunas capacitaciones, como las que hemos hecho para algunos usuarios nuevos.

1:29:35.980 --> 1:29:36.500

Soporte Aplicaciones

¿Entonces?

1:29:38.670 --> 1:29:55.720

Soporte Aplicaciones

Cerramos el caso de SAU de acuerdo a los puntos que teníamos que trazar y teníamos que dilucidar y cualquier otra inquietud la la tendremos en otra reunión y ahí mismo le damos solución a, ha dicho quiero.

1:29:55.730 --> 1:29:59.780

andreina

Señor José, y Culpe Este quiero comentarle algo.

1:30:1.640 --> 1:30:1.950

Soporte Aplicaciones

Enter.

1:30:2.790 --> 1:30:9.510

andreina

Este quiero que que hable con el con el señor Eduardo para ver cuándo nos va a dar la capacitación de Sigob.

1:30:25.40 --> 1:30:25.510

andreina

Bueno, amor.

1:30:27.990 --> 1:30:35.490

Informe Contraloría

¿Bueno, en en caso de que en caso de que Eduardo no no, no, que era imposible, Eh, me me avisan y yo la yo la puedo dar?

1:30:38.0 --> 1:30:42.320

andreina

Pero vamos a programar la enseguida porque es desde la semana pasada me está diciendo que no.

1:30:42.330 --> 1:30:43.490

andreina

Mañana sí, mañana sí.

1:30:43.500 --> 1:30:47.680

andreina

Entonces, como a mí me asignaron Sigob, entonces yo necesito que él me capacite.

1:30:48.780 --> 1:30:49.250

Informe Contraloría

Dale, dale.

1:30:59.310 --> 1:31:0.990

Soporte Aplicaciones

¿Así, pero tú qué dices, sábado o domingo?

1:30:58.880 --> 1:31:2.570

andreina

Señor Silfredo, pero me gustaría que fuera con la patita enseguida.

1:31:3.780 --> 1:31:5.440

Soporte Aplicaciones

Por eso la hacemos sábado o domingo siempre.

1:31:7.70 --> 1:31:7.840

Informe Contraloría

Y no, no.

1:31:7.850 --> 1:31:9.720

Informe Contraloría

Yo no tengo conveniente.

1:31:10.80 --> 1:31:11.760

andreina

¿Ah, qué?

1:31:10.840 --> 1:31:15.770

Soporte Aplicaciones

Porque los días de semana a menos que podamos hacerlo un día de semana en la oficina.

1:31:18.570 --> 1:31:19.270

Informe Contraloría

¿Eh?

1:31:19.80 --> 1:31:21.180

Soporte Aplicaciones

Pero los días de semana siempre es un poco más difícil.

1:31:24.200 --> 1:31:27.620

Informe Contraloría

Sí, es que es que sigo prácticamente como como manejar un correo.

1:31:31.10 --> 1:31:31.820

Informe Contraloría

Sí, EH.

1:31:31.830 --> 1:31:34.130

Informe Contraloría

Eso podemos hacerlo ahí, en la oficina, un ratito.

1:31:35.910 --> 1:31:37.930

Soporte Aplicaciones

La hacemos el viernes, que después de almuerzo.

1:31:36.810 --> 1:31:42.700

Informe Contraloría

¿Ya, porque porque si la hacemos así un día como hoy, yo sé que ajá, Eh?

1:31:42.710 --> 1:31:44.230

Informe Contraloría

¿También difícil para ustedes?

1:31:44.240 --> 1:31:48.80

Informe Contraloría

Pues de una difícil para todos, pero es la única forma en que nosotros podamos avanzar.

1:31:49.110 --> 1:31:52.830

Informe Contraloría

Y la YY entrarían todo el que quiera entrar que quiera conocer Sigob.

1:31:56.910 --> 1:32:2.50

Soporte Aplicaciones

Podríamos hacerlo en la semana y hacemos un link para que esté pronto.

1:32:3.500 --> 1:32:4.40

Informe Contraloría

Exacto.

1:32:3.200 --> 1:32:15.640

Soporte Aplicaciones

Y pueden ingresar por el link y ahí lo hacemos con los que estamos en la mesa, ahí en la oficinita, en la sala de esa de Junta y trazamos en Lima a los demás, lo sé.

1:32:19.150 --> 1:32:19.690

Soporte Aplicaciones

¿O después de?

1:32:14.900 --> 1:32:21.10

Informe Contraloría

Claro que sí, pero que sea como de de 11 a algo que ya que si suena el teléfono, que siga sonando.

1:32:22.630 --> 1:32:25.710

Soporte Aplicaciones

Exacto, no sé si sé que la hora muestre fregado.

1:32:25.720 --> 1:32:27.640

Soporte Aplicaciones

Que 1 termine y 1 quiere que hace también un descanso.

1:32:28.740 --> 1:32:31.20

Soporte Aplicaciones

La podríamos hacer a las 11 ya cerrando para las dos.

1:32:32.670 --> 1:32:34.430

Soporte Aplicaciones

Bueno, pues haré amor, ya no sé qué le parece.

1:32:33.690 --> 1:32:39.890

Ernesto Cueto

¿Te pregunté, vamos con consúltelo con el compañero Breaker que no ha dicho nada en la reunión?

1:32:41.170 --> 1:32:43.180

Soporte Aplicaciones

Jejejeje, que vi que era hablo de que iglesia.

1:32:42.20 --> 1:32:45.730

Informe Contraloría

Ay que ver que ya y ver que eres piloso ya se conoce todo eso.

1:32:45.660 --> 1:32:48.550

beyker

Ya intervenido, lo que pasa es que ustedes no sé dónde estaba.

1:32:49.630 --> 1:32:52.330

Informe Contraloría

Ja, ja.

1:32:53.90 --> 1:32:54.280

beyker

Puesto Puerta puesto.

1:32:54.60 --> 1:32:56.60

Ernesto Cueto

Pañero, Toy de Super, estoy de

1:32:53.430 --> 1:32:56.630

Soporte Aplicaciones

Pues lo dejamos ahí, tentativo, lo dejamos tentativo para el viernes.

1:32:57.980 --> 1:32:58.300

beyker

Ajá.

1:32:58.170 --> 1:33:1.440

Ernesto Cueto

Estoy de supervisor general de la reunión, así que tengan cuidado.

1:33:1.830 --> 1:33:5.0

beyker

Ah, ja, Ah, bueno, ya estoy avisando.

1:33:4.240 --> 1:33:7.270

Soporte Aplicaciones

Me lo dejamos tentativo para el viernes a las 11, finalizando para las dos.

1:33:8.0 --> 1:33:8.420

Informe Contraloría

Claro que sí.

1:33:9.790 --> 1:33:10.540

beyker

Espera la reunión.

1:33:7.960 --> 1:33:10.550

Soporte Aplicaciones

Me parece OK ahí.

1:33:10.550 --> 1:33:11.970

beyker

Yo estaré ahí pendiente para entrar.

1:33:12.240 --> 1:33:13.840

Kevin Cuello

¿Hola, habla hoy es festivo?

1:33:15.510 --> 1:33:16.110

Soporte Aplicaciones

Listo.

1:33:16.540 --> 1:33:18.550

Soporte Aplicaciones

Entonces pasamos aquí a.

1:33:23.440 --> 1:33:23.590

Informe Contraloría

Ya.

1:33:20.450 --> 1:33:26.780

Soporte Aplicaciones

Siempre si quiere, por favor, para que dejes de se come, que y pasamos a los puntos que vienen.

1:33:26.790 --> 1:33:31.490

Soporte Aplicaciones

Son bastante ya flash, no tienen mayor cosa.

1:33:32.630 --> 1:33:36.660

Soporte Aplicaciones

Que determinen mucho tiempo entonces.

1:33:44.900 --> 1:33:45.590

Soporte Aplicaciones

Estamos en este.

1:33:48.870 --> 1:33:49.610

beyker

Agosto 13.

1:33:48.530 --> 1:33:55.690

Soporte Aplicaciones

La pasamos este dato, lo Informe ya te lo pasamos y el informe de chat Bots es un tema que.

1:33:57.680 --> 1:34:28.850

Soporte Aplicaciones

Con Jesús y con Mayra lo estaremos pensando porque no es tan fácil como como en el sauz que nosotros en el sauna hacemos una exportación, inmediatamente se va a hacer, este es un tema en el cual tenemos que hacer la selección de todas las conversaciones y copiarlas en el cel para poderlas entonces para parametrizar las y sacar ahí lo los filtros, yo tener el número de llamadas y conversaciones que se realizaron en la plataforma.

1:34:32.270 --> 1:34:35.990

Soporte Aplicaciones

El conocimiento de plataforma vidrio bueno, aquí ahora el ingeniero.

1:34:38.100 --> 1:34:40.350

Soporte Aplicaciones

Jesus se queda con nosotros, es Soporte.

1:34:42.460 --> 1:34:47.630

Soporte Aplicaciones

Para comentar sobre el nivel dos, que el nivel 1 Soporte TI nivel 1 que hay que viene manejando ahora mismo.

1:34:47.640 --> 1:34:57.290

Soporte Aplicaciones

Mismo andreína que la la que se conecta con los usuarios, y cuando escalan hacia hacia ella, ella le presta el servicio.

1:34:59.90 --> 1:35:4.350

Soporte Aplicaciones

¿Así, en el caso e inmediatamente a quién se lo asigne en este caso?

1:35:4.360 --> 1:35:5.460

Soporte Aplicaciones

A cualquiera de los ingenieros.

1:35:7.500 --> 1:35:13.310

Soporte Aplicaciones

Ella transfiere esa esa llamada o ese chat a Soporte nivel dos.

1:35:13.760 --> 1:35:18.240

Soporte Aplicaciones

Este Soporte nivel dos, el que no va a explicar ahora Jesus.

1:35:20.550 --> 1:35:22.310

Soporte Aplicaciones

Es donde está contemplado cada 1.

1:35:24.340 --> 1:35:25.10

Soporte Aplicaciones

De nosotros.

1:35:27.150 --> 1:35:32.920

Soporte Aplicaciones

Y esta opción de vidrio no es más, sino sabemos que Soporte de TI que es.

1:35:33.240 --> 1:35:50.950

Soporte Aplicaciones

Mira tiene una comunicación con el usuario y le va diciendo todo lo que debe hacer si no lo he entendido a través de Chambord y le confirma que nos va que le va a asignar un técnico y que nosotros va a un ingeniero y se por la palabra ingeniero.

1:35:50.960 --> 1:35:56.340

Soporte Aplicaciones

Le van haciendo ingeniero y nosotros vamos a llegar a resolverle el inconveniente.

1:35:57.420 --> 1:36:12.630

Soporte Aplicaciones

Cuando ya traslada ese esa, esa esa conversación a Soporte nivel dos, eso quiere decir que nos va a llegar al buzón de nosotros y nosotros el que en el momento tiene asignado el caso sea Jose barrio.

1:36:12.710 --> 1:36:21.140

Soporte Aplicaciones

Sea, en estos cuentos se ha Silfredo y en el momento él no puede ir porque está terminando un un Soporte.

