

## ACTIVIDAD UNIDAD 1. PLANEACIÓN HELP DESK – FABIO ANTONIO COBOS RAMIREZ

### 1. INTERROGANTES

#### A. ¿QUÉ ES Y CUÁL ES LA FUNCIÓN D UN HELP DESK?

Un **help desk** es una parte del grupo de soporte técnico establecido por una organización para mantener operando sus computadoras en forma eficiente.

La **función** de un help desk varía mucho, pero por lo general proporciona soporte reactivo y proactivo, tanto para computadoras como para el usuario final.

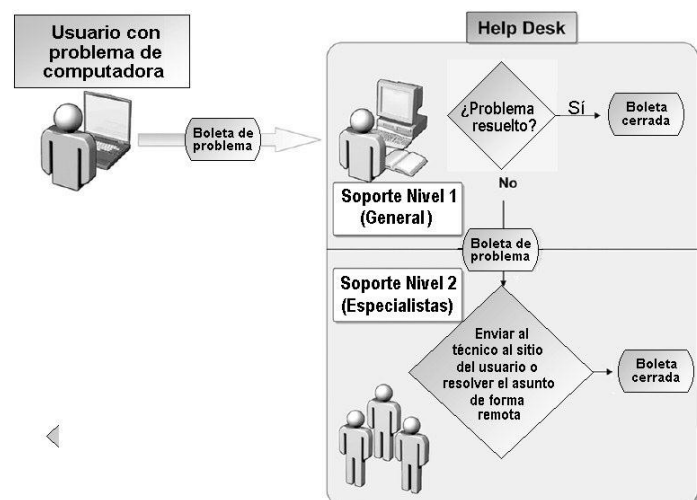
#### B. ¿CÓMO TRABAJA UN HELP DESK?

El help desk es considerado el primer nivel de soporte técnico y se le conoce comúnmente como soporte de nivel 1. Los técnicos de soporte de este nivel suelen ser técnicos generales quienes tienen amplios, pero no necesariamente profundos, conocimientos de los tipos de problemas que se les pueden presentar a los usuarios finales. Muchas organizaciones tienen también niveles de soporte adicionales. Por ejemplo, el de nivel 2 proporciona soporte en áreas especializadas tales como redes, sistemas operativos o aplicaciones específicas de software. Los técnicos de nivel 2 son parte del grupo de soporte, pero por lo general no se consideran parte del help desk.

Un help desk maneja sus tareas usando un sistema de solicitud por boletas. Cuando los usuarios tienen algún problema con sus computadoras, llenan una boleta de help desk ya sea por teléfono o en línea. En el sistema de solicitud por boleta se catalogan las peticiones de ayuda de varias maneras. Una de ellas puede ser el tipo de programa para el cual se necesita la ayuda; otra, el departamento en el cual trabaja el usuario final.

#### C. ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE SOLICITUD POR BOLETA?

Cuando los usuarios tienen algún problema con sus computadoras, llenan una boleta de help desk ya sea por teléfono o en línea. En el sistema de solicitud por boleta se catalogan las peticiones de ayuda de varias maneras. Una de ellas puede ser el tipo de programa para el cual se necesita la ayuda; otra, el departamento en el cual trabaja el usuario final.



La figura ilustra el flujo típico de una solicitud por boleta. Cuando el help desk recibe una tal solicitud, un técnico de nivel 1 acude al lugar para determinar la causa del problema haciendo

una serie de preguntas. Algunas veces el técnico puede resolver el problema instruyendo directamente al usuario final de la computadora. Si el técnico resuelve el problema, la solicitud queda cerrada. Si el problema no se puede resolver de este modo, se envía a un técnico a la estación de trabajo para solucionarlo, o de otra forma, la solicitud se envía al siguiente nivel de soporte.

#### **D. ¿CÓMO SE MIDE EL ÉXITO DE UN HELP DESK?**

Una organización puede medir el éxito de su help desk de diferentes maneras. Por lo general, se consideran cierto número de indicadores, incluyendo:

- El porcentaje de solicitudes por boleta cerradas exitosamente;
- el porcentaje de solicitudes por boleta pasadas al siguiente nivel de soporte;
- el tiempo que toma responder a una solicitud por boleta y cerrarla;
- la satisfacción del usuario final (o cliente) con la cortesía, paciencia y ayuda de los técnicos.

#### **E. ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES TÍPICAS DE UN TÉCNICO?**

Las funciones típicas de un técnico incluyen:

- Proporcionar en promedio por lo menos cinco horas de servicio por semana en el help desk y registrar esas horas en la base de datos de forma precisa y apropiada;
- Responder a las solicitudes por boleta con lo mejor de sus habilidades; realizar las rutinas de mantenimiento programadas de manera periódica;
- Trabajar como asistente de laboratorio si es posible; dar seguimiento a las solicitudes por boleta hasta que se cierran;
- Participar en las juntas semanales y en todas las sesiones de capacitación que se requieran;
- Hacer un esfuerzo continuo para proporcionarle un servicio de alta calidad al cliente.

#### **F. ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DE ANALISTA DE DATOS?**

El analista de datos maneja datos e información relacionada con el help desk. Las solicitudes por boleta que se han llenado proporcionan los datos que se pueden usar para mejorar la calidad de los servicios del help desk. Este mejoramiento continuo es un componente esencial para su éxito. El analista de datos es responsable de asegurarse de que los datos se recolectan y se usan de forma efectiva. Además de su trabajo como técnico, las responsabilidades específicas cotidianas del analista de datos incluyen:

- Recopilar reportes de manera periódica para el equipo de help desk y para el maestro/consejero de la facultad;
- Coordinar esfuerzos para usar los datos de help desk con el propósito de apoyar y modificar los servicios y para determinar las necesidades de capacitación del equipo de help desk;
- Trabajar con el maestro/consejero de la facultad para planear e implementar encuestas sobre el servicio al cliente.

