

35GIIN – ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS

Sesión 10 –Unidad Competencial 4 (UC4)

Grado de Ingeniería en Informática

15 de enero, 2022

> Puntos a abordar en la sesión

Introducción

Tema 6: Soporte al usuario y formación

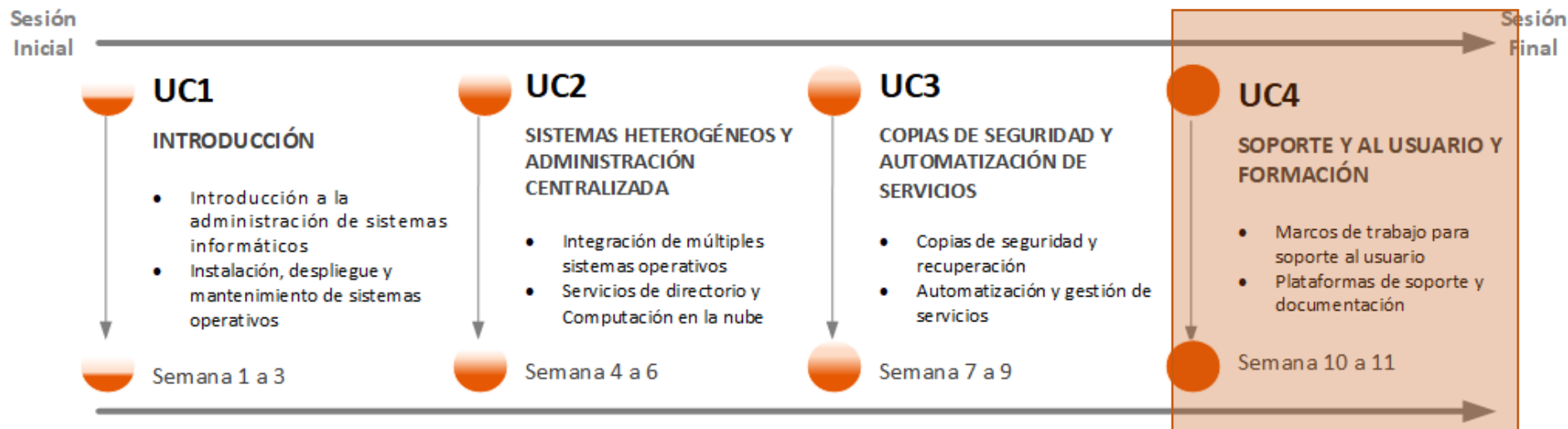
- Aspectos básicos
- Modelos de soporte al usuario: Modelo de 9 pasos (Limoncelli)
- Marco de trabajo (framework) para soporte al usuario: ITIL
- Marcos de trabajo (framework) para soporte al usuario: Otros

Preguntas

35GIIN – Administración de Sistemas

> Introducción

Recordemos: ¿Cómo venimos, dónde estamos, hacia dónde vamos...?



35GIIN – Administración de Sistemas

> Introducción

Recordemos:
Competencias y
resultados de aprendizaje

UNIDAD COMPETENCIAL 4	COMPETENCIAS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE
	<p>CG.3.- Capacidad para resolver problemas con iniciativa, toma de decisiones, autonomía y creatividad. Capacidad para saber comunicar y transmitir los conocimientos, habilidades y destrezas de la profesión de Ingeniero Técnico en Informática.</p> <p>C.E.1.- Demostrar comprensión del entorno de una organización y sus necesidades en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</p>	<p>RA.3.- Monitorizar el sistema operativo, usuarios, recursos y aplicaciones.</p>

35GIIN – Administración de Sistemas

Tema 6: Soporte al usuario y formación

4ta Unidad Competencial (UC4)

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Aspectos básicos

- Todos los usuarios requerirán ayuda en algún momento al no poseer niveles de acceso privilegiados a los sistemas
- Servicio de soporte: *helpdesk* – Se busca el equilibrio entre soporte y formación de los usuarios para “autosuporte”
 - Capacitación de usuarios
 - Ayuda a los usuarios
 - Documentación y respuestas a preguntas frecuentes (FAQs)
- **Objetivos:**
 - Optimizar el tiempo para los administradores de sistemas
 - Apoyo en la automatización