1:36:22.600 --> 1:36:46.710

Soporte Aplicaciones

Esta opción de vidrio y le va a permitir comunicarse, retomar esa conversación con el usuario y decirle, mira nosotros o mi nombre es José Antonio Barrios, se me asignó tu caso con mucho gusto estaré allá dentro de tantos minutos para que el usuario tenga conocimiento de que nuestra compañera mi Mayra pasó hacia nosotros y nosotros estamos dando el tiempo en el cual vamos a llegar.

1:36:47.900 --> 1:37:4.190

Soporte Aplicaciones

Esto lo hizo con jefe, con la intención de que mucha gente, cuando hace la solicitud, que después ya es transferida desde desde Eva 1 a Soporte nivel dos, no tiene respuesta, se desespera otra vez, se comunica con la Mesa y la mesa otra vez entra en comunicación con ella para decirle lo que debimos haber hecho nosotros.

1:37:4.200 --> 1:37:6.110

Soporte Aplicaciones

Entonces nosotros ya tenemos un usuario en vidrio.

1:37:7.250 --> 1:37:12.340

Soporte Aplicaciones

Que prácticamente le estamos diciendo a ese a ese usuario final.

1:37:12.470 --> 1:37:29.10

Soporte Aplicaciones

Nosotros vamos a llegar en tanto tiempo, ahora mismo estoy en esto de vuelta al tiempo o si de pronto nosotros, como ya tenemos más conocimiento de los temas relacionados con los Soporte, es posible que puedas darle solución a través del mismo chat.

1:37:29.440 --> 1:37:34.210

Soporte Aplicaciones

¿Ah, pero es que usted lo que tiene es es el problema por el usuario tenga su usuario?

1:37:34.270 --> 1:37:37.620

Soporte Aplicaciones

Gente métalo así al listo ya pude.

1:37:37.660 --> 1:37:41.260

Soporte Aplicaciones

¿No es necesariamente, o sea, no fue necesario, ni siquiera, y dónde?

1:37:41.270 --> 1:37:41.820

Soporte Aplicaciones

¿Dónde?

1:37:42.20 --> 1:37:59.520

Soporte Aplicaciones

Dónde el cliente, o sea, donde el usuario y pudimos resolver ese tema a través de la misma

plataforma a nivel dos, esto no es más, sino un chat escalado hacia nosotros como como ingenieros técnicos, para Soporte y para hablar con ese usuario para confirmarle la hora.

1:38:1.100 --> 1:38:4.360

Soporte Aplicaciones

El tiempo que no, que que no tomaría en llegar allá.

1:38:4.970 --> 1:38:13.660

Soporte Aplicaciones

Y si lo cogió, ya fuera un horario de decirle mañana a primera hora estamos allá y si es un caso de suma urgencia, como los casos que están establecidos también allí en.

1:38:15.500 --> 1:38:34.30

Soporte Aplicaciones

En en los niveles de servicio que de de alcaldía, nosotros quizás de pronto no vamos ni siquiera a tomar el chat, sino que nos vamos a dirigir, pero puede haber una eventualidad en que estemos tan apretados que podemos contestarle ahí ya vamos para allá, para que el tampoco vaya para el jefe de sí.

1:38:34.40 --> 1:38:41.710

Soporte Aplicaciones

Mira, pedí un servicio por la mesa y ni siquiera me han atendido y acá en el despacho, entonces ese ese usuario.

1:38:43.770 --> 1:38:44.880

Soporte Aplicaciones

Soporte nivel dos.

1:38:45.250 --> 1:38:52.410

Soporte Aplicaciones

Hace referencia a nosotros y el Soporte nivel 3, que también es otra capacitación hacia Eduardo, Penny y.

1:38:54.360 --> 1:38:58.780

Soporte Aplicaciones

Y Claudia entrarían a hacer lo mismo.

1:38:59.90 --> 1:39:0.870

Soporte Aplicaciones

Te estoy comentando que debemos hacer nosotros.

1:39:2.810 --> 1:39:4.180

Soporte Aplicaciones

Entonces eso te doy la palabra.

1:39:7.140 --> 1:39:9.300

Soporte Aplicaciones

Para los para nosotros que estamos acá.

1:39:10.460 --> 1:39:13.230

Soporte Aplicaciones

En cuanto al nivel dos bolbitis.

1:39:14.250 --> 1:39:17.680

Desarrollador

Sí, claro, José Dame un momento y busco el Mouse.

1:39:21.310 --> 1:39:25.30

Desarrollador

1001 segundito nada más, si logran escucharme bien.

1:39:28.930 --> 1:39:29.590

Informe Contraloría

¿Afirmativo?

1:39:30.990 --> 1:39:34.330

Desarrollador

OKOKOK unos segunditos aquí está buscando.

1:39:39.880 --> 1:39:44.980

Bilmaira Caraballo

¿Halo the John Cifre, señor, José, puedo puedo decir Alguito?

1:39:50.240 --> 1:39:50.520

Informe Contraloría

¿Y que?

1:39:52.800 --> 1:40:5.380

Bilmaira Caraballo

¿Bueno, vea este señor José, yo no sé qué, qué de pronto posibilidad haya, de que los ingenieros todos conozcan a Eva, o sea el chabon, para que por lo menos a ellos donde esté, le lleguen a preguntar, y cómo hago yo para un requerimiento?

1:40:5.390 --> 1:40:7.650

Bilmaira Caraballo

Y a ellos sepan como que el link.

1:40:10.500 --> 1:40:10.680

Soporte Aplicaciones

O sea.

1:40:12.500 --> 1:40:12.930

Soporte Aplicaciones

Perfecto.

1:40:7.660 --> 1:40:19.680

Bilmaira Caraballo

No sé si si eso se podría hacer para que ellos le lo manden a Eva, para que yo lo pueda transmitir, o sea, yo le pueda hacer todo desde ahí o que si no puede ya bueno, ya viene conmigo.

1:40:20.190 --> 1:40:29.40

Bilmaira Caraballo

Entonces no sé si usted les dice eso a ello, para que alimentara a Eva ya para que pueda Eh, te canalice todo por ahí.

1:40:31.200 --> 1:40:31.610

Desarrollador

Pues.

1:40:30.550 --> 1:40:32.730

Soporte Aplicaciones

Claro que sí, o sea, ya nosotros hicimos esa reunión.

1:40:33.570 --> 1:40:34.420

Bilmaira Caraballo

Ah OK.

1:40:33.670 --> 1:40:34.970

Desarrollador

Sí, aún no sé qué suerte.

1:40:33.680 --> 1:40:35.150

Soporte Aplicaciones

Dale signos con ellos directamente.

1:40:38.30 --> 1:40:38.380

Bilmaira Caraballo

Y lo.

1:40:41.500 --> 1:40:41.750

Bilmaira Caraballo

Y lo.

1:40:35.160 --> 1:40:42.380

Soporte Aplicaciones

Sí, y ya le mandamos el enlace y frecuentemente yo se lo sigo mandando acá en el Grupo te sigo mandando para que yo lo.

1:40:44.480 --> 1:40:45.340

Soporte Aplicaciones

Y ya lo están haciendo.

1:40:52.490 --> 1:40:54.300

Bilmaira Caraballo

Ah, oye.

1:40:57.550 --> 1:40:57.780

Bilmaira Caraballo

Ah.

1:40:45.350 --> 1:40:59.710

Soporte Aplicaciones

Lo que pasa es que, como te decía, hay casos que Evan los está resolviendo por sí solo y de pronto no los estás viendo, o sea, tú no lo vas a estar viendo porque no llegan donde ti, pero ya ya hay dependencia que lo están haciendo.

1:40:59.720 --> 1:41:1.910

Soporte Aplicaciones

Cuando llegaron de tiempo que el usuario no ha podido.

1:41:3.300 --> 1:41:4.441

Bilmaira Caraballo

Ah OKOK.

1:41:3.870 --> 1:41:10.310

Soporte Aplicaciones

Entonces ya ellos ya lo vienen haciendo, nosotros lo hemos estado replicando y como te digo, frecuentemente se lo estoy enviando por el Grupo.

1:41:11.830 --> 1:41:12.960

Bilmaira Caraballo

Bueno, listo, gracias.

1:41:13.940 --> 1:41:14.320

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:41:14.520 --> 1:41:29.250

Desarrollador

Claro que, como en el Senado, Eva es autónoma, no todos los casos para llegar a ustedes, porque hay muchos casos, ya que te va lo resuelve o por sí sola, bueno Eh, pues sé voy a compartir pantalla.

1:41:30.160 --> 1:41:31.630

Desarrollador

Reconfirman siguen por favor.

1:41:35.500 --> 1:42:2.800

Ernesto Cueto

Sí, permíteme quiero comentarles algo, me parece, me parece productivo, sería bueno que en esa parte del de los de la funcionalidad en la que Eva es autónoma, sería bueno que socializarán con nosotros, lo que estamos en la parte técnica, no sé si Eva guarda un registro de los casos que ella soluciona en cómo sería, pero sería bueno que nosotros tuviéramos Cohen, por lo menos en conocimiento.

1:42:5.260 --> 1:42:6.160

Desarrollador

Sí, lo sí, lo.

1:42:3.70 --> 1:42:12.340

Ernesto Cueto

La manera de información te guarde que cuál de cuál es la parte autónoma que va a estar resolviendo, no se si en reuniones con como esta OO, bueno, sí.

1:42:13.510 --> 1:42:13.970

Soporte Aplicaciones

¿OK?

1:42:18.800 --> 1:42:19.110

Soporte Aplicaciones

Ahora.

1:42:13.800 --> 1:42:19.310

Desarrollador

Bueno, pero es por lo que me este cuando digo que Eva es autónoma, Eva.

1:42:19.320 --> 1:42:33.670

Desarrollador

Al momento de presentarse los problemas que el usuario selecciona mediante las opciones que te dice que te dice que puede que puedes hacer para solucionar tu problema por ti mismo, sin necesidad de recurrir un técnico.

1:42:33.720 --> 1:42:46.560

Desarrollador

Y obviamente, he was igual de un registro de las conversaciones que de lo del ocaso, que soluciona ella misma, así como se guardan los registros de soporte nivel 1, Soporte nivel dos.

1:42:46.570 --> 1:42:48.620

Desarrollador

Ahí, en en el historial de Beatriz.

1:42:54.790 --> 1:42:55.110

Desarrollador

¿Eh?

1:42:55.120 --> 1:42:58.270

Desarrollador

Me confirma en sí, yo en si pueden venir pantalla por favor.

1:43:0.820 --> 1:43:1.440

Bilmaira Caraballo

Sí es.

1:43:2.770 --> 1:43:9.660

Desarrollador

OK, bueno le voy a comentar un poquito de lo que viste el 24, visto el 24.

1:43:9.670 --> 1:43:23.410

Desarrollador

Es un CRM con el que hice, hice el canal de comunicación de de chat en vivo y Whatsapp de a Oficina, Asesora informática con las demás dependencias de la alcaldía.

1:43:24.780 --> 1:43:39.950

Desarrollador

¿Entonces prácticamente solamente lo usaremos como como si fuese una red social para comunicarnos con la con los demás usuarios que porque con lo que de los cuales llegan los casos a nosotros, EH?

