

Evaluación de la calidad del servicio

Elaboración de reportes

Se debe de tomar en cuenta los tipos de servicio que se ofrecen (soporte técnico, red, Internet, Seguridad) pues dependiendo del tipo de servicio será el tipo de preguntas que se realizaran en cuestionarios fuente de los reportes.

En la actualidad se utiliza una base de datos para el almacenamiento de la información, todavía se utiliza el almacenamiento de las encuestas en papel.

Se puede utilizar algún tipo de software para realizar estas encuestas generalmente realizado por la misma empresa.

Se debe de tomar en cuenta el nivel a que esta dirigido esta encuesta.

La encuesta no debe ser demasiado extensa en cambio debe de ser muy específica

Elaboración de reportes

Una de los medios mas comunes actualmente para realizar estas encuestas es por medio de la intranet propia de la empresa a través de los mismos programas que utilicen formularios con acceso a bases de datos o a través de programas orientados a Internet.

El proceso de conteo de los datos archivados en forma de documentos es muy lento y poco confiable pues se debe hacer de manera manual, sin embargo al utilizar un programa que utilice bases de datos se tendrá mas confiabilidad en el conteo de estos datos, además de que la generación de reportes se simplifica a la especificación de los campos a mostrar, tomando como base el diccionario de la base de datos y/o el diagrama entidad relación.

Elaboración de reportes

En la actualidad la elaboración de reportes se simplifica mucha al utilizar software orientado a este servicio como pueden ser CrystalReports, QuickReport, o DataVision.

Elaboración de estadísticas

En la elaboración de estadísticas se debe de contar con atributos almacenados en computadoras o en documentos que sean cuantitativos

Se debe de contar con un asesor en esta materia para obtener toda la funcionalidad propia.

Se debe de analizar la funcionalidad de las mismas y de ser posible graficarlas para obtener una mejor comprensión.

Evaluación de la calidad

La evaluación de la calidad en servicio es fundamental para lograr la excelencia en el servicio prestado.

Las adecuaciones del centro de computo se deben de realizar tomando en cuenta los reportes y gráficas realizados