



**UNIVERSIDAD DE
SOTAVENTO, A. C.**



**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO
FACULTAD DE INFORMATICA**

“LA IMPLEMENTACION DEL HELP DESK Y SU FUNCIONAMIENTO DENTRO DE PEMEX”

TESIS PROFESIONAL

**QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN INFORMATICA**

**PRESENTA:
HUGO AVALOS HERNANDEZ**

**ASESOR:
LIC. EMILIO DE JESUS ESPRONCEDA GONZALEZ**

COATZACOALCOS, VERACRUZ

AGOSTO 2009



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

INDICE

INTRODUCCION	6
AGRADECIMIENTO	7
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EN EL ACTIVO INTEGRAL CINCO PRESIDENTES	
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Objetivos y preguntas de investigación	10
1.3 Viabilidad y justificación	12
CAPITULO II UTILIZACION DEL MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL	
2.1 Marco conceptual y referencial	15
2.2 Tipo de investigación	24
CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1 Establecer hipótesis	26
3.2 Detectar variables y definirlas	27
3.3 Operacionalizar las variables y definirlas	30
3.4 Tipo de metodología	33

CAPITULO IV JUSTIFICACION DE LA HERRAMIENTA UTILIZADA

- 4.1 Justificar el por que del diseño de panel el tipo de cuestionario 35
- 4.2 Determinación de población y diseño de la muestra 36

CAPITULO V PROCESOS DE LA INVESTIGACION

- 5.1 Describir las técnicas de investigación 38
- 5.2 Describir el empleo de la muestra 38
- 5.3 Realiza la recolección de datos 39
- 5.4 Análisis de datos 41
- 5.5 Interpretación de datos 52

CAPITULO VI FUNCIONAMIENTO DE HELP DESK DENTRO DE PEMEX

- 6.1 Instalación de sistemas 55
- 6.2 Catalogo de servicios 73
- 6.3 Capacitación a los usuarios del help desk 76
- 6.4 Como generar el ticket de servicio 88

CONCLUSION 90

BIBLIOGRAFIA 91

INTRODUCCION

El Help Desk o Mesa de Ayuda es un servicio integral que, a través de un punto de contacto, brinda la solución de incidencias y atención de requerimientos relacionados a la tecnología de Información, como son: computadores, laptops, PDA's, periféricos, recursos informáticos, aplicaciones y plataformas sobre las que trabaja la mayoría de compañías.

En las grandes empresas de hoy en día, cada usuario (cliente interno) tiene un PC (Personal Computer o computador personal que puede ser laptop o desktop) con el que trabaja y opera diariamente.

Los usuarios están familiarizados con la tecnología, sin embargo se podría decir que nadie conoce a detalle cómo funcionan todas las aplicaciones y para que sirve cada una de ellas, por lo que se percibe que la falta de capacitación puede ser un problema grave en la organización.

La tecnología help desk es un conjunto de servicios, que de manera integral, bien sea a través de uno o varios puntos de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias, junto con la atención de requerimientos relacionados con las TICs, es decir, las Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Todo ello se realiza mediante diferentes dispositivos, como terminales de información, equipos de comunicación PCs, impresoras, servidores, etc.

Como su nombre lo dice, es una Mesa de Ayuda, donde se ofrecen Servicios acerca de soporte técnico (servicios, consultas, etc.). Ayuda a incrementar la productividad y aumenta la satisfacción de los usuarios internos y externos.

El analista de Help Desk debe tener habilidades, conocimientos y capacidades, la primera, debe enseñar algo, usar lógica y razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas brindadas a los usuarios, en conocimientos, debe ser de software, hardware, comunicaciones, redes, Internet, correo electrónico, temas relacionados con tecnología informática, y capacidades como escuchar y comprender la información y las ideas expuestas en forma oral, aplicar reglas generales a problemas específicos

AGRADECIMIENTO

Gracias a dios

Por permitirme estar hoy aquí en la realización de este trabajo y darme la oportunidad de lograr una carrera en mi vida.

Gracias a mi familia

Por su sacrificio por darme la oportunidad de estudiar una carrera ya que gracias a su esfuerzo y sacrificio hicieron posible la terminación mis estudios. En especial a mi mama y a mi papa ya que gracias a su apoyo se vio reflejado su esfuerzo.

Gracias a Viridiana

Gracias por estar a mi lado ya que gracias a ti que me has dado comprensión, fuerza, seguridad en mi mismo para lograr mis objetivos, ya que eres la persona mas importante en mi vida gracias por estar a mi lado

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA EN EL ACTIVO INTEGRAL CINCO PRESIDENTES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente en el departamento de informática del Activo Integral Cinco presidentes se cuenta con personal que desarrolla el cargo de soporte técnico en software, lo cual quiere decir que su actividad es instalar programas institucionales de PEMEX a usuarios de dicha empresa, instalan software técnico a personal de compañías que hacen diseños exploratorios para dicho activo, instalan y reparan diversas plataformas de sistemas operativos.

De igual forma dicho personal tiene que interactuar sus servicios en los demás sectores aledaños a este activo integral, ya que por falta de personal de soporte técnico en software no se pueden cubrir estas áreas de trabajo; estos sectores son los siguientes: C.P.G. la venta, el plan (las choapas), Nanchital que su vez tiene que atender: Tuzandepelt, cuichapa y complejo palomas; y los sectores de pajaritos, salina del istmo (Coatzacoalcos) y reforma.

El problema a analizar es la falta de personal que existe actualmente para cubrir todos los sectores, ya que en este momento se atienden directamente cinco presidentes, las choapas, nanchital y Coatzacoalcos, y en los demás sectores se atienden alternadamente cada vez que se suscite una emergencia, también hay que mencionar que la calidad de servicio en los demás activos es baja, ya que la atención ya no es oportuna, tiempos de respuestas deplorables, y calidad de servicio insuficiente.

La falta de control de los incidentes que reportan los usuarios provoca un desajuste en el Personal de soporte, lo cual ocasiona pérdida de tiempo al atender a un usuario, falta de organización al momento de que el personal se dispersa para atender un incidente, y falta de administración por parte de coordinador de incidentes para recibir o atender una llamada de servicio.

1.2 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACION

OBJETIVO GENERAL

Administrar, controlar y asegurar la atención a los incidentes, solicitudes de servicio, configuraciones y asesorías a los usuarios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Apoyar en lo necesario para la restauración del servicio en caso de que se vea interrumpido.
- Mejorar y medir los tiempos de respuesta a los usuarios.
- Reducir y medir el impacto que tienen las incidencias al usuario o depto. Donde se labora.
- Proporcionar transparencia en los servicios proporcionados por parte del help desk hacia los usuarios.
- Mayor control de incidencias, mediante el registro de información del reporte.
- Clasificar y priorizar los niveles de servicios a los usuarios
- Clasificar los tipos de status que prevalecerán en el help desk.
- Proporcionar un mejor y oportuno servicio a los usuarios.
- Mejorar el desempeño de las futuras compañías que proporcionen servicios dentro del departamento de Ti (tecnologías de información).

PREGUNTAS DE INVESTIGACION

¿Qué es el Help Desk?

¿Cuáles son los niveles de soporte que existen dentro del Help Desk?

¿Por qué es considerado el Help Desk como una herramienta de gestión de Incidencias?

¿Cuáles son los beneficios de una gestión eficaz de incidencias dentro del Help Desk?

¿Cuáles son los requisitos que deben cumplir el personal de soporte para formar Parte del Help Desk?

¿Qué beneficios proporciona el Help Desk a las empresas que implementan este Sistema?

1.3 VIABILIDAD Y JUSTIFICACION.

JUSTIFICACION.

Actualmente en las empresas de hoy en día cada usuario (cliente interno), cuenta con una PC, ya sea Laptop o de escritorio; con la cual trabaja y opera diariamente con sus actividades.

Cuando un usuario tiene algún problema con una aplicación (Programas), o de dispositivos (scanner, impresoras o graficadores); el usuario requerirá ayuda para poder solucionar dicho problema, así poder seguir trabajando óptimamente.

Es por ello que al implementar el sistema Help Desk dentro del activo integral cinco presidentes, ayudaría a controlar estas incidencias Siempre apoyados por el personal de soporte de primer nivel y de soporte en sitio; esto en caso de no solucionarse el problema remotamente.

Solo basta con que el usuario marque a una extensión telefónica, la cual representara para el usuario el primer punto de contacto con el sistema Help Desk, para reportar el incidente, una vez generado este reporte lo siguiente seria que uno de los técnicos solucionaría el problema telefónicamente y de no ser así, pasaría por un proceso de escalamiento hacia otro técnico que acudiría a lugar donde se encuentra el usuario para atenderlo.

El Help Desk es un conjunto de servicios que de manera integral ya sea a través de uno o varios puntos de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todos los posibles incidentes que se susciten dentro del activo integral cinco presidentes.

Es por ello que al implementar este sistema en el departamento de TI, ayudaría a incrementar el servicio del personal de soporte, de esta manera se controlaría notablemente el número de incidencias atendidas a corto Margen de tiempo, y mediante el análisis del factor tiempo, se podrían obtener las herramientas necesarias para reducir los tiempos de repuesta hacia los usuarios.

Es por ello que el Help Desk es viable ya que ofrece una plataforma de servicios completa hacia cualquier empresa, mejora el rendimiento de su personal.

Es viable también ya que el Help Desk es una herramienta basada en tecnologías de TI que aprovecha los recursos informáticos y de comunicaciones para proporcionar un mejor servicio a sus clientes.

VIABILIDAD.

Cabe mencionar que el activo integral cinco presidentes cuenta con los recursos económicos necesarios para solventar todos los servicios que el Help Desk proporciona al ser implementado, dicho activo posee el personal con habilidades y conocimientos y capacidades de primera propuestas para desempeñar con éxito las diferentes funciones de servicio del Help Desk; esto pues aportar al activo un incremento en la productividad del servicio del personal del depto. De informática y satisfacción de los usuarios internos como externos al ser atendidos con el sistema del Help Desk.

Es por ello que este proyecto es viable por que la empresa a la cual vamos a implementar cuenta con todos los recursos necesarios para poder llevar a cabo el funcionamiento total de este sistema.

CAPITULO II UTILIZACION DEL MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL

2.1 MARCO CONCEPTUAL Y REFERENCIAL.

- **Incidente:** es cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa o puede causar una interrupción o reducción de la Calidad del mismo.
- **Calidad:** Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas implícitas

La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo. Conjunto de propiedades inherentes a un objeto que permiten apreciarlo como igual, mejor o peor que el resto de objetos de los de su especie.

- **Tiempo de respuesta:** es el margen de tiempo que tienen establecido el personal de soporte para atender un incidente y tratar de solucionar el problema. Dicho tiempo puede variar de minutos a horas según el status que se maneje en cada caso.
- **Servicio:** Es un proceso, mientras que los artículos son objetos, los servicios son realizaciones.
- **Control:** El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización i no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.
- **Niveles de soporte:** Cuando un requerimiento ingresa a la Mesa de Ayuda, uno de los técnicos del Help Desk trata de resolver el caso inmediatamente, remotamente guiando al usuario a corregir el problema a través del teléfono. Este tipo de soporte se conoce como soporte de Primer nivel, dado que se realiza al primer contacto.

Existen tres niveles, y comúnmente las **llamadas son atendidas en el primer contacto es decir en el primer nivel de soporte.**

"El **segundo nivel de soporte** consiste de analistas de Help Desk quienes se encuentran realizando otras actividades mientras solucionan los problemas, usualmente se encuentran rotando entre el primero y segundo nivel, es decir que ellos tienen experiencia en la solución de problemas y en entender los problemas que se generan en primer nivel.

El **tercer nivel de soporte** típicamente involucra áreas fuera del Help Desk, como soporte técnico, administración de bases de datos, desarrollo de programas y administración de redes.

- **Help Desk:** mejor conocido como mesa de ayuda; es un servicio integral que, a través de un punto de contacto, brinda la solución de incidencias y atención de requerimientos relacionados a la tecnología de Información, como son: computadores, laptops, PDA's, periféricos, recursos informáticos, aplicaciones y plataformas sobre las que trabaja la mayoría de compañías.
- **Reporte:** se denomina reporte cuando un usuario realiza una llamada telefónica y realiza el reporte de su problema a un coordinador de incidentes, el cual trata de solucionarlo a la primera llamada; de no ser así reasigna el reporte al soporte técnico correspondiente.
- **Intranet:** Una intranet es una red local que utiliza herramientas de Internet. Se puede considerar como un Internet privado que funciona dentro de una organización. Normalmente, dicha red local tiene como base el protocolo TCP/IP de Internet y utiliza un sistema firewall (cortafuegos) que no permite acceder a la misma desde el exterior.

Red propia de una organización, diseñada y desarrollada siguiendo los protocolos propios de Internet, en particular el protocolo TCP/IP. Puede tratarse de una red aislada, es decir no conectada a Internet.

- **TI:** son las siglas que hacen referencia a las tecnologías de información. Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales. Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal + proyector multimedia), los blogs, el podcast y, por supuesto, la Web y los wikis.
- **Impacto:** es tener la certeza de saber que tanto afecta un problema o que áreas. Están involucradas las cuales no pueden realizar sus actividades o funciones;
- **Código de cierre:** es el nombre que se le da a la forma en que se soluciona el problema, ya sea de manera inmediata por medio telefónico, o soporte en sitio o segundo nivel, para poder emplear el código de cierre hay que redactar la solución al problema; por que de no ser así; el sistema bloqueara esta opción hasta que no este completada.
- **Prioridades:** son los niveles de atención que existen hacia los usuarios, ya sea muy alta si afecta a un departamento completo, baja a varias personas dentro de un departamento y muy baja la cual afecta a una sola persona.
- **Formato de help desk:** el formato del help desk es un documento completo en el cual por medio de sus campos proporciona información al técnico referente al problema a resolver; identificando datos del usuario que reporto el problema; descripción del problema en si, y demás campos que el técnico deberá rellenar conforme realice su trabajo.
- **Software:** es decir, al conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible la realización de una tarea específica, en contraposición a los componentes físicos del sistema (hardware).

- **Hardware:** Se denomina hardware o soporte físico al conjunto de elementos materiales que componen un ordenador. En dicho conjunto se incluyen los dispositivos electrónicos y electromecánicos, circuitos, cables, tarjetas, armarios o cajas, periféricos de todo tipo y otros elementos físicos.
- **Periféricos:** Un periférico es un dispositivo de soporte físico a una computadora, que le permite interactuar con el exterior por medio de la entrada, salida y el almacenamiento de datos así como la comunicación entre ordenadores. El término suele aplicarse a los dispositivos que no forman parte indispensable de una computadora (como lo son cpu y memoria) y que son, en cierta forma, opcionales. También se suele utilizar habitualmente para definir a los elementos que se conectan externamente a un puerto de la misma, aunque muchos de ellos se han vuelto tan indispensables para las computadoras personales de hoy en día que ya son integrados desde la fabricación en la tarjeta principal.

Los dispositivos periféricos pueden dividirse en cuatro categorías principales:

1. **Almacenamiento:** Su función principal es asegurar la permanencia de la información producida y/o manejada por la computadora después de que esta ha sido apagada.
Grabadora de CD
Grabadora de DVD
2. **Entrada:** Aportan datos al ordenador para su tratamiento por parte de la CPU. Son la interfaz por medio de la cual el ser humano introduce información al mismo.
 - Cámara Web (Webcam)
 - Escáner
 - Ratón
 - Teclado
 - Micrófono
 - Conversor Analógico digital/Capturadora de datos
 - Escáner de código de barras
 - Joystick
 - Lápiz óptico
 - Pantalla táctil
 - Tableta digitalizadora

3. **Salida:** Se encargan de transmitir los datos procesados por el CPU de vuelta a la persona que está utilizando la computadora por diferentes medios.

- Monitor
- Impresora
- Pantalla
- Tarjeta gráfica
- Altavoces
- Tarjeta de sonido

4. **Comunicación:** Su función es servir de canal entre una o más computadoras o entre la computadora y un dispositivo periférico externo.

- Fax-Módem
- Tarjeta de red
- Controladores de puertos (seriales, paralelos, etc.)

• **Status:** Es la situación o estado relativo de un objeto dentro de un conjunto.

- **Administrar:** Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación, dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

Consiste en lograr un objetivo predeterminado mediante el esfuerzo ajeno.

Es la coordinación de todos los recursos a través del proceso de planeación,

Dirección y control, a fin de lograr los objetivos establecidos.

- **Servidores:** Sistema que proporciona recursos (por ejemplo, servidores de ficheros, servidores de nombres). En Internet este término se utiliza muy a menudo para designar a aquellos sistemas que proporcionan información a los usuarios de la Red.

- **Usuario:** un usuario es la persona, organización u otra entidad que depende de los servicios de un computador o sistema computacional para obtener un resultado deseado.

