

**UNIVERSIDAD DE SONORA DIVISIÓN DE INGENIERÍA**

**DIVISION DE INGENIERIA**

**Departamento de Ingeniería Industrial**

**INGENIERÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

**“Soluciones en soporte técnico en el ámbito informático y tecnológico ”**

**“Memoria de Prácticas Profesionales”**

**PRESENTA:  
RAMON FRANCISCO GARCIA ZAZUETA**



## INDICE GENERAL

<b>1.- INTRODUCCION</b> -----	<b>3</b>
<b>1.1 EXPLICACION DEL PROYECTO</b> -----	<b>3</b>
<b>1.2 OBJETIVOS GENERALES</b> -----	<b>4</b>
<b>1.3 LINEA METODOLOGICA</b> -----	<b>5</b>
<b>2.- DESCRIPCION DEL CONTEXTO</b> -----	<b>6</b>
<b>2.1 EQUIPO E INSTALACIONES</b> -----	<b>6</b>
<b>2.2 UBICACION DE EMPRESA</b> -----	<b>7</b>
<b>2.3 MISION Y VISION DEL DEPARTAMENTO</b> -----	<b>8</b>
<b>3. FUNDAMENTO TEÓRICO DE LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS APLICADOS</b> .....	<b>8</b>
<b>4.DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS</b> -----	<b>13</b>
<b>5.ANALISIS DE LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA</b> .....	<b>14</b>
<b>5.1 ANALISIS GENERAL DEL PROYECTO</b> .....	<b>15</b>
<b>5.2 ANALISIS DE LOS OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS</b> .....	<b>15</b>
<b>5.3 DIAGRAMA DE ATENCION MESA DE AYUDA (imagen)</b> .....	<b>16</b>
<b>5.4 ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS</b> .....	<b>20</b>
<b>5.5 CLASIFICACION DE INCIDENTES</b> -----	<b>21</b>
<b>5.6 ANALISIS DE LA METODOLOGIA UTILIZADA</b> .....	<b>22</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES</b> .....	<b>23</b>

## **1. INTRODUCCION**

La universidad de sonora solicita de manera obligatoria a los alumnos actividades las cuales son de interés propio de la formación profesional del estudiante permitiendo elegir la unidad receptora , favoreciendo a los alumnos permitiendo la interacción en el ámbito laboral donde se desempeñará , visualizando el entorno de manera practica donde pueden hacer el uso de los conocimientos y habilidades adquiridas a través de su formación académica en el programa educativo.

En mi caso personal elegí el área de mesa de ayuda sistemas , ya que se realizan consultas y análisis de las situaciones presentadas en el ámbito tecnológico y de operación , haciendo mención principal al servicio de soporte tecnológico , sistemas y procesos operativos , apoyando con una rápida atención y servicio ya que la atención puede ser brindada de manera presencial en una oficina o a través de conexión vía remota o telefónica, solucionando en menos tiempo para el usuario dependiendo el factor de complejidad de cada incidencia, así mismo brindando seguimientos con las diferentes áreas las cuales están de apoyo a la solución de problemas , validando las soluciones interactuando con el usuario final .

### **1.1 EXPLICACION DEL PROYECTO**

Para llevar a cabo las actividades en el lapso de tiempo del proyecto era necesario hacer uso de las habilidades adquiridas durante la formación académica , así mismo adquirir nuevos conocimientos en las diferentes áreas donde se necesitara apoyo , en este caso fue necesario iniciar en un área en especifico, la atención en el área de sistemas de muebles donde se revisan incidencias brindando servicios destinados a la gestión y solución a todas las posibles incidencias relacionadas con la tecnología , se implementan consultas en bases de datos así mismo se ofrece servicios acerca de soporte técnico en la detección de bugs ejecutando Querys para ubicar el origen del error o bien en problemas de operacion que presente cliente en el uso del sistema cuando es personal nuevo o bien alguna version nueva o proceso , también apoyando sobre fallas en el software y hardware en el caso del hardware por ser consultas vía remota Virtual Network Computing (Computación Virtual en Red) se le apoya generando configuraciones de los equipos (computadoras, pinpad , pda, tablets , equipos de telefonía) adquiriendo toda la experiencia de personal capacitado en el area de sistemas .

