

Unidad 9



Resolución de incidencias y asistencia técnica

Implantación de sistemas operativos



Índice



- 9.1. Los manuales de uso de las aplicaciones
- 9.2. La formación de los usuarios
- 9.3. La asistencia a los usuarios
- 9.4. La gestión y resolución de las incidencias
- 9.5. La administración remota



Introducción

En anteriores unidades hemos visto como trabajar con sistemas Microsoft Windows, pero el uso de muchas de estas acciones puede acarrear ciertos problemas.

Es normal que en muchas empresas se requiera de una producción alta y constante, por lo que un error sin rápida solución podría ser fatal.

Para solventar todos estos problemas se crea la asistencia técnica y los manuales de usuario en la informática, con la intención de que en caso de errores se puedan solucionar de manera rápida y eficiente.

Esta unidad abarcará desde el principio los métodos que puede tomar el usuario para resolver problemas, pero finalizará hablándonos de las herramientas que más usará un administrador de sistemas para solventar ciertas incidencias tanto de manera remota como presencial.

Al finalizar esta unidad

- + Conoceremos como elaborar un manual de uso del sistema operativo o de una aplicación.
- + Seremos capaces de identificar problemas relacionados con el uso del sistema operativo.
- + Podremos realizar informes de seguridad.
- + Sabremos como solventar las incidencias planteadas.
- + Conoceremos como realizar la administración remota de la red.



9.1.

Los manuales de uso de las aplicaciones

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.

Este tipo de manual lo podemos encontrar tanto como documento digital o como libro, hasta en internet en muchas ocasiones.

Estos manuales, a no ser que sean para un nivel avanzado y muy específicos, deben de ser fácilmente comprensible, pero también poder ser usado por usuarios de nivel avanzado.

Hay que hacer aquí una aportación, y es que a veces, se confunde el manual de usuario con la guía de acceso rápido. La principal diferencia entre estos dos es que mientras que en el primero se detallan las acciones a seguir para cualquier proceso relacionado con el dispositivo o aplicación, el segundo esquematiza brevemente dicha información con solo lo imprescindible.

Las siguientes recomendaciones deben de llevarse a cabo para una buena elaboración de un manual de usuario:

- > Llevar el nombre del programa o dispositivo del cual se realizar el manual.
- > Se debe de indicar que versión de programa se usa para que luego no haya diferencias con el que use el usuario, o en caso de haberlas que se sepa a que son debidas.
- > Es muy recomendable incluir imágenes de prácticamente todos los procesos que lleve el manual.
- > Se debe de incluir en que fecha se ha creado ese manual para saber si está o no actualizado.
- > Se debe de indicar quién realizar el manual.
- > Debe de haber un índice de contenidos al inicio del manual para poder consultar opciones específicas de manera más rápida.
- > Se debe indicar para que se usa el programa sin mucha extensión.
- > Se debe de indicar como acceder a la propia ayuda del programa.
- > Es imprescindible explicar todas las funciones principales del programa detalladamente.
- > El lenguaje que se use debe de ser sencillo y entendible.
- > Se debe de incorporar también una sección con los posibles errores que se tengan.
- > Se debe de incluir una lista de personas o instituciones a las que se debe de acudir en caso de necesitar ayudar.
- > Por último, es importante que haya una lista con conceptos o tecnicismos que haya en el manual con el fin de que el usuario pueda entender mejor la documentación.



9.2.

La formación de los usuarios

Es un punto muy importante que **los usuarios estén bien formados**. Con estar bien formados no nos referimos a que se estudie, sino que los usuarios que vayan a hacer uso de aplicaciones o de los manuales conozcan bien su funcionamiento. Para esto, es común hacer una previa formación y detectar la eficacia y soltura de los usuarios, así, sabremos si podemos dar más o menos ventajas de seguridad.

9.3.

