| Módulo: | Soporte a Usuarios y Productividad |
| --- | --- |
| Docente: | Margot Stephanie Herrera Celedón |

| Integrantes: Curso: Fecha: | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| O.A.T 23 y 25 abordados | Objetivo actividad: Investigar y analizar el concepto y las funcionalidades de un software de HelpDesk, evaluando su importancia en el entorno empresarial y comparando distintas opciones disponibles en el mercado, con el fin de desarrollar habilidades críticas en la selección de herramientas tecnológicas. | | |
| Indicadores de Evaluación | Investigación y análisis de la información recopilada.  Claridad y estructura de la presentación.  Evaluación crítica de los softwares seleccionados.  Habilidades comunicativas en la exposición.  Uso de TIC en la creación de la presentación.  Trabajo en equipo y colaboración.  Cumplimiento de normas ortográficas y de redacción. | | |
| Competencias | Pensamiento crítico | Dimensión |  |
| Puntaje Ideal | 100% | Puntaje logrado | 56 pts |

**ACTIVIDAD EN GRUPO: “Software de HelpDesk”**

## Indicaciones de la actividad:

## Tipo de actividad: Grupal (máximo 3 integrantes).

## Tiempo estimado: 10 minutos máximo por equipo.

## Formato de entrega: Presentación en PowerPoint u otra herramienta digital.

## Instrucciones: Investigación General:

## Definir qué es un software de HelpDesk.

## Explicar las principales funcionalidades de un software de HelpDesk.

## Análisis de un software específico:

## Elegir un software de HelpDesk de la siguiente lista: SysAid, OTRS, Hesk, vTiger, Zendesk u otro de su elección.

## Incluir la siguiente información:

## Quién lo creó.

## Para qué fue creado.

## Principales funcionalidades del software elegido.

## Ventajas y desventajas.

## Valores y planes según categoría.

## Presentación del trabajo:

## La presentación debe ser clara, organizada y visualmente atractiva.

## No leer directamente desde la diapositiva.

## Se evaluará la comunicación efectiva y dominio del tema.

## Criterios de Evaluación:

## Se evaluará según la rúbrica entregada por el docente.

## Considerar respeto y atención durante las exposiciones.

## Evitar la redundancia de material y la lectura textual de la presentación.