

Reportes: Conoce el detalle de las Ordenes de Trabajo (OT)

Nota aclaratoria: Las OT (Ordenes de Trabajo) son aquellas tareas o actividades que están dentro de una solicitud. Es decir, una solicitud puede tener varias órdenes de trabajo.

Es importante para el coordinador de la mesa de ayuda o de un servicio, identificar cuántas solicitudes ha resuelto o está gestionando un técnico o agente, pero también cuántas Ordenes de Trabajo han estado bajo la responsabilidad de cada uno de ellos.

Este manual o más bien asesoría, te explicaremos cómo y cuáles son los reportes en los que podrás basarte o medir a los agentes por las ordenes de trabajo.

1. Ingresa al ambiente del administrador o configuración
2. En el menú superior haz clic en Mejoras.
3. Selecciona Reportes y luego Reportes Generales
4. Dentro de los 82 reportes pre establecidos en helppeople, hay 3 especializados en medir la gestión de las ordenes de trabajo.

A continuación, te explicaremos cada uno de esos reportes:

1. Ordenes de trabajo por medio de atención

Este reporte sirve para medir por cuál medio de atención fue atendida cada orden de trabajo. Los medios de atención en helppeople son:

- Control Remoto
- Email
- En sitio
- Telefónicamente

¿Para qué sirve medirlo?

Un ejemplo muy claro, es para identificar, por ejemplo, cuántas veces el técnico o agente tuvo que dirigirse al puesto del usuario o el solicitante para resolver su orden de trabajo. También, podrás identificar cuál es el medio más recurrente para atender ordenes de trabajo y tomar decisiones de cómo automatizar esos desplazamientos.

2. Ordenes de trabajo por responsable

El responsable de una orden de trabajo es quien debe darle respuesta o solución a esa tarea o actividad. Para que puedas identificar cuántas ordenes de trabajo está trabajando cada responsable de tu mesa de ayuda, PUC o técnicos, puedes descargar el reporte y poder medirlo.

¿Para qué sirve medirlo?

Con este reporte podrás saber la carga de trabajo de cada agente/técnico, pues podrás evidenciar cuántas ordenes de trabajo está trabajando o ya cerró cada técnico. Con este reporte, podrás nivelar las cargas de trabajo identificando quien es el que más actividades tiene a cargo y quien es el que menos tiene.

3. Reporte por criterios

helppeople tiene una opción avanzada, para que puedas combinar los campos de helppeople según tu criterio o necesidad. Esta opción se llama “Reporte por Criterios”, desde esta opción, podrás visualizar todos los campos de datos que tiene helppeople y podrás seleccionar los que requieras.

Actualmente, en helppeople hay 8 campos relacionados con las ordenes de trabajo. Estos campos son:

- Avances ordenes de trabajo
- Código ordenes de trabajo
- Descripción ordenes de trabajo
- Estado de orden de trabajo
- Fecha de cierre de OT
- Nombre responsable de OT
- Solución OT
- Tiempo de solución OT