La asistencia a los usuarios

Tenemos dos tipos de **asistencia técnica a los usuarios**:

- > **Sin presencia de técnicos:** es el tipo de asistencia que no necesita que un técnico especializado esté con el usuario en ese preciso instante, ya que, por lo general, el usuario podrá resolver el problema solo. Las más importante son:
 - » **Demos.** Se trata de una ayuda que permite comenzar a trabajar con el programa limitadamente y mostrándonos las opciones más importantes y cómo funcionan.
 - » **Ayudas de contexto.** Son las ayudas que se nos muestran cuando pasamos el cursor por encima de alguna función del programa.
 - » **Manuales de usuario.** Ya los vimos anteriormente.
 - » **Lista de consultas (FAQ).** Son una serie de preguntas que los usuarios ya han planteado y que en muchas ocasiones nos pueden solucionar el error ya que nosotros tenemos el mismo.
- > **Con presencia de técnicos:** se trata de la asistencia que requiere de que un técnico especializado ayude al usuario y le resuelva la incidencia. Dependiendo de como se aporte la ayuda, tenemos varios tipos:
 - » **Telefónica.** Se hace mediante una llamada telefónica intentando que el usuario nos vaya guiando sobre el problema y poder indicarle como solucionarlo, no se suele usar ya.
 - » **Soporte presencial.** El técnico se desplaza hasta el lugar del usuario y resuelve la incidencia in situ.
 - » **Asistencia remota.** El técnico se conecta al equipo del usuario mediante algún software de administración remota y solventa el problema.
 - » **Departamento de explotación.** Cuando una empresa es muy grande, a veces los proveedores no pueden acaparar todos los requerimientos de asistencia, por lo que es normal que haya un departamento con técnicos especialistas que se dediquen únicamente al mantenimiento y solución de incidencias.



9.4.

La gestión y resolución de las incidencias

Nos referimos a una **incidencia** como un suceso ocurrido en el sistema que se escapa de su normal funcionamiento ocasionando retrasos y alteraciones en la calidad del servicio o del trabajo. Cuando se tiene una incidencia, el principal objetivo es solventarla en el menor tiempo posible y reducir los costes lo máximo que se pueda, pero siempre asegurándonos de que se ha solventado completamente.

Con esto, lo que aseguramos es mantener al máximo posible los niveles de servicio, calidad y disponibilidad.

Podemos dividir las incidencias del siguiente modo:

- > **Problemas conocidos.** Se tratan de los problemas que conocemos como actúan, pero se desconoce su origen.
- > **Errores conocidos.** Se tratan de las incidencias sobre las que conocemos como funcionan y por qué se originan.
- > **Sin conocimiento.** Son las que no sabemos ni como se originan ni cómo actúan.

Si la incidencia que tenemos es de las dos primeras, es normal que tengamos soluciones ya sean temporales o definitivas para poder devolver al servicio la calidad deseada.

Lógicamente, si no conocemos la incidencia, pero la conseguimos solventar, la añadiremos a alguno de los otros dos grupos dependiendo de lo que se averigüe.

Los principales procesos que llevamos a cabo cuando solventamos una incidencia son los siguientes:

- > Detección y registro de las incidencias.
- > Calificación y soporte inicial.
- > Investigación y diagnóstico.
- > Resolución y recuperación.
- > Cierre de la incidencia.
- > Seguimiento de la incidencia para la realización de monitorizaciones y estadísticas.

En muchas empresas, la gestión de las incidencias se realiza con aplicaciones de terceros o propias que permitan generar estadísticas y porcentajes sobre las incidencias resueltas, tiempo de resolución, gravedad de la incidencia, etc.



9.5.

La administración remota

El termino administración remota se dirige a la realización de acciones desde un equipo que nosotros manejamos, pero realmente se ejecutan en otro equipo al que no tenemos acceso físicamente.

Existen una gran variedad de programas para la administración remota, TeamViewer, Anydesk, VNC, etc. Con respecto a resto, Windows Server incorpora algunas herramientas nativas o utilidades que permiten las conexiones remotas. Son las tres siguientes:

- > **Servicios de escritorio remoto.** Estos servicios permiten que lo usuarios se puedan conectar al servidor que se encuentra con este servicio activado de manera totalmente normal.
- > **Escritorios remotos.** Es el cliente que se usa para la conexión a los servidores con los servicios de escritorio remoto activo. Hace falta un usuario y una contraseña real del servidor para poder conectarnos a este. Todo lo que hagamos se ejecutará en el servidor remoto, pues en nuestro equipo solo se ejecutará el asistente de conexión.
- > **Asistencia remota.** 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.



 www.universae.com