1:43:39.960 --> 1:43:48.970

Desarrollador

¿Inicialmente vamos a mostrar cómo se inicia sesión y las dos características principales que vamos a usar, más que todo nada más, Eh?

1:43:48.980 --> 1:43:56.760

Desarrollador

Primero en tomar la página de Digital 5 COM aquí se nos va a dejar aquí se nos va, esta es la pantalla de inicio.

1:43:58.380 --> 1:44:14.200

Desarrollador

Le damos a al botón de login y le damos en ingresar, se nos van a presentar varias opciones de inicio de sesión, pero en este caso, como estamos usando en Microsoft, vamos a iniciar sesión con la cuenta de de Office 365.

1:44:15.960 --> 1:44:20.100

Desarrollador

¿José, Disculpa tienes la me comparte?

1:44:20.110 --> 1:44:23.840

Desarrollador

Comparte por favor por Whatsapp la contraseña de Soporte nivel dos.

1:44:26.510 --> 1:44:27.100

Soporte Aplicaciones

Cuídate, pasa.

1:44:26.490 --> 1:44:27.510

Informe Contraloría

No me ha ido un código.

1:44:29.250 --> 1:44:31.280

Desarrollador

O me odia o déjame ver.

1:44:32.0 --> 1:44:33.150

Informe Contraloría

0278 segundos, 027.

1:44:33.110 --> 1:44:34.230

Desarrollador

Déjame ver y llorado con.

1:44:36.800 --> 1:44:39.780

Desarrollador

OKOK la cuenta Soporte nivel dos.

1:44:43.930 --> 1:44:44.550

Soporte Aplicaciones

Eso te paso.

1:44:46.930 --> 1:44:47.420

Desarrollador

O deja.

1:44:46.370 --> 1:44:47.900

Soporte Aplicaciones

Que el usuario y la contraseña o.

1:44:50.340 --> 1:44:51.80

Soporte Aplicaciones

¿Tal qué necesita?

1:44:52.210 --> 1:44:57.240

Desarrollador

El usuario de nivel dos o por lo menos el de nivel, el.

1:44:56.460 --> 1:44:58.440

Soporte Aplicaciones

Ah Soporte NB Soporte NB dos.

1:45:0.670 --> 1:45:1.380

Desarrollador

Sí, claro, Blanco.

1:45:4.670 --> 1:45:6.290

Desarrollador

Cartagena tengo.

1:45:5.800 --> 1:45:7.10

Soporte Aplicaciones

¿Pero ahí pusiste eso por TI?

1:45:8.950 --> 1:45:11.850

Desarrollador

Soporte GTIN dos ahora sí.

1:45:11.880 --> 1:45:12.230

Soporte Aplicaciones

¿No?

1:45:12.560 --> 1:45:13.240

Soporte Aplicaciones

Ajá, sí, exacto.

1:45:14.370 --> 1:45:14.730

Desarrollador

¿OK?

1:45:18.690 --> 1:45:19.340

Desarrollador

¿Eh?

1:45:19.350 --> 1:45:20.370

Desarrollador

¿Cuál era la contraseña?

1:45:30.440 --> 1:45:32.30

Desarrollador

Nueva compartir Cohen solo por.

1:45:35.210 --> 1:45:35.790

Informe Contraloría

Claro, no soy.

1:45:36.250 --> 1:45:36.860

Soporte Aplicaciones

Ya te la comparto.

1:45:37.780 --> 1:45:38.160

Desarrollador

¿OK?

1:45:39.630 --> 1:45:40.670

Informe Contraloría

Ha sido más blandita.

1:46:2.340 --> 1:46:2.720

Soporte Aplicaciones

Ya listo.

1:46:5.490 --> 1:46:6.201

Desarrollador

OKOK.

1:46:22.70 --> 1:46:22.460

Desarrollador

Ah.

1:46:32.480 --> 1:46:33.120

Soporte Aplicaciones

¿No te dejas, EH?

1:46:31.920 --> 1:46:34.480

Desarrollador

Manolo contraseña, no.

1:46:41.950 --> 1:46:43.250

Desarrollador

Si pieza con mayúscula.

1:46:42.540 --> 1:46:43.310

Soporte Aplicaciones

Espérate, dijo él.

1:46:43.320 --> 1:46:46.180

Soporte Aplicaciones

No tengamos que llevar al sí la n con mayúscula.

1:46:47.50 --> 1:46:47.631

Desarrollador

OKOK.

1:46:50.200 --> 1:46:52.430

Soporte Aplicaciones

Nivel 22024, numeral.

1:46:57.960 --> 1:46:58.90

Desarrollador

Sí.

1:47:0.680 --> 1:47:1.760

Desarrollador

Y ahora sí te.

1:47:7.470 --> 1:47:8.110

Soporte Aplicaciones

¿Ya te la pongo?

1:47:4.400 --> 1:47:9.570

Desarrollador

O sea, que tú tienes la aplicación de autentica, ido a ver OKOK.

1:47:23.410 --> 1:47:24.340

Soporte Aplicaciones

Vale que no vuelva a preguntar.

1:47:25.970 --> 1:47:26.550

Desarrollador

¿OK?

1:47:35.360 --> 1:47:37.870

Desarrollador

O sea, el dale el 35 en Authenticator.

1:47:38.100 --> 1:47:39.30

Desarrollador

Auténtica hiro.

1:47:39.370 --> 1:47:42.830

Soporte Aplicaciones

Ya, ya, ya que estábamos en Internet.

1:47:44.540 --> 1:47:49.360

Desarrollador

Estoy bueno, pues principalmente así se inicia sesión.

1:47:52.540 --> 1:47:53.320

Informe Contraloría

¿O está bueno?

1:47:51.20 --> 1:47:55.530

Desarrollador

¿Pelo de esto le damos a quedar libre al conito?

1:47:57.630 --> 1:48:0.20

Informe Contraloría

Me mando un código pelado 724807.

1:48:0.240 --> 1:48:0.420

Desarrollador

Sí.

1:48:4.390 --> 1:48:4.800

Desarrollador

No.

1:48:3.910 --> 1:48:5.690

Informe Contraloría

724807.

1:48:14.0 --> 1:48:15.0

Desarrollador

¿Oye, toca, no?

1:48:23.610 --> 1:48:23.800

Desarrollador

Ah.

1:48:31.370 --> 1:48:35.920

Desarrollador

No me dejaría, ahora voy a hacerlo con la cuenta de administrador, más bien.

1:48:38.720 --> 1:48:39.40

Desarrollador

Todo.

1:48:41.110 --> 1:48:42.30

Soporte Aplicaciones

Y la otra que no entro.

1:48:43.340 --> 1:48:50.140

Desarrollador

Ajá, me tiene que me tiene que mostrar el intercesor de debajo de este y con De bajo el nombre, pero no me lo mostraba.

1:49:0.160 --> 1:49:0.770

Soporte Aplicaciones

Dale exacto.

1:48:52.580 --> 1:49:1.150

Desarrollador

¿Todas, igual la interfaz de Administrador tanto para usuarios y la amistad es la misma tanto para usted?

1:49:0.780 --> 1:49:6.930

Soporte Aplicaciones

Igual es lo que, aparte de chateo de nosotros con el usuario, sí.

1:49:6.910 --> 1:49:30.570

Desarrollador

¿Así es, bueno te lo iniciar sesión, nos vamos, nos va a abrir ya esta a esta ventana está el usuario

Administrador obviamente, pero ustedes tendrán su usuario de nivel dos para todos los de Soporte, todos los de Soporte tendrán es la misma cuenta, EH, qué vamos a usar principalmente lo que es el Contact Center?

1:49:32.610 --> 1:49:37.20

Desarrollador

Y en la batalla se llamaba ya, luego de esto les mostraré esta parte de aquí.

1:49:37.900 --> 1:49:50.510

Desarrollador

Sí, el contraste entre tenemos lo que son los canales de comunicación, los canales que tenemos conectados para que el usuario se comuniquen con nosotros, ya sea el yate en vivo o Whatsapp.

1:49:52.570 --> 1:49:59.150

Desarrollador

Todas las consultas que lleguen a nosotros se van a mostrar en esta parte de aquí, en el historial de conversaciones.

1:50:0.940 --> 1:50:6.770

Desarrollador

Aquí vamos a ver todas nuestras conversaciones que en esta casa que en esta parte son casos.

1:50:8.320 --> 1:50:23.200

Desarrollador

¿Que se nos ponga asignar cuando la Mesa hay, cuando el caso llegue a la mesa de ayuda, la Mesa de Ayuda se va a encargar de redirigir los casos y las conversaciones a hacia nosotros, EH? Bueno.

1:50:22.780 --> 1:50:25.630

Soporte Aplicaciones

Eso yo te escucho lejos, no sé si los compañeros también te escuchan lejos.

1:50:29.120 --> 1:50:29.530

Desarrollador

Ahora sí.

1:50:29.330 --> 1:50:30.70

Informe Contraloría

El cojito.

1:50:31.820 --> 1:50:32.850

Desarrollador

Dame un momento entonces.

1:50:44.910 --> 1:50:45.290

Desarrollador

¿Y ahora?

1:50:48.600 --> 1:50:49.40

Soporte Aplicaciones

Ahí mejor.

1:50:51.570 --> 1:50:52.270

Desarrollador

¿OK?

1:50:54.230 --> 1:50:56.190

Desarrollador

Y ahora sí pueden escucharme bien.

1:50:59.370 --> 1:51:0.0

Informe Contraloría

¿Afirmativo?

1:51:1.160 --> 1:51:2.970

Desarrollador

OKOKOK.

1:51:3.360 --> 1:51:4.980

beyker

¿Me imagino, lo puedes escuchar bien?

1:51:14.920 --> 1:51:16.841

Soporte Aplicaciones

Al regreso adelante, mi madre estaba tomándose un.

1:51:18.600 --> 1:51:19.221

Desarrollador

OKOK.

1:51:18.650 --> 1:51:22.200

Ernesto Cueto

Prima, vive Mayra de está muerta de la risa, muestra la risa que debe estar.

1:51:25.40 --> 1:51:25.710

Desarrollador

Ver Cueto.

1:51:25.600 --> 1:51:27.50

Informe Contraloría

Ahí te echando un ojo a la muerte.

1:51:29.600 --> 1:51:31.680

Desarrollador

¿Hombre, pues sí, cómo le decía?

1:51:31.720 --> 1:51:39.660

Desarrollador

Vamos a utilizar principalmente está apartado que se encuentra el centro de las conversaciones, como les venía diciendo en conversaciones que hacemos.

1:51:39.670 --> 1:51:46.50

Desarrollador

¿Es la historia de todos los casos y conversaciones que se nos asignaron, Eh?

1:51:46.90 --> 1:51:55.740

Desarrollador

Aquí estoy viendo todos los casos de todos ustedes, tanto de nivel 1, nivel de todos los niveles, porque soy Administrador, pero solamente los de nivel dos solamente a él.

