

# Implementación equipo HELP DESK y coordinación de servicios en sala B Universidad de Caldas

Paulina Osorio; Marlon S. Fernández, María D. Ríos; Rubén D. Cárdenas (Asesor); UNIVERSIDAD DE CALDAS

## RESUMEN

El objetivo es **realizar la implementación de un Equipo Help Desk y coordinación de Servicios en Sala B de la Universidad de Caldas utilizando Linux Ubuntu Server**. La metodología empleada corresponde a una **investigación experimental con un enfoque analítico y descriptivo** desarrollado en 4 fases: **Análisis, Diseño, Implementación y Evaluación**. El **resultado esperado** es el implementar software libre o de acceso abierto el sistema de Administración para una mesa de ayuda apoyándose de metodologías y estándares vigentes.

## PALABRAS CLAVE

Coordinación de Servicios TI, Mesa de Ayuda, Equipo Help Desk, ISO27000, Buenas Prácticas TI.

## 1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un equipo Help Desk está conformado por profesionales enfocados en diversas áreas técnicas, que busca mitigar y dar seguimiento a contratiempos operativos generados en diferentes dependencias de una entidad. Implementar el debido proceso (ITIL) de calidad, además de proveer soluciones técnicas específicas, garantiza la continuidad y seguridad de los servicios prestados, a partir de la cual surge la siguiente pregunta:

¿Cómo implementación de un Equipo Help Desk y coordinación de Servicios en Sala B de la Universidad de Caldas utilizando Linux Ubuntu Server?

## 2 OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL:

Implementar un **Equipo Help Desk y coordinación de Servicios en Sala B de la Universidad de Caldas utilizando Linux Ubuntu Server**.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. **Analizar** los procesos actuales que requiere un equipo Help Desk y la Coordinación de Servicios de Tecnologías de Información conforme a las exigencias del mercado actual.
2. **Diseñar** un plan de acción para las soluciones prácticas que contemplen la implementación de una Mesa de ayuda (Help Desk) y su respectiva Coordinación de Servicios TI.
3. **Implementar** mediante una aplicación de software libre o de acceso abierto el sistema de Administración para una mesa de ayuda.
4. **Evaluar** el proceso de instalación y coordinación de servicios de Windows Server y Linux Ubuntu Server para verificar el adecuado funcionamiento en el software de administración Help Desk.

## 3 METODOLOGÍA

**Investigación Experimental** con trabajo de campo, enfoque **analítico y descriptivo** desarrollada en 4 fases: **Análisis, Diseño, Implementación y Evaluación** desde el **Semillero de Investigación TECSIS** como proyecto de aula de las asignaturas Fundamentos TI 3 y Coordinación de Servicios TI



Fig. 1. Niveles de Asistencia Help Desk. Fuente (Propia)

## 4 RESULTADOS ESPERADOS



Fig. 2. Instalación y configuración de Servicios con Linux Ubuntu Server Fuente (Propia)

## 5 REFERENCIAS

- Holme, D., & Thomas, O. (2006). MCSE Self-Paced Training Kit (Exams 70-290, 70-291, 70-293, 70-294): Microsoft Windows Server 2003 Core Requirements. Microsoft Press.Core Requirements.
- Holme, D., & Thomas, O. (2006). MCSA/MCSE Self-paced Training Kit (exam 70-290): Managing and Maintaining a Microsoft Windows Server 2003 Environment. Microsoft Press.
- Prueba Windows Server 2016 en Microsoft Evaluation Center. (2020). Retrieved 24 June 2020, from <https://www.microsoft.com/es-xl/evalcenter/evaluate-windows-server-2016>
- Servicios e instalación de windows server 2012. (2020). Retrieved 24 June 2020, from [https://es.slideshare.net/Alexisrios23/usuarios-y-dominios-en-windows-server-2012-47315680?from\\_action=save](https://es.slideshare.net/Alexisrios23/usuarios-y-dominios-en-windows-server-2012-47315680?from_action=save)
- Verón, J. (2010). Prácticas de Redes. Julian Veron Piquero.
- Will SR. (2018). Instalar y Configurar Controlador de Dominio en Windows Server 2019. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=M0uLacHsdw>

BITACORA DE SOPORTE TECNICO					
Soporte y Mantenimiento de Equipos de Computo					
Fecha de Recibido: __/__/__		Fecha de Entrega: __/__/__		No. Reporte: _____	
Datos del Técnico Encargado					
Nombre:			Teléfono: _____		
Grado y Grupo:			Firma de Recibido: _____		
Datos del Cliente					
Nombre:			Teléfono: _____		
Grado y Grupo:			Firma de Entregado: _____		
Descripción del Equipo					
Equipo	Marca y Modelo	Sistema Operativo	Procesador	Memoria RAM	Tarjeta Madre
Diagnostico del Equipo					
Fallo		Causa		Solución	
Observaciones					

Fig. 3. Bitácora Soporte Técnico Help Desk. Fuente (Propia)