

# MESA DE AYUDA

Huichi Contreras, Franklin Carlos (2016056193), Gonzales Cave, Angel Gabriel (2017057861), Condori Quispe, Yhónn Joel (2016056358), Pastor Mendoza, José Edilberto (2016055237)

*Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas*

*Universidad Privada de Tacna*

*Tacna, Perú*

---

## Abstract

The proposal the design a help desk for the technical support area of the Tacna Private University arises due to the demand of user requests to solve basic problems in their computer equipment, the general objective of this project is to provide the necessary information for the user and in turn provide the basic knowledge to solve technical problems in the equipment.

---

## 1. Resumen

La propuesta de diseñar una mesa de ayuda para el área de soporte técnico de la Universidad Privada de Tacna surge debido a la demanda de solicitudes de los usuarios para resolver problemas básicos en sus equipos informáticos, el objetivo general de este proyecto es proporcionar la información necesaria para El usuario y a su vez proporcionan los conocimientos básicos para la resolución de problemas técnicos en el equipo.

## 2. Introducción

El presente trabajo, estar enfocado a mejorar los tiempos de respuesta y la asistencia oportuna, permitiendo el desarrollo normal de actividades propias de los procesos de cada área.

Sabemos que hoy por hoy, los equipos informáticos son herramientas indispensables en cualquier organización , ya que nos facilita la realización de

distintas actividades laborales y que es necesario que estos equipos funcionen adecuadamente durante todo el tiempo que se requiera en cualquier momento.

Para dar respuestas a incidentes ligados a los equipos informáticos o activos tanto de hardware y software cada activo ha sido en algún momento instalado , configurado o diseñado por una persona el cual será sindicado como el responsable para dar solución al problema en cuestión.

Es vital realizar un reconocimiento de soluciones al historial de problemas que se puedan sucitar en las diferentes áreas para así encontrar la solución óptima y oportuna tanto en la infraestructura ya sean los equipos de cómputo y también en la asistencia a posibles fallas de estos elementos.

Este proyecto de implementación de una mesa de ayuda en el área de soporte técnico de la Universidad Privada de Tacna pretende garantizar la eficiencia y eficacia en el soporte y asistencia de consultas con la finalidad de tener un normal desarrollo de las actividades propias de la organización.

### **3. Título**

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA PARA EL  
ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE  
TACNA

### **4. Autores**

Huichi Contreras, Franklin Carlos  
Gonzales Cave, Angel Gabriel  
Condori Quispe, Yhónn Joel  
Pastor Mendoza, José Edilberto

### **5. Planteamiento del problema**

Actualmente los gestores de mesa de ayuda o el personal de soporte técnico de la Universidad Privada de Tacna tienen que proporcionar la misma información a los diferentes usuarios, puesto que existe redundancia en problemas de soporte técnico básicos a nivel de hardware y software que se presentan y muchas veces es difícil atender todas las peticiones al mismo instante; lo cual demanda pérdida de tiempo en la solución de dichos problemas. A su vez las empresas cuentan con una sola persona encargada de dar el soporte técnico que solicita el personal, dado que al existir demanda de

problemas técnicos, la persona encargada tenga que atender los problemas presentados en el orden que lo asistieron, dejando al resto del personal en espera. El tiempo que demora el encargado de dar el soporte técnico a cada problema del personal, impide que el mismo pueda realizar el resto de sus actividades diarias, pues muchas veces el encargado de dar el soporte técnico al personal también es encargado de otras actividades de la empresa.

### 5.1. *Problema*

Demora en solución de problemas de soporte tecnico a nivel de software y hardware. Suele suceder que los componentes de cómputo funcionen de forma incorrecta que causa un desempeño poco fiable del sistema, futuros fallos en el equipo y poca garantia en el servicio de la empresa.

EDITAR

### 5.2. *Justificacion*

Con este servicio los usuarios podrán aclarar sus dudas y solucionar problemas técnicos basicos.

Ya no pasarán mucho tiempo esperando para que un técnico solucione los problemas, los clientes tendran un servicio a la vanguardia de la tecnologia y de esta manera la perdida de tiempo, las consultas repetitivas podran solventarse en menos tiempo.

Este servicio permitirá a su vez ir capacitando el conocimiento del usuario en soporte técnico de hardware y software; cuando vuelva a tener el mismo inconveniente con su equipo seguirá las pautas que le proporciono el sistema, evitando llamar al encargado de dar soporte a los usuarios y de esta manera el tiempo que se pierde tanto del encargado de dar soporte como del usuario quedará reducido.

El sistema no solo beneficiara al gestor de mesa de ayuda encargado del soporte tecnico sino tambien al usuario y al avance de las empresas, puesto que mientras menos tiempo se demande en resolver los problemas a nivel básico de soporte técnico en los equipos, más tiempo tiene el usuario de seguir trabajando en la actividad de la empresa.

[1]

- x
- y
- z

### 5.3. *Alcance*

El propósito de este proyecto es desarrollar un sistema de mesa de ayuda; este servicio permitira que el usuario obtenga la informacion que necesita para resolver algún inconveniente que se le presente, sin la necesidad de capacitarse en soporte técnico básico.

El sistema de mesa de ayuda permitirá que el tiempo en resolución de problemas técnicos sean resueltos a la brevedad posible por el usuario puesto que contara con un entorno que dispondra con las preguntas o problemas mas frecuentes, en caso sea necesario se solicitará la informacion del técnico de la empresa.

## 6. **Objetivos**

### 6.1. *General*

Desarrollar un servicio de mesa de ayuda para la Universidad Privada de tacna con el fin de informar al usuario en los problemas mas frecuentes, mediante el uso de herramientas informáticas.

### 6.2. *Específicos*

- Analizar cuáles son las peticiones de soporte técnico mas solicitadas por los usuarios, para obtener la informacion necesaria y definir los requerimientos para el correcto desarrollo del sistema
- Mejorar la productividad de la empresa informando a los usuarios sobre como solucionar los problemas comunes.

## 7. **Referentes Teoricos**

Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL) : Es un marco de buenas prácticas y conceptos para la gestión de servicios de tecnologías de la información, el desarrollo de tecnologías de la información y las operaciones relacionadas con diversas áreas de servicios TI.

A continuación se describe la conformación actual de ITIL v3 :

- Libro 1 Estrategia del Servicio Propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico
- Libro 2 Diseño del Servicio Cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.
- Libro 3 Transición del Servicio Cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora
- Libro 4 Operación del Servicio Cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.
- Libro 5 Mejora Continua del Servicio Proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a través de un diseño, transición y operación del servicio optimizado.

ITIL es un marco de referencia de las buenas prácticas, las que permiten incorporar estándares en los procesos, métodos y actividades existentes orientadas a un entorno de calidad en gestión de servicios TI, para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.

## **8. Desarrollo de la propuesta**

EDITAR

### ***8.1. Tecnología de información***

EDITAR

### ***8.2. Metodología, técnicas usadas***

EDITAR

## **9. Cronograma**

EDITAR

## **Referencias**

- [1] Gartner (ne). It glossary. Recuperado de <https://www.gartner.com/it-glossary/devops>. Accedido el 28-08-2019.