



CECYTE
Guanajuato

**Colegio de estudios científicos y tecnológicos del estado de Guanajuato
(CECYTE)**

Robac Support

Integrantes: Jose Luis Arredondo Lara

Cristian Santiago Guerrero García

Aarón Rosas Centeno

Bryan Saldaña Díaz

Mariano García Cruz

Fecha de entrega: 27 de abril del 2020

Carrera: Soporte y mantenimiento de equipo de cómputo.

Materia: Brinda soporte técnico presencial y a distancia.

EVIDENCIA FINAL

Reportes en equipo



REPORTE EN EQUIPO #1 (11/03/20) al (19/03/20)

Primeramente, se realizaron y pensaron distintos nombres para el proyecto para que este fuera lo más llamativo posible en este caso decidimos que quedaría elegido el nombre de "Robac Support" ya que es un nombre muy original que no se encuentra ocupado por nadie y tiene un significado bastante importante para nosotros porque es una letra de nuestro primer nombre consonante y luego de otro nombre una letra vocal.

Después desarrollamos el icono principal de la aplicación basándonos en diseños que hizo cada uno y elegimos el mejor en este caso se tomaron en cuenta los distintos diseños, pero también los colores de estos y que significaban para nuestro soporte. Enseguida realizamos la bitácora correspondiente para que podamos realizar nuestro soporte y editar fácil en un archivo Excel. Para la elaboración de esta bitácora tomamos en cuenta la que ya habíamos realizado anteriormente en nuestro salón de clase y había sido aprobada por nuestro profesor para que fuera seguro su funcionamiento correcto.

Después investigamos las distintas plataformas donde podríamos crear nuestra página web y se creó el inicio de nuestra página. En el inicio de la página web se puso un pequeño apartado que indicaba como podrían contactarnos a nosotros y a que sección acceder si lo querían y otro pequeño apartado para que fueran si necesitan algún tipo de soporte con su computador supieran como pedirlo de manera correcta.



REPORTE EN EQUIPO #2 (20/03/20) al (24/03/20)

En este pequeño lapso de trabajo hicimos distintos cambios en nuestro logo, modificando su color y cambiando el dibujo principal que nos representaba, así como en la portada de las redes sociales, ya que esta se observa de manera más llamativa porque se incluyó una imagen de portada en todas las redes además de una imagen de perfil la cual sería nuestro logo ya terminado.

Primeramente, cambiamos nuestro logo por uno más llamativo algo que le interesa la gente algo creativo por tanto elegimos un color llamativo el azul.

Después comenzamos con la publicidad de la página compartiéndola con amigos y familiares también realizamos algunos cambios en la página aparte del logo también cambiamos la foto de portada a día de hoy la página de Facebook cuenta con 59 likes y 61 seguidores. Nuestro logo fue creado principalmente por nuestro compañero Aarón el cual también le fue haciendo las modificaciones necesarias.

En la página también realizamos cambios agregamos las fallas más comunes de computadoras para que cuando entren las personas verifiquen si su problema se encuentra entre los más comunes. Esto se hizo de la forma más llamativa posible hasta el momento e incluyendo un color que nos identifica el cual es el color azul.



REPORTE EN EQUIPO #3 (25/03/20-31/03/20)

En esta semana nos dedicamos a implementar nuevas cosas a nuestra página, principalmente en modificar el color, y añadiendo los botones en el apartado de contacto.

En nuestra opinión, fue un poco difícil poner éstos botones ya que nos daban muchos errores. Los botones que agregamos fueron:

- Botón por correo: Este botón tenía algo especial ya que al dar clic en este te abre automáticamente la aplicación de correo y escribe un asunto el cual dice que escribas tu pregunta en el cuerpo del correo.
- Botón para llamar: Este botón también tiene una peculiaridad ya que al dar clic sobre este abre automáticamente la aplicación de teléfono y escribe el numero para que estés listo para llamar de la manera más rápida y sencilla para el cliente.
- Botón para Twitter
- Botón para Instagram
- Botón para Facebook

Por último, creamos los términos de servicios de nuestro soporte para hacer que se vea más profesional, en él, planteamos la garantía y el costo, entre otras cosas.



