

Síntesis conceptual

Grado: Administración de Sistemas Informáticos en Red
Asignatura: Implantación de Sistemas Operativos
Unidad: 9. Resolución de incidencias y asistencia técnica

Resumen

Los **manuales de usuario** son una serie de documentación técnica que se crea con el propósito de que los usuarios tengan algo de asistencia y de información acerca de dispositivos *hardware* o *software* del sistema. Por otro lado, se diferencian de las guías de acceso rápido en que estas no explican en detalle el funcionamiento de un programa, sino que simplemente esquematiza los conocimientos más importantes.

Es importante que, durante el proceso de aprendizaje de los usuarios sobre el funcionamiento de un programa o dispositivo, estos reciban una correcta formación acerca de los componentes o aplicaciones.

La asistencia técnica a los usuarios puede ser:

- Sin necesidad de un técnico especializado:
 - Demos.
 - Ayudas de contexto.
 - Manuales de usuario.
 - Lista de consultas (FAQ).
- Con necesidad de un técnico especializado:
 - Telefónica,
 - Soporte presencial.
 - Asistencia remota.
 - Departamento de explotación.

Una incidencia es un suceso ocurrido en el sistema que se escapa de su normal funcionamiento ocasionando retrasos y/o alteraciones en la calidad del servicio o del trabajo.

En Windows tenemos principalmente tres herramientas con las que realizar la administración remota:

- Servicios de escritorio remoto.
- Escritorios remotos.
- Asistencia remota.

Conceptos fundamentales

- **Manual de usuario:** serie de documentación técnica que se crea con el propósito de que los usuarios tengan algo de asistencia y de información acerca de dispositivos *hardware* o *software* del sistema.
- **Formación:** proceso mediante el cual se le enseña a un usuario como manejar una aplicación o dispositivo concreto dentro de un sistema concreto.
- **Lista de consultas:** serie de consultas previamente realizadas que tienen una respuesta genérica para los usuarios que usan una aplicación o dispositivo específico.
- **Incidencia:** un suceso ocurrido en el sistema que se escapa de su normal funcionamiento ocasionando retrasos y/o alteraciones en la calidad del servicio o del trabajo.
- **Asistencia remota:** programa mediante el cual se ve el escritorio de los usuarios que estén conectados a un equipo en tiempo real con la intención de solventar los problemas que hayan podido suceder.