## 1.2 OBJETIVOS GENERALES

Como objetivo personal es importante mencionar la aceptación del cambio en mi persona del campo laboral después de ser estudiante , vivir experiencia de practicar lo adquirido y poner a prueba conocimientos a lo largo de la estadía universitaria , así mismo ver el alcance o crecimiento dentro de una empresa superando retos los cuales son de actualizaciones continuas por proceso establecidos cambiantes .

Objetivo de departamento mesa de ayuda sistemas .

EL objetivo principal es la atención al usuario brindando servicios destinados a la gestión y solución de todas las posibles incidencias relacionadas con las Tecnologías de la información comunicación y de operación. ofreciendo servicios acerca de soporte técnico en la detección de fallas en el software y hardware.

El alcance que se tiene en Mesa de Ayuda muebles es amplio. Algunas de las categorías son las siguientes:

Servicios.

Atención y seguimiento a reportes (Incidencias anexos a las áreas correspondientes dependiendo de la sección del problema reportado y que área retomara para dar seguimiento o solución )

Políticas de uso en cuanto a procesos por decisiones establecida

Recomendaciones en operación y actualizaciones en sistema

Componentes de mesa de ayuda sistemas muebles :

Primer nivel. esta área representa el primer punto de contacto con el usuario el cual está conformado por personal a cargo de responder solicitudes simples , área en la cual me desempeño de momento brindando la atención vía chat en línea y/o vía telefónica, basados en procedimientos para soluciones de primera instancia .

Segundo Nivel :esta área corresponde a los grupos de técnicos encargados de resolver solicitudes que requieren un mayor grado de especialidad la cual anexamos en reportes de incidencias (CI) área de control programación donde se le da seguimiento al problema, está conformado por personal más especializado .

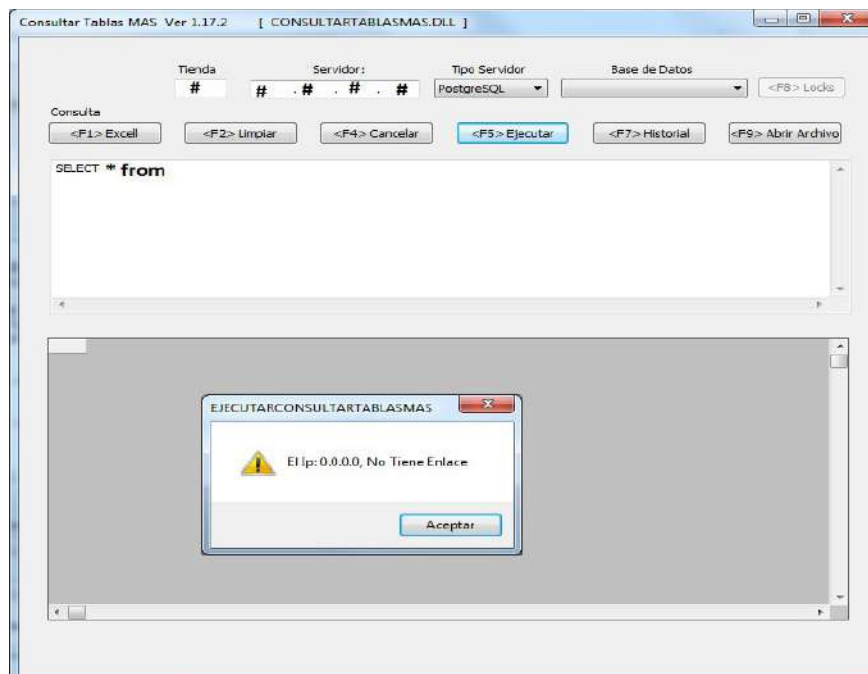
Tercer Nivel : área de desarrollo , quien implementa componentes así como versiones para la solución de raíz en la incidencia .

### 1.3 LINEA METODOLOGICA

Las actividades asignadas son de suma importancia para la empresa , ya que son soluciones rápidas a problemas simples así como de mayor grado de dificultad , el procesamiento de las solicitudes son por chat mensajero o bien telefónica , dependiendo del tipo de incidencia es necesario realizar validaciones en consultas de bases de datos o vía VNC para ver el proceso a realizar en la computadora así validando si es problema de sistema o operación, la función es mantener en operación el áreas de muebles .

