

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA  
AMAZONÍA PERUANA**



**FACULTAD DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**“HELP DESK”**

**INFORME PRÁCTICO DE SUFICIENCIA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
CARMEN LINARES DORADO**

**ASESOR  
ING. LUIS HONORATO PITA ASTENGO**

**IQUITOS – PERÚ  
2014**

INFORME TÉCNICO DE EXAMEN DE SUFICIENCIA PREVIA ACTUALIZACIÓN ACADÉMICA APROBADO EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL DÍA 13 DE SETIEMBRE DEL 2014, POR EL JURADO EXAMINADOR DESIGNADO POR EL DECANO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA.

---

Ing. Alejandro Reátegui Pezo  
Presidente

---

Eco. Wilson del Águila Panaifo  
Primer Miembro

---

Ing. Tonny Eduardo Bardales Lozano  
Segundo Miembro

---

Ing. Luis Honorato Pita Astengo  
Asesor

## DEDICATORIA

---

---

*DEDICO este trabajo a mis padres, por su constante y gran amor, comprensión y apoyo.*

---

---

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi eterno agradecimiento:

A Dios, por iluminarme mi camino en todo momento, gracias por darme fuerzas para seguir adelante y permitirme compartir mi vida con seres tan especiales.

A toda mi familia, por el amor brindado, experiencias y consejos dados sin esperar nada a cambio, los amo.

A la ilustre Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, por ser la casa de estudios que me brindó sus conocimientos durante toda mi carrera.

A la Facultad de Sistemas e Informática, su plana docente y administrativo, por brindarme la formación académica y profesional que poseo.

A todos mis compañeros y amigos con los cuales compartí momentos muy especiales, gracias por brindarme su amistad.

## **PRESENTACIÓN**

Las nuevas tecnologías de la información están facilitando un auténtico proceso de cambio empresarial. Consideradas estas como una mezcla de informática y telecomunicaciones, nos están permitiendo obtener la información necesaria para poder gestionar los nuevos modelos empresariales y conceptos organizacionales.

Se está produciendo un cambio en el entorno humano, que está influenciado de una forma u otra por todos los demás. Este aspecto es de gran importancia ya que son las personas las que realmente están marcando la diferencia entre las organizaciones y no la tecnología, a la cual ya todas tienen acceso. En este sentido, es deseable que las personas que integran una organización cuenten con una formación adecuada para la tarea que realizan. Sin embargo, no todo el mundo puede seguir el ritmo impuesto por las nuevas tecnologías y en general, es una carrera que sólo unos pocos pueden aguantar. Permitir que las empresas se beneficien del conocimiento de “esos pocos” es el objetivo fundamental del equipo Help Desk.

En el siguiente apartado se verá qué función ofrece un equipo Help Desk, y cómo debe organizarse. Posteriormente se comentará los beneficios y la importancia de este servicio, para ser integrado dentro de la empresa o bien solicitado a terceros, y finalmente se mostrará algunos ejemplos y métricas manejadas por un Help Desk y cómo el uso de éstas puede mejorar el servicio ofrecido por el Help Desk dentro de la empresa.

Carmen Linares Dorado  
Bachiller

## **RESUMEN**

El avance en las nuevas tecnologías, permite la inclusión de nuevos servicios en nuestra empresa. Estar preparado para el cambio y dar soporte a nuevos métodos de asistencia es algo a lo que toda empresa debe tender. Es deseable que las personas que integran una organización cuenten con una formación adecuada para la tarea que realizan. Sin embargo, no todo el mundo puede seguir el ritmo impuesto por las nuevas tecnologías, y es una carrera que sólo unos pocos pueden aguantar. El propósito del Help Desk es el establecimiento de un grupo de personas que den soporte a los problemas y dificultades que el personal contratado pueda tener respecto a la utilización de las nuevas tecnologías. Permitir que las empresas se beneficien del conocimiento de “esos pocos” es el objetivo fundamental del equipo Help Desk. La investigación bibliográfica que se propone, pretende presentar el servicio Help Desk, viendo tanto su composición como las tecnologías y métricas utilizadas para conseguir favorecer el ambiente de trabajo e incrementar el rendimiento del personal de la empresa.

Palabras clave: Help Desk, Servicio de Ayuda al Usuario, Nuevos Elementos Organizacionales, Nuevas Tecnologías.

## INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	
Agradecimientos	
Presentación .....	i
Resumen .....	ii
Índice de Contenidos .....	iii
Índice de Tablas .....	v
Índice de Figuras .....	v
Capítulo I	
1.1. Justificación .....	01
Capítulo II	
2.1. Objetivos .....	02
2.1.1. Objetivo General .....	02
2.1.2. Objetivo Específicos .....	02
Capítulo III	
3.1. Desarrollo del tema .....	03
3.1.1. Orígenes del Help Desk .....	03
3.1.2. Evolución de la Mesa de Ayuda .....	04
3.1.3. Futuro del Help Desk .....	07
3.1.4. Metas del Help Desk .....	07
3.1.5. Alcance y Limitaciones .....	08
3.1.6. Niveles de Atención del Help Desk .....	09
3.1.7. Marco Teórico .....	09
3.1.7.1. Conceptos .....	09
3.1.7.1.1. Help Desk .....	09
3.1.7.2. Modelo del Help Desk .....	10
3.1.7.3. Enfoque del Help Desk .....	12
3.1.7.4. Beneficios que se obtiene a través de un Help Desk .....	13
3.1.7.5. Justificación del uso del Help Desk .....	15
3.1.7.6. Formación de Help Desk .....	18
3.1.7.6.1. Metodología para la Formación de un Help Desk .....	18
3.1.7.6.2. Construyendo las Bases para un Help Desk .....	19
3.1.7.6.2.1. Alineación con el Negocio .....	19
3.1.7.6.2.2. Valorización de las Necesidades .....	20
3.1.7.6.2.3. Cultura del Servicio .....	21
3.1.7.6.2.4. Medición del Servicio de Soporte a Usuarios .....	23

---

3.1.7.6.2.5. Procesos Operacionales .....	24
3.1.7.6.2.6. Motivación del Recurso Humano .....	25
3.1.7.6.2.7. Perfil y Habilidades del Recurso Humano .....	26
3.1.7.6.2.8. Herramienta y Tecnología .....	27
3.1.7.7. Planeación y Organización de un Help Desk.....	28
3.1.7.8. Creación de un Nuevo Sistema Help Desk.....	30
3.1.7.9. Evaluación de un Sistema Help Desk Existente .....	32
3.1.7.10. Objetivos Claves para la Función del Help Desk.....	34
3.1.7.10.1. Establecimiento de un Punto Único de Contacto con los Usuarios Finales .....	34
3.1.7.10.2. Minimización del Impacto de los Problemas y Cambios .....	34
3.1.7.10.3. Asegurar la Operatividad de los Recursos de Informática....	35
3.1.7.10.4. Incremento en el Uso Productivo de los Recursos de Informática	35
3.1.7.10.5. Incremento constante del nivel de satisfacción de los usuarios ...	36
3.1.7.11. Planeación del Help Desk .....	37
3.1.7.11.1. Definición del Alcance Inicial del Help Desk .....	37
3.1.7.11.2. Solución de Problemas.....	38
3.1.7.11.3. Administración .....	38
3.1.7.11.4. Mantenimiento .....	40
3.1.7.11.5. Comunicación y Entrenamiento .....	40
3.1.7.11.6. Evaluar todos los elementos con relación a la Organización .....	41
3.1.7.11.7. Definir Responsabilidades .....	41
3.1.7.11.8. Identificar el Perfil del Personal que dará Soporte. ....	41
3.1.7.11.9. Matriz de Habilidades .....	42
3.1.7.12. Características para Diseño del Help Desk .....	43
3.1.7.12.1. Ubicación Física .....	43
3.1.7.12.2. El Horario de Trabajo .....	44
3.1.7.12.3. Personal Requerido en el Help Desk.....	44
3.1.7.12.4. Características que debe poseer el Software de Help Desk..	45
3.1.7.12.5. Definición de las Prioridades .....	46
3.1.7.12.6. Escalamiento de la llamada .....	47
3.1.7.13. Estandarización de Hardware y Software .....	48
3.1.7.14. Algunos Ejemplos de Software Existente .....	49
3.1.7.15. Outsourcing .....	50
3.1.7.16. Operación del Help Desk .....	51
3.1.7.16.1. Aptitud de los Servicios del Agente .....	52
3.1.7.16.2. Atención Efectiva de Llamadas .....	52
3.1.7.16.3. Resolución a los Problemas .....	53
3.1.7.17. Estrategia de Mercadeo .....	54



Capítulo IV	
4.1. Conclusión.....	55
Capítulo V	
5.1. Software de Aplicación .....	56
5.1.1. Nombre del Sistema .....	56
5.1.2. Descripción del Sistema.....	56
5.1.3. Características del Sistema .....	56
Capítulo VI	
6.1. Dificultades Encontradas .....	57
Capítulo VII	
7.1. Referencias Bibliográficas .....	58
Capítulo VIII	
8.1. Anexos.....	59
8.1.1. Pantallas de la Interfaz gráfica del Software.....	59
Anexo N° 01:.....	59
Anexo N° 02:.....	60
Anexo N° 03:.....	60
Anexo N° 04:.....	61
Anexo N° 05:.....	61

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 01:.....	04
Tabla N° 02: .....	40

### **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura N° 01: .....	13
Figura N° 02: .....	24
Figura N° 03: .....	30
Figura N° 04: .....	36
Figura N° 05: .....	39
Figura N° 06: .....	48
Figura N° 07: .....	53

## CAPÍTULO I

### 1.1. JUSTIFICACIÓN:

Un asunto de primordial importancia, motivo del desarrollo de este trabajo, es relacionado con el fenómeno que existe en la mayoría de las organizaciones debido a la comunicación interna entre los usuarios de tecnologías de la información y el departamento que les presta servicio de soporte, que comúnmente es el de sistemas o informática.

Trataremos de definir los factores que intervienen o modifican la productividad relacionada con el uso de tecnología, la cual en ocasiones se ve truncada por falta de atención a usuarios a las cuales se les presentan problemas de utilización de su equipo o alguna herramienta de software. Y que a su vez, requieren soluciones adecuadas y oportunas.

Puede decirse que es un problema que existe en la mayoría de las organizaciones donde la utilización de tecnología ha crecido de manera continua y al mismo tiempo desorganizada, afectando factores como: falta de control administrativo (Inventario de equipo de cómputo), capacitación a usuarios, mantenimiento, relaciones usuario/sistemas, etc.

Los Help Desk están dejando de ser un centro de gastos, para convertirse en una parte integral de la matriz de implantación de tecnología, logrando mejoras operacionales que se obtienen al utilizar sus beneficios ¿Cuáles y cómo influyen los factores de atención a usuarios con relación a su productividad laboral y personal y como podría afectar dicha relación en cuanto a la desconfianza del usuario al utilizar tecnología sin soporte o capacitación?

## CAPÍTULO II

### 2.1. **OBJETIVOS:**

#### 2.1.1. **Objetivo General:**

Evaluar los Procesos de Gestión de Tecnología de la Información (TI), comprendido por las Áreas de Mesa de Ayuda (Help Desk); Infraestructura Tecnológica y Soporte Técnico, para asegurar la entrega de los servicios de tecnología de la información y las operaciones; mejorar el tiempo de respuesta de los incidentes, problemas y el interrumpido acceso del servicio para los clientes.

#### 2.1.2. **Objetivos Específicos:**

- Dar a conocer las bondades (ventajas) y características que tiene un Help Desk dentro de una organización.
- Comprender y explicar la estructura de un Help Desk.
- Justificar el uso de un Help Desk en las empresas.
- Dar a conocer la importancia que tiene tanto el Software como el personal de atención de un Help Desk.
- Mostrar el funcionamiento de una aplicación de Software Help Desk.

## CAPÍTULO III

### 3.1. DESARROLLO DEL TEMA:

#### 3.1.1. Orígenes del Help Desk

“La preocupación principal para la mayoría de las empresas es el servicio a clientes, para ser exactos, la mayoría de la gente se queja de las deficiencias del servicio a clientes, a los consumidores les preocupa cómo se manejan sus llamadas, ya sea para solicitar información, ayuda, comprar productos o plantear quejas, y esto casi siempre es una razón suficiente para que dejen de hacer negocios con compañías a las que han sido fieles durante años” (Jensen, 1999).

Por otro lado, los profesionales de informática de las organizaciones se enfrentan cada vez a un número mayor de aplicaciones, a un medio ambiente fácilmente cambiante, a clientes (usuarios) más exigentes y conocedores y a los dueños o administradores de empresas que esperan recibir niveles de calidad en el servicio acorde a la infraestructura que el negocio ha implementado.

“Un problema que se vive comúnmente en un centro de cómputo es que su personal casi siempre trabaja de manera reactiva y no preventiva y su tiempo de trabajo es mal invertido. Sin embargo, con un Help Desk bien implementado, podemos tener puntos de reinicio de operación confiables y conocimientos de los eventos que ocurren en el ambiente de las organización” (Rodríguez, 2000).

“Si vemos hacia atrás y comparamos la tecnología utilizada en las empresas en los años 70’s y 80’s con relación a los actuales, la diferencia es dramática. En este tiempo las organización crearon departamentos de sistemas para soportar terminales tontas, ahora soportan las redes, software y hardware utilizados por la organización”. (Lensch, 1996).

“Después de todos estos años y debido a la necesidad de ofrecer más y mejor apoyo a nuestros usuarios, como consecuencia del incremento en la utilización de la nueva tecnología que llega a nuestras empresas diariamente, esta actividad ha venido transformándose en una gestión

con alto grado de formalidad, disciplina y estructura, totalmente diferente a tiempo pasados, y a la que se ha llamado Help Desk” (Martinez, 1998).

“El Help Desk está evolucionando y convirtiéndose en un lugar de soporte proactivo (soporte adecuado), orientado al servicio al cliente, que reúne y disemina (separa) información, apoya a la toma de decisiones, que es integral y que además emerge (nace) con la clave para asegurar el entorno de inversión en la Tecnología de la Información (TI)” (Lusher, 1995).

### 3.1.2. Evolución de la Mesa de Ayuda

A continuación se detalla el caso de Soporte por considerarse un ejemplo representativo del comportamiento de los Help Desk durante los últimos diez años.

