

Procesos HELP DESK Y coordinación de servicios en sala A de la Universidad de Caldas

Alejandro Quintero; Sergio García Uribe; Rubén D. Cárdenas (Asesor); UNIVERSIDAD DE CALDAS

Semillero de Investigación

TecSis
Tecnología en Sistemas Informáticos

RESUMEN

El objetivo es **desarrollar los procesos Help Desk (mesa de ayuda) y coordinación de Servicios de Tecnologías de Información TI en Sala A de la Universidad de Caldas**. 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

La pregunta de investigación es **¿Cómo desarrollar procesos Help Desk (mesa de ayuda) y coordinación de Servicios de Tecnologías de Información TI en tomando como escenario de prueba una sala de cómputo de la Universidad?** La importancia de crear una mesa de ayuda o mesa de servicio es en la organización y la optimización de los incidentes técnicos que se presenten frecuentemente.

2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:
Desarrollar procesos Help Desk (mesa de ayuda) y coordinación de Servicios TI tomando como escenario de prueba la sala de cómputo A de la Universidad.

- 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

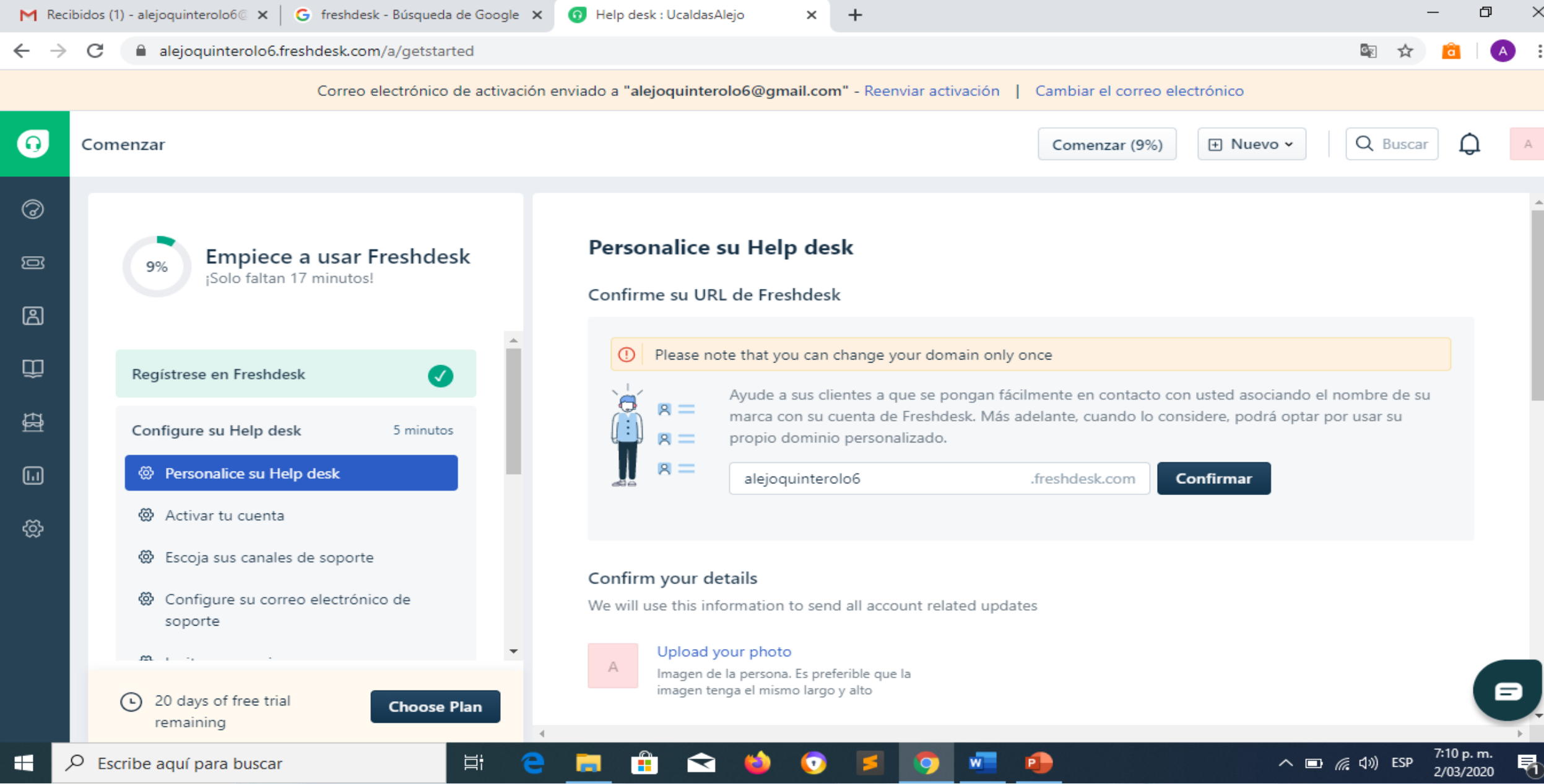


Fig. 1. Personalización Help Desk con software Freshdesk. Fuente (Propia)

4 RESULTADOS ESPERADOS

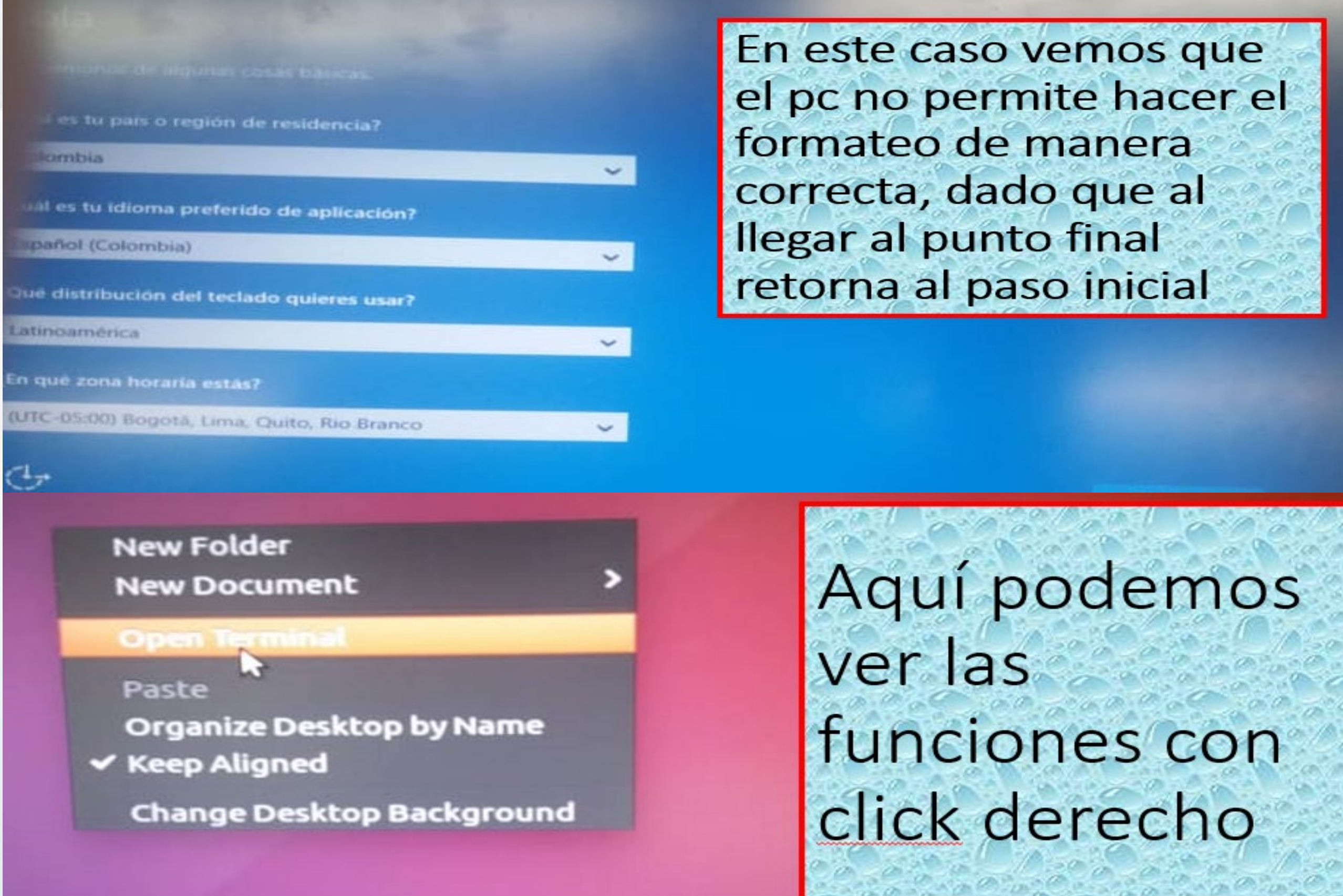


Fig. 2. Instalación y configuración de Servicios con Windows Server y Linux Ubuntu Server Fuente (Propia)