Las actividades a realizar son de análisis en funcionalidad del sistema así como de operación en procesos realizados por el usuario final brindando asesoría sobre la funcionalidad , en cuanto a problemas del sistema se hacen validaciones en las bases de datos en diferentes servidores dependiendo que tipo de problema reportado utilizando querys para las consultas en las bases de datos relacionadas a los procesos en el sistema , cuando algun problema no tiene solución simple por parte de el área en la cual me despeño es cuando apoyamos con la generación de reportes a segundo nivel, quien valida la evidencia reportada de parte de mi área en un ticket de revisión el cual incluye toda la evidencia de consultas realizadas por parte del área para agilizar la solución , ya una vez la incidencia se apoya con los informes al usuario para la solución o peticiones a realizar en el sistema , ya que se validan los módulos o funciones cuando se ejecutan en las IP de los casos reportados dando así el seguimiento con la área de segundo nivel y con el usuario .

Para realizar las actividades se utilizan consultas en tablas de datos Versión 1.17.2 con el nombre de consultartablasMas , se coloca el servidor al cual esta direccionada la tienda de consulta , en donde se coloca el query de acuerdo a la situación ,imagen de ejemplo.



## **2.- DESCRIPCION DEL CONTEXTO**

El área de mesa de ayuda comprende en general diferentes secciones como lo son afore , cajas , ropa y muebles, dio inicio en el año 2015 en la ciudad de hermosillo ,tomando como opción mis practicas me desempeño apoyando en el área de muebles donde brindamos servicio a tiendas con problemas relacionados no solo con el sistema si no también de operación , el apoyo brindado es para toda la república mexicana actualmente se tiene la atención para un total de 1535 tiendas a las cuales se les brinda el servicio vía mesa de ayuda , contando con un total de 40 empleados en plantilla general de las cuatro áreas , con apoyo de culiacan con mas departamentos de atención , en hermosillo se encuentran solo estas cuatro por ser departamento nuevo .

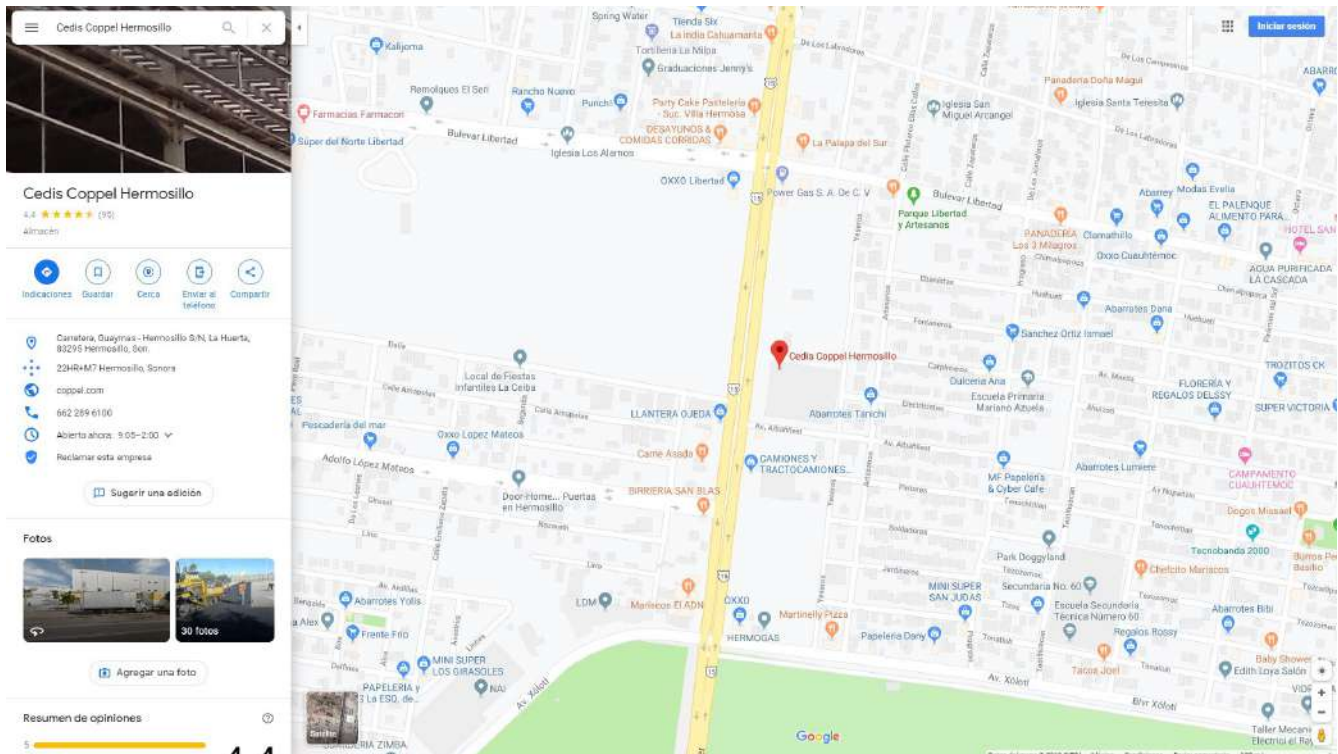
Tenemos bajo responsabilidad el servicio de atención para la totalidad de las tiendas antes mencionadas , brindando apoyo inmediato con problemas simples y con apoyo de las áreas de culiacan para problemas mas complejos , por la problemática que se tenia de que estaban en toda la república las tiendas y fue necesario implementar una solución eficaz en menos tiempo , ya que no se podía tener a empleado por tienda para solución de raíz en cada tienda.