<p>1990</p>	<p>El mercado de usuarios demandaba principalmente soporte a hardware; no había gran conocimiento en el mercado sobre el manejo y uso de computadoras personales. Estamos hablando de manera genérica, de equipos con características tecnológicas poco sofisticadas con procesador xt (8086, 8088) 640 kb de memoria RAM y HD (disco duro) 30 Mb. El proveer este servicio otorgaba grandes oportunidades de desarrollo, ya que la demanda existía. Con el paso del tiempo, el mismo mercado comenzó a tener un mayor conocimiento y uso de las herramientas de cómputo, por lo que se creó la necesidad de dar soporte también.</p> <p>La gente se desplazaba a las instalaciones de los clientes con objeto de arreglar los problemas asociados al equipo, y de no ser posible, se enviaban a nuestro laboratorio.</p> <p>No existía el soporte telefónico.</p>
-------------	--

1992	<p>Comienza el soporte a corporativos en Hardware y Software, con gente Onsite (en sus instalaciones).</p> <p>La atención a estas empresas se obligó a trabajar de manera importante en el rubro de calidad. Contar con la certificación como centro autorizado de servicio HP (CAS HP) fue determinante para lograr estos contratos.</p> <p>Los equipos personales que se encontraban en el mercado eran AT 286 y 386 con memoria RAM 3Mb y HD 80 Mb. El personal se encontraba dividido, parte en nuestras instalaciones y otra OnSite; no sabían soporte por teléfono ni de manera remota.</p>
1993-1996	<p>Los principales fabricantes aumentan sus garantías de uno a tres años, por lo que la demanda de soporte se reduce de manera considerable. Hasta ese momento, el hardware constituyó el fuerte de la mesa de ayuda, porque había temor y desconocimiento en la paquetería de software. No había soporte telefónico, y los equipos personales que predominaban en el mercado eran 386 y 486 con HD de 100 Mb y RAM de 4 Mb.</p>
1996	<p>La mesa de ayuda da un giro importante al otorgar prioridad al software y se definen en 03 campos de solución, en lo particular en Soporte técnico:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mesa Ayuda o Soporte técnico: Enfocada al Software principalmente, se comienza a dar soporte telefónico y se continúa dando soporte a hardware. (en menor importancia).</li><li>• Seguridad Informática. Alianzas estratégicas con Symantec.</li><li>• La empresa se convierte en un proveedor de soluciones de cómputo móvil.</li></ul> <p>Sobre lo anterior, parte importante de la Mesa de Ayuda permanece OnSite, se realizan importantes inversiones en tecnología de cómputo y telecomunicaciones para poder tener acceso a proyectos como Symantec.</p>

	<p>En esta etapa encontramos en el mercado equipos 486, HD 500 Mb y RAM 20 Mb.</p>
1997-1998	<p>Comienza el servicio como Mesa de Ayuda Symantec; empieza a darse el soporte remoto mediante el paquete PV anywhere; nos convertimos en un centro autorizado de servicio Toshiba (CAST) dando soporte al software de configuración de Toshiba, así como al hardware relacionado con el equipo.</p> <p>Comienza la alianza con Veritas (antes Seagate Software), lo que nos brinda la posibilidad de integrar a nuestros servicios soluciones relacionadas con el respaldo informático. Continúa el soporte telefónico y permanece en servicio OnSite.</p> <p>Los equipos en ese momento en el mercado eran principalmente Pentium con disco de 500 Mb.</p>
1999	<p>La Mesa de Ayuda o Soporte técnico se enfocan al 100% al servicio y soporte de la tecnología de cómputo. Se incrementa el servicio telefónico, el remoto y permanece el soporte OnSite.</p> <p>Se comienza a dar servicios relacionados con otras actividades del Call Center.</p>
Del 2000Hasta la Actualidad	<p>Se presenta una marca de tendencia al reducir el servicio OnSite y a manejar de manera telefónica o remota los reportes levantados por los clientes o usuarios. Esto permite atender un mayor número de llamadas desde nuestras instalaciones y al mismo tiempo reduce costos para los clientes.</p> <p>Se presenta el concepto del Centro de Contacto con Cliente (CCC), o Mesa de Ayuda parte del Call Center, queda considerada en nueva etapa.</p>

### **3.1.3. Futuro del Help Desk**

Se espera un crecimiento exponencial en la base instalada de equipos de cómputo personales (computadoras y periféricos) en el ámbito mundial.

Se espera que la demanda crezca en forma exponencial. Una oferta lineal, por lo tanto, la oferta de servicios de soporte técnico va a ser insuficiente. A mediano plazo, habrá pocos y grandes grupos de especialistas proporcionando servicios como el Help Desk en el mercado. Se buscará dar servicios integrales de atención a usuarios.

Se realizarán mega alianzas y mega fusiones. Las grandes empresas absorberán a las pequeñas o buscarán en ellas ayuda local o regional mediante alianzas estratégicas. Se comenzarán a atacar nichos de mercado que no habían sido atendidos (hogar o pequeña y mediana empresas).

Se espera una convergencia de tecnologías, aumentará considerablemente el uso del internet, ya que este se convertirá en una herramienta protagónica en el proceso de cambio.

Habrà una simplificación en el uso de la tecnología, tanto en Hardware como en Software.

Tiende a reducirse considerablemente el Soporte OnSite y se mantiene el servicio telefónico y remoto.

### **3.1.4. Metas del Help Desk**

La existencia de un área de Help Desk claramente tiene un propósito singular de ayudar a los usuarios a resolver los problemas a los que se enfrentan cuando utilizan su equipo. Cada Help Desk se acopla a las siguientes tres metas:

#### **a) Evitar Llamadas:**

Por medio de Help Desk se intenta hacer todo lo posible por evitar las llamadas, desde ayudar a seleccionar el producto más confiable



hasta impartir (ofrecer) capacitación a fondo a los usuarios. Cualquier producto o metodología que pueda dar como resultado una reducción de llamadas se examina con gran interés.

**b) Solución rápida del Problema:**

La meta es resolver el problema del usuario en una hora o menos el 80% de los casos. Si no se puede evitar la llamada del usuario, entonces la meta del Help Desk es resolverla en la forma más efectiva y rápida posible. Es importante convertir el tiempo muerto del usuario en tiempo productivo. Muestras efectuadas en compañías que cuentan con esta metodología, lograron un tiempo de reparación promedio de menos de una hora, todo indicaba que su meta era lograr un mejor porcentaje que el del 80%. Los sistemas o software que permite a los usuarios un fácil acceso remoto a las computadoras para realizar diagnóstico, reinicio, carga remota de software, administración remota y restricción son métodos muy efectivos para resolver problemas sin depender de una visita al lugar.

**c) Evitar la visita del Técnico Especializado:**

Esta meta contempla reducir las visitas al sitio mínimo. A pesar de que las visitas al sitio siempre serán necesarias, reducirlas es una meta principal dado los costos asociados con las visitas de campo. Las instalaciones de servicio de administración de sistemas para cargar software y actualizaciones de manera remota permiten al personal de Help Desk guiar al usuario a través de acciones desconocidas, reducen en gran medida la necesidad de visitas físicas a los lugares.

**3.1.5. Alcances y Limitaciones**

La mayoría de las organizaciones operan una estructura de Help Desk en tres niveles: El primer nivel analiza la llamada, la registra e intenta solucionar con aplicaciones simples para aquellos posibles problemas que se observan con mayor frecuencia. Si no se tiene éxito a resolver el problema la llamada pasa al nivel dos. Los técnicos del nivel dos investigan el problema y hacen todo lo posible para evitar una visita al

lugar y realizar la reparación. Si después de esto no se logra una solución, el trabajo se transfiere a un técnico de campo para resolver el problema en la ubicación del usuario. Si la reparación requiere nuevo hardware o partes, el técnico frecuentemente tiene que hacer otra visita con la parte nueva para completar la reparación.

### **3.1.6. Niveles de Atención del Help Desk.**

- Atención, Análisis, Solución de problemas fáciles.
- Soporte Técnico a través de la red o de acceso por marcación.
- Técnico de Campo empleado de organización externa enviado.

Así mismo existe un nivel de administración que maneja los recursos humanos, ahí como la identificación y prevención proactiva de problemas. Casi en todas las organizaciones existen medidas proactivas que se toman para encontrar los generadores principales de las llamadas de problemas y reducirlos a través de capacitación especial o de cambiar los sistemas con el fin de reducir los problemas recurrentes. Un Help Desk también proporciona retroalimentación directa a través del desarrollo de cursos de capacitación a usuarios.

### **3.1.7. Marco Teórico.**

#### **3.1.7.1. Conceptos**

##### **3.1.7.1.1. Help Desk**

Describir el concepto de Help Desk es, imaginarnos una oficina o lugar determinado dentro de la empresa, donde trabaja un equipo de profesionales con habilidades y conocimientos específicos, con la responsabilidad y compromiso de recibir y solucionar cualquier requerimiento, consulta o incidencia que pueda presentar un usuario en un determinado momento.

El Help Desk es considerado únicamente por muchas instituciones como un departamento o gestión cuya función principal es controlar y administrar los

problemas que se presentan nuestros usuarios durante la utilización de la tecnología.

Como ejemplo podríamos mencionar el teléfono 911 en los Estados Unidos para notificar cualquier incidente, con tan solo marcar este número (punto único de contacto) nos comunica con ese departamento donde podemos describirle a la operadora, el problema que estamos presentando. La operadora registra la conversación en algún sistema de administración de llamadas donde incluirá todos nuestros datos personales, tratará de asistirnos para buscar una solución inmediata, de no ser así ella notificará al departamento responsable (policía, bomberos, hospital, etc.) para que alguno de ellos acuda a nuestra ayuda.

Otro ejemplo que podríamos citar de Help Desk en aeropuertos, donde a diario se presentan problemas de pérdidas de equipaje, robo, pérdida de niños, desconocimiento del área, salas de salida y llegada de pasajeros, etc., normalmente en los aeropuertos se vocea continuamente el número que debemos marcar en caso de algún problema.

### **3.1.7.2. Modelo del Help Desk**

Con una variedad tan amplia de modelos de soporte técnico o Help Desk es conveniente tener presente sus características esenciales. El sistema funciona mejor cuando ha sido explícitamente diseñado, o por lo menos, cuando su evolución ha sido controlada y planeada.

Con la variedad tan amplia de modelos de soporte técnico o Help Desk (mesa de ayuda) que existen, es fácil perder de vista sus características elementales. De hecho, la mayoría del conocimiento y habilidades que se requieren para manejar estos sistemas son las mismas que se necesitan para manejar cualquier organización. Las mismas líneas de acción aplicados al desarrollo, la administración y refinamiento de

cualquier departamento, frecuentemente también puede ser usadas por el área de Help Desk.

Al igual que la mayoría de las organizaciones, el sistema Help Desk funciona mejor cuando han sido explícitamente diseñado (o por lo menos cuando su evolución ha sido controlada y planeada), que cuando se le permite un crecimiento sin control. Un Sistema Help Desk explícitamente diseñado inicia con un modelo que muestra la forma como el sistema proveerá los servicios y los recursos necesarios para hacerlo. En el caso de los sistemas ya existentes, el proceso debe incluir el análisis y la descripción del modelo que está siendo usado y después modificar este modelo para que se adapte a la nueva necesidad.

Para organizaciones que estén considerando crear un nuevo sistema de soporte, el proceso debe comenzar con la pregunta que si una mesa de ayuda es totalmente necesaria. Es posible que existan otras soluciones menos costosas o complicadas, pero que pueden trabajar igualmente bien. Por ejemplo, puede haber una mejor inversión a largo plazo si se proporciona entrenamiento a los usuarios mientras están dentro de la compañía, en lugar de crear una mesa de ayuda formal para resolver problemas.

En organizaciones que ya cuentan con un sistema de Help Desk, el proceso de reingeniería o de reorganización frecuentemente es originado por situaciones externas a esta área, como son los cambios de los recursos disponibles, en la demanda (incluyendo modificaciones significativas en la tecnología) o en la percepción (real o de otra forma) de que el sistema no está cumpliendo con las necesidades de los usuario, o no sea efectivo en costos.

En algunos casos será suficiente con hacer cambios mínimos en la manera en que funciona el sistema. Este proceso de resolver las áreas con problemas y mejorar el desempeño es generalmente conocido como depuración u optimización del sistema. En algunas situaciones más drásticas, el sistema

debe ser completamente reestructurado, renunciando al viejo modelo y remplazándolo por uno más apropiado para la organización.

Tanto con un sistema de soporte nuevo como uno existente, el ciclo en el que se establece una misión, se recolecta y evalúa información y se construye un modelo iterativo y sinérgico. Iterativo por que el proceso repetirá cuantas veces sea necesario a medida que la evaluación del modelo lleve una revisión de las metas establecidas en la misión del sistema. Sinérgico porque cada fase del proceso influye en las otras, de las cuales resultan nuevas ideas y soluciones creativas.

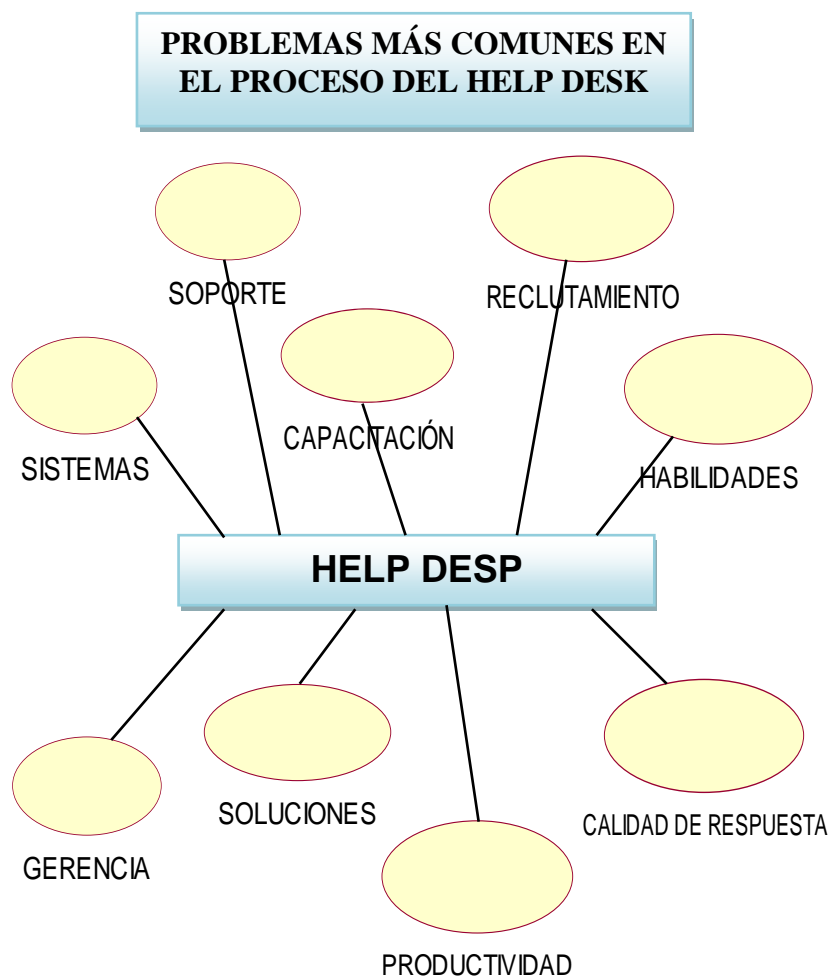
Ambos son cíclicos. En forma directa establecer una misión y diseñar un modelo perfecto en un ciclo único. Tanto la misión como el modelo cambiarán a la par que usted hace la recolección de más información y evalúa las necesidades actuales y los recursos disponibles. Aun entonces, las necesidades de soporte continuarán por sí mismas involucrándose todo el tiempo. (Smith, 2001).

