

INGENIERÍA DE SERVIDORES

HELP DESK

¿Qué es un HELP DESK?

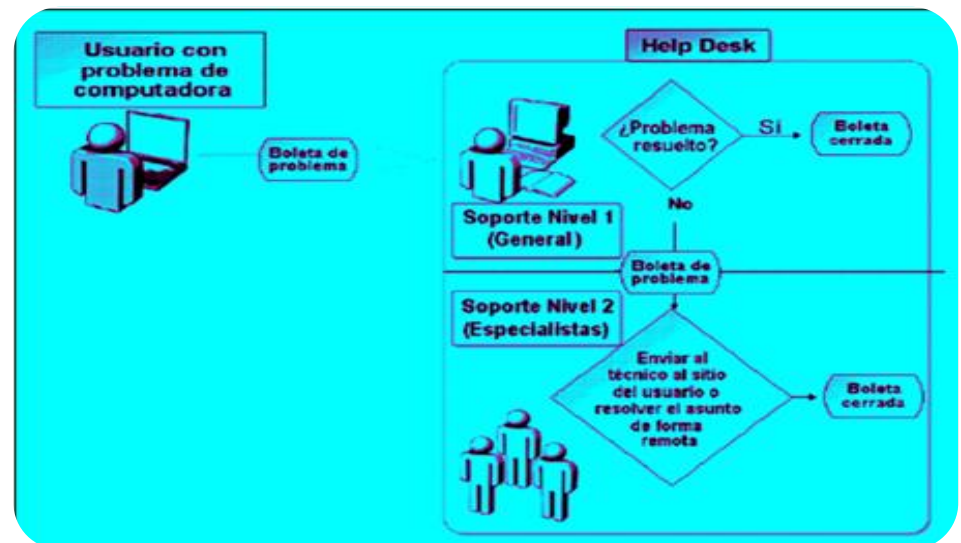
Help Desk o Mesa de Ayuda (MDA): conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral.



Estructura de un servicio de Help Desk

Actores que intervienen en el servicio

- ▶ Usuario final
- ▶ Agente de Help Desk
- ▶ Supervisor del Help Desk:
 - Reporte de la incidencia
 - Primer nivel
 - Segundo nivel



¿Cómo trabaja un Help Desk?

De forma resumida, el flujo que se sigue normalmente para resolver un problema es el siguiente:

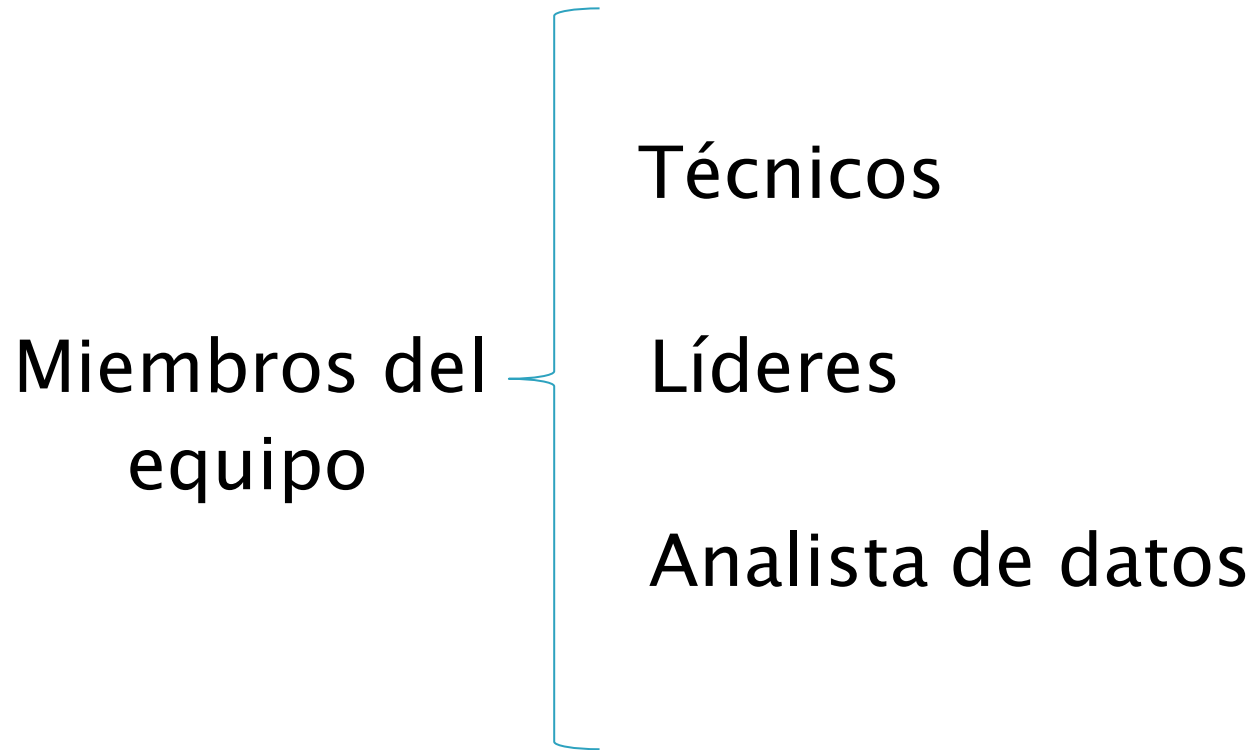
1. El Help Desk recibe la boleta.
2. Un técnico de nivel 1 acude al lugar para determinar la causa del problema haciendo una serie de preguntas.
3. Resuelve el problema instruyendo al usuario final directamente.
4. Se cierra la boleta si el problema queda resuelto.
5. Si el problema no se puede resolver, se envía a un técnico a la estación de trabajo para solucionarlo.
6. Si el problema persiste se envía al siguiente nivel de soporte.