### **2.1 EQUIPO E INSTALACIONES**

La dirección de las oficinas de mesa de ayuda sistemas esta en Carretera Guaymas - Hermosillo S/N Adolfo, La Huerta, 83295 Hermosillo, Son. Cuenta con las oficinas en el tercer piso del cedis , acceso controlado en registro de bitácora y checador de entrada , en la oficina se cuenta con un total de 40 equipos cpu HP eliteDesk 705 G2 SFF con procesador AMD PRO A6-8550B con memoria de 8.00 GB con sistema operativo de 64 bits así como con diademas para llamadas telefónicas Encorepro 520 plantronics , así mismo monitores los cuales indican tiempo de solución en analistas de soporte y espera de atención en general donde se colocan todas las áreas del departamento donde indican la capacidad de atención y el rango de tiempo de espera máximo así como las solicitudes atendidas en su totalidad de con gráficas de solución así como analistas con mas tiempo para cada caso reportado , se tienen monitores de regiones de corresponsales y compañías celulares así como el servicio de apoyo a tiendas que se colocan como locales por problemas de conexión por parte del proveedor de servicios telmex., se anexa imagen de ubicación de las oficinas en mapa .

## 2.2 UBICACION DE LA EMPRESA

La dirección de las oficinas de mesa de ayuda sistemas esta en Carretera Guaymas - Hermosillo S/N Adolfo, La Huerta, 83295 Hermosillo, Son. Cuenta con las oficinas en el tercer piso del cedis , acceso controlado en registro de bitácora y checador de entrada.



## **2.3 MISION Y VISION DEL DEPARTAMENTO**

### **VISION:**

Lograr la satisfacción total de nuestros usuarios de sistemas, atendiendo de manera eficiente, oportuna y con los mejores estándares de calidad las solicitudes de cualquier servicio dependiente de División Sistemas.

### **MISION:**

Proveer a los usuarios de sistemas un punto único de contacto para la solución de incidencias, relacionadas con el uso de tecnologías de la información, brindando atención y solución en el menor tiempo posible, así como realizar análisis de procesos y sistemas que contribuyan a disminuir las reincidencias reportadas.

## **3. FUNDAMENTO TEÓRICO DE LAS HERRAMIENTAS Y CONOCIMIENTOS APLICADOS**

Para la solución de problemas, seguimiento y análisis de incidencias es necesario tener capacidad analítica acerca del comportamiento del sistema así como comprensión de procesos tanto de sistema y operativos.

Parte de esta infraestructura tecnológica actual con la que cuenta la mesa de ayuda sistemas comprende equipos cpu HP eliteDesk 705 G2 SFF con procesador AMD PRO A6-8550B con memoria de 8.00 GB con sistema operativo de 64 bits así como con diademas para llamadas telefónicas Encorepro 520 plantronics , Así mismo las oficinas garantizan en todo momento de manera óptima la prestación del servicio de calidad brindando disponibilidad, para que las tiendas puedan ejecutar cabalmente sus funciones y brindando servicio y atención a clientes con el fin de garantizar la continuidad y calidad de los servicios , donde se requiere que los servicios permanezcan activos y funcionales 7x24x365 atendiendo a las necesidades de errores del sistema así como atención final de servicio a cliente se tiene a un empleado de mesa de ayuda sistemas nocturno quien atiende a las incidencias después de la jornada laboral.