Tipos de servidores:

- ⌚ **Plataformas de Servidor (Server Platforms):** Un término usado a menudo como sinónimo de sistema operativo, la plataforma es el hardware o software subyacentes para un sistema, es decir, el motor que dirige el servidor.
- ⌚ **Servidores de Aplicaciones (Application Servers):** Designados a veces como un tipo de middleware (software que conecta dos aplicaciones), los servidores de aplicaciones ocupan una gran parte del territorio entre los servidores de bases de datos y el usuario, y a menudo los conectan.
- ⌚ **Servidores de Audio/Video (Audio/Video Servers):** Los servidores de Audio/Video añaden capacidades multimedia a los sitios Web permitiéndoles mostrar contenido multimedia en forma de flujo continuo (streaming) desde el servidor.
- ⌚ **Servidores de Chat (Chat Servers):** Los servidores de Chat permiten intercambiar información a una gran cantidad de usuarios ofreciendo la posibilidad de llevar a cabo discusiones en tiempo real.
- ⌚ **Servidores de Fax (Fax Servers):** Un servidor de fax es una solución ideal para organizaciones que tratan de reducir el uso del teléfono pero necesitan enviar documentos por fax.
- ⌚ **Servidores FTP (FTP Servers):** Uno de los servicios más antiguos de Internet, File Transfer Protocol permite mover uno o más archivos.
- ⌚ **Servidores Groupware (Groupware Servers):** Un servidor groupware es un software diseñado para permitir colaborar a los usuarios, sin importar la localización, vía Internet o vía Intranet corporativo y trabajar juntos en una atmósfera virtual.

- ⌚ **Servidores IRC (IRC Servers):** Otra opción para usuarios que buscan la discusión en tiempo real, Internet Relay Chat consiste en varias redes de

Servidores separados que permiten que los usuarios conecten el uno al otro vía una red IRC.

- ⌚ **Servidores de Listas (List Servers):** Los servidores de listas ofrecen una manera mejor de manejar listas de correo electrónico, bien sean discusiones interactivas abiertas al público o listas unidireccionales de anuncios, boletines de noticias o publicidad.

- ⌚ **Servidores de Correo (Mail Servers):** Casi tan ubicuos y cruciales como los servidores Web, los servidores de correo mueven y almacenan el correo electrónico a través de las redes corporativas (vía LANs y WANs) y a través de Internet.

- ⌚ **Servidores de Noticias (News Servers):** Los servidores de noticias actúan como fuente de distribución y entrega para los millares de grupos de noticias públicos actualmente accesibles a través de la red de noticias USENET.

- ⌚ **Servidores Proxy (Proxy Servers):** Los servidores Proxy se sitúan entre un programa del cliente (típicamente un navegador) y un servidor externo (típicamente otro servidor Web) para filtrar peticiones, mejorar el funcionamiento y compartir conexiones.

⌚

- ⌚ **Servidores Telnet (Telnet Servers):** Un servidor telnet permite a los usuarios entrar en un ordenador huésped y realizar tareas como si estuviera trabajando directamente en ese ordenador.

- ⌚ **Servidores Web (Web Servers):** Básicamente, un servidor Web sirve contenido estático a un navegador, carga un archivo y lo sirve a través de la red.

MARCO REFERENCIAL.

es.wikipedia.org/wiki/Hardware
Concepto de hardware

es.wikipedia.org/wiki/Software
Concepto de software

www.monografias.com/trabajos14/control/control
Concepto de control

es.wikipedia.org/wiki/Servicio
Concepto de servicio

es.wikipedia.org/wiki/Calidad
Concepto de calidad

www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47/j47chap1
Concepto de calidad

www.diarioti.com
Definición de ti(tecnologías de información)

es.wikipedia.org/wiki/Periférico
Definición de periférico

es.wikipedia.org/wiki/Servidor
Definición de servidor

es.wikipedia.org/wiki/Usuario
Definición de usuario

www.monografias.com/trabajos33/que-es-la-administracion
Definición de administrar

**También se hizo uso el acceso a los siguientes servidores de la
región de Villahermosa para obtener información acerca del
Help Desk:**

\\filersur01\aplicaciones\mesadeayuda
Definiciones del Help Desk

\\pepsurapp22\home\sdesk4.0
Conocimientos generales del service desk

<http://www.rsur.dpep.pemex.com/artico>
Acceso a la pagina del activo integral cinco presidentes
Análisis del proyecto ártico en base al service desk

2.2. TIPO DE INVESTIGACION.

El tipo de investigación que se aplicara en este proyecto es la investigación explicativa ya que a través de ella se estudiaran las distintas causas que originan el problema; la finalidad de este tipo de investigación no es solo describir al problema y sus causas sino que en base a los resultados obtenidos en la investigación podamos proporcionar distintas soluciones y así poder implementar la mas optima para solucionar nuestro problema.

CAPITULO III METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1.- ESTABLECER HIPOTESIS.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se reducirán los índices de reportes Diarios"

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces los tiempos de respuesta al usuario se reducirían"

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se podría obtener un mejor control de las incidencias"

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se podría elaborar una memoria técnica de todos los incidentes resueltos"

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces el tiempo de escala de un reporte se reduciría"

3.2.- DETECTAR LAS VARIABLES Y DEFINIRLAS.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se reducirán los índices de reportes Diarios"

Variables	<ul style="list-style-type: none">• Sistema help desk• Reducción de índices de reportes
Definición conceptual	Al implementar el sistema help desk se les proporcionara a los usuarios una mayor atención y con ello se resolverán problemas oportunamente.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces los tiempos de respuesta al usuario se reducirían"

Variables	<ul style="list-style-type: none">• Sistema help desk• Reducción de tiempo de respuesta
Definición conceptual	No hay nada mejor que atender un usuario oportunamente y esto se puede lograr implementando el sistema Help Desk.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se podría obtener un mejor control de las incidencias"

Variables	<ul style="list-style-type: none">• Sistema help desk• Mayor control de incidencias
Definición conceptual	Siempre que se tenga un buen control de problemas ayudaría a tener un mejor servicio y manejo de los incidentes resueltos.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se podría elaborar una memoria técnica de todos los incidentes resueltos"

Variables	<ul style="list-style-type: none">• El sistema Help Desk• La memoria técnica de incidencias
Definición conceptual	En base a la soluciones de incidencias proporcionadas por los técnicos de help desk se podría elaborar una memoria técnica

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces el tiempo de escala de un reporte se reduciría"

Variables	<ul style="list-style-type: none">• Sistema help desk• Reducción tiempo de escala
Definición conceptual	Con este sistema lo que se busca es mejorar eficientemente los tiempos en los cuales se escala un servicio previamente atendido.

3.3.- OPERACIONALIZAR LAS VARIABLES.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se reducirán los índices de reportes Diarios"

Variables	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema help desk • Reducción de índices de reportes
Definición conceptual	Al implementar el sistema help desk se les proporcionara a los usuarios una mayor atención y con ello se resolverán problemas oportunamente.
Definición operacional	Al utilizar el sistema help desk bajarían notablemente los índices de reportes diarios en un 50%

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces los tiempos de respuesta al usuario se reducirían"

Variables	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema help desk • Reducción de tiempo de respuesta
Definición conceptual	No hay nada mejor que atender un usuario oportunamente y esto se puede lograr implementando el sistema Help Desk.
Definición operacional	Al implementar el sistema Help Desk se reducirían los tiempos de atención al usuario de 25 minutos a 15 minutos.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se podría obtener un mejor control de las incidencias"

Variables	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema help desk • Mayor control de incidencias
Definición conceptual	Siempre que se tenga un buen control de problemas ayudaría a tener un mejor servicio y manejo de los incidentes resueltos.
Definición operacional	Al implementar el sistema help desk ayudaría a controlar todas las incidencias en un 50%.

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces se podría elaborar una memoria técnica de todos los incidentes resueltos"

Variables	<ul style="list-style-type: none"> • El sistema Help Desk • La memoria técnica de incidencias
Definición conceptual	En base a la soluciones de incidencias proporcionadas por los técnicos de help desk se podría elaborar una memoria técnica
Definición operacional	Si se realiza una memoria técnica de problemas resueltos ayudaría al personal del help desk a resolver sus problemas en un 60%

H.I. "Si se implementa el sistema help desk entonces el tiempo de escala de un reporte se reduciría"

Variables	<ul style="list-style-type: none">• Sistema help desk• Reducción tiempo de escala
Definición conceptual	Con este sistema lo que se busca es mejorar eficientemente los tiempos en los cuales se escala un servicio previamente atendido.
Definición operacional	Si al implementar este sistema los tiempos de escala se reducirían notablemente de 30 min. a 20 min.

3.4.- TIPO DE METODOLOGIA.

Básicamente esta investigación es cuantitativa ya que a través de esta metodología se medirán muchos valores que serán determinantes para la implementación del sistema Help desk; dichos valores a medir son elementos primordiales para evaluar la situación actual del activo, para así poder implementar este sistema.

Esta metodología nos ayudara a medir los beneficios que este sistema aporta al ser implementado.

CAPITULO IV JUSTIFICACION DE LA HERRAMIENTA UTILIZADA

4.1.- JUSTIFICAR EL PORQUE DEL DISEÑO DE PANEL Y EL TIPO DE CUESTIONARIO.

Para efectos de esta investigación se utilizara el diseño de investigación de panel para medir la calidad de servicios que otorga el Help Desk.

En un sentido más específico un panel es algo así como una encuesta repetida: un mismo cuestionario que se administra a una misma muestra para observar la evolución y las modificaciones de las respuestas y lograr así conocer las tendencias de las variables estudiadas.

Este tipo de diseño tiene una ventaja en nuestra investigación que es el de proporcionarnos información acerca de sus variaciones en el tiempo. Para que los datos puedan resultar verdaderamente valiosos es esencial que las mediciones se efectúen siempre en las mismas condiciones, empleando para todos los casos un mismo instrumento de recolección de datos.

Por otra parte el tipo de cuestionario a utilizar será el tipo tricotómicos.

4.2.- DETERMINACION DE POBLACION Y LA MUESTRA.

Para efectos de nuestra investigación utilizare una población de 200 personas del activo integral cinco presidentes, de esta población surgirá una muestra significativa por medio de la cual vamos a aplicar nuestro diseño de panel.

A continuación se expresa los valores de la población para determinar dicha muestra.

$$\begin{aligned}P &= 200 \text{ personas} \\Z &= (1.96)*2 \\P &= .05 \\Q &= .95 \\D &= .03\end{aligned}$$

Estos datos sustituidos en la formula siguiente para obtener la muestra de la población:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \\n &= \frac{(200) * (1.96)^2 * (0.05)(0.95)}{(0.03)^2 * (200 - 1) + (1.96)^2 * (0.05)(0.95)} \\n &= \frac{(200)(3.8416)(0.05)(0.95)}{(0.0009) * (199) + (3.8416)(0.05)(0.95)} \\n &= \frac{36.4952}{0.1791 + 0.182476} = \frac{36.4952}{0.361576} = 100.93 \\n &= 101\end{aligned}$$

Como resultado de la sustitución de los valores en esta formula podemos obtener que la muestra que vamos a utilizar en esta investigación será de 101 personas, las cuales serán encuestadas con al finalidad de poder obtener datos que nos ayuden evaluar y comparar nuestras supuestas soluciones que se plantean en esta investigación; cabe mencionar que los datos se van a obtener con un 95% de confiabilidad y con una precisión de 3% lo cual hace que los sepultados obtenidos en esta encuesta sean mas reales y verosímiles.

CAPITULO V PROCESOS DE LA INVESTIGACION

5.1.- DESCRIBIR LAS TECNICAS DE INVESTIGACION.

En este proyecto como antes se menciona se utilizara el diseño del panel, lo cual nos permitirá utilizar a la encuesta como nuestra técnica de investigación.

Ya que esta técnica nos ayudara a obtener información real de la situación actual de la empresa, información que es directamente proporcionada por las personas que interactúan directamente con el problema que estamos estudiando, dicha opinión nos ayudara a definir mejor la situación que estamos enfrentando y de cómo podemos actuar frente esta situación, para así poder evaluar las diversas soluciones que estamos proponiendo ante esta problemática.

5.2.- DESCRIBIR EL EMPLEO DE LA ENCUESTA.

Una vez definida la técnica que vamos a utilizar en este proyecto, el siguiente paso a establecer es la utilización del cuestionario como herramienta fundamental en nuestra investigación, es por ello que el tipo de cuestionario que vamos a utilizar será el tricotómico; por que nos permitirá evaluar las diferentes opiniones que obtendremos como resultado del mismo.

la idea de utilizar este tipo de cuestionario se fue incrementando al momento de estar estructurando nuestras preguntas y de la posible forma en la cual iban a ir contestando, lo cual nos permitió utilizar 3 opciones de respuesta las cuales ampliarían las respuesta a obtener.

El por que utilizamos esta herramienta, se justifica con la manera en que vamos a obtener los datos necesarios para medir y determinar la viabilidad de la implementación de este proyecto lo cual incurrirá mucho en el éxito o fracaso del mismo.

7.- ¿En que tiempo le escalan su problema a un técnico especializado del Help Desk en Caso de no solucionar su problema a la primera llamada?

- a) 20 minutos b) 30 minutos c) 45 minutos

8.- ¿El Help Desk le informa del progreso o la solución de sus incidencias?

- a) Si b) no c) nunca

9.- ¿Qué fallas considera usted que requiere mayor prioridad de atención por help desk?

- a) Software b) hardware c) intranet e Internet

10.- ¿Cree usted que es buena opción el elaborar una memoria técnica de las incidencias resueltas para mejorar la calidad del servicio del help desk?

- a) Si b) no c) tal vez

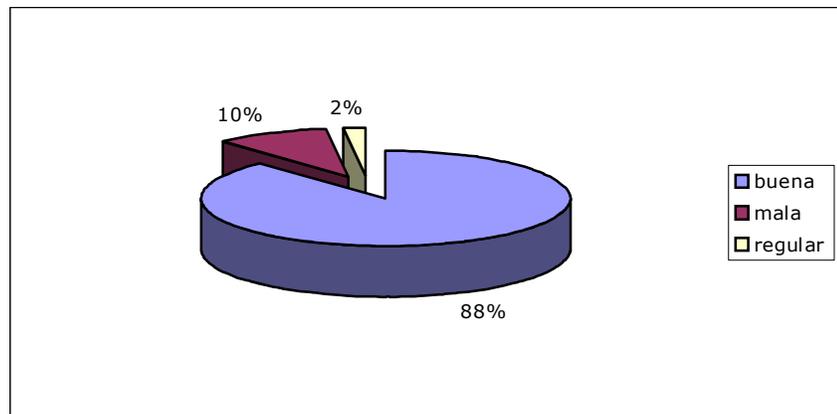
5.4.- ANALISIS DE DATOS.

El análisis de los datos se obtendrá en base a los resultados que nos arrojará la encuesta antes mencionada la cual nos facilitará evaluar cada punto establecido en dicha pregunta; los datos se analizarán cuantitativamente por medio de gráficas y se interpretarán de una manera explicativa la cual le permita al lector facilitar su comprensión en los resultados mostrados en cada una de las gráficas.

A continuación se muestran los resultados obtenidos en cada una de las preguntas, de las cuales nos permitirá ir definiendo con exactitud las posibles soluciones a implementar en este proyecto:

GRAFICA No. 1

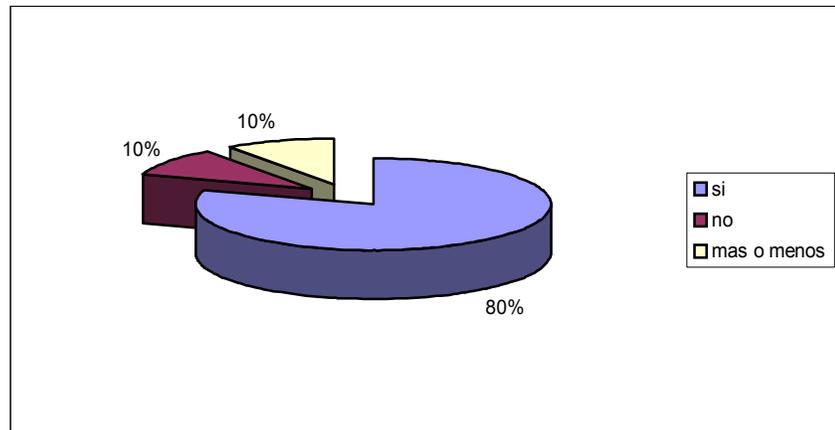
1.- ¿la calidad de servicio que otorga el help desk para su opinión es?



En esta pregunta podemos apreciar que el 88% (89 personas) de la muestra encuestada opinan que la calidad de servicio que otorga el help desk es buena; mientras que el 10% (10 personas) de la muestra encuestada opinan que la calidad de servicio que otorga el help desk es mala y el 2% (2 personas) de la muestra encuestada opino que la calidad de servicio que otorga el help desk es regular.