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Modelos de soporte al usuario: Modelo de 9 pasos (Limoncelli) (1)

Modelo de 9 pasos para soporte al usuario
SALUDO
1. Saludo. ¿Cómo puedo ayudarle?
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA
2. Identificar el problema
3. Refinar y expresar el problema
4. Verificar el problema
CORRECCIÓN
5. Listar soluciones propuestas
6. Seleccionar la solución
7. Ejecución de la solución

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Modelos de soporte al usuario: Modelo de 9 pasos (Limoncelli) (2)

Modelo de 9 pasos para soporte al usuario	
VERIFICACIÓN	
8. Auto chequeo	
9. Chequeo del usuario	

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL



- **ITIL:** IT Infrastructure Library
- Marco de trabajo (*framework*): **Mejores prácticas** para la **prestación de servicios de IT**
- **ITSM:** IT Service Management
- **Desarrollo:** década de 1980 - Agencia Central de Telecomunicaciones y Computación del gobierno británico (*Central Computer and Telecommunications Agency, CCTA*)
- **Primera versión:** más de 30 libros – Sistematización de procesos de IT en proyectos del sector público en Gran Bretaña
- **2005:** Alineación con el estándar de Gestión de Servicios ISO/IEC 20000
- 2013: Axelos (UK)



Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL

- **ITIL describe:** procesos, procedimientos, tareas y listas de chequeo para alinearse a las buenas prácticas de la gestión de servicios de IT
- **Framework independiente:** no está casado con ninguna organización ni tecnología específica
- Línea base para:
 - Planificar
 - Implementar
 - Medir/Controlar

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL

- **Enfoque sistemático**, con beneficios como:
 - Gestión de riesgos
 - Fortalecimiento de relaciones con los clientes
 - Rentabilidad en la práctica de soporte
 - Entorno IT estable, permitiendo:
 - Crecimiento
 - Escalabilidad
 - Gestión del cambio (*Change Management*)
- Versiones importantes de ITIL: v3 (2011), v4 (2018)
- **ITIL-4**: Colaboración, agilidad y DevOPs

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL

- **ITIL-4:** 9 principios rectores
 1. Centrarse en el valor
 2. Diseñar por experiencia
 3. Comenzar donde se está
 4. Trabajar holísticamente
 5. Progresar iterativamente
 6. Observar directamente
 7. Ser transparente
 8. Colaborar
 9. Mantener la simplicidad



Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL

La administración de servicios de IT basada en ITIL ayuda a las organizaciones de cualquier tamaño en todo el mundo a maximizar y optimizar el valor comercial mediante la tecnología de la información

- **ITIL:** gestión de las siguientes áreas de ITSM
 - Incidentes y problemas
 - Cambios
 - Nivel de servicio
 - Continuidad
 - Configuración
 - Publicación
 - Capacidad
 - Financiera
 - Disponibilidad
 - Seguridad
 - **Soporte Técnico**
 - Conocimiento

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL

- Atlassian Jira Service Desk
- BMC Remedyforce
- SolarWinds Service Desk
- Zendesk

Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marco de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: ITIL

- **Algunas plataformas ITSM basadas en ITIL**
- Soporte de nivel 1:
 - Identificación del incidente
 - Registro del incidente
 - Categorización del incidente
 - Priorización del incidente
 - Diagnóstico inicial
 - Paso a nivel 2 (si es necesario)
 - Resolución del incidente
 - Cierre del incidente
 - Comunicación con el usuario durante todo el proceso



Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marcos de trabajo (*framework*) para soporte al usuario: Otros

- **KCS:** *Knowledge-Centered Support/Service*
- **MOF:** *Microsoft Operations Framework*
- **ISO 9000**
- **COBIT** (COBIT-5)



Tema 6: Soporte al usuario y formación

> Marcos de trabajo (*framework*) para soporte al usuario

Usos actuales y planificados de metodologías, frameworks y procesos específicos para la gestión de servicios de IT



35GIIN – Administración de Sistemas



¿Alguna duda?

¡Gracias!

35GIIN – ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS
Sesión 10 –Unidad Competencial 4 (UC4)