### **3.1.7.3. Enfoques del Help Desk**

Los Help Desk presentan dos enfoques:

- Interno: Enfocado a nuestros usuarios.
- Externo: Dirigido a nuestro cliente, sin embargo nos limitaremos a referenciar los conceptos y filosofías de esta gestión, bajo la aplicación de administración y control de problemas en tecnología de nuestros usuarios en un ambiente interno.

**Figura N°01: Ambiente del Help Desk**



Fuente: Elaboración propia

**3.1.7.4. Beneficios que se obtienen a través de un Help Desk**

**1. Punto único de contacto:**

Cuando los usuarios llaman al departamento de sistemas en búsqueda de soluciones, no siempre marcan la misma extensión ni hablan con el mismo profesional, solo saben que es el departamento donde deben buscar ayuda porque así lo han hecho durante años.

## **2. Registro y seguimiento de problemas:**

Cuando se reciben llamadas por problemas técnicos por parte de nuestros usuarios, generalmente no contamos con los mecanismos y herramientas tecnológicas apropiadas para registrarlos de tal manera que el seguimiento se hace con el tiempo una tarea muy difícil de controlar. Con la gestión del Help Desk se pretenden crear estos mecanismos de forma automatizada que nos permita llevar el control preciso de todas las llamadas que se reciben con el fin de generar con el tiempo, mediciones que permitan conocer la razón de las llamadas y las soluciones propuestas.

## **3. Inventario de Hardware y Software:**

Una de las funciones del Help Desk es mantener un registro de todo el equipo y aplicaciones que la empresa posee. El propósito es conocer la capacidad instalada de tecnología, donde está siendo utilizada y por quién. Es muy común encontrar organizaciones que diariamente están incorporando nueva tecnología o actualizando configuraciones que se encuentran en sus departamentos, por lo que se requiere mantener disciplina y responsabilidad de registro, de lo contrario tendremos que estar haciendo recuentos de todos los activos y tendremos un desconocimiento total del inventario.

## **4. Responsabilidades y Funciones Definidas:**

El apoyo a usuarios durante mucho tiempo ha sido vista como una función poco admirable, de allí que los profesionales del área de sistemas se sientan poco atraídos al ejercer estas funciones como parte de su responsabilidad. Uno de los principios del Help Desk es que se deben constituir equipos de trabajo con la responsabilidad de atender los problemas técnicos de los usuarios.

Su función depende de las estructuras organizativas que se diseñe dentro del Help Desk, será buscar las soluciones oportunas a los problemas presentados.

## **5. Productividad:**

Este beneficio es uno de los más difíciles de demostrar, cuando al usuario se le presenta un problema en la utilización de tecnología, esto hace que su trabajo se detenga temporalmente hasta que sea solucionado. Dependiendo de la magnitud del problema, esta temporalidad puede a veces convertirse en horas y días de interrupción de su trabajo, que hace que los resultados que se esperan por su gestión se retrasen, esto pareciera muy simple de solucionar pero no es así.

Si la unidad de informática no está preparada para este tipo de eventos la pérdida de productividad se notaría, bien en el departamento afectado o bien en el área de informática, en este último debido a que se tendrían que destinar recursos humanos ocupados en otras actividades dentro del departamento para solucionar este problema. En muchos casos se utiliza la frase “apaga fuegos” para identificar a aquellas personas que se dedican a solucionar parcialmente problemas, ya que no existe formalmente, dentro de la organización, un grupo de personas con responsabilidades y funciones específicas hacia la solución de problemas técnicos.

### **3.1.7.5. Justificación del Uso del Help Desk**

El Help Desk no es un proyecto del área de informática o de administración o de cualquier otro departamento de la empresa, es un proyecto de todos los que trabajan en la organización. Todos son usuarios finales de una u otra forma, todos necesitan ayuda cuando se presenta algún problema con el uso de la tecnología, por lo que el éxito o fracaso de esta función compete a todos los que laboran en la empresa.



El punto de partida de la implementación de un Help Desk es conseguir el compromiso del nivel más alto de la organización; si esto no sucede, lo más seguro es que esta iniciativa sea considerada un proyecto que probablemente muera al nacer.

Es necesario que la dirección conozca la totalidad de los objetivos que se persiguen con esta nueva función y cuáles serán los beneficios que se obtendrían al realizarla efectivamente. El Help Desk conlleva a cambios en la forma de que el usuario suele trabajar y sería muy difícil que los usuarios cambien su forma de trabajo.

Actualmente existen muchas empresas de tipo "A" que ofrece el mismo producto; bien con las mismas características y calidad que su competidor más cercano. Los esquemas organizativos de estas empresas por lo general son centralizados en sus funciones, es decir todo se realiza desde un mismo lugar, con una estructura jerárquica y en muchos casos impulsados por la gerencia.

Existe otro tipo de empresas de tipo "B", que está utilizando otro elemento como arma para competir hoy en día, el cual es el Servicio. Estas organizaciones cuentan con esquemas más descentralizados, crecen internamente según aumente su cartera de clientes y poseen una gerencial participativa, administran la calidad. Esto nos contesta la pregunta que dejamos abierta en párrafos anteriores, tanto en las empresas de tipo "A" como en las de tipo "B" la diferencia que pueden ofrecer es el Servicio como valor agregado, como son: garantías, asistencia telefónica en caso de fallas, reemplazo sin costo de ciertos componentes, capacitación, etc. El elemento competitivo en ambos casos es el Servicio porque nos acerca al cliente y por ende es el factor diferenciador.

Existe un grupo de empresa que llamaremos tipo "C" que además de ofrecer este servicio, también se preocupan por la relación que mantienen con sus clientes. Estas empresas buscan adaptar a la medida del mismo, el producto o servicio

que este requiera; lo integran como un todo y sus esquemas organizativos son basados en conectividad con otras redes de datos internas y externas. Las distintas áreas de la organización se integran como un solo equipo de trabajo y están en la constante búsqueda de la calidad total.

Algunos de los beneficios que se obtiene a través de Help Desk, son los mismos que pueden ser utilizados, inicialmente, como puntos de revisión y análisis para nuestra gestión interna.

Las consideraciones que vamos a mencionar, son argumentos que pueden utilizarse para iniciar la reflexión dentro de nuestras empresas. Para hacer que los gerentes identifiquen la necesidad de implementar nuestros sistemas, podemos citar lo siguiente:

- Hoy día el costo directo de soportar una estación de trabajo, es tres veces el costo de adquisición de esa estación y su software instalado.
- La pérdida de productividad por la ayuda no proporciona a los usuarios finales que utilizan tecnología, podría significar pérdidas importantes por estación de trabajo. (Martinez, 1998).
- Los usuarios finales requieren de más apoyo y demandan mejor calidad en el soporte que se les ofrece.
- Con la gestión del Help Desk se consigue minimizar, la brecha de tiempo entre el instante en el cual el usuario identifica una necesidad y el momento en que es satisfecha.
- A través del Help Desk se entiende el lado humano de mercadear (distribuir) la tecnología como un recurso productivo.

- Las relaciones interpersonales son también importantes a considerar al implementar un Help Desk.

### **3.1.7.6. Formación de Help Desk**

Crear un Help Desk requiere de mucha investigación previa, es necesario considerar aspectos del negocio que quizás en ningún momento pensamos que debíamos revisar o que simplemente, no aportaba ninguna importancia a nuestro trabajo. De esta manera detallamos los pilares básicos donde nuestro Help Desk debe apoyarse de manera segura y confiable.

#### **3.1.7.6.1. Metodología para la Formación de un Help Desk**

La Clave para lograr un Help Desk efectivo es la planeación. Diseñar una función de soporte requiere de una buena planeación y de una implementación profesional. Algunos puntos a seguir para llevarla a cabo son:

1. Definir la necesidad de un Help Desk corporativo. Sucede cuando la gente de sistemas carece de la capacidad de responder al usuario de una manera informal.
2. Determinar un comité de planeación que consista de administradores, personal de sistemas y de usuarios para desarrollar una operación formal.
3. Analizar la factibilidad de hacerlo de manera propia o contratar a externos.
4. Definir el nivel de servicio a ser provisto por el Help Desk, pudiendo ser de nivel básico, medio o alto.
5. Determinar de manera fácil el tipo de acceso por parte del usuario.

6. Ya puesto en marcha, se debe implementar un método para evaluar la satisfacción del usuario (Levine, 1998).

La implementación adecuada requiere de una planeación estratégica bien desarrollada. Se debe establecer una metodología clara para diseñar y llenar la base de datos. Implementar un Help Desk con éxito es un 50% de planeación y selección del producto y la otra mitad de implementación (LaBounty, 1999).

### **3.1.7.6.2. Construyendo las bases para un Help Desk**

#### **3.1.7.6.2.1. Alineación con el Negocio**

Todos los esfuerzos que desarrollamos durante el desempeño de nuestro trabajo deben reflejar y contribuir a las metas que la institución, como entidad productora, se ha trazado conseguir.

La visión, misión, metas y objetivos de nuestro Help Desk deben ser considerados como extensiones naturales de la rueda motriz de la empresa. Hay que recordar constantemente que la función del Help Desk es ofrecer el servicio y en la medida que este servicio sea más oportuno y competente, las metas individuales de cada usuario se podrán cumplir de igual forma.

Así mismo, no hay que olvidar que el negocio es movido a diario por sus obreros y empleados, es decir, constituyen el activo máspreciado que cualquier compañía lo requiera a través de la productividad, es decir es el éxito de la organización.

Si estamos totalmente alineados con la institución es muy seguro que esto nos ayude a determinar quiénes son nuestros usuarios en términos de

trabajo. Cuáles son sus mayores problemas, sus exigencias, sus necesidades, sus inquietudes, sus prioridades. De esta manera obtendremos una mejor visión del alcance que debemos dar a nuestro Help Desk. Con esta alineación, es seguro que desarrollemos la tendencia de apoyar desorganizadamente a los usuarios. A veces solemos creer que sabemos las necesidades de nuestros usuarios sin siquiera hablar con ellos.

#### **3.1.7.6.2.2. Valorización de las Necesidades**

Para que el sistema satisfaga las necesidades de sus usuarios y de su compañía, estas deben de ser identificadas antes. El primer paso es reunir información acerca de las expectativas de aquellos que usarán el sistema y de las necesidades de soporte tecnológico dentro de las compañías. (Smith, 1999).

Este proceso de recolección y evaluación de información se refiere a la valoración de necesidades y consiste en identificar correctamente que servicios y recursos son apropiados para que el sistema pueda cumplir con su misión.

En este contexto se incluyen consideraciones sobre su rendimiento, sobre qué tan realista es el modelo de acuerdo con los recursos disponibles y las necesidades, y sobre los deseos de los usuarios y de la compañía.

La misión influye en brindar soporte a toda la tecnología dentro de la compañía, entonces es necesario reunir información sobre la tecnología que está siendo usada en toda la organización, incluyendo sistemas telefónicos, servicio de oficina y recursos de cómputo. Por otro lado, si la

misión se enfoca a dar soporte solo a las aplicaciones, y no a otras formas de tecnología (incluyendo hardware), entonces la evaluación debe enfocarse a la recolección de la información sobre el software que está siendo usado y las necesidades de soporte relacionadas con estas aplicaciones.

Con cualquier proceso para reunir información, es importante tener presente que las preguntas que se realicen, determinarán las respuestas que se obtengan.

El material presentado aquí no pretende ser una guía para conducir una evaluación formal o informal de necesidades, si no identificar algunas áreas en las que vale la pena enfocarse.

#### **3.1.7.6.2.3. Cultura del Servicio**

Se dice que una buena alineación con el negocio es un prerrequisito para la formalización de una afirmativa cultura de servicio dentro de nuestra organización.

Existen mucho conceptos que pudieran definir la palabra servicio, a continuación podríamos definirla de la siguiente manera:

- Es el elemento diferenciador entre lo que hacemos y como deberíamos hacerlo.
- Es lo que la mayoría espera a diario.
- Es el desempeño no bien visto, pero tan necesitado por todos.
- Es la diferencia comercial del mañana.

- Es una actividad implícita en muchas de las relaciones humanas, tanto personales como de negocio.

Es ingrediente más importante en toda relación comercial que son las diferentes formas en que se manifiesta, sin embargo, no todos conocemos la importancia de las excelencias de una cultura de servicio dentro de nuestras empresas.

Cualquiera que sea el enunciado que utilicemos al describir la palabras servicio, todos sabemos que son importante y a las diferentes formas en que se manifiesta, sin embargo, no todos conocemos la importancia de las excelencias de una cultura de servicio dentro de nuestras empresas.

Para desarrollar una estable y duradera cultura de servicio en nuestra organización es necesario que todas las personas que laboran en ella, sientan que son personas relevantes sin importar las funciones que realizan, desde el director general, hasta los empleados de más bajo nivel.

La cultura de nuestra organización debe reconocer, valorar y apoyar nuestros esfuerzos hacia la eficiente y efectiva atención que proveemos.

Debemos estar claros que este tipo de manifestación de apoyo no se origina por defecto; por el contrario, debe ser cultivada y desarrollada con mucha dedicación y confianza, esto significa identificar, cuantificar y reportar el impacto positivo de nuestro trabajo.

#### **3.1.7.6.2.4. Medición del Servicio de Soporte a Usuarios**

Partiendo de la premisa “lo que no puedes medir, no lo puedes manejar”, el sistema de soporte a usuarios Help Desk es candidato primordial para una medición interna cuidadosa. Se sabe que estos sistemas son víctimas de un estado impuesto de reactividad. Como las brigadas contra incendios, tienen que ser capaces de reaccionar a demandas impredecibles.

Desdichadamente, esto puede ocasionar que el sistema pierda el control de su propia carga de trabajo e invierta la mayor parte de su tiempo luchando contra el fuego, cuando de manera ideal debería estar involucrado en la prevención del mismo (Burton, 1997).