GRAFICA No. 2

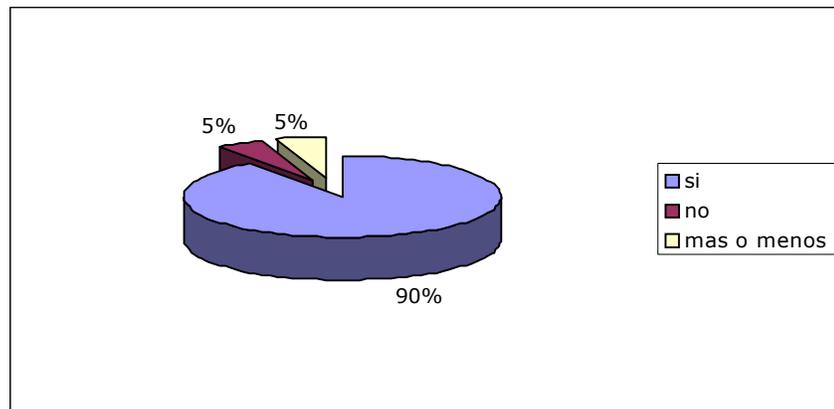
2.- ¿el help desk atiende sus problemas de manera rápida y veraz?



En esta pregunta podemos apreciar que el 80% (81 personas) de la muestra encuestada consideran que el help desk si atiende sus problemas de manera rápida y veraz; mientras que el 10% (10 personas) de la muestra encuestada consideran que el help desk no atiende sus problemas de manera rápida y veraz y el 10% (10 personas) de la muestra encuestada considero que el help desk atiende mas o menos sus problemas de manera rápida y veraz.

GRAFICA No. 3

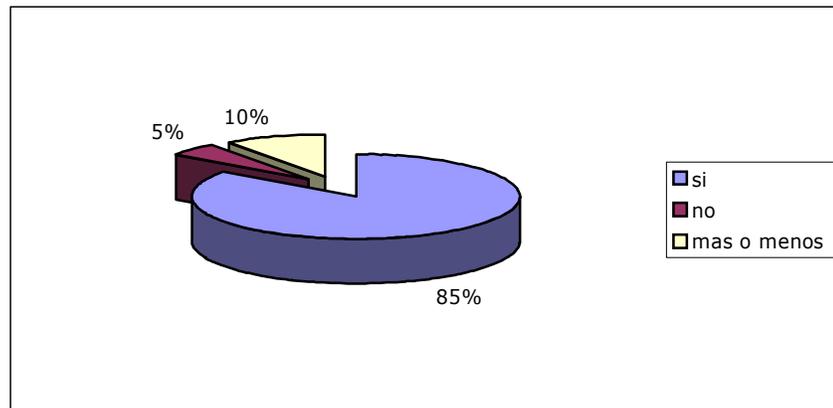
3.- ¿piensa usted que es buena opción el de reportar sus incidentes al help desk mediante una extensión telefónica?



En esta pregunta podemos apreciar que el 90% (91 personas) de la muestra encuestada piensan que si es buena opción reportar sus incidentes al help desk mediante una extensión telefónica; mientras que el 5% (5 personas) de la muestra encuestada piensan que no es buena opción reportar sus incidentes al help desk mediante una extensión telefónica y el 5% (5 personas) de la muestra encuestada pensaron que mas o menos es buena opción reportar sus incidentes al help desk mediante una extensión telefónica.

GRAFICA No. 4

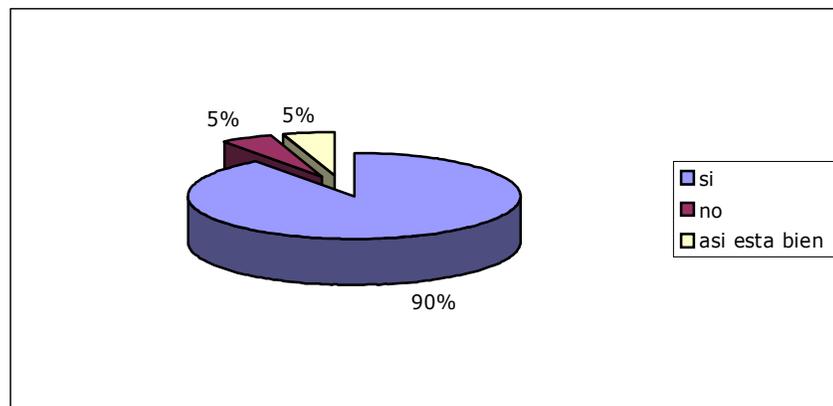
4.- ¿el tiempo en que se solucionan sus problemas a través del help desk se han reducido notablemente?



En esta pregunta podemos apreciar que el 85% (86 personas) de la muestra encuestada consideran que si se han reducido el tiempo en que se solucionan sus problemas a través del help desk; mientras que el 10% (10 personas) de la muestra encuestada consideran que mas o menos se han reducido el tiempo en que se solucionan sus problemas a través del help desk y el 5% (5 personas) de la muestra encuestada considero que no se ha reducido el tiempo en que se solucionan sus problemas a través del help desk.

GRAFICA No. 5

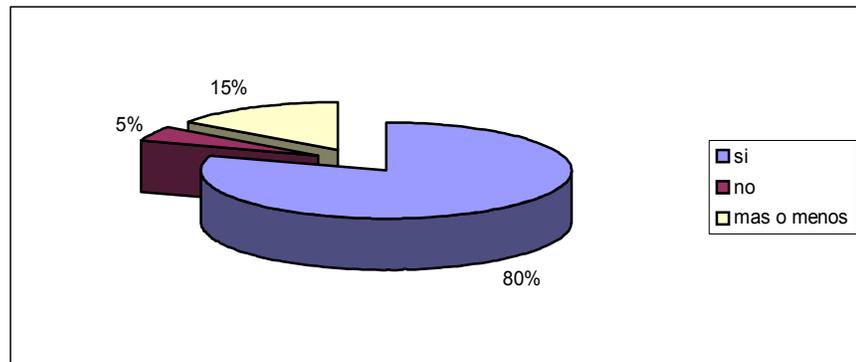
5.- ¿le gustaría que hubiese otra forma de reportar sus incidentes al help desk?



En esta pregunta podemos apreciar que el 90% (91 personas) de la muestra encuestada si le gustaría que hubiese otra forma de reportar sus incidentes al help desk; mientras que el 5% (5 personas) de la muestra encuestada no le gustaría que hubiese otra forma de reportar sus incidentes al help desk y el 5% restante (5 personas) de la muestra encuestada considero que la forma que tienen para reportar sus incidentes en el help desk esta bien.

GRAFICA No. 6

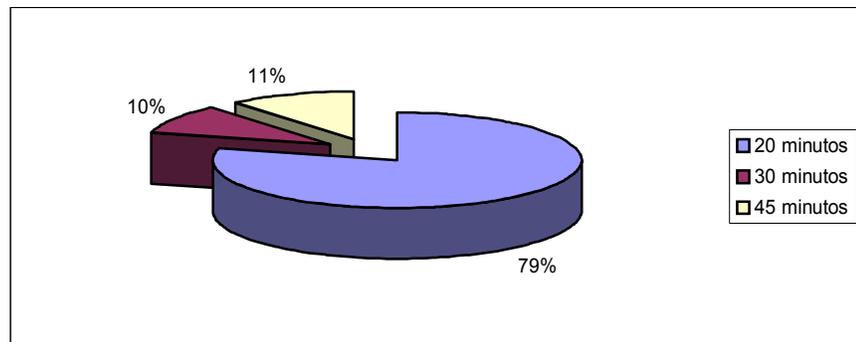
6.- ¿considera usted que el help desk es una buena herramienta para solucionar incidentes dentro de este activo integral cinco presidentes?



En esta pregunta podemos apreciar que el 80% (81 personas) de la muestra encuestada considera que el help desk si es buena herramienta para dicha empresa; mientras que el 15% (15 personas) de la muestra encuestada considera que el help desk mas o menos es una buena herramienta para dicha empresa y el 5% restante (5 personas) de la muestra encuestada considero que el help desk no es buena herramienta para dicha empresa.

GRAFICA No. 7

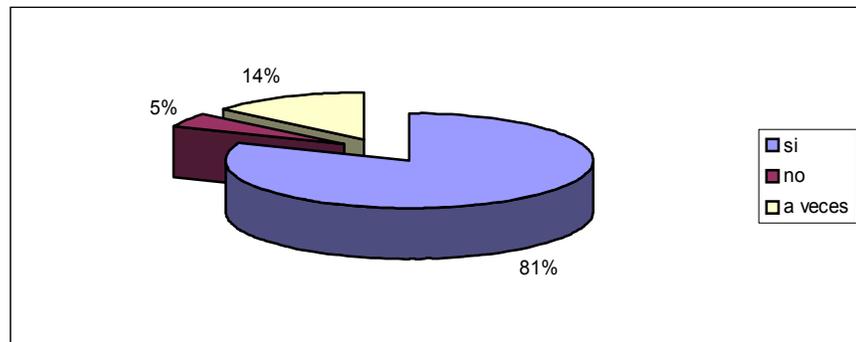
7.- ¿en que tiempo le escalan su problema a un técnico especializado del help desk en caso de no solucionar su problema a la primera llamada?



En esta pregunta podemos apreciar que el 79% (80 personas) de la muestra encuestada menciona que el tiempo en que escalan su reporte a otra persona especializada es de 20 minutos, por otra parte el 10% (10 personas) de las personas encuestadas menciona que el tiempo que tardan en escalar su reporte es de 30 minutos, y por ultimo el 11% (11 personas) de la muestra menciona que el tiempo que tardan en escalar su reporte es de 45 minutos.

GRAFICA No. 8

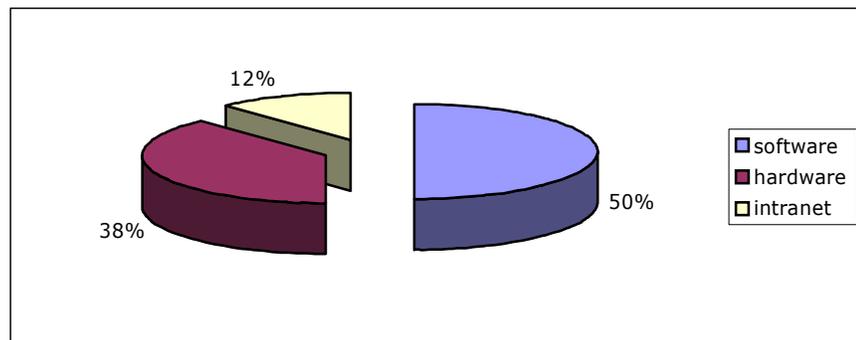
8.- ¿el help desk le informa del progreso o la solución de sus incidencias?



En esta pregunta podemos apreciar que el 81% (82 personas) de la muestra encuestada menciona que el help desk si le informa del progreso de sus incidencias reportadas, por otra parte el 5% (5 personas) de las personas encuestadas menciona que no le informan del avance o progreso de sus incidencias, y por ultimo el 14% (14 personas) de la muestra menciona que a veces el help desk le informa del progreso de sus incidencias.

GRAFICA No. 9

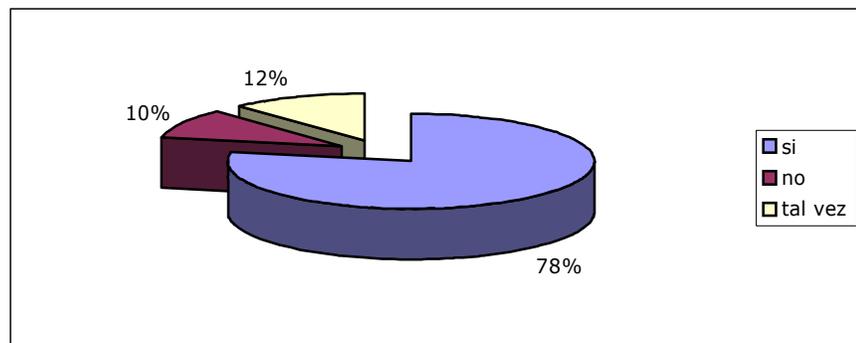
9.- ¿qué fallas considera usted que requiere mayor prioridad de atención por help desk?



En esta pregunta podemos apreciar que el 50% (51 personas) de la muestra encuestada menciona que las falla mas comunes o de mayor prioridad son las de software, por otra parte el 38% (38 personas) de las personas encuestadas menciona que la segunda prioridad en cuanto a fallas se le atribuye al hardware, y por ultimo el 12% (12 personas) de la muestra menciona que la ultima prioridad para ellos es la intranet.

GRAFICA No. 10

10.- ¿CREE USTED QUE ES BUENA OPCION EL ELABORAR UNA MEMORIA TÉCNICA DE LAS INCIDENCIAS RESUELTAS PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL HELP DESK?



En esta pregunta podemos apreciar que el 78% (79 personas) de la muestra encuestada menciona que si es buena opción el que el help desk elabore una memoria técnica de sus incidentes resueltos para que ayude a mejorar la calidad del servicio otorgado, por otra parte el 10% (10 personas) no creen que sea buena opción el que se elabore una memoria técnica por parte del help desk, por ultimo el 12% (12 personas) de la muestra menciono que tal vez sea buena opción el que el help desk elabore una memoria técnica para mejorar la calidad de su servicio.

5.5.- INTERPRETACION DE LOS DATOS

Una vez presentado con anterioridad los resultados obtenidos en los análisis de datos de esta investigación podemos plasmarles las siguientes interpretaciones que nos ayudaran a ir definiendo la situación actual del help desk, toda esta información que vamos a presentar es lo que se obtuvo de las encuestas que se aplicaron en el activo integral cinco presidentes, mismas que se utilizaron con la finalidad de recabar información acerca de la funcionalidad del service desk.

Ante esto podemos decir que la calidad de servicio que otorga el help desk en general es buena y que a través del desempeño de esta se puede observar que los problemas o incidentes son resueltos de forma mas rápida de cómo se resolvían cuando no se contaba con este sistema.

se puede apreciar también que los usuarios están de acuerdo con la forma de reportar sus incidentes mediante este número único de extensión telefónica; de este punto se pudo retomar algo interesante basado en una inquietud de un usuario; el cual nos hizo la solicitud de que en futuro seria viable contar con otro numero telefónico por medio del cual se pudiera contactar al help desk, esto para evitar en un futuro redundancias de llamadas sin atender.

es por ello que los usuarios también aprueban la sugerencia de contar con otro medio por el cual puedan reportar sus incidencias el cual les permita ponerse en contacto de manera directa con el help desk y asi puedan reportar sus incidencias.

Por otra parte se puede ver que el tiempo en que solucionan los problemas o incidentes en este activo se han reducido notablemente al utilizar este sistema lo que ocasiona que el índice de escala de reportes disminuyan considerablemente a como se tenia acostumbrado con anterioridad; y en un análisis realizado en todas las encuestas y en base a c/u de sus repuestas se puede determinar que el help desk es una herramienta muy buena para resolver incidentes.

También se puede apreciar que los usuarios si están recibiendo notificaciones por parte del help desk de sus progresos o avances en cada una de sus incidencias, esto le da más confianza a los usuarios con nuestro sistema.

Como se puede observar la mayor prioridad para los usuarios es los programas o paqueterías necesarias para desempeñar sus trabajos; seguidos de las piezas necesarias para conformar la correcta operabilidad de su equipo de cómputo; agrandes rasgos los usuarios también consideran es que es buena opción el que el help desk realice una memoria técnica de todos sus incidentes lo que le permitiría al help desk solucionar los problemas con mayor rapidez y veracidad.