1:51:55.750 --> 1:52:8.790

Desarrollador

Los las conversaciones que se le transfieran y vamos a usar la pantalla de lo que es chats y llamadas, principalmente vamos a usar lo que es en la en la pestaña de Contact Center.

1:52:10.160 --> 1:52:12.310

Desarrollador

¿Qué hacemos, qué se nos vamos a estar aquí?

1:52:12.320 --> 1:52:35.890

Desarrollador

Las conversaciones que se nos redirijan a nosotros y de qué manera De a modo de notificación, siempre les va a salir una noche una notificación aquí donde estoy estoy apuntando, siempre les va, siempre les va a sonar y cuando ustedes vayan al a la pantalla, se llamadas Contact Center.

1:52:36.510 --> 1:52:42.990

Desarrollador

En esta hora, aquí se les va a mostrar todas sus conversaciones, todas las conversaciones que le lleven a ustedes.

1:52:43.990 --> 1:52:48.110

Desarrollador

¿Ahora bien, cómo llegan esas conversaciones hacia ustedes mediante?

1:52:52.360 --> 1:53:11.790

Desarrollador

Esto es Eva, esta hechando de la oficina Informática, primeramente Eva se va a encargar de él, de solucionar los problemas más comunes, por lo que le redirige en casos a ustedes, ya sea que un computador no prende o que un que un aceptó un enciende, etcétera, etcétera.

1:53:13.200 --> 1:53:14.310

Desarrollador

¿Qué pasa en esta parte?

1:53:14.450 --> 1:53:43.450

Desarrollador

Que a Barrios el atodos los de soporte técnico los han llamado el literalmente por cosas que puede

resolver la misma persona, por ejemplo, no que que tengo problemas con el monitor que no enciende, pero las PUC, pero cuando van a solucionar, cuando hay técnico a solucionar era que o no tenía el cable deja conectado o que el monitor no está enchufado a la corriente y la persona no verificó.

1:53:45.210 --> 1:53:56.50

Desarrollador

Entonces de eso, se encargue de los problemas más comunes con tal de facilitar de trabajo ustedes y lo que decía el ingeniero, puesto que es autónoma.

1:53:57.270 --> 1:54:0.790

Desarrollador

Que Eva se encargue de solucionar todo esto por sí sola.

1:54:2.520 --> 1:54:14.380

Desarrollador

Brindándote una serie de pasos que una serie de pasos o instrucciones para que la misma persona pueda resolver su inconveniente sin necesidad de contactar a la mesa de ayuda.

1:54:16.120 --> 1:54:20.60

Desarrollador

Esto ya está funcionando en varias dependencias de la de la alcaldía.

1:54:21.300 --> 1:54:24.170

Desarrollador

De momento, no sean no sean redirigido casos.

1:54:24.180 --> 1:54:28.840

Desarrollador

Muchos casos en los últimos días de ido a que Eva los está solucionando por sí sola.

1:54:30.670 --> 1:54:37.240

Desarrollador

Bueno, entonces vamos, lo podríamos estar como Eva para cómo iba a ser la redirección de las conversaciones.

1:54:51.120 --> 1:54:51.360

Desarrollador

¿Eh?

1:54:51.370 --> 1:55:0.330

Desarrollador

Bueno, primero, que todo Humano saluda, obviamente, y también nos dice que verifiquemos nuestra conexión a Internet para comunicarnos con ella.

1:55:0.760 --> 1:55:1.750

Desarrollador

¿Por qué esto?

1:55:2.60 --> 1:55:21.230

Desarrollador

Debido a que hay ocasiones en las que las personas que se están comunicando con Eva no tienen un buen Internet, pero el mensaje lo manda más, sin embargo, dicen que Eva no le responde cuando en realidad Eva sí le respondió, pero el mensaje no le llegó a la vez, no le llegó a la persona por su conexión a Internet.

1:55:23.170 --> 1:55:28.450

Desarrollador

¿Entonces tenemos 111, opción que nos dice, cómo podemos ayudarte?

1:55:28.460 --> 1:55:28.840

Desarrollador

¿El día de hoy?

1:55:30.830 --> 1:55:37.490

Desarrollador

Inconveniente y tenemos dos y tenemos 3 opciones e inconvenientes de usuario.

1:55:37.530 --> 1:55:39.800

Desarrollador

¿Inconvenientes de hardware y volver?

1:55:39.810 --> 1:55:51.250

Desarrollador

A pregunta anterior, en este caso por los inconvenientes de hardware, son los que por los que más llaman a los de soporte técnico, vamos a leer inconvenientes de hardware.

1:55:53.480 --> 1:55:57.190

Desarrollador

¿Ella nos dice qué inconveniente estamos presentando, Eh?

1:55:57.200 --> 1:56:3.790

Desarrollador

Si son dispositivos de entrada, salida u otros problemas, vamos a darle en otros problemas.

1:56:7.720 --> 1:56:13.660

Desarrollador

¿Y nos muestra una serie de opciones para que nosotroselijamos también, EH?

1:56:13.670 --> 1:56:24.590

Desarrollador

Respecto al problema que tenemos, sí tenemos con esos intentos, no tenemos con esos Internet, el equipo no enciende dispositivos de almacenamiento, impuesto o volverá a punto anterior si no es ninguno de estos.

1:56:29.10 --> 1:56:37.910

Desarrollador

En dispositivos de entrada y salida vamos a tener lo que son, problemas con teclado, Mouse, micrófonos, monitor, etcétera.

1:56:39.260 --> 1:56:40.300

Desarrollador

Vamos a hacerlo.

1:56:40.440 --> 1:56:54.260

Desarrollador

El ejemplo con el monitor, lo que les decía que por lo general que a la persona de monitor no entiende y cuando el de soporte técnico va era porque no tenía un cable conectado o porque el el montón no estaba enchufado a la corriente.

1:56:59.20 --> 1:56:59.790

Desarrollador

¿Qué hace Eva?

1:56:59.800 --> 1:57:2.880

Desarrollador

Primero que todo, Eh, nos dice.

1:57:2.890 --> 1:57:13.980

Desarrollador

Primero, asegúrese que el monitor está conectado a la CPU en caso de ser un monitor secundario conectado al mismo equipo, compruebe que este monitor esté correctamente conectado al equipo.

1:57:14.400 --> 1:57:27.420

Desarrollador

Y también si está conectado a la fuente de energía, si la persona sigue estos pasos antes de contactar a soporte técnico, EA, ella le dará le le dirá.

1:57:27.490 --> 1:57:28.160

Desarrollador

¿Eso es todo?

1:57:28.410 --> 1:57:36.790

Desarrollador

Ya solucionó en caso de no haber solucionado en nos dice comunicarse con soporte técnico, le damos a esta opción.

1:57:41.820 --> 1:57:44.120

Desarrollador

Llévanos dice en un momento Sara atendido por un asesor.

1:57:45.760 --> 1:57:50.400

Desarrollador

En este caso, escaló a su oportunidad a Soporte nivel de 1, que en este caso es la Mesa de Ayuda.

1:57:51.980 --> 1:57:53.0

Desarrollador

En no sé si.

1:57:55.980 --> 1:57:58.400

Desarrollador

Opérate ahí momento.

1:58:5.300 --> 1:58:7.280

Desarrollador

Ay culpe si si me logran escuchar.

1:58:9.980 --> 1:58:10.710

Soporte Aplicaciones

Sí, claro.

1:58:11.240 --> 1:58:11.800

Informe Contraloría

¿Afirmativo?

1:58:13.260 --> 1:58:23.640

Desarrollador

OK, bueno la notificación de la regresión de Eva de de Bio Mostrársela en el en la interfaz de Beatriz al a la cuenta de nivel 1.

1:58:25.580 --> 1:58:27.570

Desarrollador

¿Aquí nos muestra, EH?

1:58:28.250 --> 1:58:30.500

Desarrollador

El cliente puede esperar a ver puesta de la gente.

1:58:32.330 --> 1:58:33.690

Desarrollador

Debemos iniciar conversación.

1:58:38.780 --> 1:58:39.340

Desarrollador

¿Qué vas aquí?

1:58:40.400 --> 1:58:49.650

Desarrollador

Aquí podemos ver primeramente lo que Eva conversó con el usuario, para nosotros ya saber de cuál es el problema y de que se trata.

1:58:52.210 --> 1:59:4.580

Desarrollador

En nosotros no podemos unir a la conversación o la transferimos, pero primero que todo hay que unirse a la conversación, eso es lo que hace a nivel de 1 y hablamos con él.

1:59:6.600 --> 1:59:9.380

Desarrollador

Hablamos con él, nos cuenta quién es y qué necesita.

1:59:9.390 --> 1:59:11.590

Desarrollador

¿Cuál es el problema en sí y todo eso?

1:59:17.320 --> 1:59:18.880

Desarrollador

Aquí está la la respuesta.

1:59:20.910 --> 1:59:32.180

Desarrollador

Qué pasa, qué nivel 1 lo que va a hacer es transferir la conversación a nivel dos, en este caso nivel dos son los ingenieros de soporte técnico.

1:59:34.130 --> 1:59:34.520

Desarrollador

¿Qué hago yo?

1:59:34.530 --> 1:59:37.290

Desarrollador

En esta parte transfiero la conversación.

1:59:39.570 --> 1:59:51.330

Desarrollador

Y ya la conversación debería mostrarse en la en la aplicación o en la o en la cuenta de bittrich de los de nivel dos, que en este caso son ustedes.

1:59:54.350 --> 1:59:59.380

Desarrollador

Ahora bien, en nivel dos van a tener ese mismo chat.

1:59:59.390 --> 2:0:30.160

Desarrollador

Así, igual esa misma interfaz y ustedes van a poder hablar con con el usuario que se contactó, les dicen que yo soy el ingeniero, tal se me asignó tu caso, estaré ahí en tal a tal hora en tal momento, y haré esto y eso es básicamente todo, no hay, no hay pérdida, ya que vi solamente un canal de comunicación con de nosotros, con los usuarios de las demás dependencias de la alcaldía.

2:0:32.120 --> 2:0:36.350

Desarrollador

Incluso el virus también tiene una una interfaz interfaz.

2:0:36.360 --> 2:0:45.520

Desarrollador

No es una aplicación de de teléfono para que para que puedan atender todos los casos desde su teléfono, también caso de no disponer de un computador.

2:0:46.460 --> 2:0:49.870

Desarrollador

¿Ya, ya le muestro como cuál es ese interesa aplicación?

2:1:6.290 --> 2:1:6.620

Desarrollador

Amor.

2:1:8.900 --> 2:1:12.270

Desarrollador

Esta es la obligación de débito y de Beatriz 24 en Android.

2:1:16.110 --> 2:1:19.840

Desarrollador

¿Estoy que negocio, negocio, negocio perfecto, no?

2:1:19.880 --> 2:1:24.690

Desarrollador

Eso no, no nos compete a nosotros, ya que solamente estamos usando como medio de comunicación.

2:1:27.760 --> 2:1:32.660

Desarrollador

Esta es la interfaz gráfica de de los chats en el teléfono y.

2:1:36.360 --> 2:1:37.980

Desarrollador

Lo lo demás más.