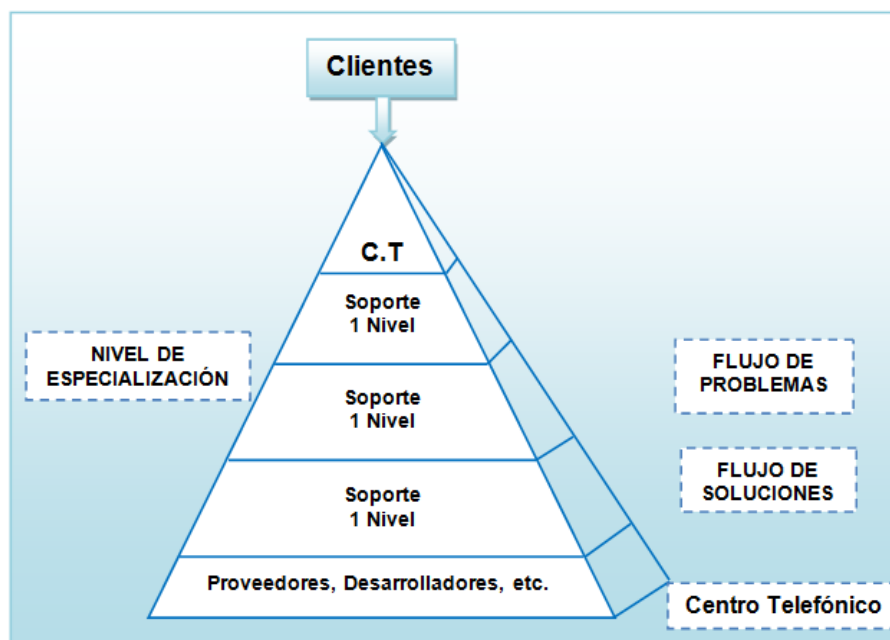
La medición de las variables claves de este sistema es probablemente, una de las formas más poderosas para recuperar el control. ¿Pero vale la pena el esfuerzo? Si puede disponer del tiempo para medir entonces probablemente pueda disponer del tiempo para enfrentar la reactividad de cualquier forma.

No es tan simple como parece, desafortunadamente. Aun cuando tuviera el tiempo, sin medición, ¿Cómo sabría que está invirtiendo su tiempo de la manera correcta? ¿Si tuviera la oportunidad en este momento, sabría de manera correcta? ¿Si tuviera la oportunidad en este momento, sabría de qué manera precisa en qué lugar de su sistema de soporte tendría que invertir el menor esfuerzo posible para el máximo beneficio posible?



Con medición exacta, usted puede encontrarse en posición de predecir de manera exacta cuándo y dónde iniciarán los fuegos; qué tipo de habilidades necesitará para enfrentar de manera más eficiente los problemas individuales y la carga de trabajo en general; si su personal está contento y que lo hace felices; la mejor forma de administrar sus recursos humanos para que todo el trabajo se realice, y todavía existan recursos para desarrollar e incorporar nuevos servicios, como una intranet.

**Figura N° 02: Esquema que muestra el nivel del servicio a usuarios en informática.**



Fuente: Elaboración propia

#### **3.1.7.6.2.5. Procesos Operacionales**

Unos buenos procesos operacionales son la base de una fuerte cultura de servicio. Ellos son metodologías para desempeños consistentes y predecibles en nuestra función. Todo lo que supuestamente debemos realizar en nuestro Help Desk deberá estar soportado por documentos que

ofrezcan básicamente las respuestas a las siguientes preguntas: ¿Qué alcance tiene nuestro Help Desk?, ¿Cómo vamos a realizar nuestro servicio?, ¿Dónde debemos ofrecerlo?, ¿A quién debe dispensarle el servicio?, ¿Con quién contamos para realizarlo? Es necesario que todos los usuarios dentro de nuestra empresa conozcan las respuestas a estas preguntas, con la finalidad de saber que esperar del servicio que hayamos promovido y que estamos ofreciendo.

Debemos informar a nuestros usuarios y entender esta comunicación como un proceso continuo, de la cual es el alcance inicial y a futuro que le daremos a nuestra gestión de Help Desk para evitar frustraciones y como consecuencia ir generando falta de credibilidad en lo que ofrecemos. Mantener al usuario de nuestro trabajo es clave para el buen desenvolvimiento de nuestras funciones.

La desinformación crea confusión y la confusión genera falta de credibilidad en lo que hacemos. Por lo tanto es importante tratar de desarrollar que una buena documentación de nuestra función y hacer que todos los usuarios conozcan de ella, bien a través de documentos escritos o con la utilización de mecanismos audiovisuales; en ambos casos el mensaje debe llegar al usuario de forma muy directa.

#### **3.1.7.6.2.6. Motivación del Recurso Humano**

La gestión del Help Desk es una función que debe contener un alto grado de disciplina y constancia para poder obtener el éxito. Un aspecto fundamental en la formación de un Help Desk es la motivación de las personas que están liderando. La motivación es requerida por nuestro

equipo de trabajo con la finalidad de desarrollar una buena labor de apoyo que son niveles altamente confiables. Cuando estamos motivados por hacer algo lo hacemos mucho mejor que cuando no lo estamos.

Los profesionales encargados de ofrecer el servicio poseen un perfil único o desarrollado, que les permite dar soluciones técnicas a los problemas de los usuarios, además de contar con características personales idóneas (aptas) para interactuar con ellos de forma agradable y con mucho profesionalismo.

No es fácil identificar a estas personas, ni dentro de la empresa ni buscándolos fuera. En muchos casos hay que desarrollarlos, y prepararlos cuesta mucho tiempo, dinero y esfuerzo, de allí surge la importancia de que el Help Desk no debe generar rotación de personal.

#### **3.1.7.6.2.7. Perfil y Habilidades del Recurso Humano**

Si se va a tener bajo su responsabilidad el solucionar los problemas técnicos que se les presenten a nuestros usuarios, entonces ellos tendrán que poseer los conocimientos y la preparación adecuada para responder a estas solicitudes.

Esta característica por lo general es desarrollada con el tiempo a través de la experiencia del individuo o bien a través de las capacitaciones continuas sobre algún tema en particular, generalmente ambas opciones van de la mano.

La otra característica especial que deben poseer estos profesionales, quizás la más difícil de encontrar en ellos, es la relación humana con la que puedan interactuar con el resto del personal dentro de la organización.

Normalmente viven casi a diario situaciones que generan alto índice de stress, además de que por la carga de trabajo tienen en ocasiones su léxico, sus emociones y hasta su forma de actuar ante los usuarios se pueden ver distorsionada. Esto trae como consecuencia una mala imagen de nuestra actividad.

Existen mecanismos, talleres, seminarios y cualquier otro tipo de actividades que ayudan a mejorar y controlar sus actitudes. Un profesional que tenga buena capacitación o experiencia técnica, además de poseer unas relaciones humanas envidiables, esta persona deberíamos considerarlas para posición dentro del Help Desk.

#### **3.1.7.6.2.8. Herramienta y Tecnología**

Existe la creencia que implementar la gestión de Help Desk es solo adquirir un buen programa de computación, diseñado para capturar, controlar y administrar las llamadas por problemas de nuestros usuarios y nada más. Es importante dentro de la planeación del Help Desk, sin embargo cuando hayamos desarrollado apropiadamente nuestras bases anteriormente descritas, será cuando tendremos la capacidad de reconocer y evaluar los amplios beneficios que la tecnología nos ofrece. Es habitual que muchas empresas creen que la solución para su Help Desk es comprar equipamiento más caro o bien poner énfasis en cursos de cómo atender al cliente.

### **3.1.7.7. Planeación y Organización de un Help Desk**

El Help Desk es un proyecto que requiere una fase de diseño y una de planeación previa al establecimiento. Estas fases deben ser tomadas con mucha consideración, hay que dedicarle el tiempo necesario para realizar las actividades que comprenden cada una de ellas. Al realizar y trabajar en cada una de estas fases lo que pretendemos es evitar un comienzo inadecuado a nuestra función, para lo cual debemos considerar los siguientes aspectos:

#### **1. Formalización:**

Es esencial conocer si el proyecto está apoyado por los niveles de alta gerencia; cuando un proyecto como este conocido, revisado y apoyado por las altas cúpulas de la organización, lo más seguro es que resulte en un éxito rotundo debido a que son estos ejecutivos los que se convertirán en patrocinadores del proyecto. Ellos marcarán la pauta al apoyar el proyecto porque informarán al resto de la empresa que con este nuevo cambio se podrá obtener mejor servicio.

#### **2. Términos de Referencia:**

Se refiere al alcance que daremos a nuestra función y hasta dónde llegará nuestra responsabilidad inicial para con nuestros usuarios del servicio que ofrecemos.

#### **3. Entrevistas con Usuarios:**

Necesitamos saber qué es lo que nuestros usuarios esperan del servicio, consultar sus necesidades, en que área requieren más ayuda, el horario, etc.

#### **4. Capacitación Continua:**

Llevar a cabo planes de capacitación al personal en tecnología de vanguardia como también cursos motivacionales para mejorar la atención en la cual hemos hecho énfasis.

#### **5. Promoción y Mercadeo:**

Además de la comunicación que se le dio al poner en marcha el proyecto y con el apoyo de la dirección, es necesario tener un plan promocional de manera constante, como boletines informativos para que el usuario tenga conciencia de que estamos siempre para darles servicio y además de calidad

#### **6. Inversión:**

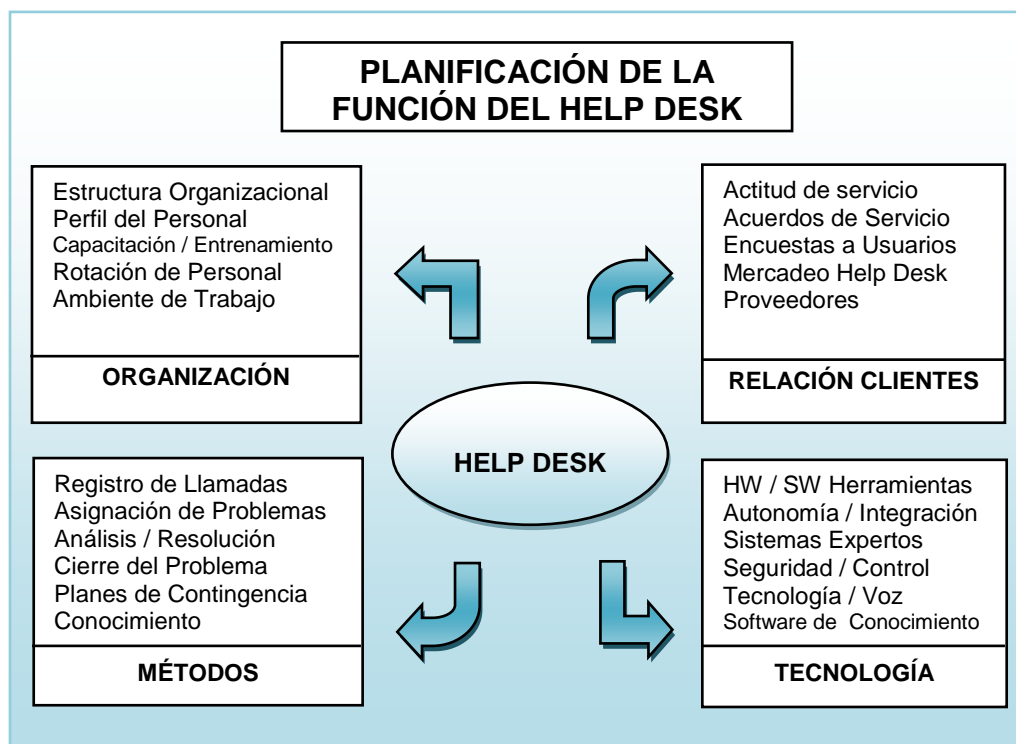
Si consideramos los elementos necesarios para poder trabajar acorde al servicio que vamos a ofrecer, nos encontraremos con exigencias de infraestructura (oficinas), de equipo de hardware y software más específicos que el resto de la organización, de recurso humano más exigente, pero lo más sensato es que la inversión se puede ir haciendo acorde a las exigencias y madurez de nuestra función.

#### **7. Perfil:**

La finalidad del Help Desk es aumentar la productividad de nuestros servicios por medio de soporte oportuno y preciso, normalmente se pone en marcha por:

- Falta de tiempo para resolver los problemas cotidianos.
- Exceso en el volumen de llamadas.
- Muchos problemas triviales que solucionar.
- Aumento en el número de quejas por parte de los usuarios, etc.

**Figura N° 03: Factores relacionados con la implantación de un sistema Help Desk**



Fuente: Elaboración propia.

### **3.1.7.8. Creación de un Nuevo Sistema Help Desk**

Si un sistema formal de Help Desk no existe dentro de la compañía, es importante reunir tanta información como sea posible sobre la forma en la que actualmente se realizan las actividades relacionadas con soporte. En las primeras etapas, tenga presente que uno de los elementos clave es determinar si los beneficios de un nuevo sistema de soporte serán redituables en costo. Para responder a esta pregunta, es muy importante identificar los costos del sistema informal. Algunas cuestiones que deben tomarse en cuenta son las siguientes:

1. ¿Quién (o qué) está proporcionando ayuda a los usuarios?
2. ¿Cuál es el costo del soporte informal en términos de la disminución de la productividad y otros recursos?

3. ¿Están las personas que proveen ayuda tomando demasiado tiempo de su propio trabajo?
4. Si existe un departamento que proporciona servicios de programación o bases de datos, ¿le resulta imposible a su personal seguir respondiendo a preguntas relacionadas con soporte sin descuidar su propio trabajo?
5. ¿Existe agotamiento entre aquellos que proporciona ayuda?
6. ¿Cuál es el costo de no proporcionar soporte efectivo en términos de pérdida o desperdicio de esfuerzos y oportunidades? Además, intente saber qué es lo que sucede con las personas que necesitan ayuda técnica.
7. ¿Existe más discusión sobre usuarios insatisfechos?
8. ¿La tecnología nueva se está usando o se evita, y en su lugar se utilizan métodos anticuados? Si la nueva tecnología no se utiliza, ¿Se debe a que la tecnología es inadecuada o a que las personas no saben cómo usarla apropiadamente?
9. ¿Existen dudas técnicas que no han sido resueltas y afectan la productividad de la compañía?, ¿Afecta esto a la compañía en términos de recurso no eficientes u oportunidades de perdidas?
10. ¿Ha crecido la compañía recientemente o han cambiado significativamente la tecnología que se usa?, ¿Existen cambios futuros significativos o necesidades de soporte anticipadas?

Si su organización no cuenta ahora con un sistema Help Desk, será difícil recopilar esta información. Intente hablar con los usuarios para obtener sus percepciones, expectativas y preferencias en cuanto a servicios de soporte.



También recurra a la administración de la compañía para obtener información y si existe al departamento de informática.

También es importante reunir información sobre tecnología que está siendo usada y como puede ser aplicada. Una compañía en la cual el personal utiliza una variedad de aplicaciones para programar, debe requerir un modelo muy distinto a una empresa donde el procesador apenas ha comenzado a reemplazar la máquina de escribir.

### **3.1.7.9. Evaluación de un Sistema Help Desk Existente**

Si un sistema ya está establecido, las preguntas claves en una valoración es aquel sistema capaz de cumplir con sus metas y que siguen siendo apropiadas. La compañía puede ampliarse, disminuir su tamaño, agregar nuevas oficinas en otros países o modificar sus estructuras, o bien la tecnología puede haber cambiado tan ampliamente que el diseño original de sus servicios de soporte ya no será válido.