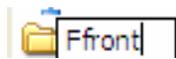
CAPITULO VI FUNCIONAMIENTO DE HELP DESK DENTRO DE PEMEX

6.1 INSTALACION DE SISTEMAS

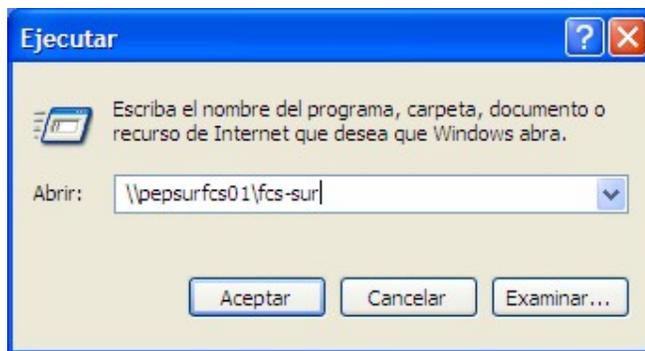
Instalación Microsoft Forefront

Para la instalación del Antivirus Microsoft Forefront llevar a cabo el siguiente procedimiento:

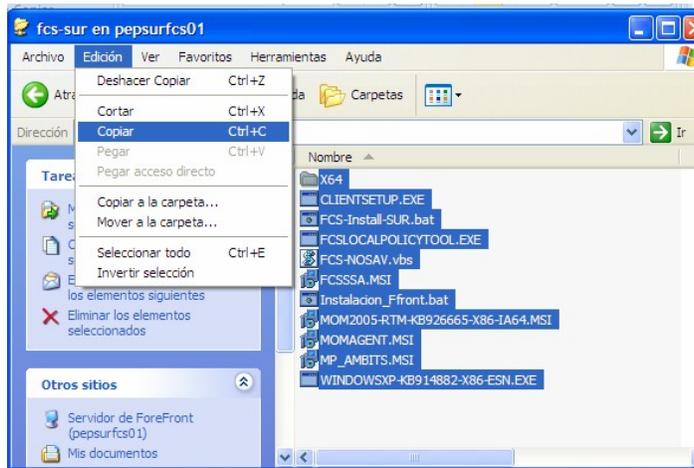
1. Crear una carpeta llamada Ffront en la unidad C:\



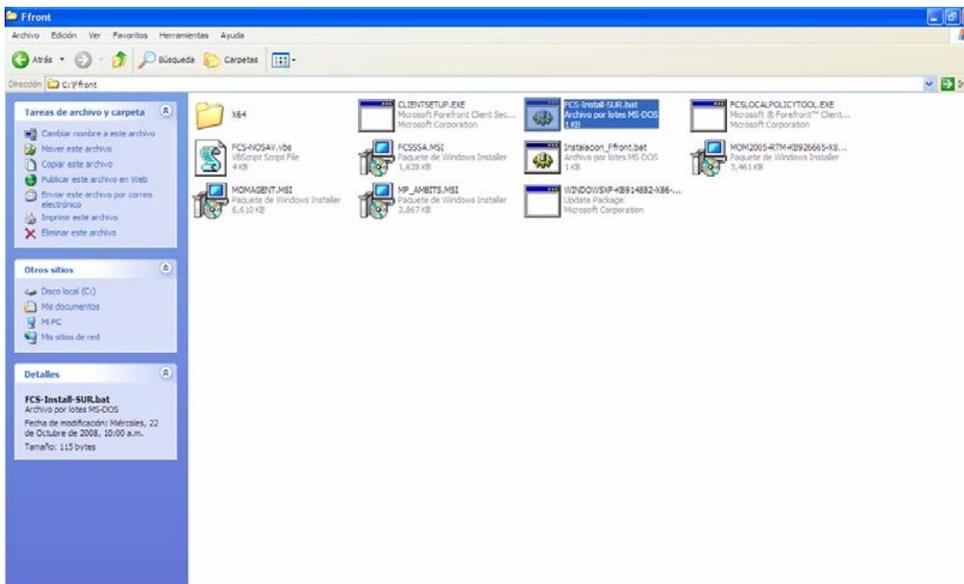
2. Dirigirse a la siguiente ruta de red para ubicar los archivos instaladores.



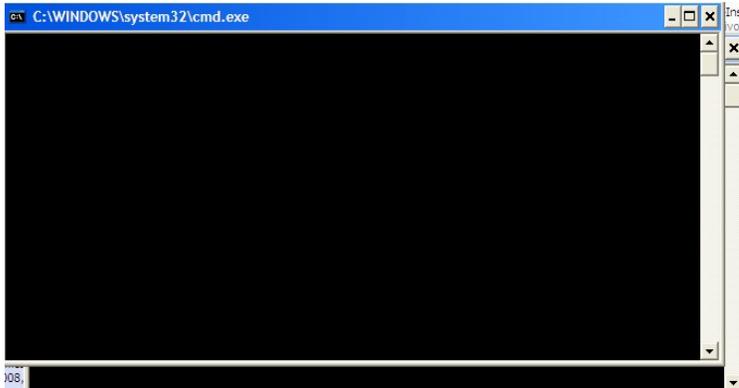
3. Copiar todos los archivos a c:\Ffront



4. Una vez copiador los archivos a C:\Ffront ejecutar el archivo FCS-Install-SUR.bat



Durante la instalación aparecerán un par de pantallas de ejecución del archivo las cuales automáticamente se cerraran en unos segundos.



5. Cuando la instalación haya culminado el icono de Microsoft Forefront aparecerá en la barra de tareas automáticamente en la computadora.



Nota:

Si todavía aparece el icono en la computadora proceder a desinstalar manualmente cualquier otro antivirus que tenga instalado el equipo (Nod32, Panda, etc)

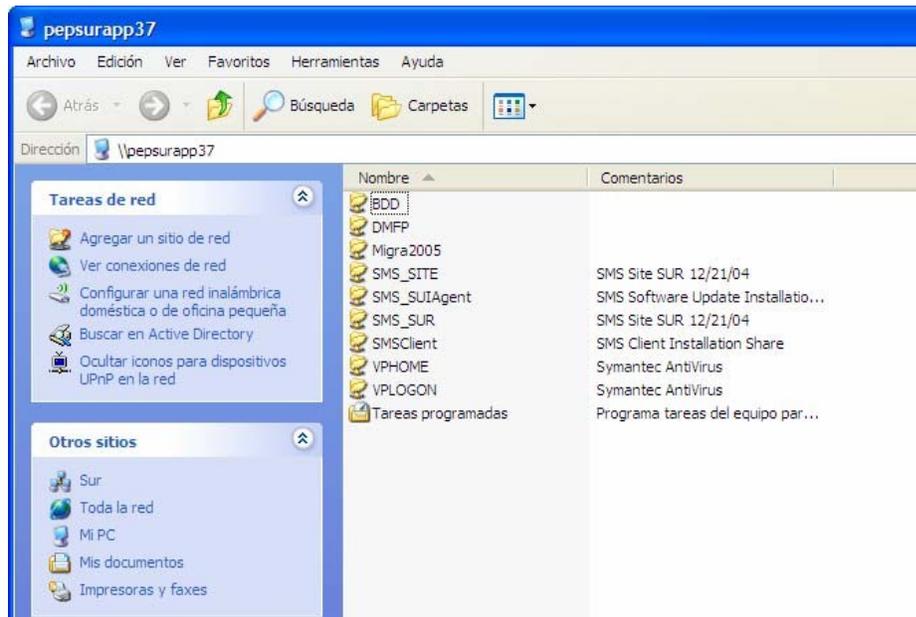
Para actualizar la definición de virus, ejecutar los archivos que se encuentran en la sig. dirección:

\\filersur01\mesa_ayuda\LIBTEC\FORE-FRONT

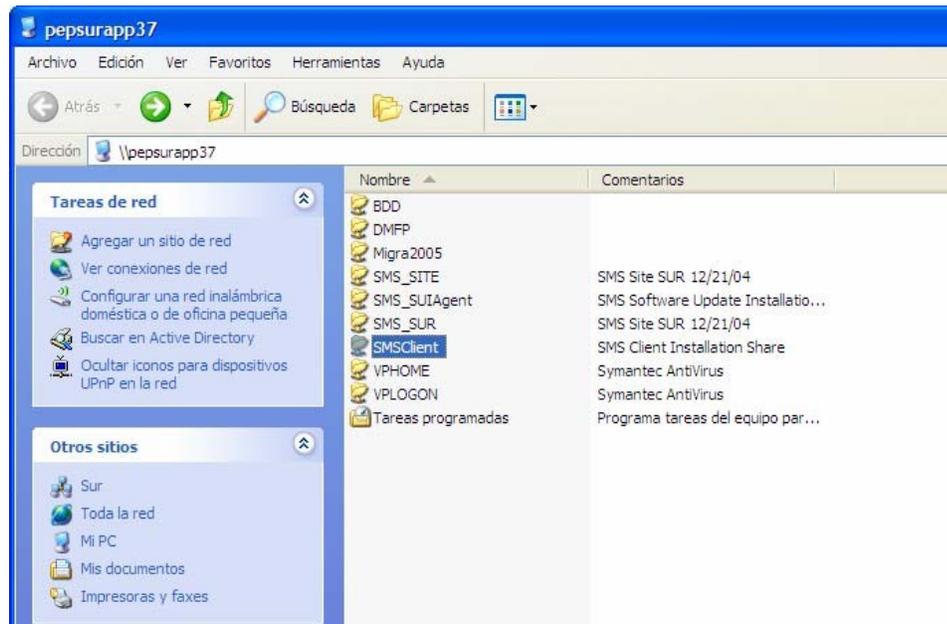
INSTALACION DE CONFIGURATION MANAGER CLIENT

Consideración: Configuration Manager Client debe ser instalado en una computadora firmada en el dominio SUR.

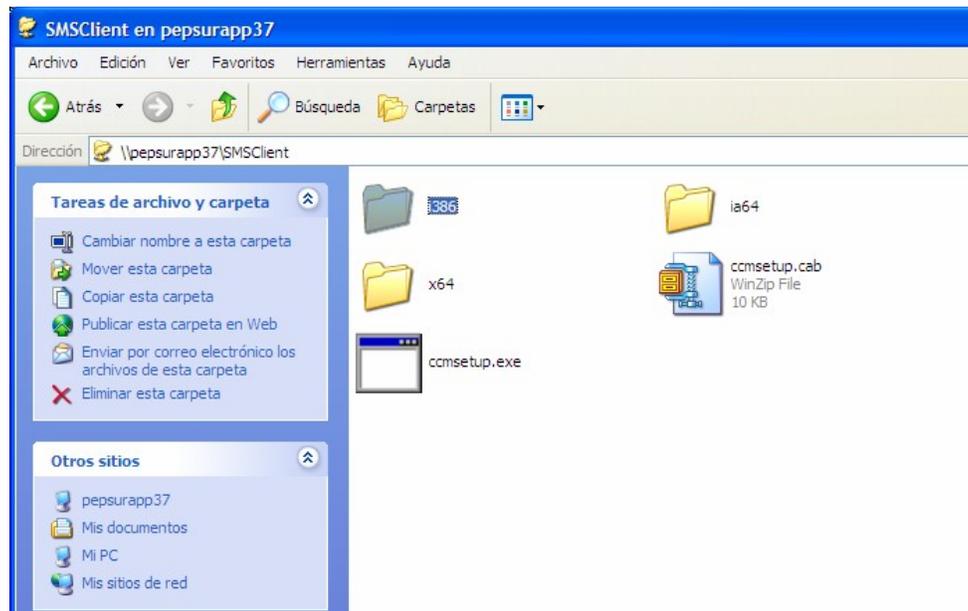
1. Conectarse al servidor PEPSURAPP37



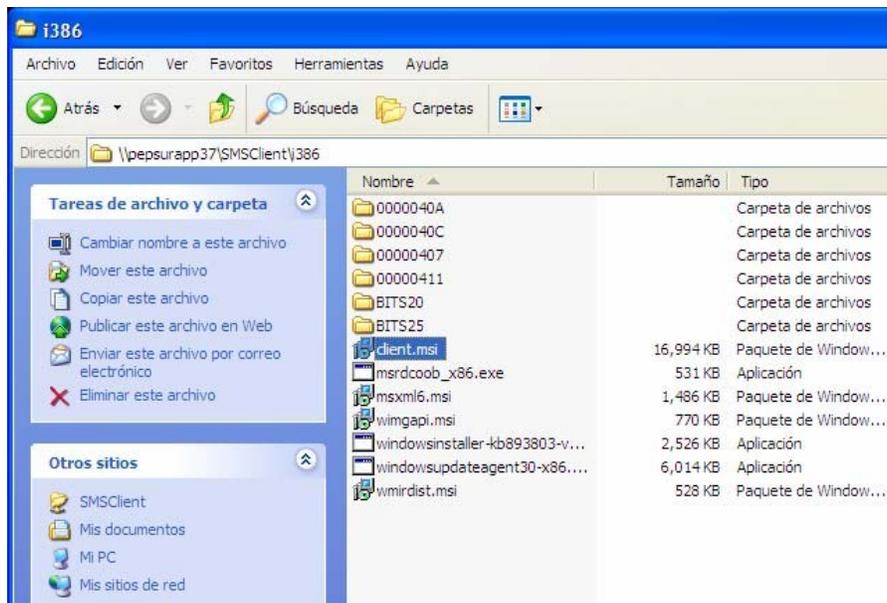
2. Seleccionar la carpeta **SMS Client** .



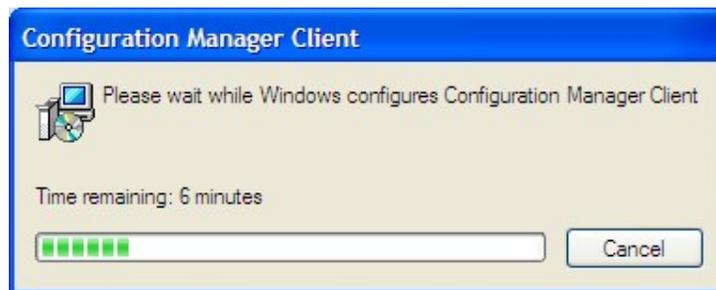
3. Seleccionar la carpeta **I386**.



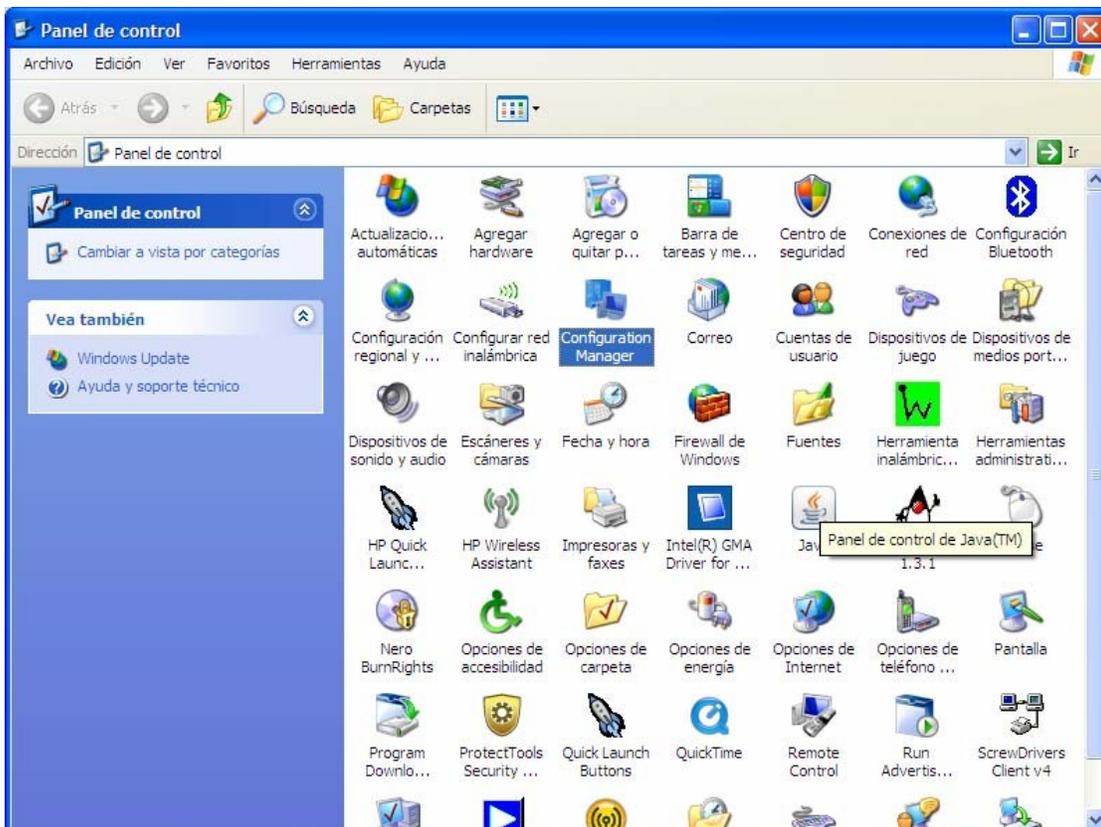
4. Seleccionar el archivo **Client.msi** para la instalación del cliente **Configuration Manager Client**.



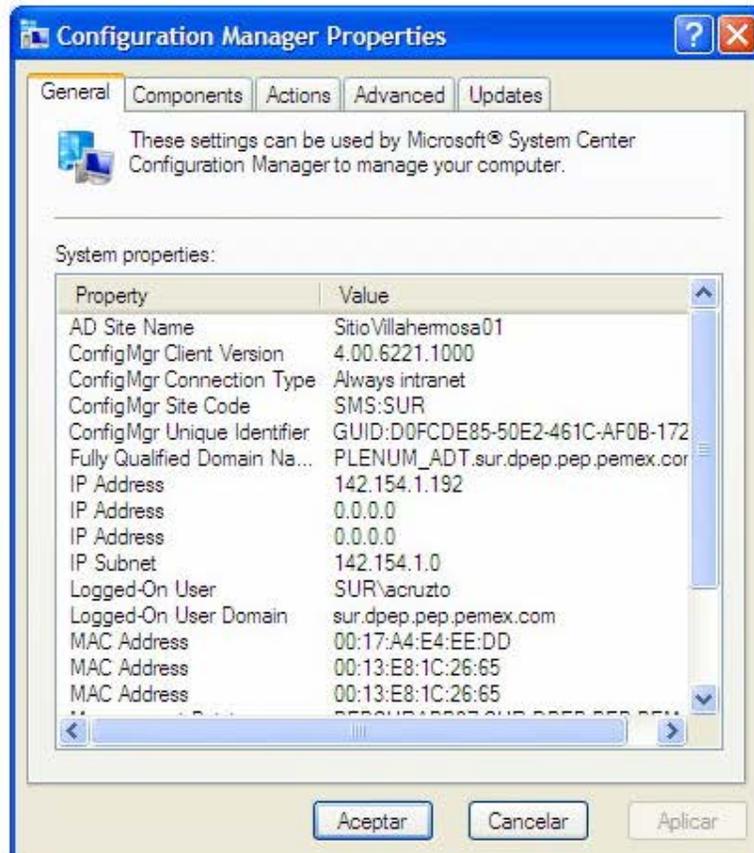
5. Iniciaré la instalación del cliente **Configuration Manager Client**.