2:1:40.390 --> 2:1:52.190

Desarrollador

Me imaginé, voy a comprar, voy a entrar un momento a la A la aplicación en mi celular y a la Unión también desde mi celular para presentar pantalla de celular si me dan unos minutos también.

2:2:26.770 --> 2:2:27.140

Desarrollador

Voy.

2:2:32.330 --> 2:2:34.560

Desarrollador

Un momentico que tengo que instalar la aplicación.

2:2:53.210 --> 2:3:0.130

Desarrollador

Bueno, en lo que soy instalando la aplicación de Microsoft IMSS en mi celular, dudas, preguntas hasta el momento.

2:3:6.350 --> 2:3:7.980

Informe Contraloría

Sí, ahí me bueno.

2:3:8.40 --> 2:3:17.990

Informe Contraloría

No, no hay duda, sino que es posible que ya me habían asignado y no he entrado AA Beatriz como o sea, como Soporte.

2:3:21.10 --> 2:3:21.250

Informe Contraloría

Aquí.

2:3:20.500 --> 2:3:35.820

Desarrollador

Bueno, en este caso la la notificación de que se le asignó el caso les va a se asignó un caso, les va a llegar a todos, a todo porque ya que se está manejando una sola cuenta para Ah mira vi que ya estaba.

2:3:37.860 --> 2:3:38.980

Desarrollador

¿Ve que lo hizo más rápido?

2:3:41.460 --> 2:3:56.620

Desarrollador

Esa es la interfaz de 24, como les venía diciendo la aplicación, la aplicación de débito y les va le va a notificar a todos los de soporte técnico que se le redirige a un caso, ya que estamos manejando una sola cuenta de nivel dos para todos, para todos.

2:4:3.70 --> 2:4:3.480

beyker

¿O?

2:3:56.810 --> 2:4:4.10

Desarrollador

Así se maneja más, sin embargo, ha alentar al chat al chat que se le redirige.

2:4:4.560 --> 2:4:5.30

Desarrollador

¿Eh?

2:4:5.40 --> 2:4:10.70

Desarrollador

Ahí mismo se les va la Mesa de Ayuda, le tiene que les tiene que decir.

2:4:10.140 --> 2:4:12.310

Desarrollador

Se le asignó a tal persona.

2:4:12.320 --> 2:4:18.510

Desarrollador

El caso se le asignó a Silfredo se le asignó a Jose, se lo asignó a Cueto, espera.

2:4:21.60 --> 2:4:21.820

Desarrollador

¿Eh?

2:4:29.730 --> 2:4:30.140

beyker

¿O?

2:4:21.830 --> 2:4:30.480

Desarrollador

Bueno, esa es la interfaz de de Villiers en el celular, principalmente nada más van a usar el apartado de chats y llamadas.

2:4:33.800 --> 2:4:33.980

beyker

No.

2:4:30.850 --> 2:4:35.370

Desarrollador

Y en canales abiertos es donde van a llegar las notificaciones.

2:4:37.740 --> 2:4:46.480

Desarrollador

Resumen del caso solamente esa solamente esas dos partes, lo que vamos a usar ya se llamaba gigantes Abiertos, nada más.

2:4:45.500 --> 2:4:48.640

Soporte Aplicaciones

¿De ahí que el micrófono tuyo hay que está orinando ahora sí, OK?

2:4:50.970 --> 2:4:51.980

beyker

Súbelo.

2:4:54.180 --> 2:4:54.700

Bilmaira Caraballo

¿Esto?

2:4:55.960 --> 2:4:56.810

Desarrollador

Sí, sí, claro.

2:4:59.810 --> 2:5:0.200

Bilmaira Caraballo

¿Aló?

2:5:2.250 --> 2:5:2.800

Soporte Aplicaciones

Si te escuchamos.

2:5:3.830 --> 2:5:4.910

Desarrollador

Sí, de escuchamos Bilbao.

2:5:4.350 --> 2:5:13.140

Bilmaira Caraballo

O sea que yo si 1 descarga por lo menos en el celular, y 1 pone el icono, bueno ya yo hice mi celular, lo abro, yo puedo entrar ahí.

2:5:16.90 --> 2:5:31.360

Desarrollador

Sí, claro, el la manera de de hacer es la misma para todos los niveles y la manera de redirecciona, las conversaciones desde nivel 1 hasta el dos es de la misma manera en la que se hice hace como si estuviese en en el computador.

2:5:34.770 --> 2:5:35.60

Soporte Aplicaciones

¿Eh?

2:5:34.590 --> 2:5:40.590

Bilmaira Caraballo

Por eso, pero si yo lo tengo, pero no Abiertos, celular igual me va AAA funcionar o sea.

2:5:40.160 --> 2:5:42.640

Desarrollador

Sí, claro, sí, claro, claro.

2:5:42.650 --> 2:5:42.980

Bilmaira Caraballo

No.

2:5:43.30 --> 2:6:5.990

Desarrollador

Va a funcionar, obviamente va forma, sino que el celular, sino que usando el de celulares, Fred es como una manera de hacerlo como más portable, ya que a veces no estamos en nuestro, no estamos frente a un computador, pero tenemos casos asignados y entonces el mismo video se encarga de notificarlo en los casos que se nos ha signaron desde el celular.

2:6:10.230 --> 2:6:10.670

Bilmaira Caraballo

Ah OK.

2:6:9.240 --> 2:6:12.350

Soporte Aplicaciones

OK, es su pregunta que de pronto, posiblemente perdón.

2:6:12.360 --> 2:6:13.480

Soporte Aplicaciones

¿Mi Mayra, tenías algo más?

2:6:15.890 --> 2:6:17.340

Bilmaira Caraballo

No, señor, ya está claro.

2:6:17.530 --> 2:6:21.40

Soporte Aplicaciones

OK, Discúlpame, Este es Jesús.

2:6:21.140 --> 2:6:23.370

Soporte Aplicaciones

Pregunta que posiblemente los compañeros la tienen.

2:6:24.480 --> 2:6:46.140

Soporte Aplicaciones

Sí, si yo tengo la plataforma Beatriz, el caso de nosotros, que somos Soporte nivel dos, la tengo en el celular, debo tenerla abierta para poder recibir o la puedo tener, solamente hay que ya la tengo instalada y él me va a avisar cuando me llegue una transferencia de de un caso.

2:6:48.470 --> 2:6:48.700

kike

Coma.

2:6:47.80 --> 2:6:53.940

Desarrollador

Claro que sí, mientras las mientras ellas la aplicación instalada y la cuenta iniciar sesión en la aplicación, claro está.

2:6:55.50 --> 2:6:58.440

Soporte Aplicaciones

O sea, tengo que tener la inicial y ahí para que me.

2:6:57.370 --> 2:7:1.150

Desarrollador

Los tienes que tener, la tienes que bajar, tienes que tener la cuenta puesta.

2:7:8.450 --> 2:7:10.380

Soporte Aplicaciones

Mhm, OK.

2:7:2.900 --> 2:7:15.120

Desarrollador

Es que tener la cuenta apuesta así como así como nos llegan los mensajes de de nosotros en Whatsapp, no nos van a llegar nuestras, no nos vayan a llegar nuestros mensajes de Whatsapp si si no hemos vinculado nuestra cuenta.

2:7:17.580 --> 2:7:18.190

Soporte Aplicaciones

¿OK?

2:7:19.800 --> 2:7:20.120

Soporte Aplicaciones

¿Entonces?

2:7:19.420 --> 2:7:22.240

Informe Contraloría

¿Hay hay alguien que quiera hacer una pregunta y Quique?

2:7:23.240 --> 2:7:30.990

kike

¿Sí, o sea, yo la pregunta mía lo siguiente, ya todos los usuarios finales tienen Eva y trabajo en su teléfono, por qué te lo digo?

2:7:31.670 --> 2:7:37.0

kike

¿Porque ese caso del monitor es pregunte a que la Alcaldia, Eh?

2:7:37.10 --> 2:7:40.510

kike

¿Todo lo que Alcaldia y si la persona no lo tiene instalado?

2:7:40.610 --> 2:7:42.460

kike

Eva, instalado en su solar.

2:7:42.470 --> 2:7:44.680

kike

¿Cómo se piensa comunicar con nosotros?

2:7:44.980 --> 2:7:52.90

kike

La idea es que cada usuario final lo tenéis tablado o se le enseñe estarlo para que puedan mandar los requerimientos.

2:7:53.640 --> 2:7:53.900

Desarrollador

Bueno.

2:7:52.150 --> 2:7:55.420

kike

Por caso poco común, computador apagado, no nos puede escribir.

2:7:57.10 --> 2:7:57.700

Desarrollador

Sí, claro, Eh.

2:7:57.160 --> 2:7:57.760

Bilmaira Caraballo

Lingo.

2:7:57.710 --> 2:8:5.300

Desarrollador

Te explico, tetris solamente lo van a tenerlo ustedes, que son los encargados de soporte técnico.

2:8:5.310 --> 2:8:9.340

Desarrollador

¿Cómo y respecto a tu pregunta, cómo van a ser los usuarios?

2:8:9.350 --> 2:8:15.210

Desarrollador

Este a Eva mediante este link que lo redirige a la página de edo.

2:8:19.430 --> 2:8:26.310

kike

Si esto no te lo digo, porque si tienes computadora apagado, la idea es que ellos tengan instalado Eva siempre este lo puedan.

2:8:32.270 --> 2:8:32.970

Desarrollador

Sí, por eso.

2:8:26.350 --> 2:8:33.790

kike

Este a ingresar desde su celular, o sea que se le hablan, que ingresen desglosar a Eva, porque en el computador apagado va a poner Cesar.

2:8:32.870 --> 2:8:35.10

Soporte Aplicaciones

Claro, claro, exacto.

2:8:34.600 --> 2:8:35.90

Desarrollador

De.

2:8:35.20 --> 2:8:35.670

Soporte Aplicaciones

Permíteme eso.

2:8:36.550 --> 2:8:37.390

Soporte Aplicaciones

Exacto, Quique.

2:8:37.660 --> 2:8:41.810

Soporte Aplicaciones

¿Que cómo funciona, o sea, por el computador o por el celular?

2:8:41.860 --> 2:9:15.140

Soporte Aplicaciones

¿Cierto de las dos formas lo normal es que lo que hemos hecho ahora en los, en los avances que hemos en la avanzada de las reuniones que hemos hecho con los enlaces, es que los enlaces se les dio el el link y ellos empezaron a distribuirlo a cada 1 los usuarios de entre los Oficina, pero tu pregunta es muy práctica, si el computador está dañado, el de El de Sofía, por ejemplo, Sofía no nos va a poder escribir a través de Eva en ese computador también sería bueno que lo tuviese instalado en el celular el chavo?

2:9:18.800 --> 2:9:19.60

Desarrollador

Ahora.

2:9:15.200 --> 2:9:19.470

Soporte Aplicaciones

Para que ella lo pueda hacer, entonces sí se puede, ese mismo enlace, ese mismo link.

2:9:19.480 --> 2:9:26.240

Soporte Aplicaciones

Ella lo puede abrir desde desde el celular, comunicarse por allí y decir Eva, tengo un problema.

