

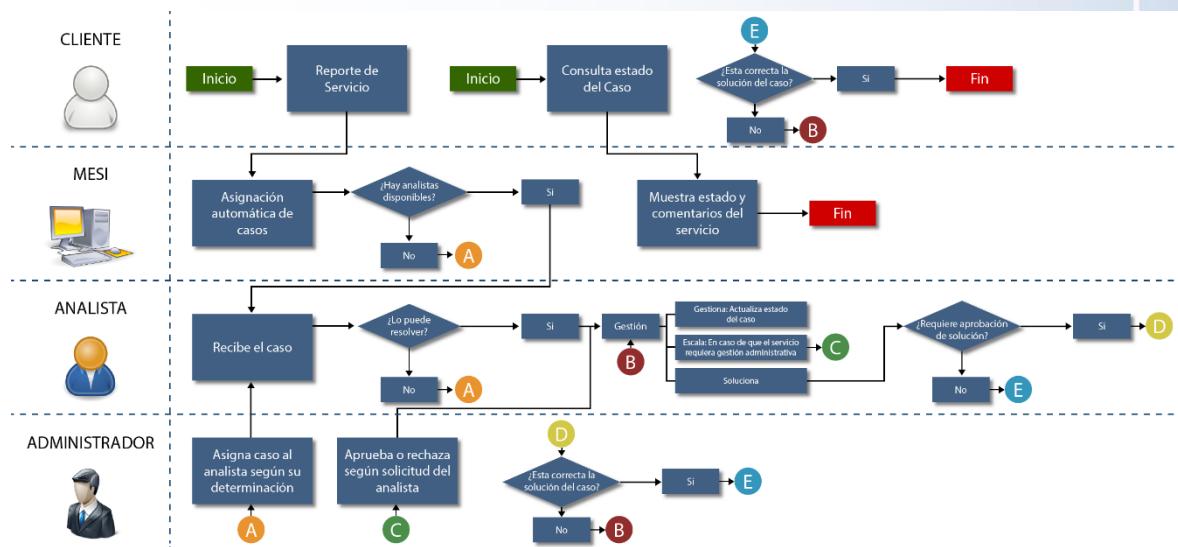
MESI – Mesa de Ayuda Jeduca S.A.S

Jeduca S.A.S pone bajo a disposición del Mercado a MESI. Plataforma construida bajo el más alto estándar ITIL, para la gestión de servicios. Es una mesa de ayuda de servicios en línea que ayudará en fortalecer el contacto con cada uno de los clientes internos y externos de una organización. Los analistas estarán siempre atentos a resolver todas las dudas e inconvenientes que se tenga con el servicio.

Características

MESI es una herramienta que facilita la gestión de solicitudes por medio de una interfaz amigable y sencilla. Todo con el fin de cumplir y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, y a su vez optimizar los recursos de la compañía generando ganancias tanto para la empresa como para el usuario final.

- ✓ Intuitivo.
- ✓ Amigable.
- ✓ Reportes personalizables.
- ✓ Sin límite de solicitudes.
- ✓ Sin límite en el número de usuarios.
- ✓ Completamente automatizado.
- ✓ Busca complacer a los usuarios.
- ✓ Mantiene informado del estado de tu solicitud.
- ✓ Diseño responsable.
- ✓ Nivel 1, 2 y 3 de atención.
- ✓ Gestión de inconsistencias.
- ✓ Flujos de aprobación y notificación.
- ✓ KPI (Indicadores de estado).