La proliferación de computadoras, estaciones de trabajo, LANs, soluciones cliente/servidor, y plataformas de cómputo multi-vendedor dentro de una misma compañía llevan a un aumento en la demanda de soluciones a problemas técnicos. Como resultado, proporcionar soporte a los usuarios de las nuevas tecnologías que se ha convertido en una tarea cada vez más compleja.

La razón original para crear un sistema de soporte probablemente fue resolver la demanda de servicio, posiblemente en respuesta a un evento específico como la introducción de una nueva tecnología.

A medida que el sistema evoluciona y los usuarios se vuelven expertos en el uso de la tecnología existente, se debe buscar un nuevo enfoque al sistema dentro de la compañía.

La mayoría de los cuestionamientos realizados cuando se crea un nuevo sistema de soporte también se deben llevar a cabo cuando se evalúa un sistema existente, añadiendo algunos temas específicos que se deben considerar.

Además de las preguntas presentadas en la sección previa contemple las siguientes:

1. ¿Funciona el sistema sin problemas, reúne información relevante sobre los problemas de los usuarios, resuelve las cuestiones en un tiempo adecuado y realiza reportes sobre sus servicios y rendimiento?
2. ¿Es redituable? ¿Cuáles son los beneficios que está proporcionando? ¿Cómo se comparan estos con los costos de mantenimiento del sistema?
3. ¿Sigue proporcionando ayuda útil?
4. ¿Está bien integrado el sistema a la estructura de la compañía? ¿Es usado por el personal de todos los departamentos donde se puede aplicar o están sus recursos dirigidos a dar soporte a departamentos específicos? ¿Es este resultado de necesidades diferentes o el acceso a los recursos del sistema representante un problema para algunos departamentos?
5. ¿Ha habido cambios en la tecnología que ahora requieran modificaciones a la manera en que funciona el sistema Help Desk? ¿Está migrando la organización de un ambiente de hardware a otro? ¿Existe movimiento de un sistema de cómputo centralizado a uno descentralizado, con recursos cliente/Servidor? ¿Han cambiado las aplicaciones usadas dentro de la compañía?
6. ¿Qué hay de los empleados del área de soporte? ¿Están contentos y motivados? ¿Son productivos? ¿O existen problemas de agotamiento? ¿Cuál es la relación entre el

sistema Help Desk y cualquier soporte informal proporcionado dentro de la compañía?

El sistema Help Desk existente puede ser el sitio donde se reúna la información que se necesita para evaluar el sistema. Con experiencia en responder a los usuarios y con más conocimiento sobre la tecnología que existe en la compañía, a menudo es más sencillo para el administrador de un sistema de soporte existente determinar los aspectos en los cuales debe estar basada la valoración.

### **3.1.7.10. Objetivos Claves para la Función del Help Desk**

#### **3.1.7.10.1. Establecimiento de un punto único de contacto con los usuarios finales.**

Debemos destinar una extensión dedicada única y exclusivamente a la atención de nuestros usuarios. La idea central de este punto único de contacto es institucionalizar dentro de la organización, que siempre que llamemos a esa extensión habrá gente preparada y dispuesta a solucionar nuestros problemas.

#### **3.1.7.10.2. Minimización del impacto de los problemas y cambios.**

Uno de los objetivos de todo Help Desk, es mantener notificado a todos los usuarios de los cambios tecnológicos, es decir la empresa debe planificar o plantear una posible solución en una determinada fecha. Tratar de minimizar este cambio es parte de su función y contribuye a la transparencia del proceso.

La notificación oportuna de la actualización de software es uno de los aspectos que ayudan a minimizar los procesos de cambio, pero no es el único.

La capacitación y participación de los usuarios en estos cambios son también aspectos que hay que considerar muy cuidadosamente.

#### **3.1.7.10.3. Asegurar la operatividad de los recursos de informática.**

En el Help Desk debemos velar y garantizar de que el universo tecnológico que posee la empresa se encuentre en óptimo estado de operatividad, es decir que todos y cada uno de los equipos de computación y periféricos asociados que el usuario posea y utilice se encuentren en buen estado para operar sin fallas ni problemas, si no cuidamos este factor traerá como consecuencia un alto porcentaje de solicitudes de nuestro servicio.

El buen aseguramiento de la operatividad suele venir soportado por un extenso y continuo plan de mantenimiento preventivo a estos equipos.

#### **3.1.7.10.4. Incremento en el uso productivo de los recursos de Informática.**

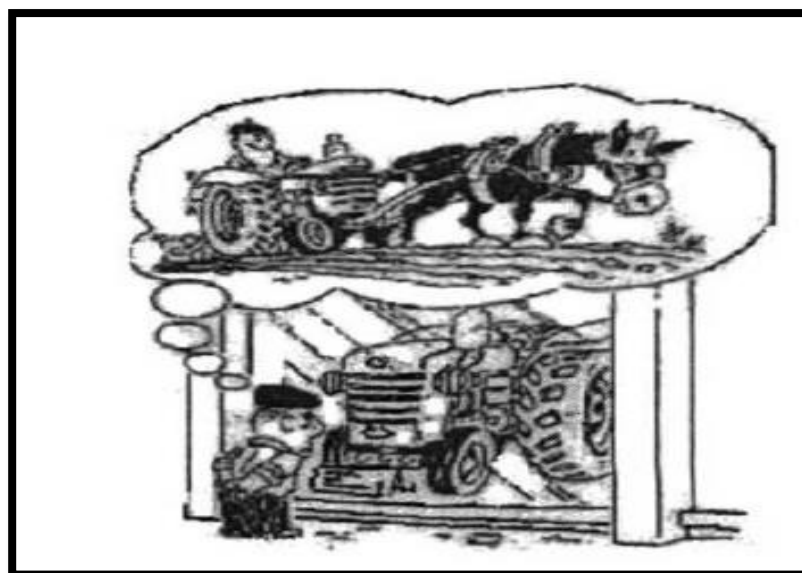
El hecho de que nuestro equipo se encuentre operativamente óptimo, no garantiza que estemos racionalizando estos recursos de forma productiva. Existen usuarios que poseen poca tecnología y sus tareas cotidianas les exigen mayores recursos de informática.

Debemos conseguir un buen equilibrio con relación a que configuración es la más apropiada con las funciones que tenga asignado cada usuario; esto se logra, en muchos casos, realizando donde se compare la tecnología necesaria contra las funciones que se realizan, los resultados a este estudio reflejan la configuración más idónea que cada uno de nosotros debe poseer.

A veces el problema no resulta de las configuraciones de las maquinas, que están erradamente asignadas; si no la poca utilización de los programas de la empresa por parte de los usuarios. En ocasiones los usuarios subutilizan el software que tiene a su disposición debido al desconocimiento parcial de las funciones de este.

Cabe mencionar que no basta con tener la mejor tecnología del momento porque no está correctamente utilizada, por lo tanto es un objetivo que debemos considerar.

**Figura N° 04: Ejemplo de cómo podemos equivocarnos al implementar la mejor tecnología.**



Fuente: URL [1]

#### **3.1.7.10.5. Incremento constante del nivel de satisfacción de los usuarios.**

A medida que ofrecemos nuestro servicio de solución de problemas y que este es ofrecido con la calidad y puntualidad esperada, nuestros usuarios se sienten complacidos por lo que hacemos, cada vez que atendemos a un usuario la credibilidad aumenta con relación a la calidad de nuestro servicio.

La finalidad es que todos los usuarios hagan uso de nuestros servicios y que sea mejor todos los días, es decir, sobrepasar continuamente las expectativas del cliente.

En relación con planeación de nuestro Help Desk debemos definir claramente los servicios requeridos, tipo de problemas, cómo y cuándo hemos solucionado los problemas, cómo sienten el apoyo los usuarios, etc.

Es muy probable que las necesidades de un departamento no sean las mismas de otro, de tal manera que debemos reunirnos con cada uno de ellos por separado para cautivar las necesidades de buena fuente.

#### **3.1.7.11. Planeación del Help Desk**

Se debe considerar y revisar detenidamente todos los elementos posibles que garanticen el excelente desempeño de la función del Help Desk porque muchos de los problemas comunes en estos proyectos se presentan por mala planeación, y por consiguiente ello conlleva pérdida de tiempo, dinero y esfuerzo. A continuación definiremos elementos importantes en el proceso de planeación.

##### **3.1.7.11.1. Definición del alcance inicial del Help Desk**

Involucra muchos aspectos de tipo operativo que deben ser considerados, debemos definir lineamientos generales para el servicio que pretendemos ofrecer. Es posible que el Help Desk se cree para atender y solucionar problemas en la plataforma de micro computación, hasta que los usuarios requieran apoyo en las aplicaciones de mainframe.

En este momento nuestro alcance de servicio deberá ser ajustado o reorientado de modo de poder atender también este tipo de problemas, además los de micro computación.

El alcance debe estar orientado hacia un segmento de tecnología en particular sin tener inherencia en otro segmento muy similar. Todo alcance debe ofrecer una cartera de servicios que han de ser prestados por nuestro Help Desk. Llamaremos como cartera de servicios a los conceptos que estarán contemplados en nuestro alcance.

#### **3.1.7.11.2. Solución de Problemas**

Debemos definir qué tipo de problemas será responsabilidad del Help Desk resolver, además de definir los mecanismos para lograrlo, debemos también tener capacidad de determinar los siguientes conceptos:

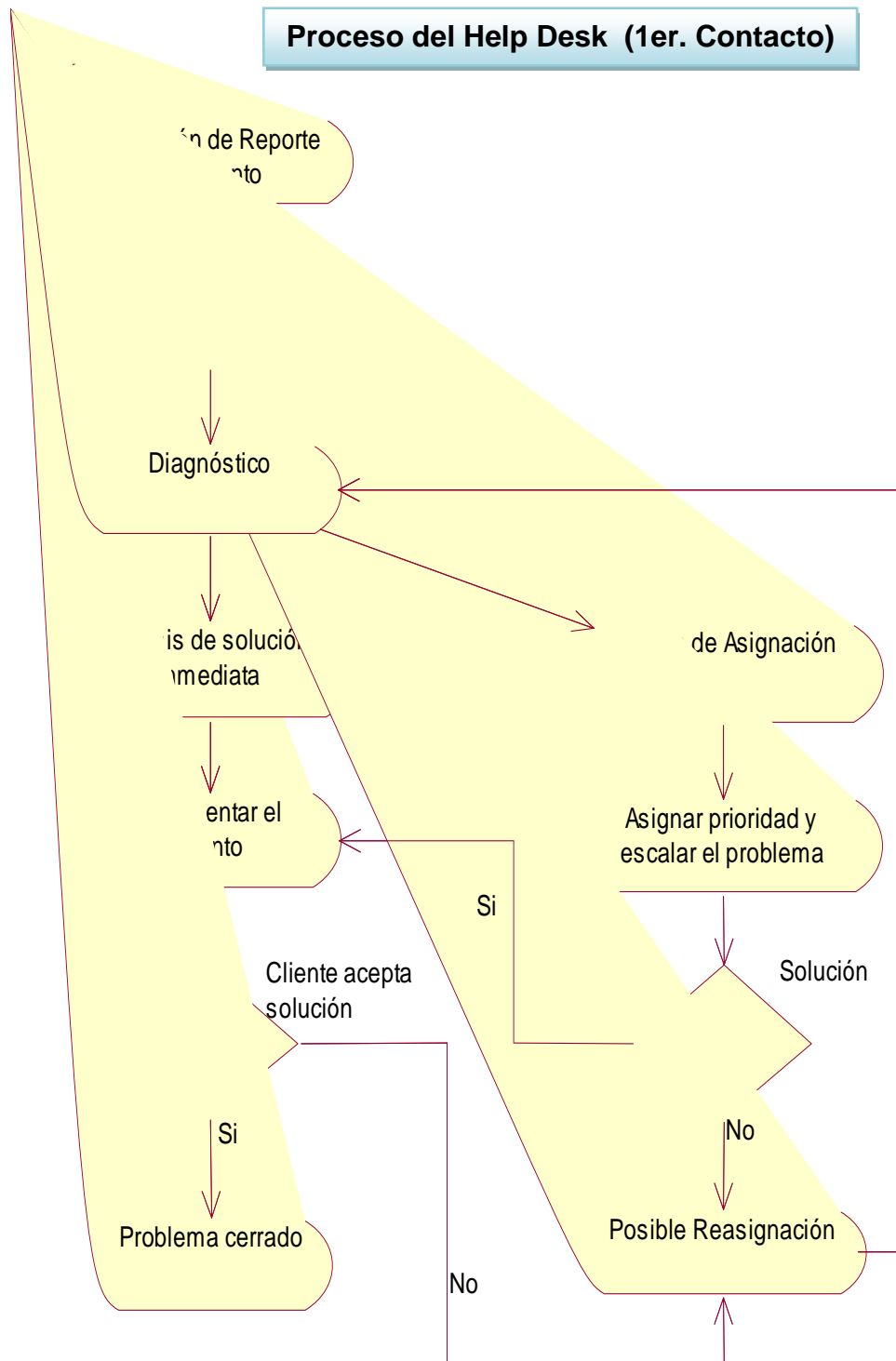
- Tipo de problema, (rutinario o esporádico).
- Dar seguimiento a las solicitudes solución a problemas no usuales.

#### **3.1.7.11.3. Administración**

Dentro de la parte administrativa definiremos los siguientes conceptos:

- Estándares.
- Adquisición de tecnología.
- Mantenimiento de inventario de activos de tecnología.
- Medición estadística de desempeño.
- Interacción con nuestros proveedores.

Figura N° 05: El proceso de atención a la primera llamada del usuario



Fuente: Elaboración propia



### **PROCESO DEL HELP DESK**

- Se Identifica a la persona que reporta
- Se obtienen los síntomas
- Se registra el evento
- Se diagnóstica la causa probable del problema
- Se da respuesta o solución o se asigna al siguiente nivel
- Se describen las acciones efectuadas así como los niveles de solución aplicados
- Si la solución es rápida permite continuar con el servicio
- Si se requiere asignar el reporte se indica la prioridad y se escala al área que corresponda
- Se comprueba la solución
- Se obtiene la aprobación
- Se turna al área de análisis de información histórica para validar acciones preventivas

#### **Beneficios**

- Capacitación de la experiencia obtenida
- Actualización y adición de la base de conocimiento

#### **3.1.7.11.4. Mantenimiento**

- Licencias de software.
- Auditorias de hardware.
- Reparaciones de primer nivel.
- Monitoreo de la red de datos.
- Recuperación y contingencias.
- Implementación de herramientas de ayuda.

#### **3.1.7.11.5. Comunicación y Entrenamiento**

Se deberá llevar a cabo la capacitación a usuarios que utilicen aplicaciones de la empresa, promoción hacia el uso de la tecnología, actualización tecnológica, seminario, etc.