## DIADEMA UTILIZADA PARA ATENCION TELEFONICA



### ESPECIFICACIONES DEL EQUIPO

Plantronics EncorePro HW520 auricular Binaural Diadema con cancelación de ruido/89434-02

### Utileria para consultas en sistema utilizadas .

Para consultas básicas en sistema disponemos de la instrucción SELECT. Con ella podemos consultar una o varias tablas. Utilizando cláusulas asociadas a la sentencia SELECT (GROUP BY, ORDER, HAVING, UNION, DISTINCT).

De igual manera se tienen áreas correspondientes de segundo y tercer nivel para soluciones de raíz de incidencias presentadas .

## CISCO UTILIZADO EN TIENDA ASI COMO EN OFICINAS DE MESA DE AYUDA



Especificaciones del equipo . Cisco Teléfono IP con Pantalla 3.28" 7811, Altavoz, 1 Línea, PoE, Negro/Plata SKU: CP-7811-3PCC-K se cuenta con un total de 12 equipos en las oficinas para atención de línea troncal .

Este equipo se puede configurar un puerto específicamente para que sea de telefonía IP básicamente es un método por el cual tomando señales de audio analógicas del tipo de las que se escuchan cuando uno habla por teléfono se las transforma en datos digitales que pueden ser transmitidos a través de Internet hacia una dirección IP determinada, contando con este medio de comunicación en tiendas también en tiendas.

## EQUIPO UTILIZADO CPU Y COMPONENTES



BenQ PC monitor 21.5" HDMI Senseye 3 LED GL2550 | OobyDooPrice

Compatible con Win 7 El GL2250 ha pasado la certificación de Windows® 7 y es totalmente compatible con los sistemas de color de Windows® 7. Conecte el GL2250 a su computadora y Windows 7



