
INFORME

MESA TRABAJO

Estudiante: **Gabriel Zuñiga**

Carrera: **Ing. Conectividad y Redes**

Profesor: **Juan Carlos Osses V.**

Asignatura: **Soporte Computacional (IT Essentials)**

Cod. Asignatura: **SRY1142**

12 DE JULIO 2022

Índice de Contenidos

Introducción	1
Características del servicio	3
Límites y alcance de la mesa de ayuda	3
Estructura de la Mesa de Ayuda	4
Infraestructura Necesaria	4
Plan de contingencia	6
Conclusión	7
Anexos	7
Bibliografía	8
Reflexión	8

Introducción

Para comenzar, una mesa de ayuda “Es un sistema de tecnología que ayuda a los equipos de atención al cliente a recibir, administrar, organizar, automatizar, responder e informar sobre las preguntas o problemas de los clientes”. (Terreros, 2021).¹

Para continuar, nos contactó la empresa Green Apple, debido al crecimiento en número de personas y sucursales, por lo que se nos pidió implementar una mesa de ayuda, en la cual se documentará, cómo se estructurará esta nueva área, los recursos necesarios para implementar y desarrollar los nuevos procedimientos administrativos.

En primer lugar, dentro de este informe encontrarás sobre los recursos, Infraestructura necesaria, Software, Características del servicio, Estructura de la Mesa de Ayuda, Plan de contingencia, Límites y alcance de la mesa de ayuda.

A continuación, el principal objetivo es mostrar la documentación y resultados de implementar una mesa de ayuda.

Finalmente, la metodología fue buscar información en distintos sitios web en forma de lluvia de ideas, filtrar las definiciones que se encontraron y ordenarlas.

(Ver anexo 1)

¹ <https://blog.hubspot.es/service/guia-mesa-de-ayuda>

Características del servicio

Antes de nada, una mesa de ayuda “es una central que gestiona las demandas abiertas por los usuarios que experimentan dificultades con sistemas, aplicaciones o presentan dudas acerca de un producto o servicio.” (Silva, 2020)²

Esto es gracias a los software de ayuda, los cuales ayudan en la automatización de procesos y en el procesamiento de información, siendo clave en la creación de ticket, puede ser definido como: “Una herramienta utilizada para centralizar, organizar y priorizar conversaciones en una empresa, ya sea con tus clientes o tu equipo” (Silva, 2020)²

Este servicio se aplica cuando un usuario, interno o externo, necesita ayuda con un problema relacionado.

Puede ser aplicado de forma local, lo que significa que ambas personas esten presentes, por ejemplo, y de forma remota, lo que significa solucionar el problema a la distancia puede ser vía chat, teléfono, página web o correo electrónico.

Sus funciones son :

- *“Proporciona un único punto de contacto para todos los usuarios.*
- *Brinda un apoyo inmediato en línea acerca de los problemas relacionados con el software y hardware.*
- *Indica los procedimientos de acuerdo a las políticas de la empresa.*
- *Clasifica los problemas canalizándolos con el personal apropiado.”³*

Límites y alcance de la mesa de ayuda

Para iniciar, una mesa de ayuda tiene un perímetro designado de uso, el cual es llamado SLA, donde se definen el alcance que tendra, tambien se pueden incluir los derechos y deberes de cada parte involucrada, por ejemplo, cuanto tiempo trabaja un empleado; la descripción del

² <https://www.zendesk.com.mx/blog/software-mesa-de-ayuda>

³ <https://es.linkedin.com/pulse/la-mesa-de-servicios-conocida-como-ayuda-o-helpdesk-corte-guzm>

servicio, del cual puede no recibir otros trabajos que no salgan listados aca; los horarios de trabajo y reuniones obligatorias para revisar el avance.

Estructura de la Mesa de Ayuda

Para que funcione correctamente una mesa de ayuda, necesita un personal especializado, los cuales pueden ser:

Técnicos, los cuales responden a las solicitudes por Ticket con lo mejor de sus habilidades, realizan rutinas programadas de manera periódica, dan seguimiento a los Ticket que se cierran y proporcionan un servicio de alta calidad al usuario atendido, son importante ya que sin técnicos que eviten y resuelvan problemas no hay equipo que dirigir o datos que analizar.

Un Líder Técnico, el cual se encarga de: Coordinar el programa semanal para asegurar que el help desk opere de manera óptima, supervisar la respuesta oportuna de las solicitudes, asegura que se cumplan las tareas asignadas, Brindan asistencia a los técnicos, asegura que los técnicos registren correctamente los datos de la Mesa de Ayuda.

Analista, es el cual se encarga de asegurar que los datos que se recolecten se usen de forma correcta y efectiva, recopilan reportes de manera periódica para el equipo de Mesa de Ayuda, coordinan esfuerzos para usar los datos de help desk con el propósito de apoyar y modificar los servicios.