#### **3.1.7.11.6. Evaluar todos los elementos con relación a la organización**

En el aspecto de organización, debemos definir la estructura organizativa, ámbitos de control, los cargos, el perfil y habilidades que requieren los profesionales del Help Desk. La capacitación, el entrenamiento, la rotación del personal, ambiente de trabajo, serán elementos importantes de análisis en la planeación.

#### **3.1.7.11.7. Definir responsabilidades**

Es importante que tanto los usuarios finales como los mismos profesionales del equipo de soporte se les dé a conocer plenamente las responsabilidades asignadas a cada integrante. Esto es muy importante porque todos deben saber a quién acudir o dirigir la llamada cuando un problema se presenta. El proceso en el cual se presenta un problema, un analista de primer nivel recibe la llamada, dependiendo de la complejidad del problema el analista podrá o no tener la capacidad de dar solución al usuario. De tener la capacidad el problema será resuelto de inmediato. De otro modo el analista deberá escalar el problema a un nivel superior donde se encuentren profesionales, quizá con más experiencia para ofrecer la solución.

#### **3.1.7.11.8. Identificar el perfil del personal que dará soporte**

El perfil personal de soporte debe ser una combinación de un profesional con amplios conocimientos técnicos en el área de sistemas, además de ser una persona abierta, con capacidad de entender el lado humano de las personas. Debe haber obtenido cierta experiencia previa en el área de servicio al cliente.

### **3.1.7.11.9. Matriz de habilidades**

Para compensar ese inconveniente puede usar otra técnica, que podemos llamar “matriz de habilidades”. Consiste en una hoja de cálculo, con un eje que muestra a los técnicos de su personal; el otro con los nombres de los productos o tecnologías que soportan. En cada una de las intersecciones escriba un número del uno al cinco para representar el nivel de conocimiento que cada técnico tiene acerca de ese producto. Actualice la hoja cada trimestre aproximadamente, y cada vez que el personal de soporte regresa de un curso de entrenamiento o conduce una evaluación de producto.

Cada una de las columnas y filas se puede promediar y totalizar, para que pueda ver cuál es el estado general en el soporte de un producto dado. También puede ver cuales técnicos le son más valiosos; o de manera contraria, quiénes están sobrecargados y cuáles son subutilizados.

Otro resultado de la matriz de habilidades es que puede ahorrarle dinero en cursos de entrenamiento. ¿Para qué enviar a alguien a aprender tecnologías sin realizar una evaluación del producto puede ser suficiente? Su matriz de habilidades le mostrará cuando es conveniente invertir en entrenamiento para mover a alguien del Nivel 2 al Nivel 3, en vez de gastar un par de miles para alguien más del Nivel 1 al Nivel 4.

Se puede aumentar esto con una “Matriz de Demanda”, que es la misma hoja de cálculo elaborada desde el punto de vista de cuál habilidad debe tener su departamento, en contraste con lo que tiene en realidad.

Buena para identificar que las cabezas de sus técnicos están hasta el tope con conocimientos de WordPerfect, seis meses después de que se cambió a Microsoft Office.

En otras palabras, muestra que habilidades son obsoletas y resalta la importancia verdadera de aquellas que hayan pasado desapercibida.

### **3.1.7.12. Características para diseño del Help Desk**

El diseño del Help Desk podríamos referir a la ubicación física de nuestras operaciones, es decir, el lugar de trabajo, el horario de atención al usuario, el número de profesionales del Help Desk, las herramientas automatizadas a utilizar, el sistema de telefonía, definición de prioridades, escalamiento, etc.

#### **3.1.7.12.1. Ubicación física**

Las instalaciones de oficina del Help Desk deben considerar mobiliario, privacidad en el área de trabajo, equipamiento, instalaciones eléctricas adecuadas, aire acondicionado y sistemas de seguridad.

El Help Desk requiere quizás, más que otros departamentos, que todos estos aspectos se encuentren muy estrechamente auxiliados entre sí. Las características del trabajo por el personal del centro de soporte requieren de facilidades para poder atender con eficiencia los problemas de los usuarios.

Son personas que están interactuando diariamente con los usuarios de la organización, lo cual requiere un alto grado de concentración, capacidad de entendimiento y paciencia. No es posible concentrarse eficazmente, si al lado de nuestra oficina se encuentra la sala de espera de proveedores, por ejemplo.

De igual manera, las personas que atienden las llamadas de los usuarios, deberán hacerlo con una silla con la ergonomía requerida, el equipo con el que contemos deberá tener configuraciones apropiadas para el desarrollo del trabajo.

#### **3.1.7.12.2. El Horario de Trabajo**

El horario de trabajo dependerá de las necesidades de la empresa. Es importante dar inicio estableciendo un horario fácil de cumplir y algo flexible, con el tiempo y a medida que nuestra función se hace más necesaria, se pudiera extender el horario de prestación de este servicio.

También es recomendable estar revisando continuamente el volumen y tipo de llamadas a problemas de usuarios, de esta manera podríamos saber si es necesario ampliar nuestro trabajo o hacerlo más flexible.

#### **3.1.7.12.3. Personal requerido en el Help Desk**

El número de profesionales en el Help Desk dependerá de los siguientes parámetros:

- Universo de usuarios dentro de la empresa que usan tecnología.
- Plataforma tecnológica.
- Número de estaciones de trabajo de la red de datos.
- Horario fijado.
- Cantidad de acuerdos de niveles de servicio.
- Estructura organizativa.
- Nivel de conocimiento de los usuarios finales.
- Las herramientas automatizadas para el control del Help Desk.

Es casi imposible tratar de capturar, controlar, relacionar y administrar todas las llamadas que se dirigen al Help Desk, a través de aplicaciones aisladas como hojas de cálculo, bases de datos no relacionales, gráficos, etc.

Con el tiempo el proceso puede convertirse en algo complicado de manejar y usualmente nuestra información tiende a perderse o descentralizarse.

Por otro lado, el Help Desk no se simplifica a la pura adquisición de una herramienta automatizada, requiere de muchos otros elementos para que pueda hacer y desarrollarse la función de servicio eficiente.

#### **3.1.7.12.4. Características que debe poseer el Software de Help Desk**

- Administración de llamadas.
- Seguimiento de problemas.
- Administración de inventario de hardware y software.
- Customización de pantallas.
- Ayudas en línea.
- Importación / Exportación de archivos de datos.
- Reportes.
- Gráficos.
- Consultas.
- Seguridad de acceso.
- Acceso remoto.
- Tiempo de llamada.
- Tiempo de solución.
- Historial de llamadas.
- Interface con otras aplicaciones.
- Escalamiento.
- Base de conocimientos

Además de estas características, debe también considerarse la plataforma tecnológica donde correrá la aplicación, el tiempo que requiera su implantación y la facilidad de su utilización por parte de los profesionales de Help Desk.

Deberá revisarse con el proveedor del producto: el soporte inicial que se ofrece; el entrenamiento sobre herramienta. Se recomienda consultar por lo menos dos compañías fabricantes de estas aplicaciones o en su defecto con los distribuidores autorizados, para solicitarles copias de evaluación de los productos que ofrecen y determinar una vez evaluados cuál de ellos cubre las expectativas de nuestro Help Desk.

Comunicación vía telefónica – Nuestros usuarios deben contar con un acceso inmediato al área. Bajo ninguna circunstancia debemos promover tardanzas en la comunicación con el Help Desk, por consiguiente debe incluirse en nuestras consideraciones de diseño, un número suficiente y confiable de líneas de acceso que deberá proveerse.

#### **3.1.7.12.5. Definición de la prioridades**

Prioridad significa, para señalarlo en forma sencilla, qué llamadas han de ser atendidas primero que otras; esto dependerá básicamente del impacto que la llamada genere en la operación del negocio.

Cuando se ha diseñado un buen esquema de prioridades dentro de nuestro Help Desk, fácil de entender por todos los usuarios de la organización, nuestra asertividad será más aceptable.

En ningún momento se debe dar prioridad a una llamada solo considerando, como en muchos Help Desk sucede, cargos importantes dentro de la organización, amistad con los usuarios, por orden de atención, por departamento, etc.

#### **3.1.7.12.6. Escalamiento de la llamada**

Aquí nos referimos a las reasignación de la llamada recibida a otro profesional con responsabilidades más específicas dentro del Help Desk. Ojala todas las llamadas requiriendo soluciones pudieran resolverse en este primer nivel. Si así fuese posible, tuviésemos una excelente gestión del Help Desk.

Cuando la persona se siente incapacitada para ofrecer una solución al problema que le está siendo planteado, sin cortar la comunicación telefónica con el usuario, debe dirigir esta llamada a la persona que es considerada dentro de nuestro Help Desk como el especialista en este tipo de problemas.

Este a su vez analizará el asunto con el usuario por lo que existirán altas posibilidades de que pudiera resolverse de inmediato, bien vía telefónica o acercándose al sitio de trabajo del usuario.

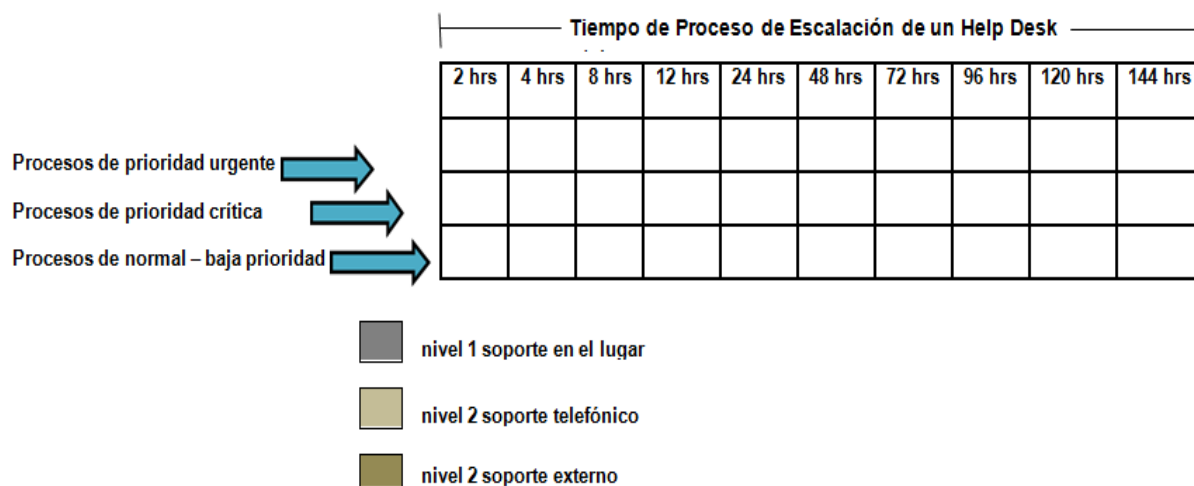
Debemos tener en claro que la tarea de escalar una llamada será tan efectiva y eficiente, de acuerdo a como hayamos considerado los factores mencionados anteriormente, así como la forma de haber creado nuestros grupos de atención y como estos hayan sido clasificados dentro de nuestro diseño.

Todas las tareas descritas en esta sección de diseño del Help Desk deben revisarse y actualizarse continuamente para garantizar un buen desempeño. Como dijimos anteriormente, esta es una función muy dinámica debido a las agresividades de la evolución



tecnológica del día a día. Por lo tanto requerirá de ajustes continuos que modifiquen las concepciones iniciales de nuestro Help Desk.

**Figura N° 06: Proceso de escalamiento de llamadas tomando en cuenta prioridades y tiempo de respuesta**



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.7.13. Estandarización de Hardware y Software

Pensamos que la aplicabilidad de este concepto es muy beneficiosa para nuestra función del Help Desk debido a los conveniente que resulta para los profesionales, el apoyar una o dos modelos de microcomputadora, así como una sola versión de hoja de cálculo o gráficas.

➤ **Ventajas de la estandarización:**

- ✓ Contacto directo con menos proveedores.
- ✓ Mejoramiento en la administración de las garantías.
- ✓ Administración efectiva de problemas estándares.
- ✓ Facilidad para apoyar la plataforma instalada.
- ✓ Facilidad para reclutar nuevos profesionales del Help Desk.
- ✓ Actualización en serie de nuevas versiones.
- ✓ Mejoramiento en los costos de adquisición.
- ✓ Facilidad para entrenamiento a usuarios finales.

### **3.1.7.14. Algunos ejemplos de Software existente**

Existe una gran variedad de opciones de software de Help Desk disponibles en el mercado. En esta sección se analiza dos de los más utilizados, solo para proporcionar una idea de las características y servicios que pueden ofrecer con cada opción. Realmente es una pequeña muestra de una gran cantidad de alternativas.

#### **1. Bendata**

Fue fundado en 1982 y lanzó su Help Desk AutomationToll (HEAT) en 1990. El producto está diseñado para un Help Desk de 40 usuarios, aunque puede ser utilizado para dar soporte a más de 100. Es por eso que es más aplicable en soporte de operaciones pequeñas o medianas.

Es más utilizado para funciones de Help Desk interno, aunque una gran porción (35%) de usuarios lo utiliza para servicio a usuarios externos. Bendata es uno de los tres proveedores de software de soporte a usuarios en el mercado reconocido como líder en la industria por el Gerthner Group. Actualmente cerca de 40% de las 100 compañías de Fortune utilizan HEAT.

HEAT está diseñado para correr en servidores con DOS, Windows NT, UNIX, hardware de SUN, IBM, HP, PC, NCR, SGI. Las bases de datos soportadas incluyen MS-Acces, DBase, Sybase, SQL Anywhere, Ms-SQL Server, ORACLE, Century e Informix.

Los analistas del Help Desk pueden llevar registro de los Call Tickets como problemas duplicados. Las ocurrencias duplicadas de un problema son identificadas por un contador, que incrementa el número de llamadas asociadas a los problemas.

## **2. Remedy**

La solución de Remedy es una opción excelente para Help Desk de medianos a grandes. Remedy Help Desk 4.0 consiste de cuatro módulos integrados que ayudan a administrar funciones críticas para la infraestructura de la organización:

- Administración de los problemas.
- Resolución de problemas.
- Administración de inventarios de activos.

### **3.1.7.15. Outsourcing**

En la actualidad, muchas empresas utilizan proveedores externos para aumentar o reemplazar su Help Desk interno. Estos proveedores pueden mantener hardware, asesorar en software, monitorear y mantener redes, etc. Un proveedor de servicios de Help Desk puede hacer lo mismo que un Help Desk interno. Se puede asignar todas las tareas de un Help Desk interno a un proveedor externo o se puede hacer outsourcing solo en algunos servicios de Help Desk (outsourcing selectivo o segmentado).

No todos los Help Desk necesitan ayuda exterior. Se debe analizar si el Help Desk interno puede o no hacer uso de los servicios externos. Para determinar esta necesidad, se deben examinar las operaciones internas para identificar si existen problemas y descubrir que servicios se necesitan adquirir.