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-es/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
- 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=M0uLacHsdwv>

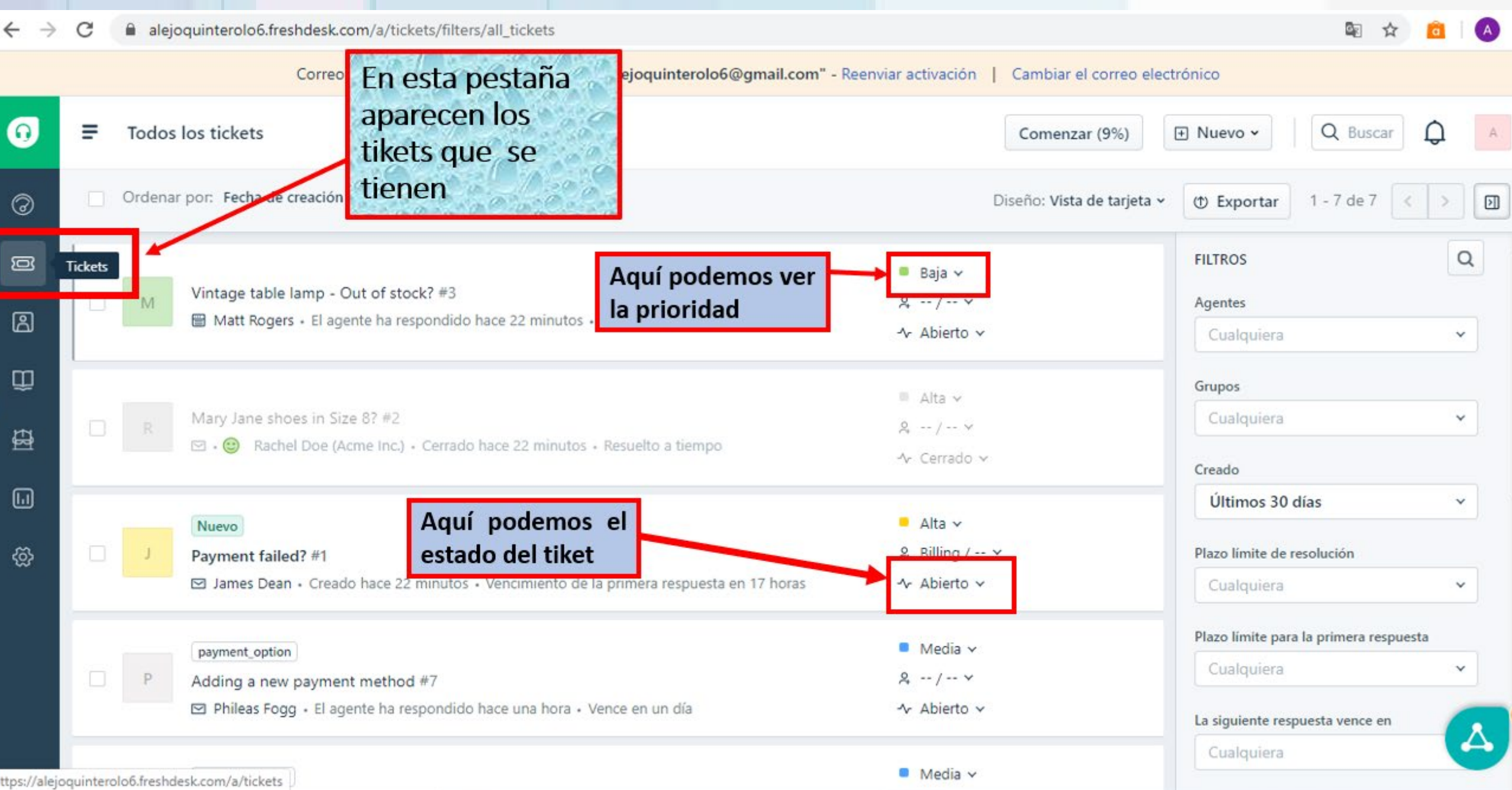


Fig. 3. Configuración Soporte Técnico en Software Freshdesk. Fuente (Propia)