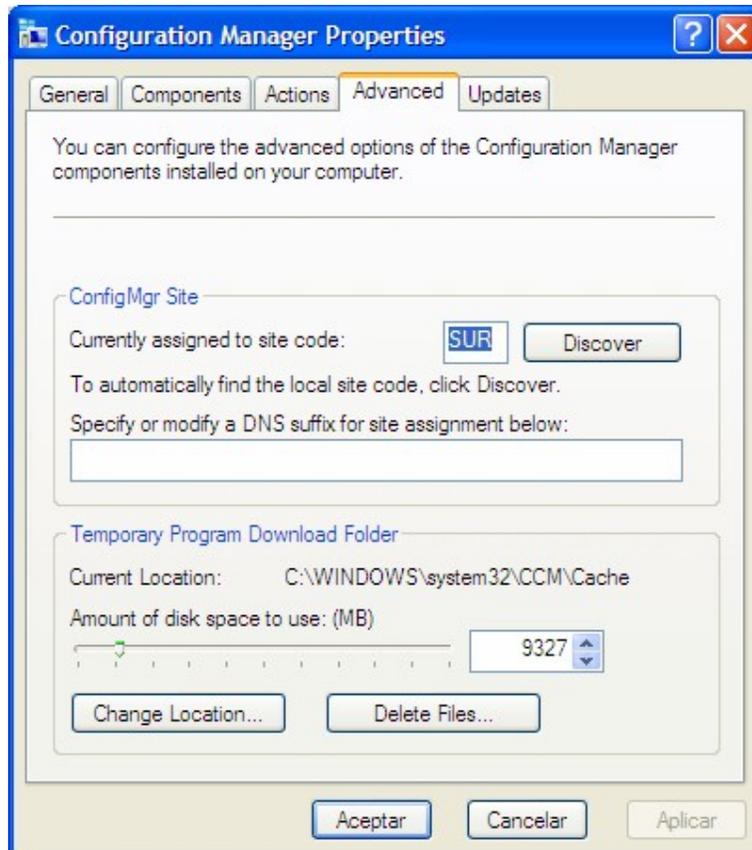
6. Dirigirse al **Panel de control** y seleccionar el icono **Configuration Manager**



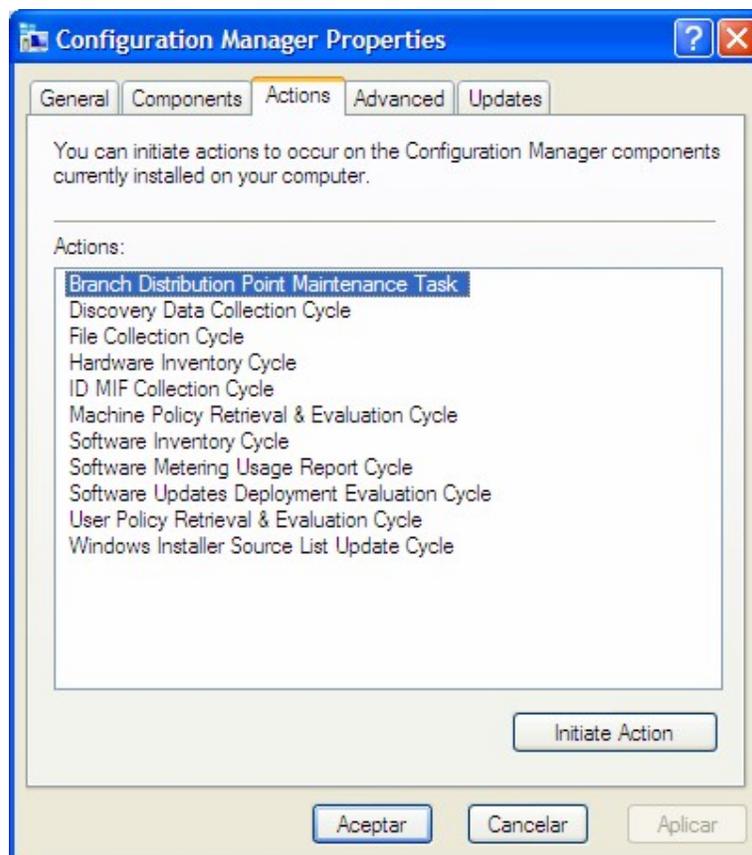
7. Posteriormente se visualizará las propiedades del cliente.



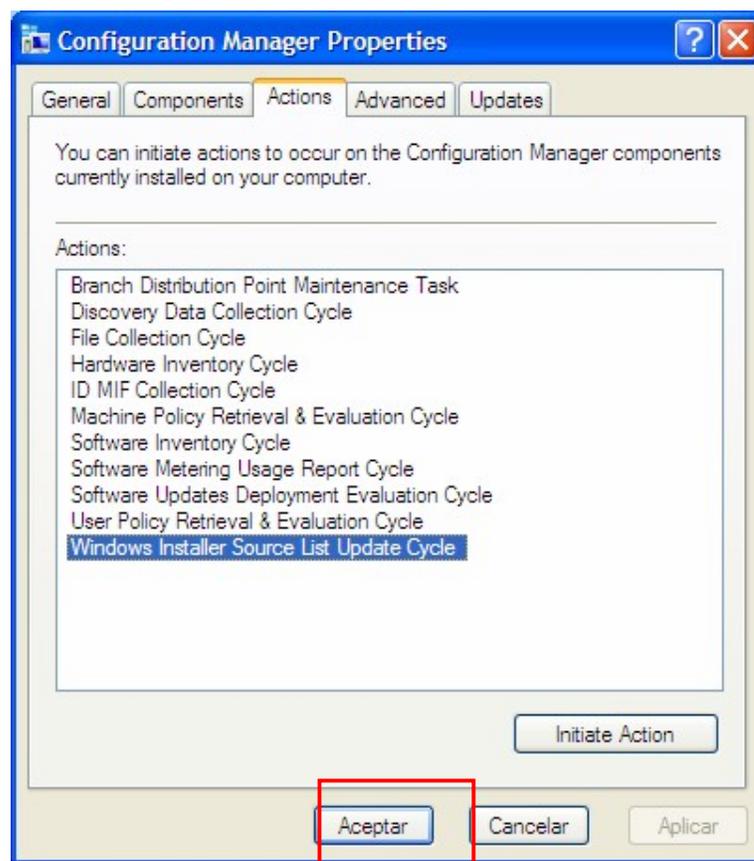
8. Seleccionar la pestaña **Advanced**. Colocar **SUR** en la opción **ConfigMgr Site: Currently assigned to site code**. Y presionar el botón **Discover**.



9. Seleccionar la pestaña **Actions** y seleccionar cada una de las acciones presentadas en el panel, presionar el botón **Iniciate Action** por cada una de ellas y elegir el botón **Aceptar** por cada acción iniciada en el cliente.



10. Cuando ya se hayan iniciado todas las acciones del cliente, seleccionar el botón **Aceptar** para finalizar la configuración.



PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL LAN WORK PLACE

1. Ejecutar la aplicación que se encuentra en la PC, \\Pepsurapp47\soporte5p\Instaladores y Herramientas\LAN WORK PLACE

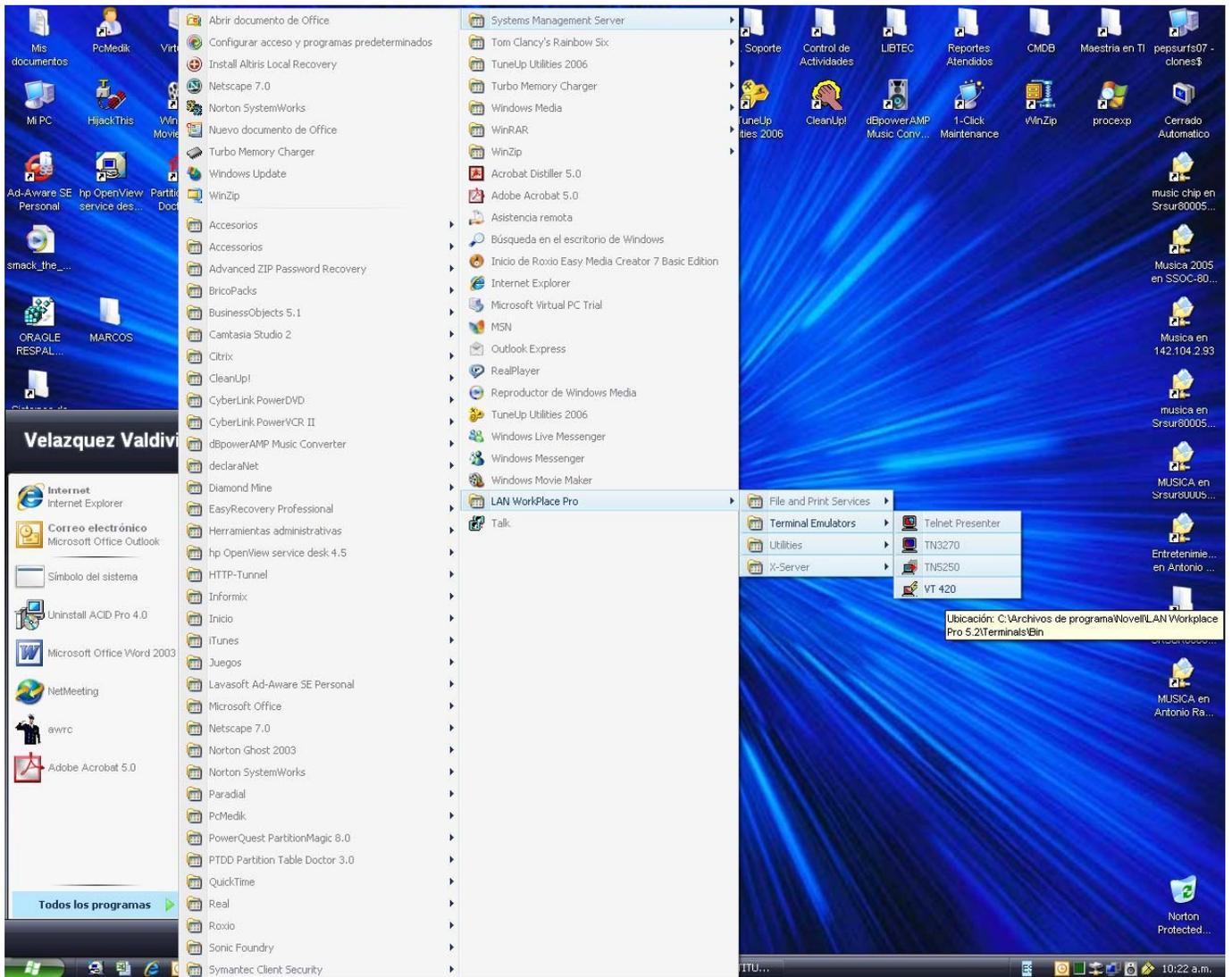


2. Después de haber iniciado el asistente, le damos "siguiente" a la primer cuadro y posteriormente se desplegará lo siguiente:

NAME: PEMEX
COMPANY: PEP
SERIAL: 44828963

3. Por default se instala el sistema en "C:\Archivos de programa\Novell\LAN Workplace Pro 5.2" y le damos "siguiente". El tipo de instalación será "típica", de ahí el nombre del grupo de programa y se iniciará la instalación del sistema.
4. Al final de la instalación se requiere reiniciar el equipo.

5. Se deja en el escritorio el acceso directo de VT420.



PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL PROGDES

1.- Crear en la PC del usuario una carpeta que se llame XNEARY2K, en el directorio raíz. "C:\XNEARY2K".

2.- Copiar los siguientes archivos ejecutables al directorio que se acaba de crear. Estos ejecutables se encuentran en la dirección \\Pepsurapp47\soporte5p\Instaladores y Herramientas\PROGDES



3.- Copiar los siguientes archivos INI (xnear.ini y pemex.ini) y el archivo QRY (xnear.qry), a la carpeta "C:\WINDOWS" o "C:\WINNT", según sea el sistema operativo con el que se esté trabajando.



4.- Correr el instalador que se encuentra en \\Pepsurapp47\soporte5p\Instaladores,yHerramientas\PROGDES\Xnear2000\setup.exe .

5.-Verificar en el archivo que se encuentra en "C:\WINNTtoWINDOWS\SYSTEM32\DRIVERS\ETC\HOSTS" que exista la dirección **142.127.1.13 SUN450 #Servidor SINCO**, de no ser así, agregarlo.

6. Verificar en el archivo que se encuentra que se encuentra en "C:\WINNTtoWINDOWS\SYSTEM32\DRIVERS\ETC\SERVICES" que exista la dirección **XNEARY 221/TCP #PUERTA Xnear 2000**, de no ser así, agregarlo. Esta dirección se debe agregar arriba de **Sql_2 2222/tcp**.

7. Descomprimir el archivo que se encuentra en \\Pepsurapp47\soporte5p\Instaladores,Herramientas\PROGDES\FM20.ZIP, a la carpeta "C:\WINNTtoWINDOWS\SYSTEM32".

8. Verificar que el usuario tenga direccionado la unidad "I" al servidor \\Leagc01\aplic5p\aplicaciones y crear un acceso directo a "C:\XNEARY2K\PROGDES.EXE"

PROCEDIMIENTO DE INSTALACIÓN DEL SISTEMA SUNPEP

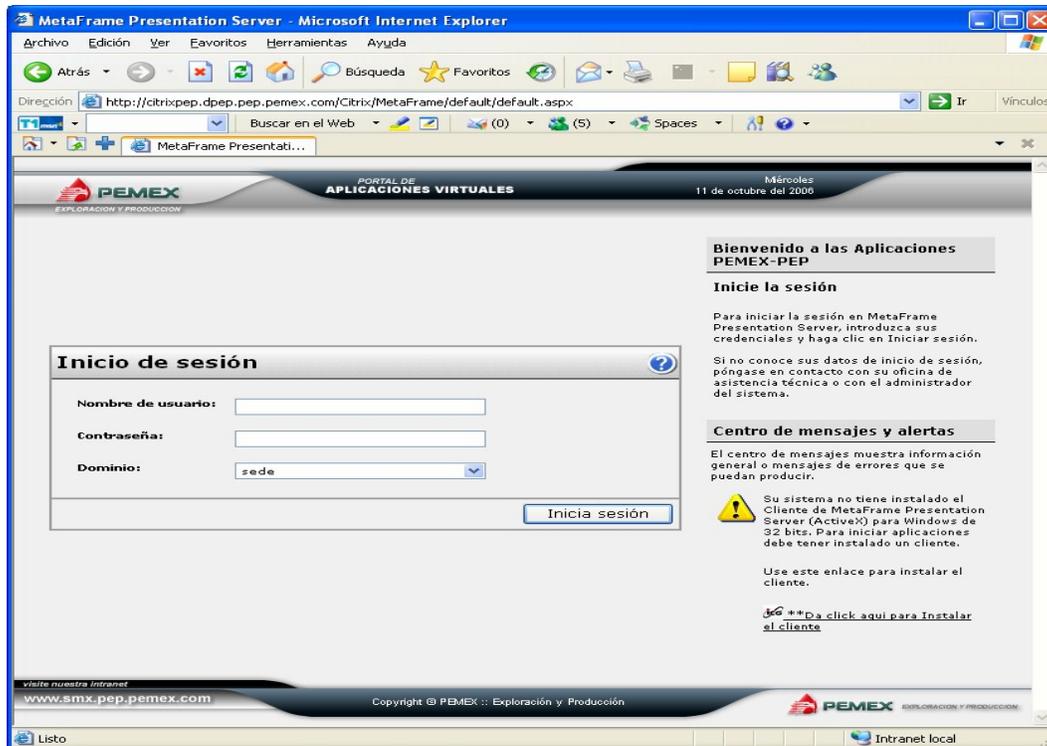
Para instalar alguna aplicación de SUNPEP, ya sea Demandas, Pensiones, Jubilados, Nómina, Conexos, etc, etc, etc. Recuerden que ya no se ejecutará de manera local, ahora será a través del cliente de CITRIX y que el usuario este dado de alta y que ya le hallan subido los módulos que utiliza.

Para poder dar de altas y solicitar los módulos o algún módulo faltante, por favor comuníquense con la Lic. Mortera (27497) para que les diga cual es el procedimiento a seguir o con el Ing. Jorge Zuñiga Calles jzunigac@pep.pemex.com con los datos siguientes: Dirección IP, cuenta de red, nombre del usuario, ficha, departamento y los módulos.

Cuando ya esté dado de alta la cuenta del usuario en el cliente de CITRIX, debemos hacer los siguientes pasos.