REPORTE EN EQUIPO #4 (14/04/20 – 17/04/20)

En este lapso de trabajo, todos en el equipo nos enfocamos en mejorar la información de la página, agregamos el formulario a la página, e hicimos diversas pruebas para verificar que funcionara correctamente.

Otro concepto en el que nos centramos más, fue en la publicidad, todos elaboramos publicidad, para posteriormente comparar, dialogar, y llegar a un acuerdo para posteriormente publicarla en la página.

Conforme pase el tiempo, verificaremos las estadísticas de todas las redes sociales con las que contamos (Facebook, Instagram, Twitter), para posteriormente saber en cuál nos enfocaremos.

De igual manera con la página, en determinadas fechas verificaremos que todo esté funcionando tal y como debería.



REPORTE EN EQUIPO #5 (24/04/20 – 27/04/20)

En estos últimos 3 días, realizamos una última verificación a todo, a la página, a las redes sociales, para verificar que no hubiera algún error, en este caso no fue así, pero seguiremos dándole seguimiento en caso de que algo falle.

De igual manera, enriquecimos la información de la página, cada integrante del equipo investigó una falla más común de las PC's, para agregarla al apartado de "Fallas Comunes" en nuestra página, cada falla con imágenes para hacerla más visual y 1 enlace a un video en YouTube para que las personas puedan entender mejor.

En todo el tiempo que hemos realizado este proyecto, desde el 11 de marzo hasta hoy 27 de abril, nos hemos dado cuenta de que no todo es tan fácil, hay diversos procesos que son tardados, o procesos en los que puede surgir un error, pero fuera de todo eso, logramos tener todo en tiempo y forma, hubo una gran comunicación dentro del equipo y una gran colaboración.



BITÁCORA DE SOPORTE TÉCNICO EL
"Robac support"

Ubicación del equipo

| Fecha de recibido | Fecha de enrega | Número de reporte |
|-------------------|-----------------|-------------------|
|-------------------|-----------------|-------------------|

Datos del técnico encargado

| | |
|---------|-----------|
| Nombre: | Teléfono: |
|---------|-----------|

| | | |
|--------------------|---------------------|--------------------|
| Costo de servicio: | Correo electrónico: | Firma de recibido: |
|--------------------|---------------------|--------------------|

Datos del cliente

| | |
|---------|-----------|
| Nombre: | Teléfono: |
|---------|-----------|

| |
|---------------------|
| Correo electrónico: |
|---------------------|

Datos del equipo

| | | |
|--------|---------------|-----------|
| Marca: | No. De serie: | Garantía: |
|--------|---------------|-----------|

| | |
|---------|--------------------|
| Modelo: | Sistema operativo: |
|---------|--------------------|

Fallas del equipo

Causas

Soluciones

Materiales utilizados

Posibles costos

Reporte Técnico

Robac Support



| | |
|--|--|
| Datos del Soporte Telefono: 456-139-4930 Correo electrónico: robacsuport@gmail.com Página web: https://robacsupport.webnode.mx | |
| No. De orden: 00000001 Fecha: 23/04/2020 | |
| Nombre del cliente: Correo Electronico: | Telefono: |
| Datos del PC Marca: | Modelo: No. De serie: |
| Descripción corta del problema | |

Bitácora en equipo “Robac Support”

| Fecha | Actividades |
|------------------------------|--|
| Miércoles 11 de marzo | Decidimos el trabajo que desarrollara cada miembro del soporte, además, se pensaron distintos nombres para nuestro soporte y se eligió el mejor de cada uno de ellos, el cual fue “Robac Support” |
| Jueves 12 de marzo | El día de hoy hemos pensado diferentes maneras de realizar el reporte para nuestros clientes. |
| Viernes 13 de marzo | Una vez que ya tenemos el nombre, llegó la hora de realizar diferentes diseños del logo, lo realizamos en diferentes apps para así después llegar a una conclusión y elegir el que mejor se vea |
| Martes 17 de marzo | Hoy, en equipo realizamos una llamada para comenzar con el proceso de creación de la página, investigamos diferentes dominios donde creemos que es más fácil y accesible. De igual manera, comenzamos con la creación de la página principal, así como de la bitácora. (La página será realizada en webnode). |
| Miércoles 18 de marzo | Hoy nos decidimos a realizar un borrador de un pequeño formulario que le realizaremos a nuestros clientes. Creamos un correo electrónico para manejar mejor la información recibida. Hicimos un pequeño diseño de nuestras redes sociales a manera de borrador, para posteriormente crearlas. |
| Viernes 20 de marzo | EL día de hoy decidimos cambiar nuestro logo, hacerlo un poco más llamativo y creativo para las personas, eligiendo un color azul con tonos amarillo y negros. |
| Sábado 21 de marzo | |