Un Help Desk debe dar una amplia variedad de plataformas de hardware, paquetes de hardware y paquetes de software. A medida que la variedad de estos sistemas se incrementan, también su complejidad aumenta. El staff interno puede no tener la experiencia necesaria, y puede ser difícil mantenerse al tanto de cambios y nuevas versiones.

Los usuarios son más agresivos y demandantes que antes, teniendo que lidiar con mayores volúmenes y variedad de requerimientos.

También presiones financieras han hecho que las compañías busquen la manera menos costosa de proveer servicios de Help Desk, y los proveedores externos usualmente ofrecen precios bajos. Algunas otras organizaciones prefieren emplear solo los servicios y el staff necesario para el trabajo a la mano, en vez de lidiar con planes de personal a largo plazo.

Los puntos clave a considerar cuando se eligen los servicios externos son: que proporciones del Help Desk deben elegirse para outsourcing y como evaluar los proveedores de Help Desk para seleccionar el correcto. Este último punto es más importante que el primero, ya que elegir el proveedor correcto este puede asesorar a la compañía sobre qué áreas del Help Desk necesitan de outsourcing. Entre las características que se buscar en las compañías proveedoras al momento de hacer una elección se encuentran:

- Reputación.
- Concordancia con la filosofía de la empresa.
- Capacidad.
- Escalabilidad.
- Servicio de valor agregado.

#### **3.1.7.16. Operación del Help Desk**

Interactuar con la gente, con el público, con el ser humano en general no es cosa fácil, sobre todo cuando la presentación de un servicio está de por medio. Cada uno de nosotros posee características muy propias en la forma de hablar, vestir, de pensar, de expresar nuestro estado de ánimo, para mencionar solo algunas, que no siempre agradan a otras personas, todos poseemos defectos y virtudes que son claramente percibidos por el resto de las personas, aunque tratemos de disimularlas.

### **3.1.7.16.1. Aptitud de los servicios del agente**

Es muy importante que el personal del Help Desk entienda lo crítico que puede ser para nuestra gestión el mantener una actitud proactiva hacia una relación con los usuarios en la solución de sus problemas. Al fin y al cabo el usuario es la persona más importante en cualquier negocio.

El usuario no depende de nosotros, nosotros dependemos de él. Si ellos nos solicitan nuestros servicios, no hay razón para que existe el Help Desk, el principal objetivo será conseguir la satisfacción del usuario en el 100% de las veces, no debemos arriesgarnos a perder a un solo usuario para siempre.

Es importante mostrar interés por conocer los objetivos del negocio, lo cual nos dará un mejor posicionamiento, pues cuando conocemos los planes de la organización permite planear de manera proactiva cualquier contingencia. De esta manera podemos exceder las expectativas del usuario.

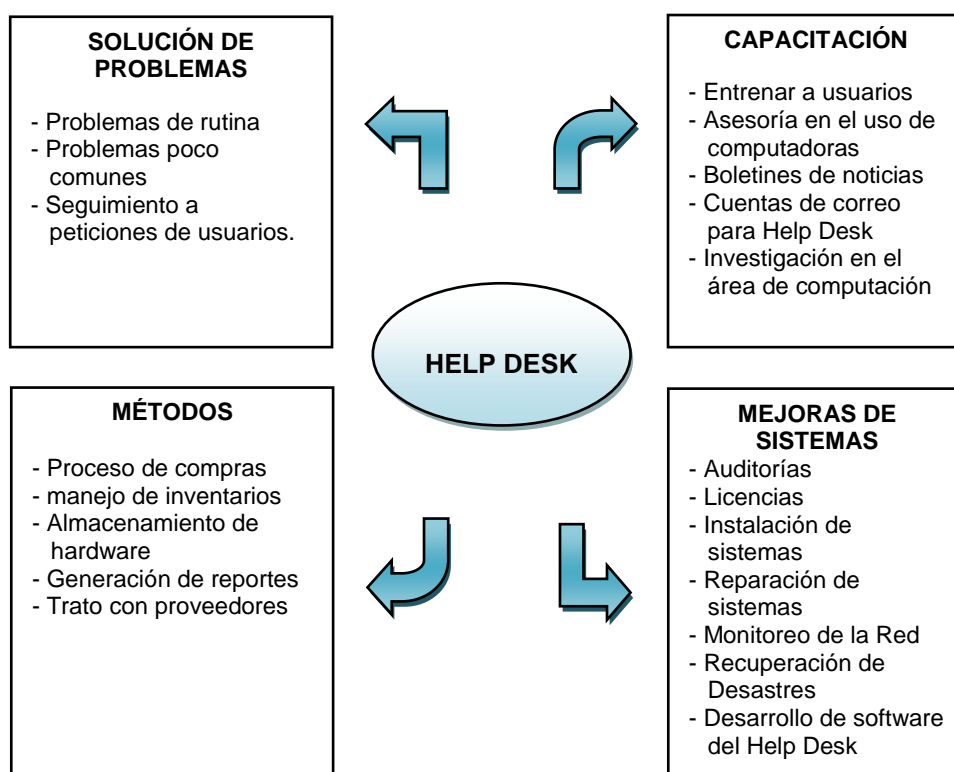
### **3.1.7.16.2. Atención efectiva de llamadas**

Debemos considerar los siguientes puntos al recibir la llamada de un usuario en problemas:

- Se requiere un alto grado de educación para aplicarla correctamente.
- Atender llamada antes del 4to timbrado y si es posible al 2do. Lo que genera credibilidad a nuestra función.
- Hablar claramente.
- Concentrar la atención sobre la persona que llama y anotar su nombre.
- Prestar atención a la idea principal de la conversación.

- Escuchar entre líneas.
- Mantener la mente abierta.
- No dar recomendaciones antes de conocer todos los hechos.
- Usar durante la conversación mensajes cortos.
- Repetir al usuario lo que solicita.
- Identificar la experiencia del usuario.
- Tomar en cuenta nuevos requerimientos.

**Figura N° 07: Actividades más comunes del Help Desk**



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.7.16.3. Resolución a los Problemas

La resolución a un problema de usuario es la obtención de un resultado satisfactorio en primera instancia, sin necesidad de asignar la llamada del usuario a otra área.

La solución del problema en este primer nivel depende de muchas oportunidades de:

- La calidad de la información recibida.
- La experiencia del analista del Help Desk.
- La disponibilidad existente a información histórica del problema.
- La efectividad.  
Si no se resuelve al primer nivel:
  - Ofrecer al usuario alguna sugerencia para trabajar alrededor de su problema.
  - Dar a conocer un estimado de tiempo de solución al problema.
  - Mantener comunicación periódica para notificarle la situación del problema.

### **3.1.7.17. Estrategia de Mercadeo**

Después de conceptuar el proyecto debemos buscar mecanismos que permitan fomentar dentro de la organización los servicios que presta el Help Desk a los usuarios. Por lo tanto es necesario desarrollar una estrategia de mercadeo con los siguientes elementos:

- a) Definir los objetivos realistas orientados en un alto porcentaje hacia el usuario, certificando el alcance del servicio.
- b) Realiza sesiones de trabajo con los usuarios para concretar criterios sobre sus necesidades.
- c) Establecer la imagen y el perfil de nuestro centro de servicio monitoreando el nivel de servicio que está prestando, volumen de llamadas que se reciben a diario y la cantidad de problemas resueltos.
- d) Dentro de las estrategias de mercadeo disponibles, debemos desarrollar aquella que más se adapte a nuestra cultura organizacional.

## CAPÍTULO IV

### 4.1. Conclusión:

- Se dio a conocer las bondades y características que tiene un Help Desk dentro de una organización.
- Se Comprendió y explico la estructura de un Help Desk.
- Se justificó el uso de un Help Desk en las empresas.
- Se dio a conocer la importancia que tiene tanto el Software como el personal de atención de un Help Desk.
- Se demostró el funcionamiento de una aplicación de Software Help Desk.



## CAPÍTULO V

### 5.1. Software de Aplicación:

#### 5.1.1. Nombre del Sistema

Sistema de Gestión de Incidencias (HELP DESK)

#### 5.1.2. Descripción del Sistema

Se refiere de una Aplicación basada en Web, que permite Registrar y Administrar las Incidencias de Hardware de una empresa, optimizando el trabajo de los técnicos.

#### 5.1.3. Características Técnicas

- ✓ Lenguaje de Programación PHP
  - ✓ Para la base de datos: MySQL (>4.1.3)
  - ✓ HTML para las páginas Web
  - ✓ CSS para las hojas de estilo
  - ✓ XML para la generación de reportes
- Se recomienda el uso de:
- Apache WEB Server
  - Un navegador que respete los estándares: Mozilla Firefox, Google Chrome

## CAPÍTULO VI

### 6.1. Dificultades Encontradas:

1. Se encontró abundante información en idioma inglés, y como no contamos con dominio del idioma se nos hizo complicado la traducción de la información encontrada.
2. En nuestra ciudad no existen organizaciones que cuentan con software y equipo de personas que realizan Help Desk, por lo tanto al momento de realizar la investigación para evaluar, describir y tomar como referencia no nos fue factible.

## CAPÍTULO VII

### 7.1. Referencias Bibliográficas:

URL [1] Addlink (2007b). Service Desk (Help Desk - Gestor de Incidencias). Recuperado el 08 de febrero de 2008, de <http://www.addlink.es/productos.asp?pid=542>

URL [2] FORO Help Desk (2007a).Administración de Problemas y la Gráfica de Pareto. Recuperado el 08 de febrero de 2008, de [http://www.foro-helpdesk.com/index.php?publicaciones\\_white\\_papers=1&publicacion\\_id=287](http://www.foro-helpdesk.com/index.php?publicaciones_white_papers=1&publicacion_id=287)

URL [3] FORO Help Desk (2007b).10 Cosas para hacer antes de llamar al Help Desk. Recuperado el 08 de febrero de 2008, de [http://www.foro-helpdesk.com/index.php?publicaciones\\_tips=1&publicacion\\_id=114](http://www.foro-helpdesk.com/index.php?publicaciones_tips=1&publicacion_id=114)

URL [4] FORO Help Desk (2007c).Mejores Prácticas diseñando Bases de Conocimiento. Recuperado el 08 de febrero de 2008, de [http://www.foro-helpdesk.com/index.php?publicaciones\\_white\\_papers=1&publicacion\\_id=390](http://www.foro-helpdesk.com/index.php?publicaciones_white_papers=1&publicacion_id=390)

URL [5] Medio Empresarial (2005). Help Desk o Mesa de Ayuda: una solución a problemas de soporte técnico. Recuperado el 25 de enero de 2008, de [http://cdiserver.mbasil.edu.pe/mbapage/cdi/BoletinesElectronicos/Medio%20Empresarial/6%20n63%20ene-feb.05/tecnologia\\_help.htm](http://cdiserver.mbasil.edu.pe/mbapage/cdi/BoletinesElectronicos/Medio%20Empresarial/6%20n63%20ene-feb.05/tecnologia_help.htm)

URL [6] Microsoft (2004). Planificación del Help Desk de su escuela. Recuperado el 13 de marzo de 2008, de [http://download.microsoft.com/download/e/c/2/ec2e7fc6-e69f-41d3-be58-701f880f4519/HelpDesk\\_CH01-esp.pdf](http://download.microsoft.com/download/e/c/2/ec2e7fc6-e69f-41d3-be58-701f880f4519/HelpDesk_CH01-esp.pdf)

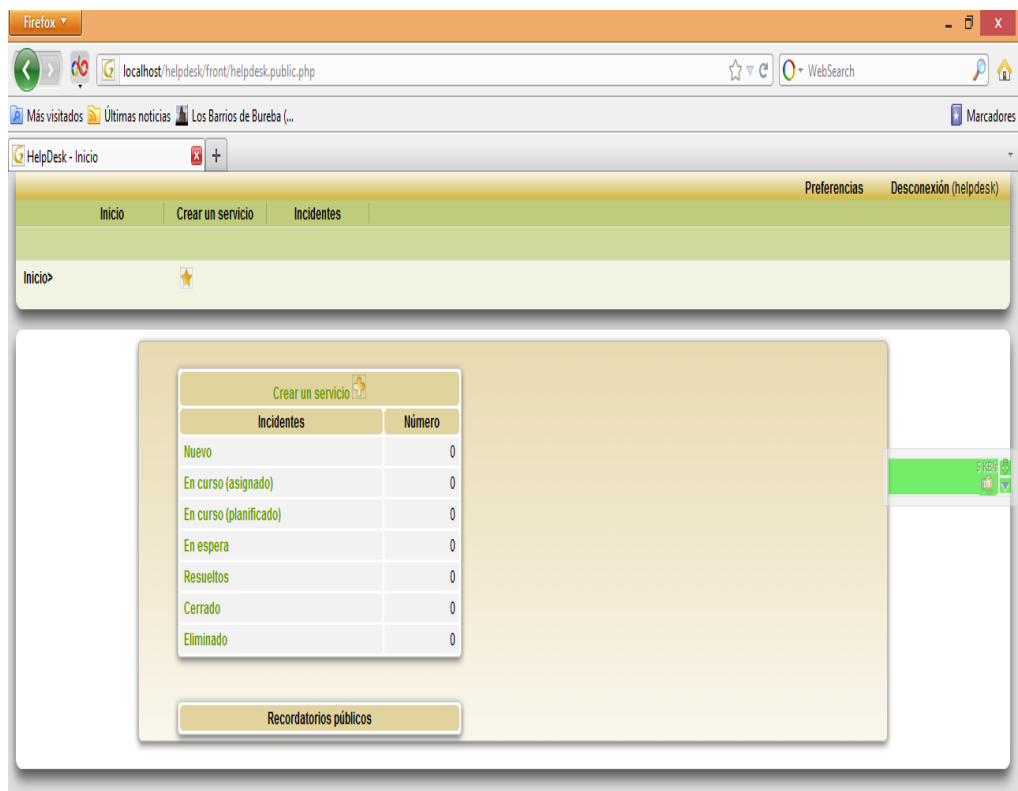
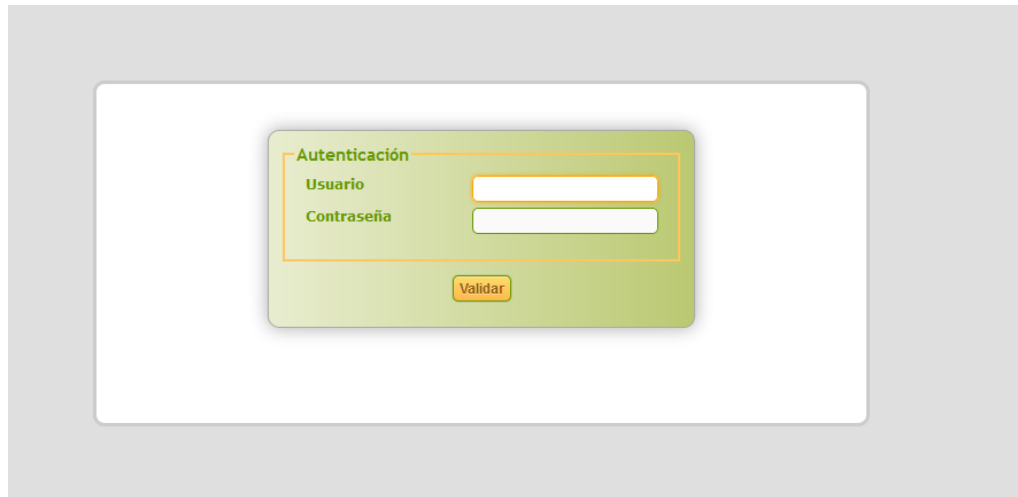
URL [7] Osiatis (2007). Centro de servicios (Service Desk) Introducción y Objetivos. Recuperado el 19 de marzo de 2008, de [http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_service\\_desk.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/service_desk/introduccion_objetivos_service_desk/introduccion_objetivos_service_desk.php)

