

HELPDESK

La primera línea de combate real frente al problema informático.

Autor: David Pérez Pascual

Índice:



- **¿Qué es un HelpDesk?**
 - **El cliente.**
- **Organigrama del CAU*.**
 - **Herramientas.**
 - **Tareas.**

*Todas las siglas se comentarán más adelante.

¿Qué es un HelpDesk?



- **Adaptado de Wikipedia:**

- *“Como su nombre indica, es un servicio de “Mesa de Ayuda”, en el cual se ofrecen servicios de soporte técnico. El HelpDesk debe poseer conocimientos de software, hardware y telecomunicaciones, y todo lo relacionado con el área donde desarrolla su trabajo, además de las políticas de la organización y unas capacidades comunicativas idóneas, tales como escuchar y comprender la información e ideas expuestas de forma oral acerca de problemas específicos para así lograr respuestas coherentes a estos.*

Lo más importante es dejar al usuario satisfecho con las gestiones del analista, más allá de si este entrega o no una solución.”

Mi definición de HelpDesk.



Técnico de asistencia informática con conocimientos en software, hardware y redes, cuyo trabajo se desarrolla en un CAU (Centro de Atención al Usuario).

El cliente.



- **Empresa cliente:**
 - La empresa a la que se da soporte técnico.
- **Cliente final:**
 - Usuario habitual del servicio.

Organigrama del CAU.



Herramientas (I).



- **Hardware:**

- Teléfonos VoIP.
- Ordenadores (portátiles o sobremesa).
- Red: preferiblemente, una de alta velocidad (fibra óptica sobre una LAN Gigabit Ethernet).
 - Topología de red: cada una de las IP's de los teléfonos VoIP está ligada a uno de los ordenadores.
- *Video wall.*

Herramientas (y II).



- **Software:**

- Programa de centralita.
- Herramienta de *ticketing* (buzón de incidencias).
- Suite de Office: MS Office 2007, Outlook Express.
- Aplicaciones de trabajo:
 - Control remoto: TeamViewer.
 - Diagnóstico: Everest.
 - Mantenimiento: antimalwares, programas de limpieza y optimización de registro, antivirus...

Tareas.



- **Atención al CAT.**
- **Gestión de incidencias.**
- **Contacto con el cliente.**
- **Elaboración de informes.**

Atención al CAT (Centro de Atención Técnica).



“Ahora es cuando vas a empezar a comerte incidencias como un campeón y a ganarte el sueldo de verdad.”

D.R.L., Coordinador Técnico.

Gestión de incidencias.



- **Asignación y administración:**
 - Administración:
 - Código de incidencia.
 - Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).
- **Documentación.**
- **Parada/Arranque.**
- **Escalado o cierre.**

Asignación y administración.



- **Asignación:**

- Llamada desde el CAT → Entrada en el buzón y asignación por parte del propio técnico.
- Entrada en el buzón → Asignación por parte del coordinador o área de coordinación.

- **Administración:**

- Código de incidencia.
- Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA).

Documentación.



- **En la documentación de la incidencia vamos anotando todo lo que hacemos, vemos, oímos o percibimos en relación al equipo o al cliente.**
- **Toda la información que podamos obtener es importante para el correcto diagnóstico y resolución del problema, ya sea por nosotros mismos o si es necesario escalar la incidencia a los técnicos de zona.**

Parada/Arranque.



- **Hablamos de parar una incidencia cuando no podemos seguir trabajando con el equipo o el cliente no se encuentra disponible para atendernos en ese momento.**
 - **Siempre es recomendable intentar concertar una cita para ponernos de nuevo en contacto.**
 - **Al volver a contactar con el cliente, arrancamos la incidencia.**

Escalado o cierre.



- **Escalado:**

- Envío de la incidencia a un nivel superior:
 - Transferencia a la central.
 - Transferencia a los técnicos de zona.

- **Cierre:**

- Archivado de la incidencia por la causa que corresponda según el desempeño del técnico.

Escalado.



- **Transferencia a la central:**
 - Problemas administrativos:
 - Problemas con el código de mantenimiento.
 - Imposibilidad de contactar con el cliente.
 - Solicitud de códigos de activación de programas.
 - Problemas de alcance.
- **Transferencia los técnicos de zona:**
 - Problema de **Hardware**.
 - Problema de **Software**.
 - El cliente **no colabora**.

Cierre.



- **Soporte al uso de aplicaciones.**
 - **Configuración del equipo.**
 - **Desistimiento del cliente.**
- **No resuelta / Fuera de alcance.**

Contacto con el cliente.



“Buenos días. ¿Doña María? Hola, buenos días: le llamamos del servicio técnico...”

Elaboración de informes.



“Esto no cuadra ni haciéndolo de nuevo...”

Cualquiera de nosotros a las once de la noche.