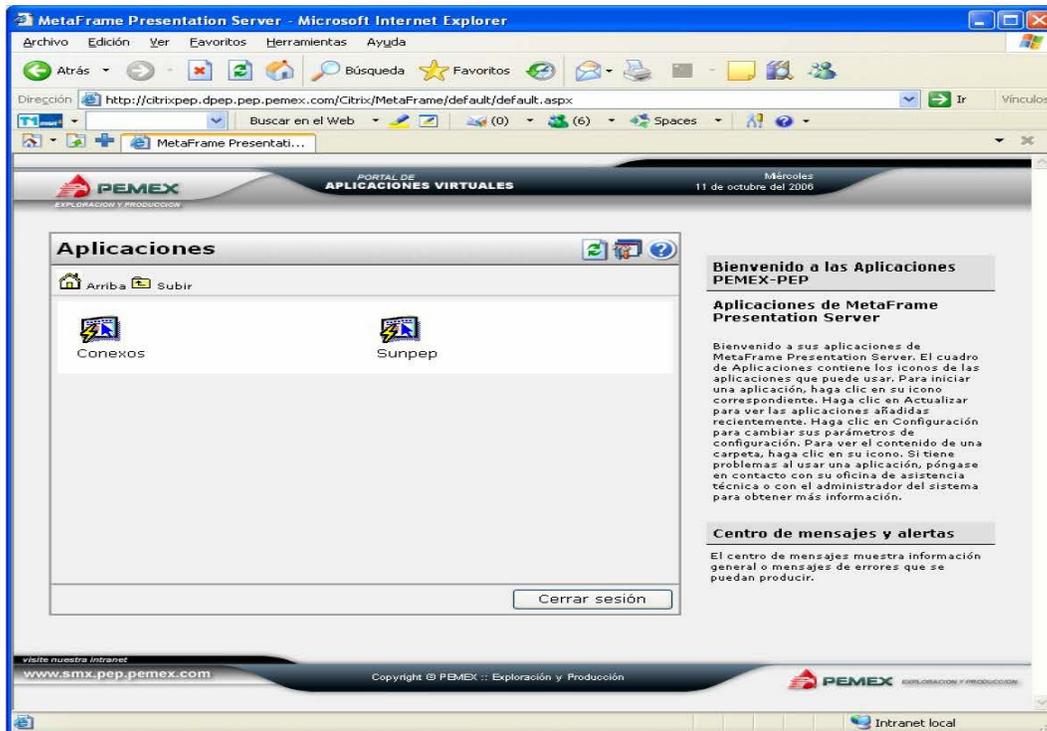
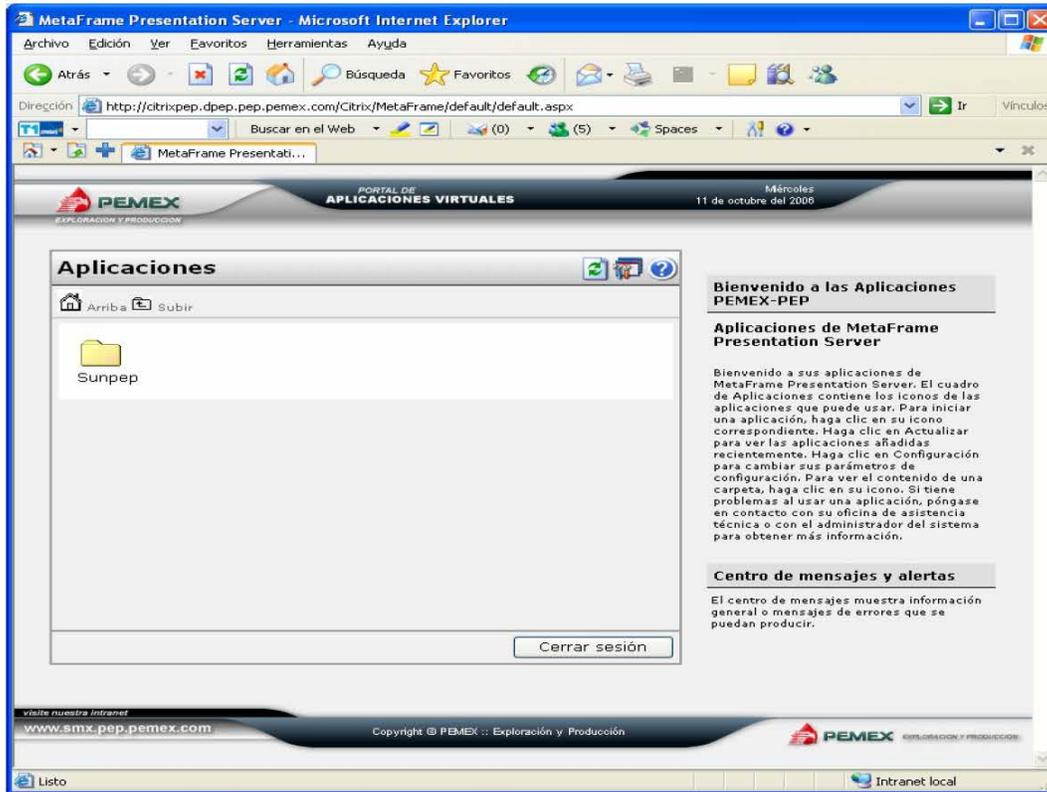
1.-Instalar el cliente de CITRIX que se encuentra en la ruta \\Pepsurapp47\soporte5p\Software\CITRIX y ejecutar el instalador.

2.-Posteriormente abrimos el Internet Explorer y accesamos a la dirección
<http://citrixpep.dpep.pep.pemex.com/Citrix/MetaFrame/default/default.aspx>

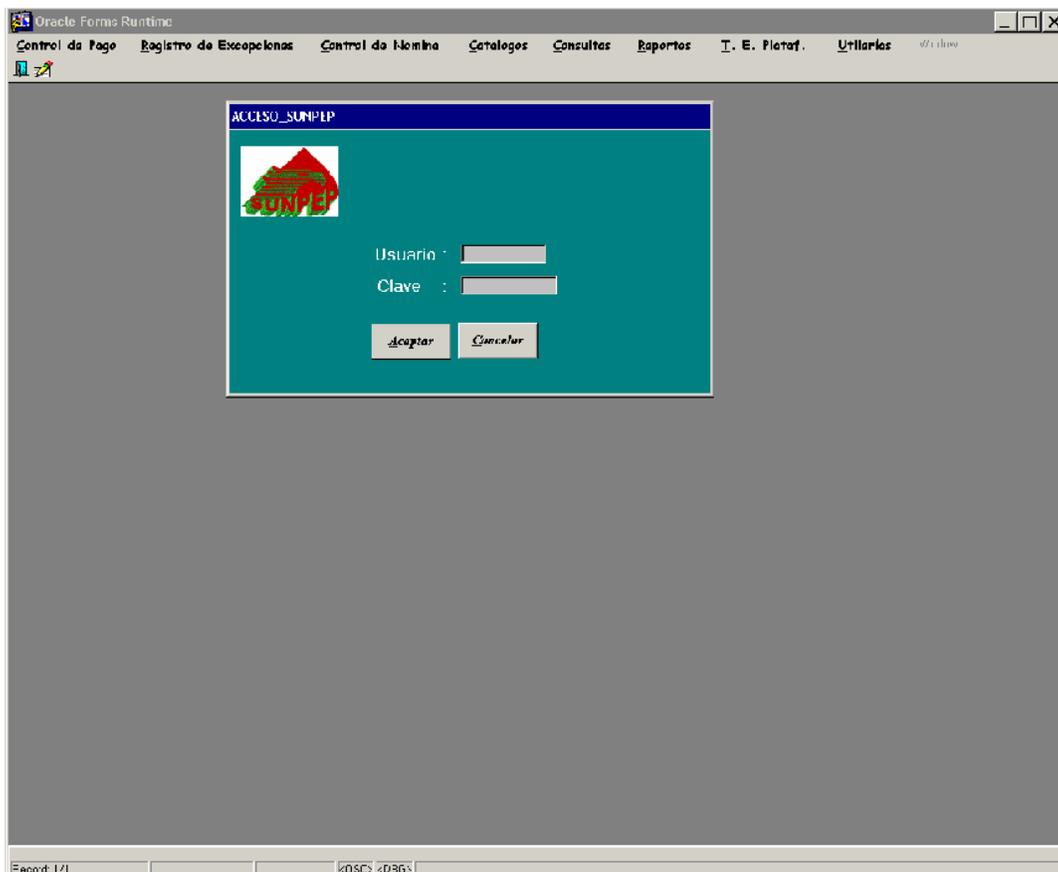


3.-Escribimos la cuenta del usuario, la contraseña, el dominio y oprimimos el botón "iniciar sesión".

4.-En cuanto accedemos, se despliega una pantalla con la carpeta SUNPEP y accedamos a dicha carpeta en donde visualizaremos todos los módulos que el usuario utiliza.



5.-Cuando el usuario intente acceder a cualquier módulo, se carga el cliente de CITRIX y posteriormente se ejecuta la aplicación.



Mediante esta pantalla significa que el sistema ha sido instalado correctamente.

6.2 CATALOGO DE SERVICIOS

CATALOGO PARA EL REGISTRO DE LLAMADAS DE SERVICIO

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	IMPACTO	PRIORIDAD	TIEMPO I TMTTF HRS	CLASIFICACION
Llamadas de servicio de usuarios de PEP de nivel 41 ó superior, depósito bancario y reportólogos		Alto	Urgente	1	
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A1-Instalación de software institucional	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A2-Instalación de antivirus	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP1-Escaneo/Eliminación de virus	Medio	Media	4	Mantenimiento correctivo de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A3-Instalación de consumibles	Medio	Alta	2	Instalación de Accesorios y Consumibles
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A5-Configuración de impresora (SW)	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP2-Configuración de impresora (HW)	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A6-Configuración de equipo de cómputo	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A8-Configuración de software institucional	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A9-No accesa sistema externo	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	A11-Asesoría	Medio	Alta	2	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M1-Configuración de unidad de red	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M3-Instalación de equipo de cómputo	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M4-Instalación de estación de trabajo	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M6-Instalación y actualización de software	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M7-Configuración de notebook	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M9-Instalación de cañón portátil	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	M10-Configuración de software externo	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de SW

01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	B1-Reubicación de pc	Bajo	Baja	8	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	B3-Instalación de sistema operativo en computadoras personales y notebooks	Bajo	Baja	8	Mantenimiento correctivo de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	B4-Respaldo de información (PC Local)	Bajo	Baja	8	Respaldo y Recuperación de Datos
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	B5-Recuperación de información (Pc Local)	Bajo	Baja	8	Respaldo y Recuperación de Datos
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP3-Falla de hardware	Medio	Media	4	Mantenimiento correctivo de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP4-Falla de software	Medio	Media	4	Mantenimiento correctivo de SW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP5-Reubicación de impresora	Bajo	Baja	8	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP6-Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo	Muy Bajo	Muy Bajo	24	Mantenimiento Preventivo de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP7-Actualización de hardware	Bajo	Baja	8	Ampliación de Capacidad de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP8-Configuración de equipo móvil	Medio	Media	4	Instalación/Configuración de HW
01.- Soporte de Equipo de Computo Personal	SP9-Solicitud de dictamen técnico	Muy Bajo	Muy Bajo	24	Elaboración de soporte técnico para DNIIRM
02.- Comunicación de Datos	SP10-Falla de acceso a la red (HW)	Medio	Alta	2	Mantenimiento correctivo
03.- Soporte Informático a Eventos Externos	MB1-Soporte informático a eventos	Muy Bajo	Muy Baja	24	Apoyo Informático para Presentaciones
04.- Soporte a Aplicaciones Técnicas	SP11-Asesoría	Medio	Alta	2	Asesoría
04.- Soporte a Aplicaciones Técnicas	M2-Instalación y Configuración de Sistemas Técnicos	Medio	Media	4	Instalación Configuración
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	SP12-Asesoría	Medio	Alta	2	Asesoría
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	M5-Instalación y Configuración de Sistemas y/o Aplicaciones Administrativos	Medio	Media	4	Instalación Configuración
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	L3-Falla de sistema [Nombre de sistema crítico]	Medio	Media	4	Mantenimiento correctivo
07.- Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración	A4-Configuración de correo electrónico	Medio	Alta	2	Configuración de perfil
07.- Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración	E1-Alta/Baja/Reseteo cuenta de correo	Alto	Urgente	1	Administración de Buzón
07.- Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración	SP13-Compartir recursos del perfil de correo	Medio	Alta	2	Compartir Recursos
07.- Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración	SP14-Organización/Depuración de buzón de correo	Medio	Media	4	Organización y Depuración de Buzón

07.- Correo Electrónico y Herramientas de Colaboración	SP15-Respaldo/Recuperación de PST	Bajo	Baja	8	Respaldo / Recuperación de Datos
08.- Servicios de Seguridad y Acceso a la Información	A7-Configuración de acceso a internet	Medio	Alta	2	Administración de Internet
08.- Servicios de Seguridad y Acceso a la Información	A10-No accesa internet	Medio	Alta	2	Administración de Internet
08.- Servicios de Seguridad y Acceso a la Información	M8-Configuración de cuenta de usuario	Medio	Media	4	Administración de Cuentas de Usuario
08.- Servicios de Seguridad y Acceso a la Información	B2-Acceso a dispositivos	Bajo	Baja	8	Administración de Dispositivos de E/S
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	SP16-No Accesa página de Intranet	Medio	Media	4	correctivo
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	SP17-Configuración de acceso página de intranet	Medio	Media	4	Configuración
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	SP18-Lentitud en página de intranet	Medio	Media	4	correctivo
05.- Soporte a Aplicaciones Administrativas	SP19-Creación/Eliminación de cuenta de acceso página intranet	Medio	Alta	2	Administración de Cuentas de Usuario
10.- Videoconferencia	SP20-Soporte informático a videoconferencia	Muy Bajo	Muy Bajo	24 Hrs posterior a la programación	Asistencia Informática

Nomenclatura:

A= Prioridad

Alta

M=Prioridad

Media

B=Prioridad

Baja

MB= Prioridad

Muy Baja

SP= Servicios

que no están

bajo métricas

del contrato.

Las descripciones que inician con la nomenclatura SP, los tiempos son con la

finalidad de estandarizar, pero no son penalizados de acuerdo al servicio.

Los reportes que engloben varios servicios para su solución serán considerados en la justificación de sus tiempos de métrica.

6.3 CAPACITACION A LOS USUARIOS DEL HELP DESK

Pasos para habilitar el administrador de tareas

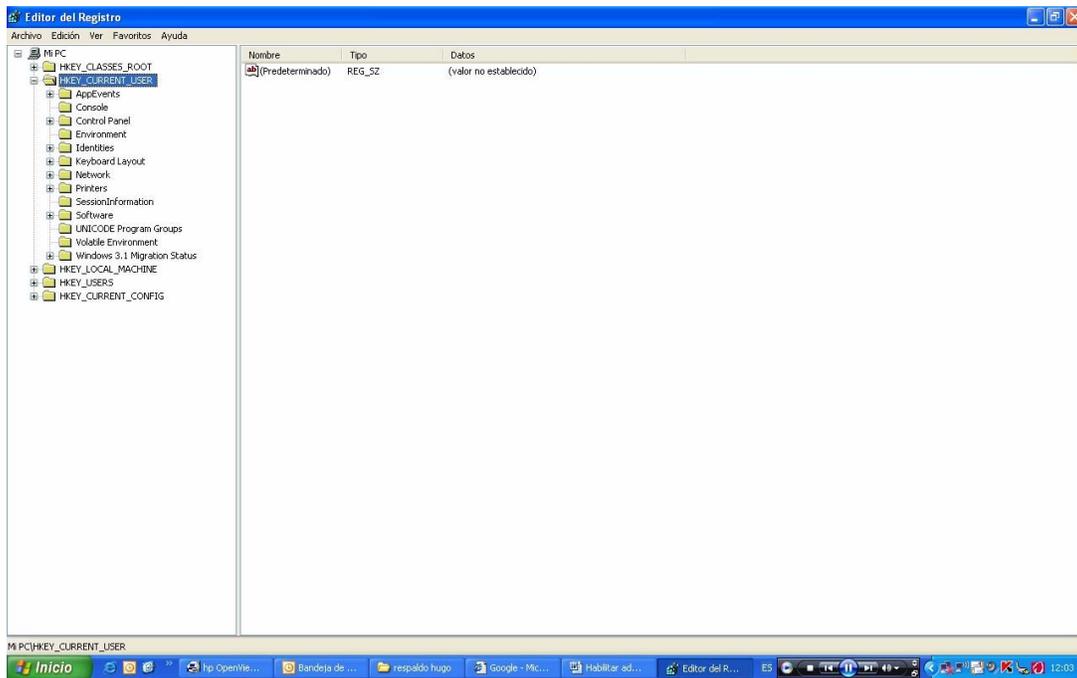
A continuación se presentan la series de pasos a seguir para la habilitación del administrador de tareas

Se debe de ubicar el valor "DISABLETASKMGR" mediante los siguientes pasos:

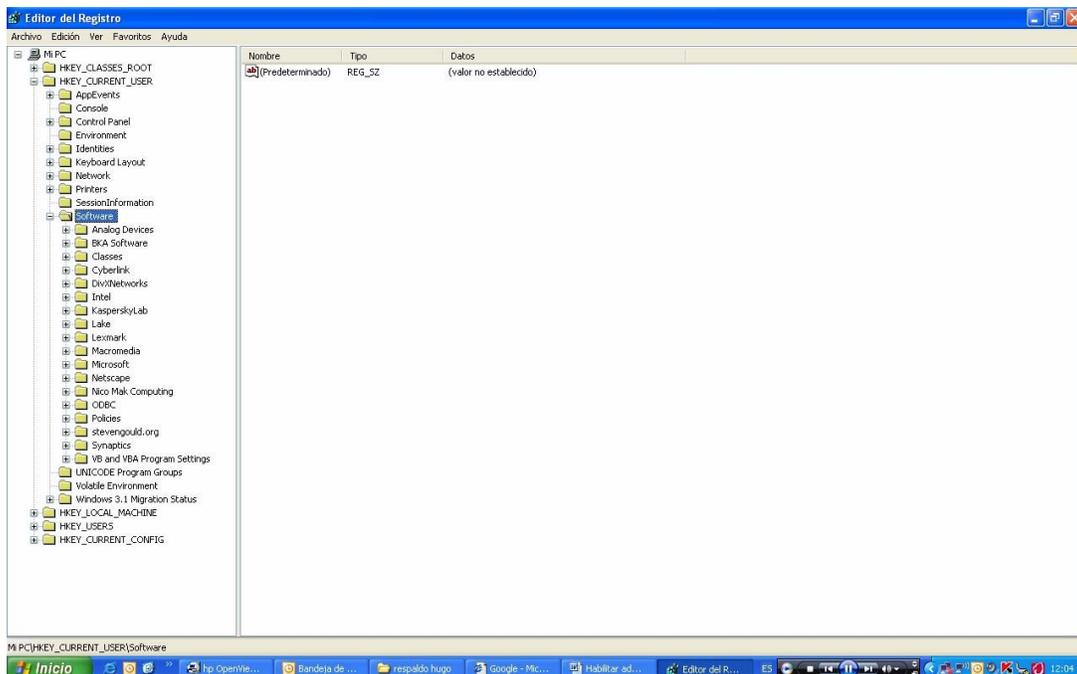
Paso 1.- Debemos de ingresar al registro.