#### **G. ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DE LOS LÍDERES DE EQUIPO?**

- Coordinar el programa semanal para asegurar una cobertura máxima de help desk;

- Supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes por boleta.
- Asegurar que se lleven a cabo las tareas de mantenimiento de rutina;
- Brindar asistencia en la coordinación de los proyectos especiales;
- Asegurar que los técnicos registren apropiadamente los datos de help desk;
- Facilitar la comunicación entre los miembros del equipo;
- Mantener al maestro o al asesor facultado informado en forma periódica;
- Supervisar el cuidado de la base de operaciones del equipo o del lugar donde los miembros de help desk hacen su trabajo y guardan sus herramientas.

## H. ¿QUÉ RECURSOS DE SOPORTE PUEDE INCLUIR EL HELP DESK?

### Computadoras para el equipo de help desk

¿Hay computadoras disponibles específicamente para que los miembros del equipo de help desk las usen en su trabajo de soporte? Si es así, ¿cuántas hay y donde están localizadas? ¿El área está asegurada? Si dispone de computadoras, debe ser capaz de proporcionarles un soporte en tiempo real a los usuarios. Vamos a explorar el soporte en tiempo real en la siguiente sección.

### Líneas telefónicas

¿Hay una o más líneas telefónicas de las que puede disponer el help desk durante las horas de trabajo? Si es así, ¿cuántas son? La disponibilidad de líneas telefónicas puede determinar su habilidad de ofrecer soporte en tiempo real por teléfono.

### Miembros del equipo

¿Cuántos miembros del equipo de help desk están disponibles para trabajar? En promedio, ¿cuántas horas por semana estarán disponibles?

## I. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SOPORTE EN TIEMPO REAL?

**Soporte En Tiempo Real;** eso es que los usuarios finales pueden llamar y hablar con un técnico de soporte que les ayudará inmediatamente a resolver los problemas si es posible. Algunos help desk ofrecen soporte en tiempo real usando programas de conversación en lugar de llamadas telefónicas. En escuelas y otras organizaciones, el soporte en tiempo real no siempre es posible.

## J. ¿EN QUÉ CONSISTE EL SOPORTE ASÍNCRONO?

**El Soporte Asíncrono** se realiza algún tiempo después de que se hace la petición. Por ejemplo, un usuario final puede pedir que se le arregle una computadora el lunes por la mañana y el técnico de help desk la arregla cuando el tiempo se lo permite.

## K. ¿EN QUÉ ÁREAS PUEDE DAR SOPORTE EL HELP DESK?

### Soporte al Hardware

El soporte al hardware incluye crear y mantener un inventario preciso, evaluar y reemplazar partes con fallas y realizar rutinas de mantenimiento. Este curso trata las habilidades que se necesita tener para realizar esas tareas. Sin embargo, el calendario en el cual se realicen los mantenimientos o se hagan los inventarios, puede verse afectado por los recursos que usted tenga disponibles.

## **Soporte al sistema operativo**

El soporte al sistema operativo, incluye la ejecución de instalaciones y actualizaciones, la instalación de actualizaciones y parches de software y mantenimientos periódicos al sistema operativo, como la desfragmentación de los discos duros. El esfuerzo que se necesita para instalar actualizaciones y parches lo determina en gran medida la capacidad de su red de cómputo. Si las computadoras están conectadas a una red de tipo dominio, estas actualizaciones se pueden realizar de manera automática. De otra manera se tendrán que hacer a mano, lo cual requiere más recursos.

## **Redes**

El soporte de help desk para redes está limitado por lo general a problemas relacionados a Internet o intranet, como habilitar a usuarios a conectarse a Internet o acceder a recursos en la Intranet (red interna). Las dificultades de conexión pueden surgir debido a problemas con cuentas de computadoras o cuentas de usuarios, así como, problemas físicos en la red. Este curso no se le enseñará cómo configurar y mantener una red, pero usted sí aprenderá cómo determinar la fuente de problemas de una red. En este punto usted querrá establecer que los problemas de conexión a recursos o problemas con los componentes físicos de la red están fuera del alcance de sus servicios de help desk.

## **Seguridad**

El soporte de seguridad abarca problemas que surgen de la protección contra virus en una computadora individual o en la red, hasta la seguridad física de las computadoras de la escuela. Puede ser que usted quiere limitar su soporte de seguridad de help desk en la protección de computadoras individuales al asegurarse que el sistema operativo y la protección antivirus siempre estén actualizados.

## **2. SOLICITUD POR BOLETA**

Fecha: Feb-2-2014

Nombre de Usuario: Fabio Antonio Cobos Ramirez

Area: Auxiliar Administrativo Secretaría

Número de Identificación del Equipo con el problema: EQSECOO5

Ubicación Física del Equipo: OFICINA PRINCIPAL SECRETARÍA COLEGIO DEPARTAMENTAL LEBRIJA

Hora en que se puede encontrar al usuario: 8:00 A.M. 12:00 M---2:00 P.M.-6:00 P.M.

Teléfono del Usuario: 76566346 EXT.102

Descripción del Problema: EL COMPUTADOR NO REALIZA CONEXIÓN A LA RED LOCAL, NO TIENE ACCESO A IMPRESORAS Y NO HAY ACCESO A CARPETAS COMPARTIDAS EN

RED. \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

### 3. DIAGRAMA DE FLUJO