(Ver Anexo 2)

Infraestructura Necesaria

Se pueden separar por niveles, son 4, aunque en algunas empresas son 3

Nivel 1: Problemas Generales

Se encarga del 70% aproximadamente de los problemas que le dan solución, su equipo se encarga de grupos de 4 técnicos con un tecnico lider, con varios grupos para que las llamadas no duren más de 10 minutos y no dejar en espera a los demás, en este punto se recopila información necesaria, como el tipo de problema, en que nivel será tratado y el ticket de orden, tiene datos de los usuarios y sus problemas, crea un banco de datos, el que se puede consultar para solucionar problemas parecidos, además es omnicanal, el que puede ser derivado a los niveles mas altos sin perder la información que tiene adentro, ya que es la que más problemas les toca, dentro de estos problemas, tienen:

- Problemas de usuario y contraseña.
- Instalación/reinstalación básica.
- Verificación de la configuración
- Navegación de menús.

En caso de que no puedan solucionarlo, se escala al nivel 2.

Nivel 2: Problemas Básicos

En este nivel están los mismo grupos pero con mas experiencias, con equipos de 4 técnicos con experiencia en sistemas de comunicación, sistemas operativos, software y bases de datos; un líder técnico y un analista, aun las resoluciones son vía telefónica, y con manuales, además de otros libros para resolver las problemáticas paso a paso. Si un problema no se puede solucionar, se escala al nivel 3

Nivel 3: Problemas Avanzados

Este nivel es el ultimo de los niveles remotos, algunas empresas solo llegan a este nivel.

Su grupo es mas extenso con 4 técnicos experimentados, 1 líder técnico y 1 analista. se tiene un conocimiento aun mas profundo, en donde los problemas y las respuestas son mas complicadas, incluso se enfrentan a problemas nunca antes vistos por la empresa, por lo que deben ser ingeniosos. alguna de sus tareas son:

- Solucionar problemas de configuración avanzada.
- Investigacion y desarrollo de las bases de datos.
- Reparar servidores.
- Ayudar al personal de los niveles 1 y 2, con los manuales y protocolos
- Administrar redes y configurar hardware y software
- Desarrollar soluciones para nuevos problemas

Los problemas que no pueden solucionar se escalan al nivel 4 o dicen al usuario que no tiene solución, esto depende de la capacidad del sistema

Nivel 4: Problemas Locales

Desde este punto, el nivel de mesa de ayuda es local, desde aca ya son expertos en soporte técnico, junto a un analista, en algunos casos, puede tener conexion con el propio proveedor de hardware o software, solucionan los escalafones mas altos o que necesitan apoyo fisico el cual no puede ser hecho remotamente, manejan redes inalámbricas, redes sociales, operacion de enrutadores y redes de área local.

Se usan PC o Laptop, los cuales dependen de la portabilidad de los dispositivos, teléfonos con distribución automática de llamadas para pasar de nivel, una grabadora de llamadas automática en caso de necesitar esos audios posteriormente, Usa Software de acceso remoto como TeamViewer⁴ o Anydesk⁵ para conectarse con el usuario y entablar una comunicación precisa y herramientas como Zoho Desk⁶ para ingresar y manejar tickets

Plan de contingencia

En caso de que un problema no se pueda solucionar de manera remota, se guarda la información del ticket, dirección y nombre, para poder contactar a la persona, luego, se manda a un técnico en terreno, el cual se encarga de revisar y documentar con la central el problema, encargarse de dar una solución en conjunto y finalizar el ticket

4 <https://www.teamviewer.com/es-mx/>

5 <https://anydesk.com/es>

6 <https://www.zoho.com/es-xl/desk/>

Conclusión

En Síntesis, Una mesa de ayuda es la central donde los usuarios internos o externos plantean sus problemas y un equipo de técnicos le da soluciones, estos usan software para llevar un proceso de creacion y administracion de tickets, puede ser tanto de forma local o remoto pero de esto dependen los niveles en lo que se ordena, que van del 1 al 4, siendo el 1 para problemas comunes y el nivel 4 para el más complicado, esta mesa de ayuda tiene unos limites definidos por un contrato llamado SLA. Sus tipos de trabajadores, como el técnico, que se encarga de las tareas sencillas; el líder técnico, que se encarga de cordinar a los técnicos y un analista, el cual verifica la información ingresada al sistema. los empleados necesitan dispositivos de hardware como PC/Laptops, microfonos y grabadora de llamadas, asi como software, poniendo de ejemplo a Anydesk para comunicarse con el cliente o Zoho Desk para ingresar tickers. El protocolo de lo que pasaria en un el caso de que no se solucione un problema digital, llendo un técnico en terreno. cumpliendo con la documentación veo que el objetivo de mostrar los resultados de implementar una mesa de ayuda se completaron

Bibliografía

- Daniella Terreros (05 de noviembre de 2021) *¿Qué es la Mesa de Ayuda? Concepto, funciones y software*. Blog Hubspot.

Rescatado de: <https://blog.hubspot.es/service/guia-mesa-de-ayuda>

(s.f) *4 Niveles de Soporte Técnico: Para dar Solución a los Clientes*. ComparaSoftware

Rescatado de: <https://blog.comparasoftware.com/cuatro-niveles-de-soporte-tecnico/>

- Melissa Hammond (07 de julio de 2021) *SLA: definición, tipos y cómo hacerlo (con ejemplos)*. Blog Hubspot.

Rescatado de: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-sla>