2:9:52.50 --> 2:9:52.650

Desarrollador

Bueno, José.

2:9:26.250 --> 2:9:55.290

Soporte Aplicaciones

Esto como lo resuelvo y Eva le va a dar la solución, porque de pronto el computador tiene apaga porque el cable hacia la frente hacia la CPU no está conectado y es posible que lo soluciones y si no lo soluciona por el mismo celular, él va a escalar hacia el operador de la Mesa para que la Mesa tome el caso y lo asigne a un técnico, entonces sí, sí, sí es, es bueno que lo tengas instalado en el celular y el computador.

2:9:54.860 --> 2:9:57.290

Desarrollador

Bueno, no sé, deja, te explico.

2:10:0.640 --> 2:10:1.150

Soporte Aplicaciones

Sí, exacto.

2:10:3.890 --> 2:10:4.210

Bilmaira Caraballo

Sí.

2:9:57.540 --> 2:10:7.100

Desarrollador

Él se refiere a cómo acceden los usuarios para comunicarse con él, que cómo hacen los usuarios, o sea, la las demás dependencias que al día cierto hacia Eva.

2:10:9.10 --> 2:10:9.950

Desarrollador

¿Estoy en lo correcto, Quique?

2:10:7.50 --> 2:10:10.10

Soporte Aplicaciones

Pegar sí por el link.

2:10:12.550 --> 2:10:13.340

Bilmaira Caraballo

Espérate.

2:10:14.430 --> 2:10:15.0

Desarrollador

Kike.

2:10:17.410 --> 2:10:18.320

Bilmaira Caraballo

Solamente me voy a cambiar.

2:10:17.800 --> 2:10:18.360

kike

Sí te escucho.

2:10:17.740 --> 2:10:18.700

Soporte Aplicaciones

Esa es la pregunta, Quique.

2:10:20.70 --> 2:10:20.550

Desarrollador

¿Eh?

2:10:20.560 --> 2:10:26.920

Desarrollador

¿Tú lo que a lo que te refieres cómo es él lo los usuarios, o sea, las demás dependencias de la alcaldía a Eva, cierto?

2:10:26.590 --> 2:10:27.340

kike

No, no, no, no.

2:10:30.450 --> 2:10:30.690

Bilmaira Caraballo

¿Ven?

2:10:32.300 --> 2:10:32.480

Bilmaira Caraballo

Ya.

2:10:27.380 --> 2:10:37.140

kike

¿No, eso te estoy diciendo, que si el caso que tenga computadora pagado, ellos te hubieran de acceder, o sea, tener acceso directo desde su celular, sí me entiende?

2:10:35.830 --> 2:10:39.400

Desarrollador

Desde el celular, líder, haz eso fue lo que.

2:10:37.890 --> 2:10:41.930

kike

Claro, estamos diciendo que lo tienen por un link, pero es el link, se le puede pedir cualquier momento.

2:10:42.460 --> 2:10:43.680

Desarrollador

Ah, no, yo pensaba, no.

2:10:43.720 --> 2:10:48.990

Desarrollador

¿Yo pensaba que se refería a como él, serían los las demás dependencias, a Eva no, y?

2:10:48.180 --> 2:10:50.60

kike

No, no, o sea, si eso es el link.

2:10:51.70 --> 2:10:51.720

Desarrollador

¿Pues sí, EH?

2:10:51.730 --> 2:10:53.620

Desarrollador

¿Sí, como te decía, Eh?

2:10:53.630 --> 2:11:5.500

Desarrollador

Lo de cómo lo es, lo del acceso al celular, sí, eso eso lo acabo, eso lo acabo de quitar, que lo que yo dije que en caso tal de que no tengan un computador al frente.

2:11:6.650 --> 2:11:11.470

Desarrollador

Tengas la aplicación en el celular y para mi es para más potabilidad.

2:11:12.210 --> 2:11:23.310

Desarrollador

OKO, obviamente nosotros los de los ingenieros de soporte técnico siempre van estar moviendo si no van a tener computadora en la calle, sino solamente el celular, eso lo dije hace unos minutos.

2:11:24.740 --> 2:11:31.710

Desarrollador

¿Mientras Becker presentaba la la la raja de su Solano, tanto la interfaz en aquella de de Beatriz en en Android?

2:11:36.900 --> 2:11:39.410

Desarrollador

Eso me pone tu pregunta aquí en ingeniero Quique.

2:11:41.100 --> 2:11:43.40

kike

Sí, sí, claro, claro estaba.

2:11:51.80 --> 2:11:51.320

Desarrollador

Bueno.

2:11:43.50 --> 2:11:55.620

kike

Era comentado que los usuarios finales lo tanto de nosotros, pero nosotros lo vamos a instalar si no los usuarios finales para que reporten su caso en Eva, pero si me dijeron que ya lo compartieron los los líne, entonces me imagino que ya mucha gente lo habrá instalado.

2:11:56.460 --> 2:11:57.60

Desarrollador

Sí, gracias.

2:11:57.70 --> 2:12:2.390

Desarrollador

Bueno, Eva no es una aplicación, Eva no es una aplicación.

2:12:2.400 --> 2:12:5.630

Desarrollador

La aplicación se llama virus que sea el medio de comunicación que ha utilizado.

2:12:5.640 --> 2:12:27.900

Desarrollador

Nosotros, ellos no van a ellos, no van a descargar ninguna aplicación, ya que ellos son los usuarios finales, ellos lo que van hacer es acceder a la página de Eva y chatear con Eva más nada, ya que Eva no es una aplicación, quienes tenemos la aplicación somos, somos, no son los ingenieros de soporte que a través de la Riesgo de que le van a llegar de los casos que transfiera a Eva.

2:12:27.410 --> 2:12:28.0

Informe Contraloría

Exacto.

2:12:29.50 --> 2:12:33.870

Informe Contraloría

O sea, que hay tanto por el computador como por celular, ellos pueden ingresar al link y reportar sus solicitudes.

2:12:33.180 --> 2:12:34.940

Soporte Aplicaciones

Claro, exactamente.

2:12:34.610 --> 2:12:38.470

Desarrollador

Actívame efectivamente, ya que lleva, no es una aplicación.

2:12:40.200 --> 2:12:48.950

Soporte Aplicaciones

Qué tanto nosotros no vamos a instalar nada, nosotros solamente mandamos el link y ellos a través del link ya pueden conectarse a hacia la Mesa de Ayuda con él.

2:12:54.330 --> 2:12:54.670

Informe Contraloría

¿Listo?

2:12:54.220 --> 2:12:54.830

Soporte Aplicaciones

Adelante es eso.

2:12:56.760 --> 2:12:57.360

Desarrollador

¿Eh?

2:12:57.370 --> 2:12:58.310

Desarrollador

¿Bueno, Eh?

2:12:58.350 --> 2:12:59.240

Desarrollador

Otra duda pregunta.

2:13:1.630 --> 2:13:2.40

Informe Contraloría

¿Eh?

2:13:1.720 --> 2:13:4.720

Soporte Aplicaciones

Ah OK, la dale, dale Siri, qué pena.

2:13:2.50 --> 2:13:14.330

Informe Contraloría

Bueno, yo yo yo a partir de no sé si de de de mañana, cuando lleguen me lleguen solicitudes al Whatsapp, el les voy.

2:13:19.220 --> 2:13:19.710

Soporte Aplicaciones

Exacto.

2:13:14.340 --> 2:13:20.770

Informe Contraloría

AAA reenviar a el link de Eva para que ya se vayan pasando para allá.

2:13:22.400 --> 2:13:22.920

Soporte Aplicaciones

Exactamente.

2:13:22.910 --> 2:13:23.500

Desarrollador

Sí, claro.

2:13:26.800 --> 2:13:27.290

Soporte Aplicaciones

El brujo.

2:13:31.570 --> 2:13:32.540

Soporte Aplicaciones

Y por el teléfono está.

2:13:23.20 --> 2:13:34.840

Informe Contraloría

Da la idea de reducir reducir la el, el chat que el CHA, Eh, normal, no, el cual pues tiene, tiene ya limitaciones.

2:13:36.240 --> 2:13:47.240

Desarrollador

Sí, efectivamente, ese eso es de lo que le digo a comentar también que que al mismo tiempo, ustedes también vayan proporcionando alguna vez tu alimentación.

2:13:47.250 --> 2:13:58.440

Desarrollador

¿Ustedes como ingenieros de soporte técnico en las consultas más comunes que que les llegan hacia ustedes y con problemas que la misma persona que tiene el inconveniente, ustedes crean que ella misma lo puede solucionar, para qué?

2:13:58.450 --> 2:14:20.460

Desarrollador

Para yo voy a añadirle ese instrucción adicional a Eva y que Eva sea quién que le muestre ese paso a paso al usuario final para, con tal de qué, de reducirlos los chats, como dijo Silfredo, y también reducir la cantidad de de gastos que se realicen a ustedes.

2:14:20.470 --> 2:14:34.500

Desarrollador

Porque a veces son muchísimos casos por cosas de demasiado obvias, que cualquier persona puede resolver, incluso alguien que no, que no es del área de sistema también puede resolver.

2:14:34.970 --> 2:14:48.700

Desarrollador

Pero ustedes saben que a veces la las personas quieren comunicarse enseguida con con alguien de soporte técnico, entonces le lleve reducir todo eso y que todo eso sea autónomo.

2:14:51.340 --> 2:14:57.130

Soporte Aplicaciones

OK, entonces para allá y finalizando, tú, tú no tienes nada que que informarle a eso.

2:14:58.870 --> 2:14:59.80

Desarrollador

¿Eh?

2:14:59.90 --> 2:15:0.880

Desarrollador

Sí, Ah, todavía se sigue mejorando.

2:15:0.890 --> 2:15:26.760

Desarrollador

Eva, que actualmente estoy trabajando en la en la comunicación con con bases de datos actual, está funcionando por Ah, pero todavía no sé, no sé, implementado está en está en prueba, para qué están bien con con el hecho de que, por ejemplo, con temas de sigo poco largo por activo, en este caso si es por ejemplo está la siguiente contraseña.

2:15:26.770 --> 2:15:28.920

Desarrollador

Archivo EH.

2:15:36.720 --> 2:15:37.260

Soporte Aplicaciones

Para resolver.

2:15:28.930 --> 2:15:39.730

Desarrollador

No tenga que tampoco redirigir el caso a la mesa vida, sino que la misma Eva se encargue de ayudar al usuario en el en el establecimiento.

2:15:40.790 --> 2:15:41.420

Desarrollador

¿Y con qué?

2:15:42.20 --> 2:15:50.710

Desarrollador

Con una comunicación que va a tener Eva hacia la base de datos, también hacia las bases de datos, depende de la pero que se de la funcionalidad que se quieren implementar.

2:15:55.520 --> 2:16:15.0

Soporte Aplicaciones

Perfecto entonces para concluir, y en vista del desarrollo que se viene haciendo para mejorar la EH, la plataforma Eva, nosotros tenemos que seguir pidiendo el nombre y la dependencia para así tener una mejor referencia en el momento de analizar las conversaciones desde la parte Administrativo.