URL [8] UDEM (2004).Políticas y Niveles de Servicio. Recuperado el 08 de febrero de 2008, de <http://www.udem.edu.mx/escritorio/politicas>

## CAPÍTULO VIII

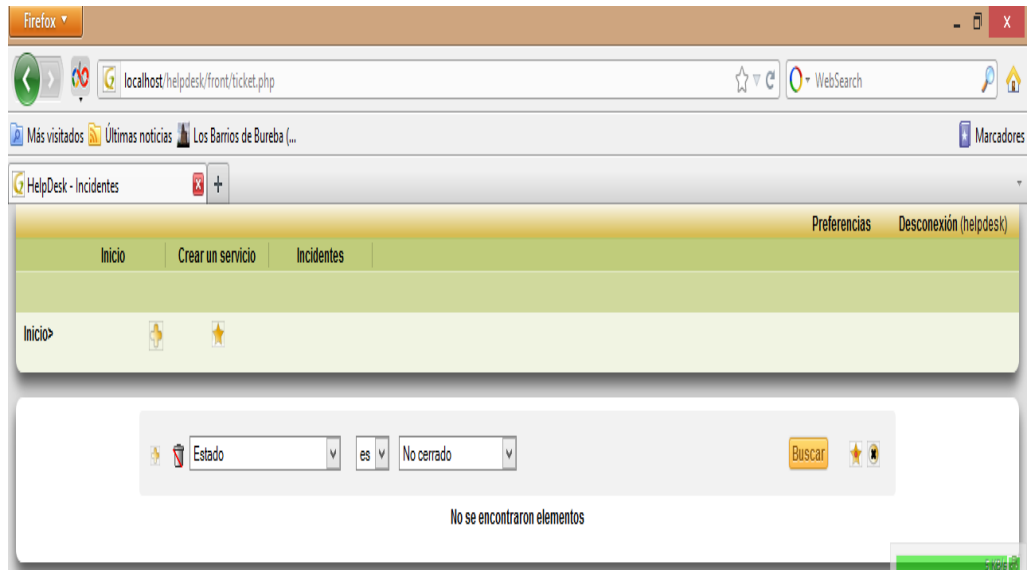
### 8.1. Anexos:

#### 8.1.1. Pantallas de la interfaz gráfica del Software

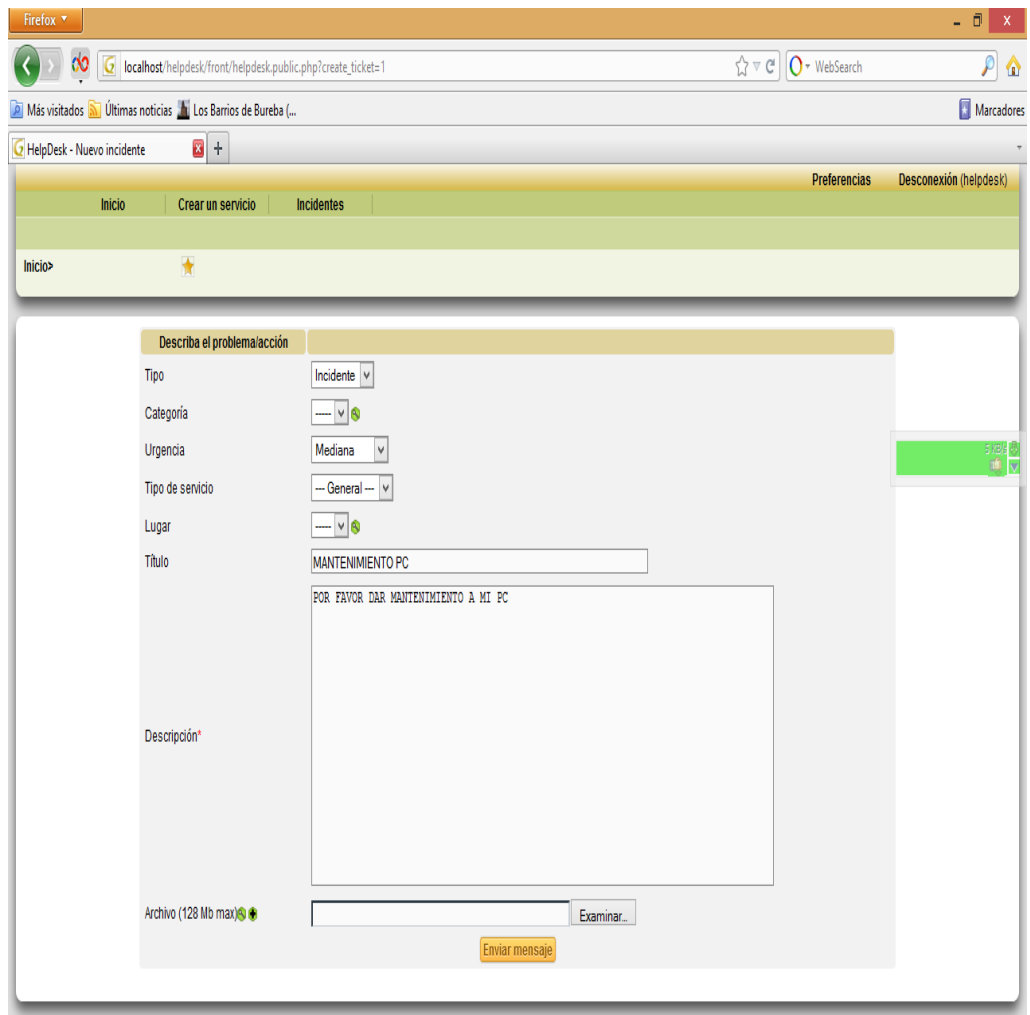


Anexo N° 1: Menú Principal del Sistema de Help Desk

#### a) CREAR INCIDENTES

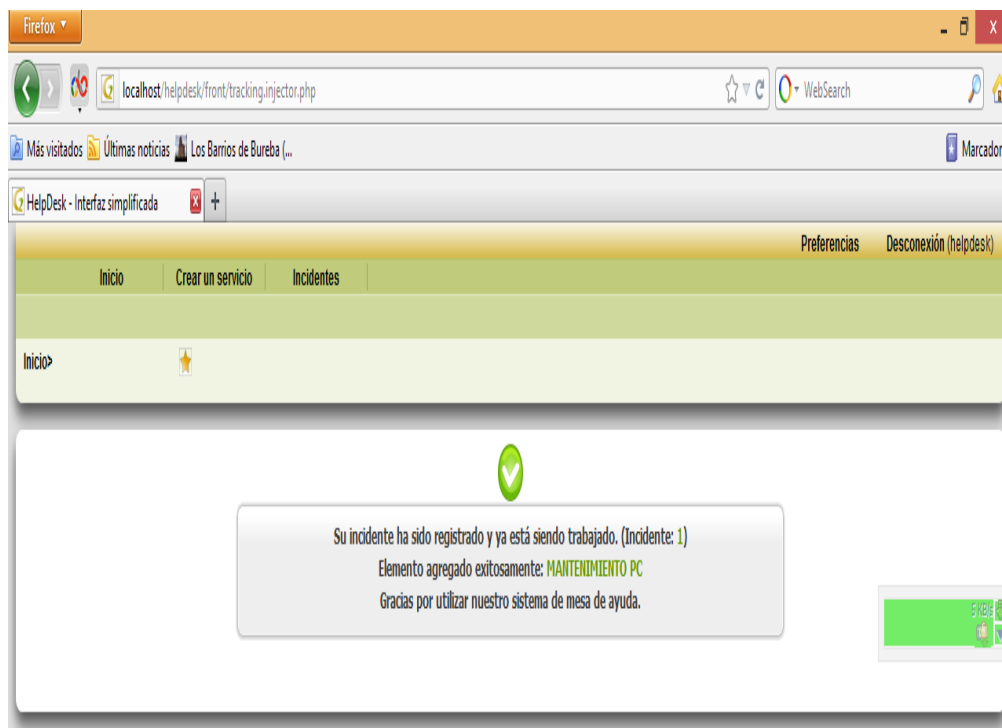


Anexo N°2: Formulario Incidentes



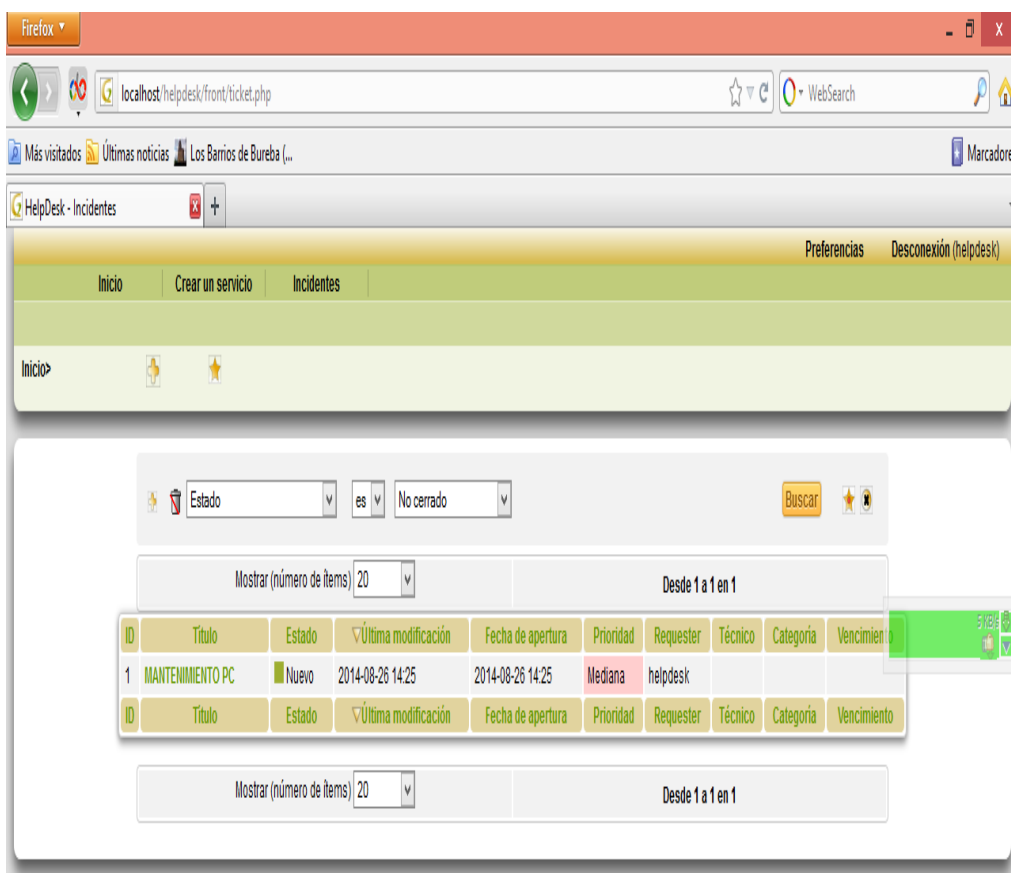
Anexo N° 3: Crear nuevo incidente

Al dar click en enviar mensaje, aparecerá un mensaje debajo de confirmación:



Anexo N° 4: Formulario confirmación envío de incidente

**b) MOSTRAR INCIDENTES CREADOS**



Anexo N° 5: Formulario relación de incidentes creados



DIRECCION DE SALUD AMBIENTAL
UNIDAD LABORATORIO DE SALUD AMBIENTAL
INFORME DE ENSAYO N° 153-14

I. SOLICITANTE: Sr. Isidro Hugo BAÑOS CASTRO
Fiscal Adjunto Provincial Provisional
1era. Fiscalía Provincial Especializada de Prevención del Delito de Loreto

Fecha/hora de muestreo : 03/09/14 12:30 p.m.
Fecha/hora de recepción : 03/09/14 12:35 p.m.
Fecha/hora de análisis : 03/09/14 12:45 p.m.
Fecha/hora entrega resultados : 06/09/14 04:30 p.m

II. MUESTREO:

Por personal profesional de la Dirección de Salud Ambiental - Dirección Regional de Salud Loreto, en coordinación con la 1era. Fiscalía Provincial Especializada de Prevención del Delito de Loreto, Municipalidad Provincial de Maynas y Policía Nacional del Perú, en el establecimiento "CHIFA POLLERIA LONG FUNG S.R.L.", sito en Jr. San Martín N° 454 - Distrito Iquitos.

III. DATOS DE LA MUESTRA:

\* B330-14 Arroz chaufa sam si x 380 g., sellada con precinto de seguridad 0000061 DIRESA - L
Dirección Salud Ambiental UHA 0000139

IV. REPORTE DE RESULTADOS:

Table with 4 columns: N°, ENSAYOS, RESULTADOS, REQUISITOS. Rows include: 01 Numeración Aerobios Mesófilos Viables UFC/g., 02 NMP. Coliformes Totales /g., 03 NMP. Escherichia coli/g., 04 Numeración Staphylococcus aureus coagulasa + UFC/g., 05 Determinación Salmonella en 25 g.

\* <10² = Ausencia de Staphylococcus aureus coagulasa positiva

V. CONCLUSION:

- La muestra analizada N° B330-14 (Arroz chaufa sam si), Organoléptico y Microbiológicamente "CUMPLE" con los requisitos permisibles tomados como referencia.

Referencia:

- Norma Sanitaria sobre Criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para los Alimentos y Bebidas de Consumo Humano - Criterio 15.2 - NTS. N° 071-MINSA/DIGESA-V.01. Resolución Ministerial N° 591-2008/MINSA.

V° B°

Realizado por:

GOBIERNO REGIONAL DE LORETO
DIRECCION REGIONAL DE SALUD LORETO
Ing. ELVIS RICARDO SANDOVAL ZAMORA
Director de Salud Ambiental

DIRECCION REGIONAL DE SALUD LORETO
DIRECCION DE SALUD AMBIENTAL
Bigo. CÉSAR FALCÓN HERBOZO
C.B.P. 8211
COORD. (e) UND. LABORATORIO SALUD AMBIENTAL

Iquitos, 08/09/14.
ERSZ./CFH.