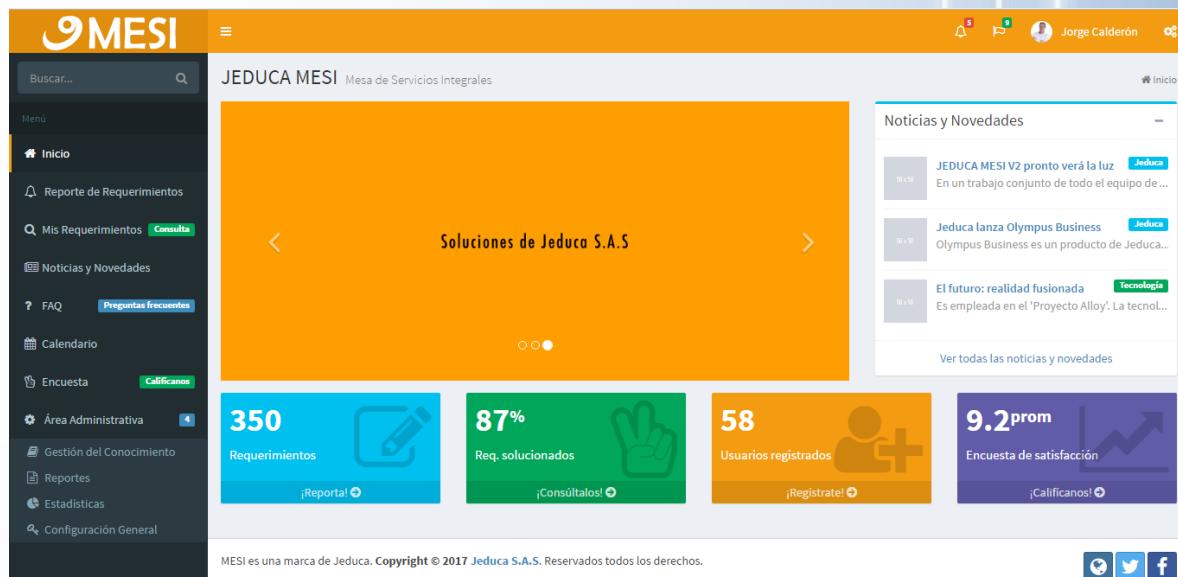


Flujo de trabajo de MESI

Funcionalidades

- Reportar incidente:** El usuario ingresa a la plataforma y se encuentra con un vínculo que dice Reporte de Requerimientos, al darle clic podrá reportar un Requerimiento, Solicitud, Incidente o Problema gestionando los campos en el formulario. Cuando se presiona el botón guardar la información será enviada a una base de datos y al mismo tiempo se le informará a una persona capacitada para que solucione el incidente generado.
- Estado de mi solicitud:** El usuario puede llevar un control del incidente que reportó. Debe diligenciar el número del requerimiento que se enviará a cada usuario a la hora de reportar el requerimiento. Aquí aparecerán todos los datos de la solicitud, los comentarios que ha puesto el analista y el estado.
- Atender incidentes:** Los analistas encargados de solucionar los requerimientos tienen permiso para ver todos los requerimientos, pero solo pueden interactuar con el requerimiento se le fue asignado. MESI cuenta con indicadores de color que refleja el estado del Incidente, los estados son:
 - Verde = Solucionado.
 - Azul = En Proceso.
 - Amarillo = Asignado.
 - Naranja = Pendiente.
 - Rojo = Requerimiento Vencido
- Escalar requerimiento:** El Analista encargado tendrá la opción de escalar un requerimiento a Nivel 1, 2 o 3, de considerar que la solicitud no puede ser resuelta por él, el sistema automáticamente le informará al administrador que se ha escalado un requerimiento y que deben resolverlo.
- Reportes y Estadísticas:** Existen reportes y estadísticas automáticos que constantemente estarán informando a los administradores de MESI el estado de los incidentes reportados.

- **Gestión del conocimiento:** Este es un tema muy importante ya que es una funcionalidad muy útil para los analistas, debido a que con esta herramienta pueden encontrar la solución a los incidentes reportados en un tiempo más corto y de ésta manera optimizarían tiempos y costos.
- **Gestión de inconsistencias:** Cuando se soluciona el requerimiento, al usuario le llegará un correo diciendo que el requerimiento fue solucionado, si el usuario considera que no es cierto, tiene la opción de reportar esta inconsistencia dando clic en *No Solucionado*.
- **Encuesta de satisfacción:** Estamos totalmente convencidos en que la opinión del cliente es fundamental para cada vez prestar un mejor servicio. Comprometidos con ello los clientes tienen la opción de llenar una encuesta de satisfacción, la cual es anónima y también puede llenarse sin estar asignada a ningún requerimiento. En requerimiento contrario utilizamos el valor total de la encuesta para evaluar y mejorar la gestión de nuestros analistas.



The screenshot shows the MESI homepage with the following key elements:

- Header:** JEDUCA MESI - Mesa de Servicios Integrales. Includes a search bar, user profile for "Jorge Calderón", and a "Inicio" button.
- Sidebar (Menú):**
 - Buscar...
 - Menú
 - Inicio
 - Reporte de Requerimientos
 - Mis Requerimientos (highlighted)
 - Noticias y Novedades
 - FAQ
 - Preguntas frecuentes
 - Calendario
 - Encuesta
 - Calificanos (highlighted)
 - Área Administrativa
 - Gestión del Conocimiento
 - Reportes
 - Estadísticas
 - Configuración General
- Main Content Area:**
 - A large orange banner with the text "Soluciones de Jeduca S.A.S".
 - Four cards with statistics:
 - 350 Requerimientos (Reporta)
 - 87% Req. solucionados (Consulta)
 - 58 Usuarios registrados (Regístrate)
 - 9.2 prom Encuesta de satisfacción (Calificanos)
- Right Sidebar (Noticias y Novedades):**
 - Three news items:
 - JEDUCA MESI V2 pronto verá la luz
 - Jeduca lanza Olympus Business
 - El futuro: realidad fusionada
 - Ver todas las noticias y novedades
- Footer:** MESI es una marca de Jeduca. Copyright © 2017 Jeduca S.A.S. Reservados todos los derechos. Includes social media icons for Google+, Twitter, and Facebook.