2:16:15.650 --> 2:16:15.840

Soporte Aplicaciones

El otro.

2:16:15.850 --> 2:16:16.100

Soporte Aplicaciones

Otro.

2:16:16.110 --> 2:16:50.420

Soporte Aplicaciones

Punto es que cuando llegue alguien AA la mesa de ayuda con algunos de los papelitos, alguna cosa siempre tenía que hacer el caso, decirle a la persona que se comuniquen por Eva y si es por Control de si es por algún formato que quiere iniciar, que lo descargue, por ello, cuando nosotros hacemos un Soporte a un a un usuario y en el usuario podemos acceder al computador o podemos darle el enlace, se lo damos si estamos haciendo el computador, como a muchas veces lo hacemos que estamos solucionando, el inconveniente, le podemos dejar allí el link grabado.

2:16:50.450 --> 2:17:15.840

Soporte Aplicaciones

¿Ahí en su navegador, esto esto mientras nosotros acá que ya lo hemos estado hablando con Desarrollo, la idea es que ese link aparezca en la intranet, pero también es cierto que habrá muchos equipos que que es una pena que también que tenemos que hacer más adelante, no están metidos en el dominio y no les va a salir la intranet, entonces siempre vamos a estar mirando quiénes tienen el enlace, quienes no lo tienen para dárselo, para que la persona vaya teniendo, EH?

2:17:15.850 --> 2:17:27.890

Soporte Aplicaciones

La dinámica de poder con el comunicándose por ese, por ese canal que se llama Eva en estos momentos el sigue estando en prueba porque el jefe lo sigue cancelando mensual.

2:17:29.160 --> 2:17:43.990

Soporte Aplicaciones

Hasta cuando Eva tenga el rendimiento óptimo que le está esperando y ahí sí puedes tomar las riendas de poderlo ya dejar establecido, pero Mientras tanto, él quiere que tanto lo están utilizando, por eso es la necesidad de que nosotros empecemos AA Replicarlo.

2:17:44.0 --> 2:17:57.740

Soporte Aplicaciones

Y a donde lleguemos, mira utilizar Eva, aunque la persona vamos a encontrar, vamos a encontrar usuarios que de verdad no van a lo van a ver bien difícil como lo que hablaba así fuera rato, que son de de 40 a 50 años adelante que no.

2:17:58.340 --> 2:18:7.90

Soporte Aplicaciones

Pero bueno, también tenemos que apoyarnos, a veces con el enlace que está allí, porque hay unos enlaces en las dependencias que también pueden ayudarnos AA replicarse Soporte.

2:18:7.430 --> 2:18:9.610

Soporte Aplicaciones

Entonces hablaste con el enlace enlace.

2:18:9.800 --> 2:18:12.220

Soporte Aplicaciones

Yo siempre le estoy mandando, coloquen.

2:18:12.980 --> 2:18:18.730

Soporte Aplicaciones

¿O lo sé, coloquen en los usuarios, ya por ejemplo en el Daisy este marco bebé que se llama cifra, verdad?

2:18:20.820 --> 2:18:22.260

Informe Contraloría

Verbel Marcos Verbel.

2:18:20.950 --> 2:18:53.270

Soporte Aplicaciones

El ingeniero allá exacto, ya él replicó, en todos los computadores y me dice, mira ya, acá están utilizando ya Eva y está tomando algunas anotaciones para para la mejora continua de esa de de ese desarrollo y entregándola para que nosotros tengamos en cuenta eso, esa mejora que yo están sugiriendo entonces, en el momento en que eso se replique, nosotros vamos a tener menos casos que son frecuentes y que son casos que se pueden resolver a través de de de Eva.

2:18:53.650 --> 2:18:55.120

Soporte Aplicaciones

¿Y en qué podríamos nosotros?

2:18:55.300 --> 2:18:59.640

Soporte Aplicaciones

¿De pronto empezará porque nosotros preguntaba, pero eso no va a quedar, chamba para nosotros?

2:18:59.650 --> 2:19:11.400

Soporte Aplicaciones

No es usted, que hay un montón de trabajo y a veces lo tenemos ahí aguantado porque porque

salimos a hacer que el día a día Soporte que que posiblemente como lo estamos diciendo, lo puedes resolver.

2:19:11.410 --> 2:19:34.20

Soporte Aplicaciones

La plataforma y es otra, es eso, trabajo y eso Soporte que están ahí se han visto ahora mucho más reflejado en la en la en el dashboard que está creando el ingeniero Michael con la ayuda de nosotros, porque nosotros somos los que le vamos a estar diciendo Mira, OAI con nosotros necesitamos mejorar esto.

2:19:34.30 --> 2:19:36.0

Soporte Aplicaciones

Nosotros necesitamos hacer esto.

2:19:36.10 --> 2:19:45.240

Soporte Aplicaciones

Soporte que están allá aguantado y ese chavo que te Michael no no construyó ese perdón.

2:19:45.250 --> 2:19:49.330

Soporte Aplicaciones

Ese dashboard que no construyó se lo voy a mostrar.

2:19:49.760 --> 2:19:59.60

Soporte Aplicaciones

Los Ayuda a una toma de decisiones tanto para nosotros como para la misma oficina de Asesora de Informática.

2:20:0.870 --> 2:20:1.380

Soporte Aplicaciones

Vento.

2:20:3.610 --> 2:20:8.680

Soporte Aplicaciones

Le comparto, creo que el mando el enlace, no sé si ustedes abrieron ese.

2:20:14.850 --> 2:20:15.720

Soporte Aplicaciones

Abrieron el dashboard.

2:20:16.520 --> 2:20:19.830

Soporte Aplicaciones

Lo tengo yo aquí, aquí está este.

2:20:19.840 --> 2:20:21.880

Soporte Aplicaciones

No sé si usted, ya ustedes lo tienen porque ya lo mandó.

2:20:23.360 --> 2:20:24.150

Soporte Aplicaciones

Sí lo están viendo ahora.

2:20:27.640 --> 2:20:27.730

Informe Contraloría

Sí.

2:20:29.90 --> 2:20:30.60

Desarrollador

Sí, claro, Jose.

2:20:29.70 --> 2:20:47.690

Soporte Aplicaciones

OK, entonces, fíjense, esto está directamente amarrado con el saos, y si nos damos cuenta aquí tenemos los números de servicios por los años, ya estamos hablando de 2024.

2:20:49.630 --> 2:20:51.920

Soporte Aplicaciones

Tenemos los servicios si lo queremos por mes.

2:20:56.460 --> 2:21:9.200

Soporte Aplicaciones

No voy a decir, logra actualizar lo que se van dando mes a mes, pero también hay otro, pero aquí tenemos los casos cerrados, los resueltos, los que están en curso asignación.

2:21:9.470 --> 2:21:12.450

Soporte Aplicaciones

Estamos hablando del mes de enero, vamos a ver me de abril.

2:21:14.930 --> 2:21:18.400

Soporte Aplicaciones

Y en vez de abrir, ya tenemos 275 casos.

2:21:18.410 --> 2:21:25.90

Soporte Aplicaciones

Y 5 casos, cerrado 376 casos resueltos y lo que está en curso de asignación, 134.

2:21:29.630 --> 2:21:32.10

Soporte Aplicaciones

Y acá manejar lo que son los indicadores y las metas.

2:21:34.410 --> 2:21:35.630

Soporte Aplicaciones

¿Y hacia dónde queremos llegar?

2:21:35.640 --> 2:21:36.360

Soporte Aplicaciones

En cuanto a la meta.

2:21:38.980 --> 2:21:39.820

Soporte Aplicaciones

Hay otro cuadro.

2:21:42.210 --> 2:21:43.30

Soporte Aplicaciones

No lo tengo a bueno.

2:21:43.40 --> 2:22:19.560

Soporte Aplicaciones

Acá tenemos la dependencia por las dependencias de los casos, por las dependencias, las cantidades y el estado de los servicios, no sé vicios por categoría, también lo tenemos, entonces este que nos va a servir para nosotros poder llenar los informes que no están solicitando, pero también para eso, nosotros necesitamos hacer la exportaciones hacia hacia el ser de las 40, vamos hablando con el ingeniero Silfredo a través de salud, para nosotros hacer las comparaciones y tené de pronto la claridad de si lo que está aquí verdaderamente es con respecto a lo que nosotros estamos viendo en Sao.

2:22:20.160 --> 2:22:21.870

Soporte Aplicaciones

Como lo dije anteriormente, está enlazado.

2:22:22.500 --> 2:22:24.350

Soporte Aplicaciones

¿Está Suarez este con la plataforma de Sao?

2:22:28.320 --> 2:22:50.100

Soporte Aplicaciones

Hay otro que no, no está acá porque ese otro dashboard que quería mostrarle, pero no lo tengo a la mano, es que nos está diciendo cuántos computadores tenemos, la cantidad de computadores, la cantidad de computadores que necesitan que se les cambie el Windows porque tienen Windows 7 la cantidad de computadores que tienen tanto de memoria RAM.

2:22:50.140 --> 2:23:1.890

Soporte Aplicaciones

A ver si de pronto se les puede actualizar el Windows no se le puede actualizar la cantidad de computadores que tienen el el antivirus, que debe ser el institucional, que es el sofo que nosotros tenemos.

2:23:2.850 --> 2:23:15.740

Soporte Aplicaciones

Encontramos que hay un montón de computadores que tienen hasta 3 antivirus que ya sabemos nosotros que eso de cierta forma también, así que tenga más recursos la máquina y pues en algunos casos tenga latencia.

2:23:15.750 --> 2:23:32.70

Soporte Aplicaciones

En cuanto a procesamiento, la cantidad de computadores que por tener poca memoria podemos

nosotros determinar cuál es el tiempo de vida y podemos nosotros determinar la cantidad de equipos que se necesitan para reemplazar esos equipos.

2:23:32.760 --> 2:23:42.350

Soporte Aplicaciones

Ahora, para los equipos que están fuera de dominio, los equipos que están en las los en las dependencias y que se trasladaron y no no han informado el traslado.

2:23:42.700 --> 2:23:56.710

Soporte Aplicaciones

Se defiende que hay un montón de de de de trabajo por hacer en el momento en que nosotros empezamos a tener menos Soporte de la de de tipo Eva, por decirlo así, que son los que podría resolver.

2:23:57.100 --> 2:24:5.290

Soporte Aplicaciones

Nosotros no podemos dedicar a estos temas y podemos implementar ciertas formas de trabajo para irle dando solución.

2:24:5.300 --> 2:24:20.600

Soporte Aplicaciones

AAA la cantidad de de soportes por hacer que están ahí inmerso entre la misma plataforma, aunque nos viene diciendo, pero nosotros no lo hemos podido tener tiempo para darle solución a eso, entonces es muy importante.

2:24:22.810 --> 2:24:30.900

Soporte Aplicaciones

¿Que agilicemos el proceso completo para que van a brinde un poco más de tiempo y ahora que tenemos más compañeros, pues vamos entonces hacer, EH?

2:24:30.910 --> 2:24:42.450

Soporte Aplicaciones

Una avanzada si se quiere de una semana por de acuerdo a lo a lo a los casos que tengamos ahí en South para darle solución a eso y.