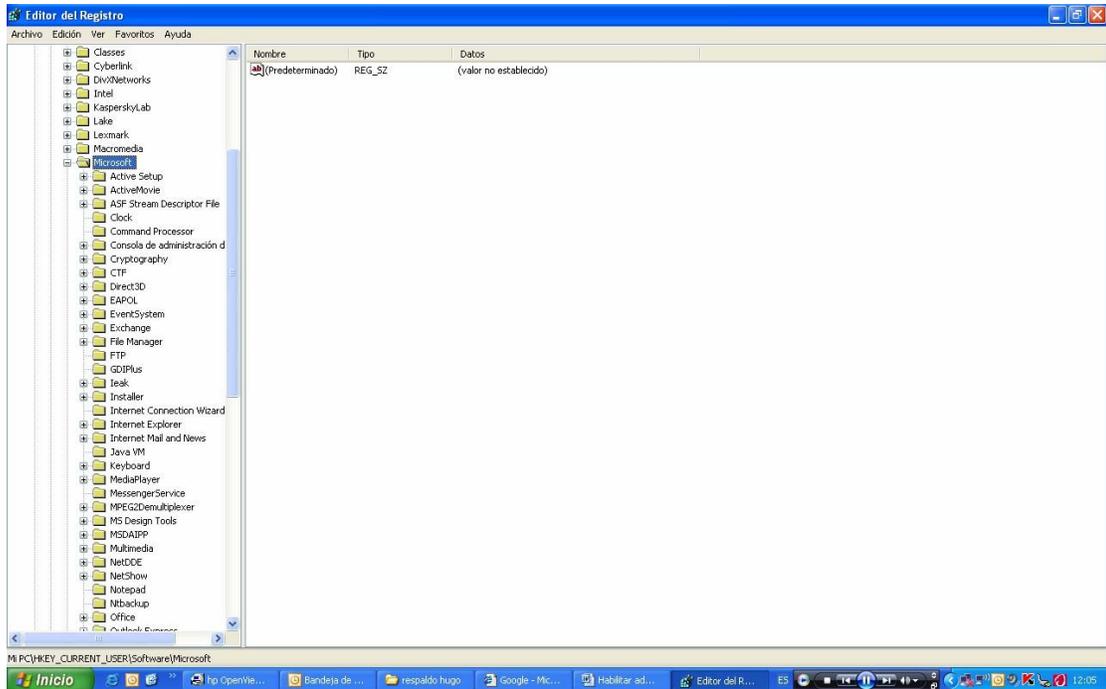
Paso 2: Dentro del registro debemos de seleccionar la siguiente opción HKEY_CURRENT_USER



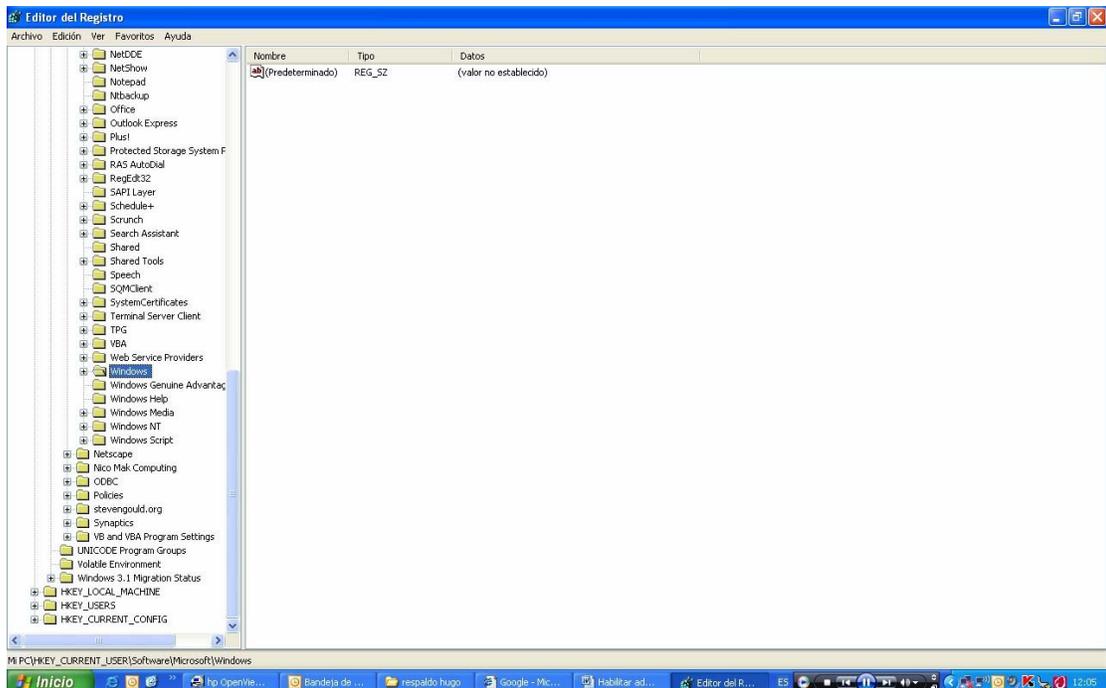
Paso3.- Ya que ingresamos al registro y seleccionamos la opción HKEY_CURRENT_USER dentro de esta opción se debe ubicar la opción de Software y seleccionarla



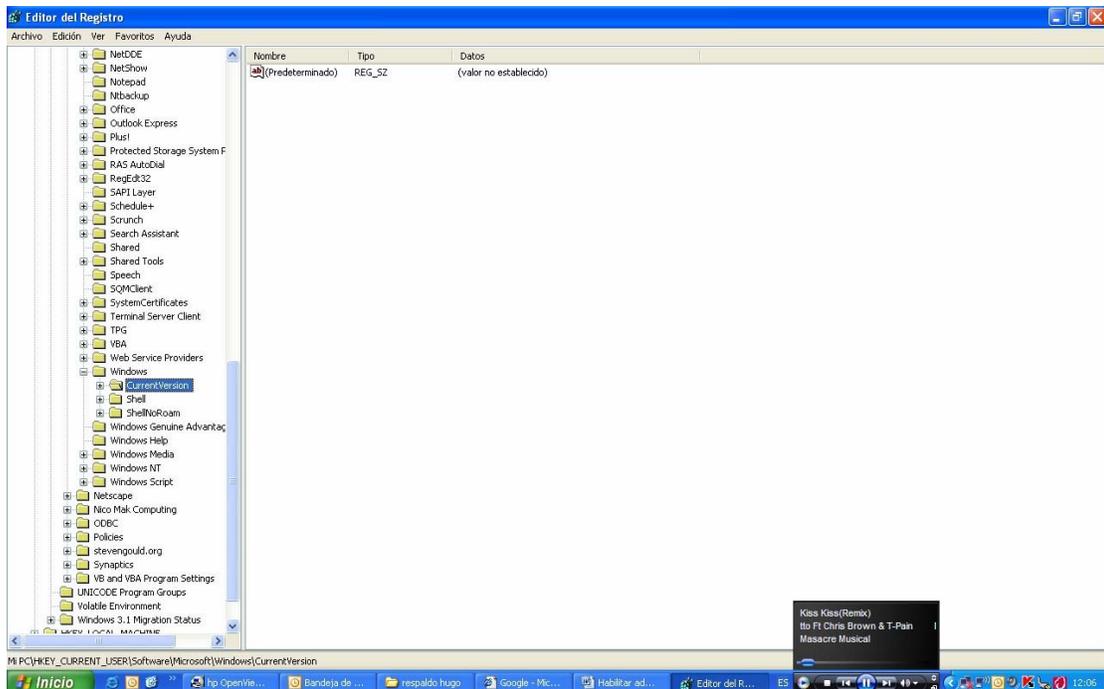
Paso 4: Dentro de la opción de software existe otra que se debe seleccionar que es la opción de Microsoft



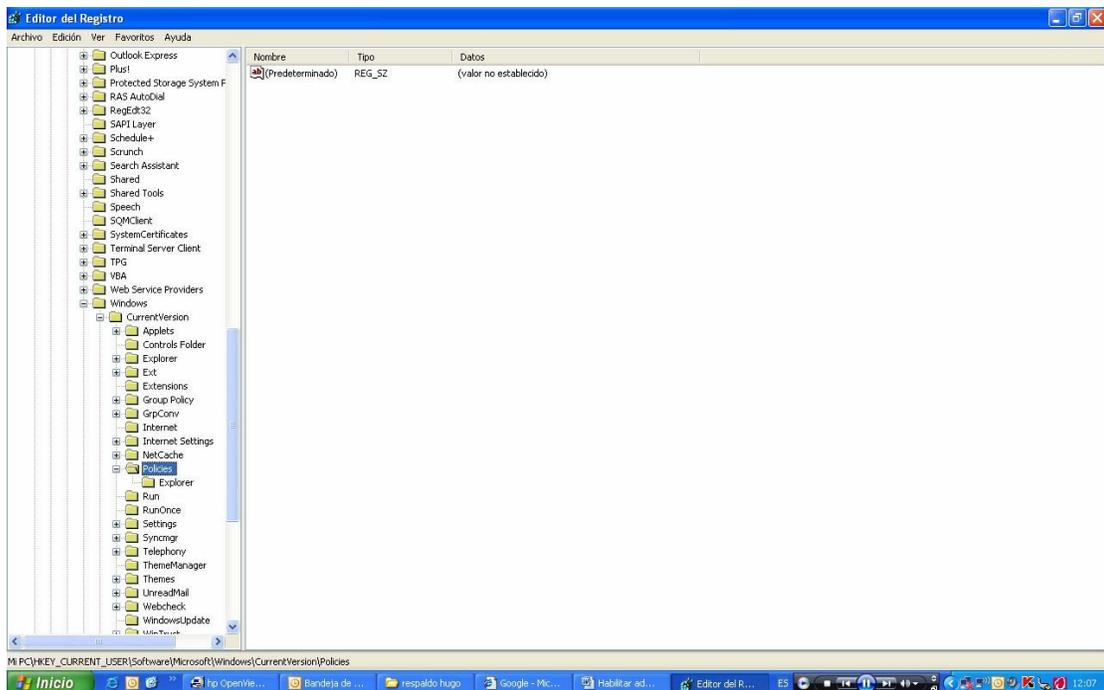
Paso 5: A continuación debe seleccionar opción de Windows dentro de la carpeta de Microsoft



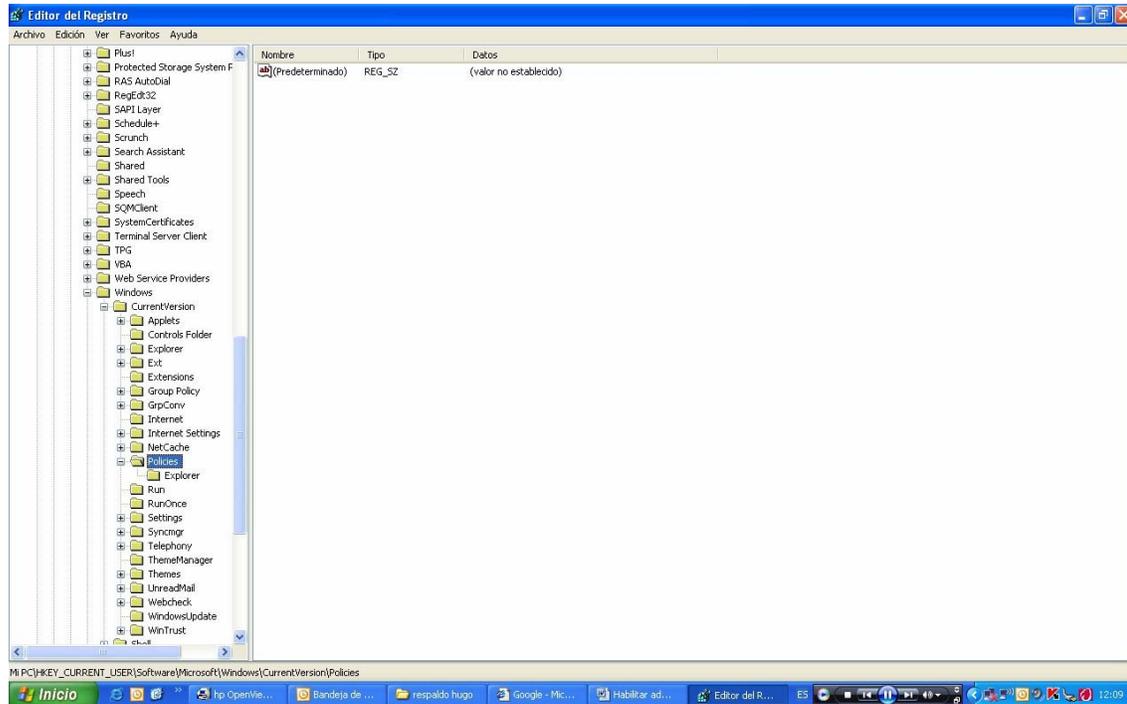
Paso 6: Dentro de la carpeta de Windows se debe seleccionar la opción de CurrentVersion



Paso 7: Se debe seleccionar la opción de Políticas que se encuentra dentro de la carpeta de currentVersion



Paso 8: Ya ubicados dentro de la carpeta de Políticas se debe ubicar la de System y cambiar el valor de "0" a "1" o viceversa según sea el caso.



Paso 9: Finalmente se debe de reiniciar el equipo para que se apliquen los cambios efectuados

PASOS PARA LA ELIMINACION DEL VIRUS WINTEST.

- 1.- Ejecutar el archivo \\142.130.20.31\software\$\03. Software Utilerias\02 Antivirus\ FixPasobir.bat y el fixpasobir.exe, CHECAR MANUAL DE PDF.
- 2.- buscar en el registro (regedit) los archivos sxs.exe, wintest.exe, svohost.exe. autorun.inf, auto.exe. shellb.exe ELIMINAR SIN MIEDO
- 3.- buscar en c y d wintest.exe, winsock.dll, svohost.exe., desktop.ini
NOTA: ESTE ULTIMO NO BORRARLO EL DE LA CARPETA DE WINDOWS SYSTEM32, ARCHIVO DE PROGRAMA OFFICE.
- 4.- BAJAR TODAS LAS ACTUALIZACION DE SU SISTEMA OPERATIVO DE PREFERENCIA LLEVAR DISCO DE ACTUALIZACION, Y DESCARGAR EN DOS O TRES OCASIONES, POR QUE EN OCASIONES EN LA PRIMERA DESCARGA NO SE DESCARGAN TODA LAS ACTUALIZACIONES.
- 5.- ACTUALIZAR SU PATRON DE ANTIVIRUS A LA VERSION 10.1.6.6000, AL FECHA RECIENTE.
8. ACTIVAR LA OPCION DE DESACTIVAR RESTAURAR SISTEMA
- 9.- QUITAR CABLE RED.
- 7.- CORRER A PRUEBA DE FALLOS EL ANTIVIRUS.
- 8.- REINICIAR.