Ejemplo de boleta de Reporte

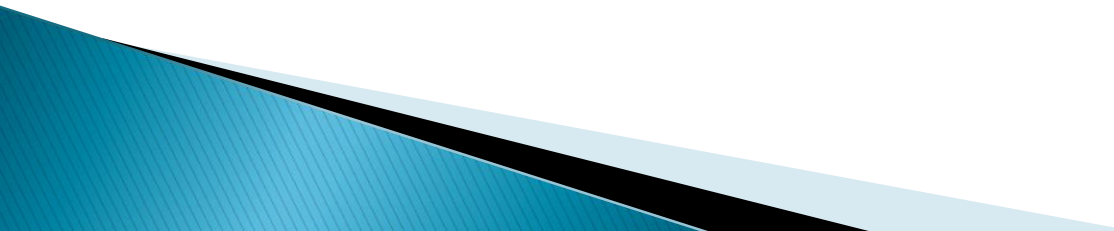
Departamento de Soporte Técnico Boleta de Reporte	
Fecha	
Hora	
Nombre del usuario	
CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO	
Procesador	
Memoria	
Disco duro	
Sistema operativo	
Versión del Antivirus	
Versión del Antispyware	
Falla presentada	
Posibles causas de problema	
Soluciones propuestas	
Estatus el reporte	
Nombre del Técnico	

Miembros del equipo de HELP DESK



El papel que le corresponde al usuario

El usuario del Help Desk también puede colaborar en agilizar la atención del servicio. Algunas de estas ejecuciones que debe realizar antes de llamar al servicio de asistencia son:

- Conexiones
 - Energías
 - Contraseñas
 - Sistemas
 - Internet
 - Equipo de trabajo
 - Mensajes de error
 - Última acción
- 

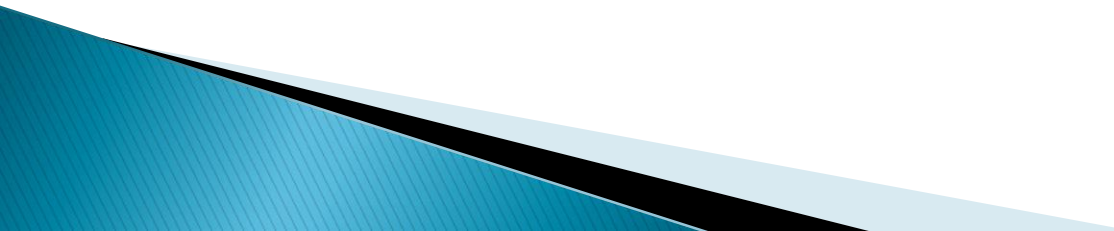
SOPORTE

TIPOS DE SOPORTE

- ▶ ***Soporte al hardware:*** incluye crear y mantener un inventario preciso, evaluar y reemplazar partes con fallas y realizar rutinas de mantenimiento.
- ▶ ***Soporte al sistema operativo:*** incluye la ejecución de instalaciones y mantenimientos periódicos al sistema operativo, como la desfragmentación de los discos rígidos.
- ▶ ***Redes:*** está limitado por lo general a problemas relacionados a Internet o Intranet.
- ▶ ***Seguridad:*** abarca problemas relacionados con la protección contra virus en una PC individual o en la red, así como la seguridad física de las PCs.
- ▶ ***Tareas del usuario:*** ayudar a los usuarios a realizar tareas con un software de aplicación específico.

¿Cómo determina el operador el grado de prioridad de una incidencia cuando es escalada a segundo nivel?

Se ha definido la siguiente clasificación según el número de usuarios afectados:

- **Prioridad 1:** Problemas que afecten a varios grupos de usuarios.
 - **Prioridad 2:** Problemas que afecten a un grupo de usuarios.
 - **Prioridad 3:** Problemas que afecten a un usuario.
- 

¿Cómo se mide el éxito de un Help Desk?

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



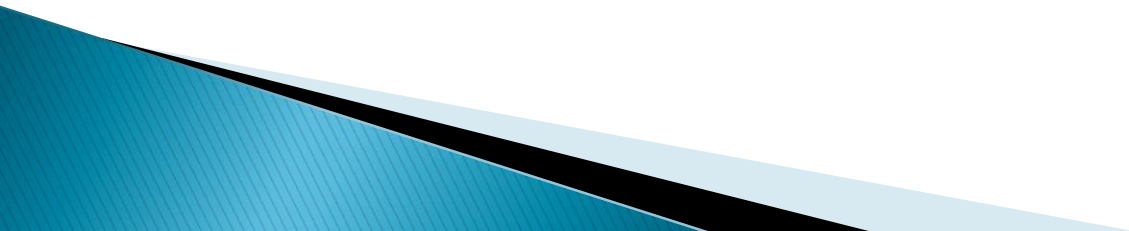
Ventajas del servicio Help Desk

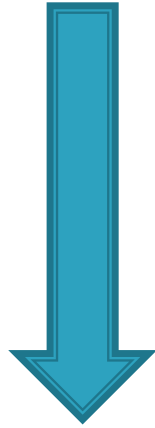
- ▶ Establecer un único punto de contacto
- ▶ Optimizar la gestión de problemas
- ▶ Aumento de la productividad
- ▶ Mejora en el desempeño de los equipos
- ▶ Inventario de equipo de cómputo



Help Desk VS. Service Desk

¿Qué opinas?





La principal diferencia radica en una nueva manera de atender a los usuarios finales. En términos prácticos Service Desk esta un nivel mas arriba que Help Desk ya que contiene **nuevas funciones** que mejoran todo el proceso de Service Operation, es decir, su mayor diferencia es la **orientación a los servicios**.