2:24:44.190 --> 2:25:12.190

Soporte Aplicaciones

También está el tema de los de los equipos que están asociados con otro nombre, que ya los cambiaron internamente y que no se les ha cambiado el nombre a la de quién lo está usando en estos momentos y hay algunos que están sin sí, sin fusión y como decía alguien, quiero puedo enviar los que tienen los que están fuera de dominio ahí siempre me ayudará.

2:25:12.200 --> 2:25:36.600

Soporte Aplicaciones

¿Así, de pronto me equivoco al al al introducir cada 1 su equipo es un trabajo también un poco tedioso, porque no es que solamente lo cambio de dominio YY automáticamente toda la información que tenía el el usuario en su computador va a pasar ahora para ahí nos toca hacer un

un trabajo en el cual tengamos presente, cómo vamos a hacer el ingreso al dominio con respecto a la información que tiene?

2:25:36.610 --> 2:25:36.930

Soporte Aplicaciones

Tiene 1.

2:25:36.940 --> 2:25:44.570

Soporte Aplicaciones

Carlos cada 1 de los computadores porque en el momento en que hago el cambio no se pasa la información directamente para allá.

2:25:44.580 --> 2:25:49.100

Soporte Aplicaciones

A menos que la tengamos en una carpeta, en el CO me equivoco, sí.

2:25:53.490 --> 2:25:54.870

Informe Contraloría

¿Eh, no es así, Eh?

2:26:7.920 --> 2:26:8.400

Soporte Aplicaciones

Exacto.

2:25:54.880 --> 2:26:35.580

Informe Contraloría

¿Es así toca el pues como crear una carpeta YY inicial y ahí colocar todos los en cambio como un usuario administrador local no YY pasar todos los archivos de los usuarios que usan el mismo computador los diferentes usuarios sin bloquearse el dominio y ya después a medida que que todo vayan entrando pues toca pasar la información o lo otro sería que se me tenga el dominio YY entonces ya sería por cada usuario que desea también es el inconveniente porque hay usuarios que van en la mañana y otro van en la tarde entonces y hay uno que?

2:26:35.680 --> 2:26:45.280

Informe Contraloría

Raras veces van YY hasta que el usuario no llegue y lo use, lo que cambie su clave, no podemos pasarle los archivos, pero sí se puede hacer.

2:26:46.810 --> 2:26:47.380

Soporte Aplicaciones

Exacto.

2:26:47.390 --> 2:26:48.260

Soporte Aplicaciones

¿Entonces es un problema?

2:26:49.160 --> 2:26:54.860

Soporte Aplicaciones

Es es una solución para no llamarlo el problema, una solución que debemos hacer que no es de un día, es tediosa.

2:26:55.220 --> 2:27:14.120

Soporte Aplicaciones

Tenemos que hacer un plan de trabajo y empezará a mirar cómo los traemos porque ya con esta información que nos va a dar el dashboard y la información que nosotros tenemos que replicar en cada 1 de los Informe que se van a hacer, que se hacen o que se están realizando mensual dime tal trimestral y anual.

2:27:14.570 --> 2:27:17.30

Soporte Aplicaciones

¿Nosotros debemos dejar, EH?

2:27:17.790 --> 2:27:26.240

Soporte Aplicaciones

La impresión de que todos estos casos que están allí los estamos solucionando y nos vamos entonces a dividir entre el plan de trabajo de lo que tengamos que hacer.

2:27:28.200 --> 2:27:34.170

Soporte Aplicaciones

Sí, creo que compañero y que tiene la mano alzada aquí, que quiere decir algo.

2:27:42.840 --> 2:27:42.940

kike

No.

2:27:44.340 --> 2:27:46.230

Soporte Aplicaciones

¿OK, me esto?

2:27:48.900 --> 2:27:49.270

Soporte Aplicaciones

Perfecto.

2:27:49.280 --> 2:27:58.570

Soporte Aplicaciones

Entonces, esa es la idea, creo que nos faltan algunas cosas, las iremos solucionando más adelante.

2:27:59.540 --> 2:28:1.870

Soporte Aplicaciones

Vamos a tratar de estar siempre en comunicación.

2:28:1.880 --> 2:28:22.600

Soporte Aplicaciones

El otro punto que ya se nos hizo tarde, vamos para la una y el otro punto que debemos tener claro es que no la sabemos todas, que aquí no hay nadie que sea duro en todo y que de seguro te citamos de cada 1 de nosotros para poder ir replicando la información y aquel que de pronto no tenga.

2:28:24.380 --> 2:28:36.330

Soporte Aplicaciones

Mayor conocimiento en algunas cosas, pero si tienen otra socializarla entre nosotros mismo y tratar de fortalecernos, habrá personas entre nosotros.

2:28:36.340 --> 2:28:44.460

Soporte Aplicaciones

Ingeniero entre nosotros, que tienen la capacidad de poder resolver los problemas más rápido con una dinámica y con una metodología bastante aceptable, que de pronto no es la mía.

2:28:44.930 --> 2:28:46.920

Soporte Aplicaciones

Y yo por no tenerla lo hago más lento.

2:28:46.930 --> 2:28:49.830

Soporte Aplicaciones

Entonces, la idea que empezamos a empecemos.

2:28:49.840 --> 2:29:1.400

Soporte Aplicaciones

AAA replicar los conocimientos a poder interactuar entre nosotros y a nos ha dado fortaleza porque todos estamos navegando hacia el mismo objetivo para lograr la misma meta.

2:29:2.160 --> 2:29:11.970

Soporte Aplicaciones

Entonces, no sé, compañero, creo que no entendimos bastante, lo doy gracias a todos ustedes por haber asistido y creo que ha sido muy efectiva ahí y.

2:29:13.560 --> 2:29:16.730

Soporte Aplicaciones

Muy buena la la la charla y la reunión que tuvimos hoy.

2:29:16.880 --> 2:29:19.570

Soporte Aplicaciones

No sé si alguien quiere decir algo para dar por terminada la reunión.

2:29:24.980 --> 2:29:28.480

Ernesto Cueto

Que la próxima tiene que mandarte la fría como pongas reunión en días festivos.

2:29:29.230 --> 2:29:30.360

Soporte Aplicaciones

Ja.

2:29:31.670 --> 2:29:32.500

Informe Contraloría

No, yo ahorita.

2:29:31.630 --> 2:29:35.520

Desarrollador

El cuento que es ese fuego para cohetes, estamos grabando, espeto.

2:29:36.250 --> 2:29:37.370

Soporte Aplicaciones

10, idealo él.

2:29:37.110 --> 2:29:45.60

Informe Contraloría

Bueno, yo yo yo de mi parte, pues de cualquier duda que tengan los compañeros nuevos y me contactan YYY.

2:29:45.70 --> 2:30:0.950

Informe Contraloría

Hacemos explicaciones, voy AA inclusive AA poner la propuesta de subir un en en un drive, La todo lo que son los manuales y para instalar las aplicaciones inclusive vamos a colgar ahí también lo que son las los instaladores.

2:30:3.260 --> 2:30:3.640

Soporte Aplicaciones

¿OK?

2:30:1.950 --> 2:30:9.400

Informe Contraloría

Y que más como nosotros utilizamos para que venga allí YY cuando lo necesiten, puedes descargarlo.

2:30:11.590 --> 2:30:12.490

andreina

Me parece excelente.

2:30:11.870 --> 2:30:14.550

Soporte Aplicaciones

Exacto, o sea, tú.

2:30:14.560 --> 2:30:19.950

Soporte Aplicaciones

Igualmente vamos a ir, vamos a montar también ahí lo que es el dashboard y cada una de las de lo Informe cada modo.

2:30:20.590 --> 2:30:28.400

Soporte Aplicaciones

Ramos haciendo para tener todos la misma información que cuando de pronto le pregunté a 1, todos tengamos claridad en los temas y que no estemos como que holgados, que le están preguntando.

2:30:28.410 --> 2:30:35.960

Soporte Aplicaciones

El lunes, el 1 no sabe, no vamos a vamos a hacerlo más dinámico y cualquiera que tenga una sugerencia estamos precios de.

2:30:35.970 --> 2:30:39.400

Soporte Aplicaciones

Estoy presto a colaborar en lo que quieras, no nada de pena.

2:30:40.290 --> 2:30:53.760

Soporte Aplicaciones

En algún momento todos fuimos nuevos en alguna situación, entonces nosotros tenemos que entender que tenemos que aprender también el aprendizaje y lo mejor siempre está en aprendizaje porque cada día fortalecemos más reconocimiento.

2:30:54.800 --> 2:31:7.230

Soporte Aplicaciones

Así que compañero, si no hay más nada que decir, damos por finalizada la reunión y Jesus nosotros dos quedamos entonces pendiente para la reunión de Del nivel 3.

2:31:8.860 --> 2:31:10.230

Desarrollador

Sí, claro que sí, José.

2:31:10.970 --> 2:31:14.980

Soporte Aplicaciones

Mayte, Victor, Señores, te agradezco a todos.

2:31:14.460 --> 2:31:15.740

Informe Contraloría

Y muchísimas gracias.

2:31:17.500 --> 2:31:18.80

ALY BOSSA

¿Gracias a usted?

2:31:17.170 --> 2:31:19.470

Bilmaira Caraballo

Gracias por la información que tenga un feliz.

2:31:18.500 --> 2:31:20.140

Ernesto Cueto

Muy bien, gracias.

2:31:23.980 --> 2:31:24.360

Informe Contraloría

¿O?

2:31:20.150 --> 2:31:25.0

Ernesto Cueto

Hasta luego todo El Mundo pórtese bien que mañana hay que ir a trabajar, juicioso todo El Mundo.

2:31:24.790 --> 2:31:25.250

wilson Henríquez coneo

Muchísimas.

2:31:26.250 --> 2:31:26.680

ALY BOSSA

Ah.

2:31:25.960 --> 2:31:26.730

Desarrollador

El vivamente.

2:31:25.890 --> 2:31:26.750

kike

Muchas, muchas gracias.

2:31:26.690 --> 2:31:26.980

Soporte Aplicaciones

A ver.

2:31:27.390 --> 2:31:27.890

Ernesto Cueto

Hasta luego.

2:31:28.540 --> 2:31:29.900

Informe Contraloría

Ta luego feliz día.

2:31:28.790 --> 2:31:30.220

Desarrollador

Hasta luego, sigue.

2:31:29.580 --> 2:31:30.250

andreina

Hasta luego.

2:31:31.310 --> 2:31:32.200

Soporte Aplicaciones

Feliz día igualmente.

2:31:31.630 --> 2:31:32.320

Informe Contraloría

Jeje.

2:31:34.170 --> 2:31:35.890

Bilmaira Caraballo

Y mira, Mira, Espérate, Déjame.

2:31:40.0 --> 2:31:40.190

Soporte Aplicaciones

Bueno.

2:31:38.740 --> 2:31:42.270

Bilmaira Caraballo

¿Dichas papi cómo me salgo, Papi?

2:31:46.640 --> 2:31:50.280

beyker

¿El neto Cueto, usted de planta?