Estrategias de Soporte

CURSO: Ingeniería de software

DOCENTE: Ing. Iván de León

PLAN PROYECTO FINAL ESTRATEGIAS DE SOPORTE

ESTUDIANTES: CARNE:

María José de León Fuentes 0903-10-5603

Miguel González Mérida 0903-08-4011

Claver Mijaíl Velásquez 0903-10-8106

11º. Semestre Ingeniería en Sistemas

San Pedro Sacatepéquez, San Marcos 09 de Junio 2015

**Introducción**

Los grandes grupos empresariales españoles han experimentado en los últimos años un fuerte crecimiento, caracterizado por la expansión de su actividad hacia nuevos mercados, el crecimiento vía adquisiciones, la apertura de nuevos centros operativos o la diversificación de las líneas de actividad.

Dado el actual contexto de fuerte crisis económica y financiera de alcance mundial, muchas empresas han visto frenado su desarrollo, experimentando grandes dificultades para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos.

Actualmente, el foco de una buena parte de las empresas gira alrededor de:

1) La búsqueda de fórmulas para potenciar y diversificar las fuentes de ingresos.

2) La reducción de costes, que puede conseguirse, en gran medida, mediante la optimización de los mismos y el logro de una mayor eficiencia en las áreas de gestión de las empresas.

En este contexto, el presente estudio se plantea para reflexionar sobre uno de los principales retos de gestión que afrontan las empresas en nuestro medio: la evolución de su modelo de servicios de soporte, es decir, cómo organizan y gestionan los servicios de ayuda a las actividades principales del soporte de aplicaciones.

**Objetivo**

Es conocer cómo se organizan y se gestionan los actuales modelos de servicios de soporte, a partir del análisis individual y comparativo de una muestra representativa de empresas pertenecientes a distintos sectores de actividad de la economía.

El Instituto de Empresa, desde una perspectiva más académica, en su papel de consultor con experiencia en este tema, valorará, en particular, la consistencia de los distintos modelos, respecto a las tendencias actuales y a los retos que se plantean en términos estratégicos, y la del propio modelo desde una perspectiva de organización, gestión y relación.

**¿Qué es el soporte técnico?**

Es un servicio que tiene por objetivo la prevención y/o solución de problemas técnicos de hardware y software en las computadoras. Mediante el [acceso remoto](http://www.mikogo.es/) y el [control remoto](http://www.mikogo.es/) es posible la realización del soporte técnico a los ordenadores que presentan problemas. Con el uso de este tipo [remote access software](http://www.mikogo.es/guia/remote-access/) y gracias al Internet, **no existen distancias** para brindar [remote assistance](http://www.mikogo.es/guia/remote-assistance/) a su ordenador.

1. Comunicar los requerimientos para el diseño de los  programas de prerrequisitos acorde a sus necesidades, instalaciones, productos y procesos.
   1. Construcción y Distribución de Edificios
   2. Distribución de Instalaciones y Lugares de Trabajo
   3. Servicios: Aire, Agua y Energía Eléctrica
   4. Disposición de Desechos
   5. Adecuación, Limpieza y Mantenimiento de Equipo
   6. Manejo de Materiales Comprados
   7. Medidas de Prevención para la Contaminación Cruzada
   8. Limpieza y Saneamiento
   9. Control de Plagas
   10. Higiene del Personal e Instalaciones para los Empleados
   11. Procedimiento de Retiro de Producto del Mercado
   12. Almacenamiento
   13. Información de Producto y Advertencias al Consumidor
   14. Defensa de Alimentos
   15. Diseño y especificaciones de envase
2. Comunicar los requerimientos para desarrollar el plan HACCP
   1. Perfil de producto
   2. Validación de diagramas de flujo
   3. Niveles de peligro aceptable en el producto final
   4. Identificación de peligros razonablemente esperados
   5. Análisis de peligros
   6. Determinación de las medidas de control para peligros identificados
   7. Prerrequisitos operacionales
   8. Puntos críticos de control
   9. Monitoreo
   10. Manejo de acciones correctivas y producto no conforme
   11. Verificación y documentación
3. Comunicar los requerimientos que deben cumplirse para los elementos de gestión del sistema:
   1. Alcance del sistema
   2. Control documental
   3. Compromiso de la dirección
   4. Objetivos del sistema para el cumplimiento de la política de inocuidad alimentaria
   5. Manejo y atención de crisis
   6. Revisión gerencial
   7. Infraestructura
   8. Ambiente propicio para la inocuidad
   9. Formación, competencias y toma de conciencia
   10. Planificación de la verificación
   11. Manejo de producto potencialmente no inocuo
   12. Verificación, metodología y calibración
   13. Eficacia de la combinación de las medidas de control
   14. Auditoría interna
   15. Mejora continua
4. Capacitar a los miembros del equipo de inocuidad alimentaria sobre los requerimientos de cada uno de los elementos del sistema.

**SISTEMAS DE VERIFICACIÓN:**

Las herramientas de verificación cubren:

* Control documental
* Formación, adiestramiento, toma de conciencia y competencias
* El plan HACCP
* PCC's y PPRO's
* La planificación de la verificación de las medidas de control
* La confirmación de eficacia de la sinergia de las medidas de control.
* Los proceso de auditoría interna
* La validación y la mejora continua

**Tomando en cuenta:**

1. **Forma de comunicación:** El cliente debe saber cuál es el **medio de comunicación adecuado para ser atendido**. Puede ser un simple llamado telefónico o un mail a una determinada dirección de correo informando siempre los datos de cliente necesarios para ser derivado con la persona correcta en forma rápida y precisa. En este punto es importante aclarar que cuando el cliente llama por **soporte técnico**, no precisa que lo atienda una máquina sino una persona real.
2. **El tiempo de respuesta:** Es importante que el cliente reciba una respuesta dentro de las 24 hs. Al menos el cliente debe saber que se está trabajando en su respuesta. **Tranquilizar la ansiedad del cliente y que sepa que la empresa se está haciendo cargo de su problema**. Si hay un retraso en el tiempo de la respuesta, hacerlo saber al cliente. Esto generará confianza en él y aliviará su ansiedad y nerviosismo.
3. **Ofrecer una guía de soporte técnico.** Si el cliente posee muchas dudas, lo mejor es armar un documento donde volcar todas ellas y enviar un solo mail con todas las dudas. Esto hará más ágil las consultas y abreviará los tiempos de respuesta. Este tipo de orden en la comunicación, acelera muchísimo los tiempos de respuesta.
4. **Tener paciencia.** Hay problemas que se solucionan instantáneamente, porque se tratan de un simple clic de mouse en algún punto del menú. Pero hay otros problemas que pueden ser más complejos y requieren tiempo de análisis antes de dar una respuesta correcta.