Recuperación de un PST eliminado

- 1.-Cerrar Outlook.
- 2.- Realizar una copia del archivo PST del que queremos recuperar lo borrado (por seguridad).
- 3.-Abrir el PST con un editor hexadecimal, cambiarle a cualquier valor el primer byte, guardar y cerrar el editor hexadecimal.
- 4.-Abrir la Herramienta de Reparación de la Bandeja de Entrada, ScanPST.exe que se encuentra en %ProgramFiles%\Archivos comunes\System\MSMAPI\3082
- 5.-Seleccionamos el PST a reparar y lo reparamos
- 6.-Una vez reparado, abrimos Outlook.
- 7.-Revisamos el resultado y si todo ha ido de manera satisfactoria, podemos borrar la copia del PST que hicimos, si así lo deseamos, claro.
- 8.- Hay un caso en el que no se podrá recuperar la información borrada y es cuando el archivo pst haya sido compactado.
Menú Inicio > Ejecutar.

Escribe "regedit" y apretar Enter.

Abrí la carpeta "Mi PC > HKEY_CLASSES_ROOT"

Busca una carpeta llamada "inifile".

Adentro de ésta hay otra llamada "shell", adentro una llamada "open" y, finalmente, una llamada "command".

Si seleccionas esta "command" en el panel de la derecha te va a aparecer un ítem que dice "(predeterminado)".

Hacer doble click y te va a aparecer algo como esto

```
%SystemRoot%System32NOTEPAD.EXE %1
```

Si no aparece reemplaza lo que diga por eso. Quizás quiera poner el %1 entre comillas dobles.

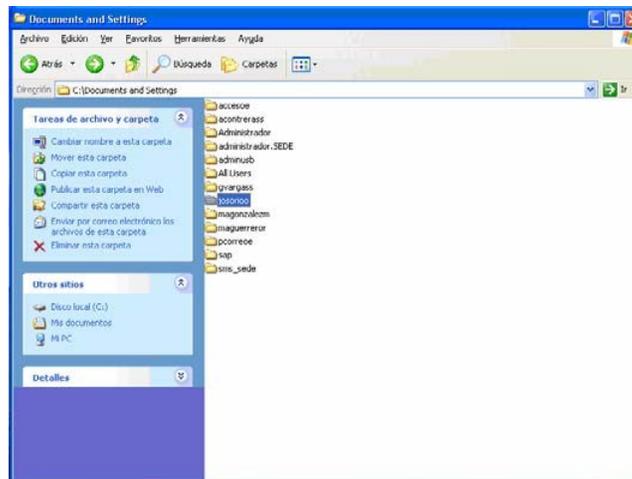
ERRORES FRECUENTES EN EL SISTEMA SAP

SOLUCION A ERROR 88

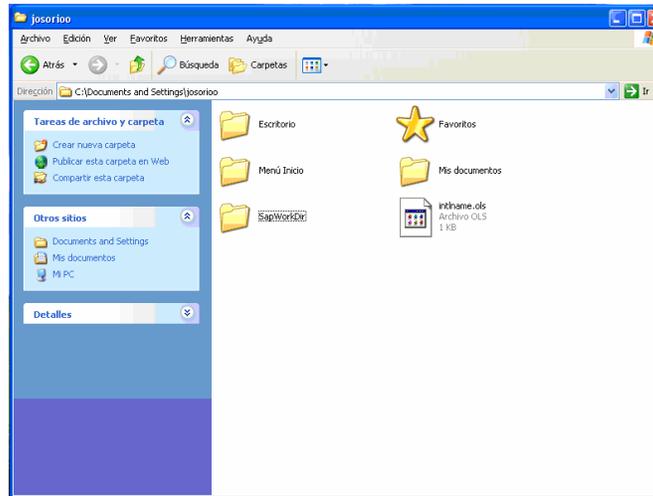
- Al instalar SAP y después querer acceder, se puede presentar el siguiente error



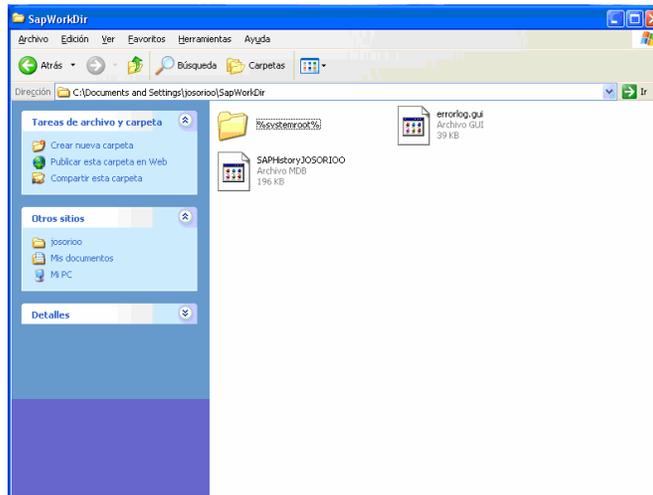
Se busca el perfil del usuario en C:\documents and Settings en este caso es josorioo



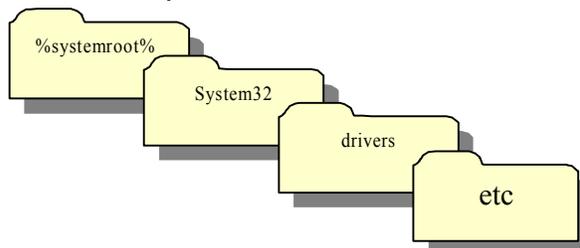
Dentro del perfil aparece la carpeta SapWorkDir el cual se crea por default en la instalación de SAP.



Dentro de esta carpeta se crea otra carpeta llamada %systemroot%



Dentro de %systemroot% se crean las carpetas system32 y drivers, copiando dentro de ésta última, la carpeta etc que se encuentra en la ruta C:\WINDOWS\system32\drivers\etc

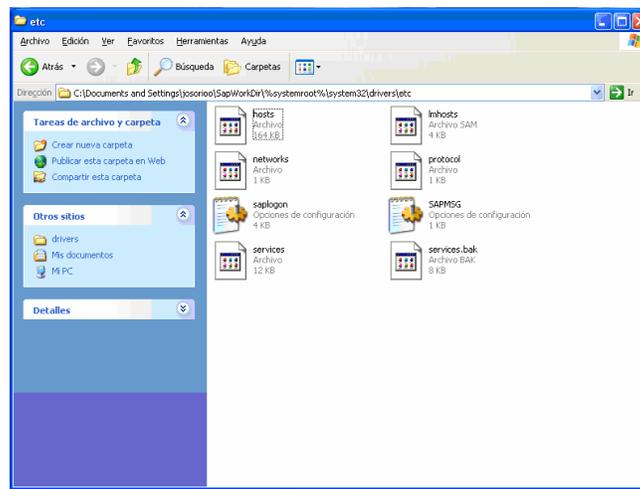


Y dentro de la carpeta etc se copian éstos 3 archivos

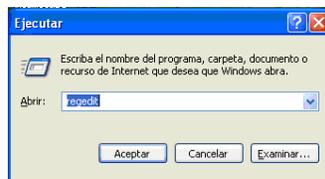


Quedando la ruta de la sig. manera:

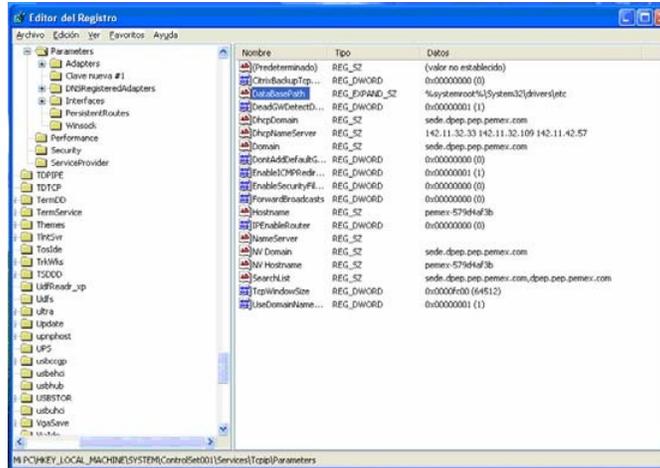
C:\Documents and Settings\josorio\SapWorkDir\%systemroot%\system32\drivers\etc



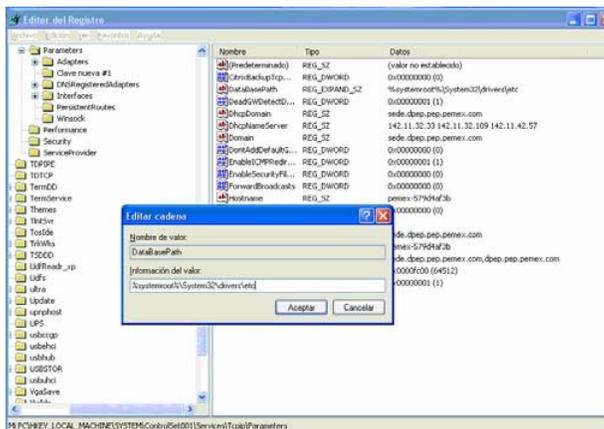
Se accesa al regedit



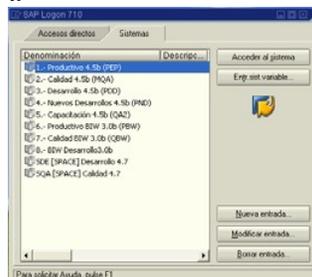
Se da doble click a DataBasePath



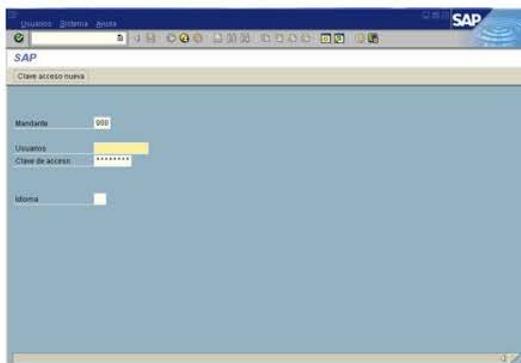
Quedando de tal manera direccionado como:
 %systemroot%\System32\drivers\etc
 "Aceptar"



Se vuelve a acceder a SAP



Y funciona y aparece la ventana del sistema



6.4 COMO GENERAR UN TICKET DE SERVICIO

Capacitación al especialista de cómo se debe de registrar un llamada de servicio

El Protocolo de Atención a Usuarios es una guía estándar para la atención de usuarios, rol ejecutado especialmente por los EJECUTIVOS DE PRIMER NIVEL; sin embargo, es posible que cualquier otro rol (SEGUNDO NIVEL / SOPORTE EN SITIO, ESPECIALISTAS DE PROBLEMAS) tenga que atender a un Usuario, y en esta situación, deberá aplicar el Protocolo de Atención a Usuarios.

Los COORDINADORES DE INCIDENTES deben asegurar que todo el personal que tenga contacto con los USUARIOS y que levante LLAMADAS DE SERVICIO siga los puntos indicados en esta sección.

- Al atender a los Usuarios, debemos tener una actitud Positiva, Amable, Paciente y Agradable.
- Se debe EVITAR el uso de palabras o frases negativas, tales como: NO, NUNCA, QUIEN SABE, NO LO SE, NO SE PUEDE, TAL VEZ, etc.
- Debemos usar un tono de voz Tranquilo, que brinde Confianza y Seguridad.
- El volumen con el que nos comuniquemos con los Usuarios debe ser el adecuado, de forma que no parezca que estamos enojados o gritando, pero también debe ser suficiente para que nos escuchen claramente.
- Debemos hablar pausadamente y no muy rápido, pero tampoco tan lentos, ya que se puede desesperar el Usuario.

1. Al momento de recibir una llamada de un Usuario, se debe contestar como sigue:

“Buenos(as) días/tardes/noches, está hablando a la Mesa de Servicios de T.I. del <<Activo X/Gerencia X/Región X>>. Mi nombre es <<Nombre de Pila>>, ¿en qué puedo ayudarle?”

2. Escuchar que el Usuario explique su problemática antes de escribir cualquier cosa en Service Desk. Una vez que termine el Usuario, repetirle su problemática para ver si entendimos.

3. Escribir en la pantalla de Llamada de Servicio una descripción breve en el campo Descripción y escribir en el campo Información la problemática que le repetimos al Usuario.

4. Solicitarle amablemente el No. de Ficha al Usuario, o si es de compañía, su RFC:

"¿Me podría proporcionar su Número de Ficha?"

Si el Usuario, después de que hacemos la pregunta anterior, indica que no es de PEP o que no tiene ficha, hacer la siguiente pregunta:

"¿Me podría proporcionar su RFC?"

5. Capturamos la ficha en el formato FXXXXXX en la pantalla de Llamada de Servicio o el RFC en mayúsculas sin homoclave, oprimimos Enter y una vez obtenidos los datos del usuario, los corroboramos con él:

"¿Sr./Srita. <<Primer apellido>>, su extensión telefónica es <<Extensión con clave de micro>> y su correo electrónico es <<correo electrónico>>?"

Si el Usuario no existe en Service Desk, le decimos lo siguiente:

"¿Me permite tomar sus datos para darlo de alta en el sistema?...<<solicitar Ficha/RFC, nombres y apellidos, extensión con clave de micro, correo electrónico, ubicación física>>...Gracias"

6. Al momento de llenar el campo Fecha límite, calcular una fecha adecuada, e indicarle lo siguiente al Usuario:

"Su reporte deberá ser completado a más tardar el <<Fecha límite>>"

7. Si el Usuario no está conforme con la fecha, explicarle el motivo del cálculo de esa fecha, y en su defecto, negociar una nueva fecha, según los argumentos del Usuario.

8. Al generarse el No. de Llamada de Servicio, indicarle a Usuario dicho número:

"Su número de reporte es <<ID de Llamada de Servicio>>; favor de anotarlo para cualquier aclaración. En el momento que haya sido completado, el sistema le enviará un correo electrónico. Estamos para servirle y que tenga un excelente día!"

9. Colgar.

10. FIN.

CONCLUSION.

Una vez analizada la información recabada mediante los cuestionarios; podemos decir con satisfacción que la opción de implementar el sistema help desk dentro del activo integral cinco presidentes, trae un sin número de beneficios para sus usuarios y para el personal de soporte técnico que presta sus servicios dentro de este sistema, se puede observar que las ventajas que proporciona el help desk coinciden con los objetivos que fuimos siguiendo a lo largo de esta investigación apoyados con nuestras hipótesis, es decir que al implementar el sistema help desk los índices de reportes diarios en este activo se reducirán notablemente, al mismo tiempo que los tiempos de respuesta a los usuarios serán más oportunos y en una escala de tiempo aceptable; este sistema también permitirá tener un control de las incidencias en su base de datos lo cual permitirá una mayor y mejor consulta de los mismos; con esto quiere decir que al llevar un control de las incidencias resueltas permitirá al personal de soporte técnico en software elaborar una memoria técnica de sus problemas resueltos la cual será de mayor ayuda al momento de enfrentar una situación similar.

Se puede observar también que los tiempos en que se escalan reportes entre el personal de soportes para su atención se ha reducido conforme se estableció en las hipótesis, todo esto se pudo obtener al implementar el sistema help desk.

El utilizar un sistema que administra, controla y proporciona servicios informáticos a varios cientos de usuarios con la mayor calidad de servicio, permite que los usuarios de este activo trabajen con mayor confianza y se desempeñen arduamente en cada una de sus actividades, teniendo el respaldo de un sistema que le proporciona sus servicios y personal capacitado cuando lo requieran.

BIBLIOGRAFIA

es.wikipedia.org/wiki/Hardware
Concepto de hardware

es.wikipedia.org/wiki/Software
Concepto de software

www.monografias.com/trabajos14/control/control
Concepto de control

es.wikipedia.org/wiki/Servicio
Concepto de servicio

es.wikipedia.org/wiki/Calidad
Concepto de calidad

www.infoforhealth.org/pr/prs/sj47/j47chap1
Concepto de calidad

www.diarioti.com
Definición de ti(tecnologías de información)

es.wikipedia.org/wiki/Periférico
Definición de periférico

es.wikipedia.org/wiki/Servidor
Definición de servidor

es.wikipedia.org/wiki/Usuario
Definición de usuario

www.monografias.com/trabajos33/que-es-la-administracion
Definición de administrar

\\filersur01\aplicaciones\mesadeayuda
Definiciones del Help Desk

\\pepsurapp22\home\sdesk4.0
Conocimientos generales del service desk

<http://www.rsur.dpep.pemex.com/artico>
Acceso a la pagina del activo integral cinco presidentes
Análisis del proyecto ártico en base al service desk