| | |
|------------------------------|---|
| | El día de hoy realizamos cambios a nuestras redes sociales, uno de esos cambios fue la portada, así como también comenzamos a generar ideas para la publicidad. |
| Domingo 22 de marzo | El día de hoy, sólo nos dedicamos a compartir la página con amigos y familiares para empezar a darnos conocer, el día de hoy, la página terminó con 25 likes. |
| Lunes 23 de marzo | El día de hoy fue dedicado a la página, nos dimos a la tarea de buscar las fallas más comunes de las computadoras, para posteriormente, publicarlas en la página. Por otro lado, la página de Facebook a día de hoy ya alcanzó los 59 likes y los 61 seguidores. |
| Miércoles 25 de marzo | Comenzamos con el diseño de nuestra página debido a las recomendaciones del maestro, aplicándole más colores para que no fuera tan formal. También, en el apartado “contacto” del menú, añadimos diferentes cosas como: <ul style="list-style-type: none"> • Un botón que automáticamente Gmail o cualquier otra aplicación de correo que tenga dispositivo, para que así sea más fácil contactarnos y más rápido. • Un botón que funciona igual que el anterior, pero en este caso, funciona con el teléfono se copia automáticamente en la marcación rápida de tu Smartphone. |
| Jueves 26 de marzo | Empezamos a elaborar la publicidad oficialmente, ya que el 21 de marzo solo hicimos la lluvia de ideas para la publicidad. El día de hoy empezamos a elaborar para publicarla entre el 31 o el 1º aproximadamente. |
| Viernes 27 de marzo | Hoy realizamos más cambios a la página, igual en el apartado “contacto”, añadimos 3 botones nuevos, para nuestras redes sociales: Facebook, Instagram, Twitter, cada uno para que al |

| | |
|------------------------------|---|
| | momento de darle clic te lleve a la página de Facebook, Instagram o twitter. |
| Lunes 30 de marzo | Hoy nos decidimos a crear los términos de servicio de nuestro soporte técnico, en el que especificamos bien, la garantía, el costo, entre otras cosas. |
| Martes 14 de abril | Pensamos nuevas maneras de darle una mejor organización a la página para que así esté mejor organizada la información. |
| Miércoles 15 de abril | En la página web, en el apartado de “soporte gratis” adjuntamos el formulario que habíamos elaborado con anterioridad e realizamos pruebas para verificar que funcionara correctamente. |
| Jueves 16 de abril | Todos realizamos una investigación de problemas comunes que tienen las personas para identificar algunos datos de su equipo y los colocamos en la página. Con dos formas de solucionarlo y adjuntamos un video. |
| Viernes 17 de abril | Agregamos todo lo que investigamos a la página web, de igual manera, elaboramos más publicidad para todas nuestras redes sociales, Facebook, Instagram y Twitter. |
| Viernes 24 de abril | Hoy nos dividimos el trabajo, cada integrante del equipo investigará una falla común de las PC's, para colocarlo en un archivo de Word, con sus posibles soluciones, y con algunas imágenes para que así no sea tan aburrido para las personas que visiten nuestra página. De igual manera cada falla adjuntamos un enlace un video de YouTube para que en caso de no haber entendido algo, apoyarse en el video. |
| | |

| | |
|--------------------------|---|
| Lunes 27 de abril | <p>Hoy nos dimos a la tarea de publicar las fallas que investigamos, las publicamos en la página en su apartado correspondiente (Fallas comunes).</p> <p>Por otro lado, realizamos una última revisión a la página, para verificar que todo funcionara a la perfección antes de hacer entrega. Todo funcionó a la perfección, no hubo ningún error, realizamos más pruebas al formulario, pues ahí no debe haber ni un error ya que ahí se manejarán los datos del cliente.</p> |
|--------------------------|---|