HOME de MESI

MESI

Reporte de Requerimientos

Aquí podrás hacer una solicitud de servicio a nuestros analistas de MESI.

Inicio > Páginas > Reporte de Requerimientos

Usuario

Nombre completo: Jorge Calderón | Correo electrónico: jcalderon@jeduca.com | Modo de Contacto: MESI

Información del requerimiento

Categoría 1: Desarrollo | Categoría 2: Web | Categoría 3: SharePoint

Tipo de requerimiento: Solicitud | Palabras Claves: A, Actualización, Aplicativo, SharePoint

Detalle

Asunto: Asunto o título del requerimiento | Archivos Adjuntos: Elegir archivos

Detalle del requerimiento:

Tips

- Asegurarse si es un requerimiento para mí, o para algún usuario y crearlo así.
- Escribir muy bien el correo electrónico ya que este es el medio de contacto con los analistas de MESI.
- Utilizar la categoría más acorde al requerimiento, para que el sistema escoga el analista más acorde con el requerimiento.
- La prioridad es fundamental, escoger prioridad alta sólo si es un tema importante.
- Las palabras clave nos ayudan a identificar el requerimiento y a escoger la mejor respuesta pronto!
- El título del asunto

Formulario de Reporte de servicios en MESI.

MESI

Mis Requerimientos

Aquí podrás consultar la evolución de los requerimientos y e ir al detalle de cada uno.

Inicio > Páginas > Mis Requerimientos

Entérate!

La siguiente tabla puede ser ordenada, filtrada, y puedes buscar en ella. ¡Haz click en el requerimiento para mirarlo en detalle!

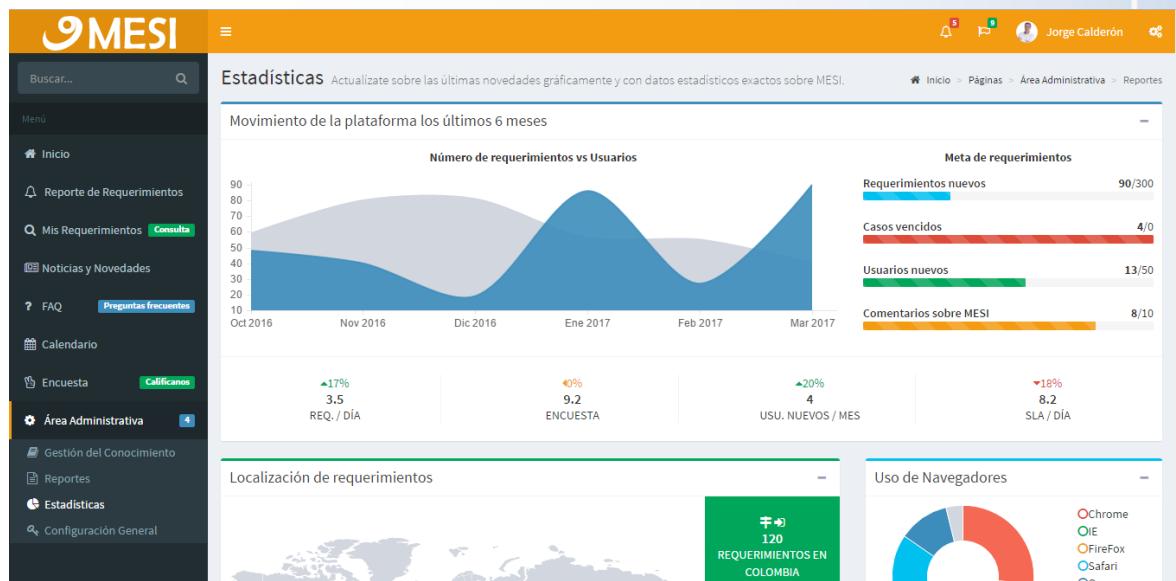
Consulta

N.º Req.	Asunto	Fecha	Estado	Progreso	KPI
CA-AMB-005	¿Por qué no se pueden agregar clientes a la plataforma?	23 Feb. 2017	En Proceso	72%	
CA-EMP-030	La aplicación arroja advertencia cuándo voy a subir 13 archivos.	20 Feb. 2017	Solucionado	100%	
CA-USU-092	Uno nuevo grupo para crear en la aplicación de Olympus.	13 Feb. 2017	Pendiente Confirmación	90%	
CA-COM-002	Agregar un producto a la tienda online.	09 Feb. 2017	Vencido	50%	
CA-USU-091	Desbloquear un usuario por favor.	25 Ene. 2017	Solucionado	100%	

Mostrando página 1 de 2 | Antes | 1 | Siguiente | [Facebook](#) | [Twitter](#) | [LinkedIn](#)

MESI es una marca de Jeduca. Copyright © 2017 Jeduca S.A.S. Reservados todos los derechos.

Seguimiento de requerimientos en MESI.



Dashboard administrativo de MESI.