HP eliteDesk 705 G2 SFF con procesador AMD PRO A6-8550B con memoria de 8.00 GB

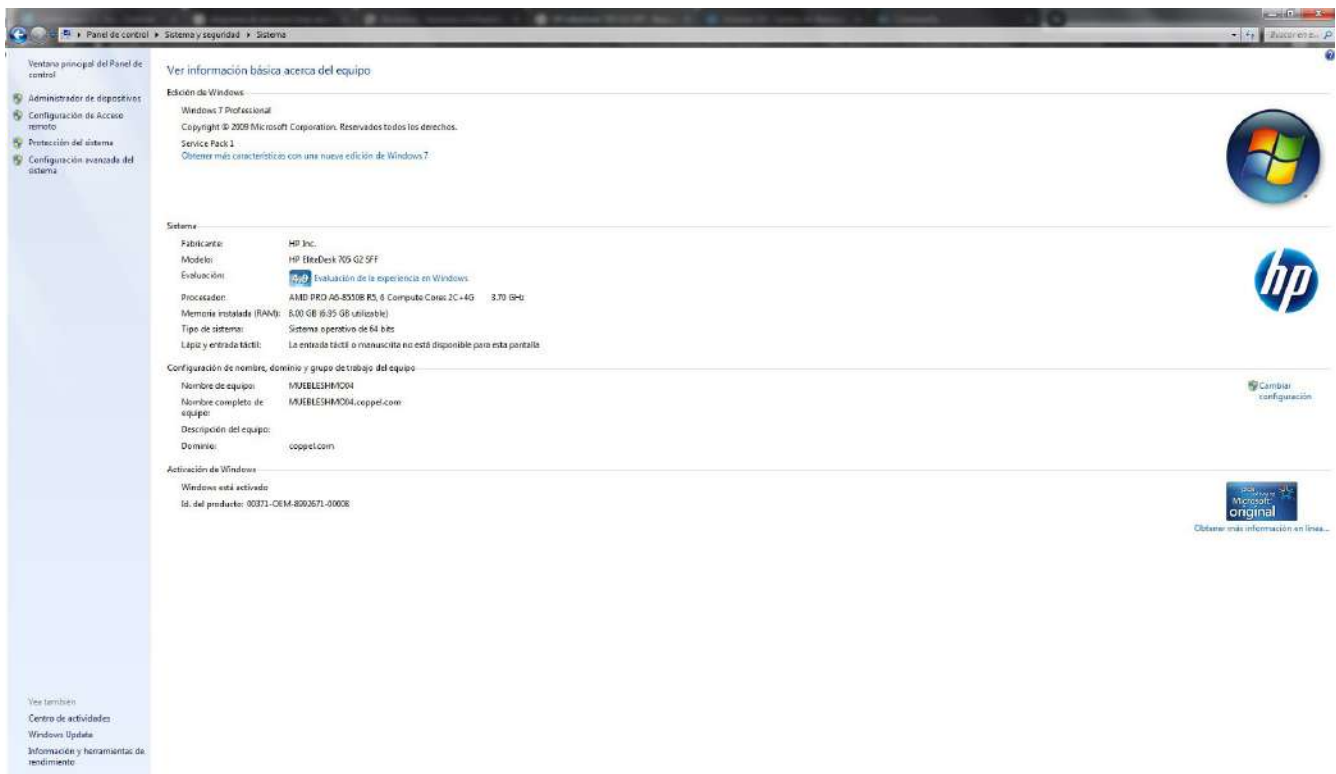
con sistema operativo de 64 bits



Mouse óptico USB HP con rueda de desplazamiento Especificaciones

CONECTOR : USB (bus de conexión en serie universal)

DIMENSIONES :(ANCHO X FONDO X ALTO) 6,3 x 11,5 x 3,7 cm




Panel de control > Sistema y seguridad > Sistema

Ver información básica acerca del equipo

**Edición de Windows**  
Windows 7 Professional  
Copyright © 2009 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.  
Service Pack 1  
Obtener más características con una nueva edición de Windows 7.

**Sistema**

Fabricante:	HP Inc.
Modelo:	HP EliteDesk 705 G2 SFF
Evaluación:	 Evaluación de la experiencia en Windows
Procesador:	AMD PRO A6-8550B R5, 6 Compute Core 2C+4G 8.70 GHz
Memoria instalada (RAM):	8.00 GB (6.95 GB utilizable)
Tipo de sistema:	Sistema operativo de 64 bits
Lápiz y entrada táctil:	La entrada táctil o manuscrita no está disponible para esta pantalla

**Configuración de nombre, dominio y grupo de trabajo del equipo**

Nombre de equipo:	M3EBLESHM204
Nombre completo de equipo:	M3EBLESHM204.coppel.com
Descripción del equipo:	
dominio:	coppel.com

**Activación de Windows**

Windows está activado  
Id. del producto: 00371-CEM-8003671-00008

Ver también  
Centro de actividades  
Windows Update  
Información y herramientas de rendimiento

Windows logo  
hp  
Microsoft original  
Obtener más información en línea...

#### **4.DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS**

Las actividades realizadas en el área de mesa de ayuda son muy complejas ya que tenemos varias áreas donde nos enfocamos para la atención así mismo no es solo problemática del sistema si no de operación, la atención comprende en general el área de muebles diferentes tipos de ventas hardware , capacitación en las áreas , portales donde se tienen accesos los empleados , servicio a tiendas locales para colocarlas en red, entre otros los cuales se tienen que revisar al igual que los procesos realizados en tienda que causan algún incidente , el modo de atención se realizara mediante un chat donde se nos refleja la solicitud del usuario para reportar la incidencia , a usuario le aparecen varias opciones donde selecciona a donde se quiere comunicar , una vez el usuario identificando la opción correcta coloca el origen de la incidencia donde envía una breve descripción del problema , esto para cuando se nos refleje en pantalla tener un panorama de lo que nos reporta y así ir validando el apoyo solicitado , una vez establecida la conexión dependiendo del área colocamos la tipificación si es sistema o operativo , esto para tener un control de incidentes , en ocasiones se necesita visualizar el problema en pantalla del dispositivo del usuario , para este método utilizamos la conexión vía remota VNC , la cual nos permite tomar evidencia o bien validar mas a detalle el problema , una vez establecida la conexión validamos el apoyo requerido por el usuario y se hacen consultas ya sean en bases de datos como procesos de operación en tienda o algún error generado , una vez teniendo el problema raíz brindamos el apoyo y si es incidencia con la cual contamos con la utileria se le apoya a tienda ya sea depurando alguna información o bien habilitar sistema , de lo contrario se procede a generar reportes a las áreas correspondientes para que se apoye en el área de segundo y tercer nivel , en mi estadía el puesto es de analista de sistemas , donde identificamos problemas , brindamos solución o bien reportes para el seguimiento , la mecánica para la generación de reportes es la siguiente , debemos de comprobar la revisión que se realizo por parte del área de mesa de ayuda , colocando imágenes así como las consultas en sistema se genera un ticket de atención el cual se toma por las áreas correspondientes y se da solución en el cual nos colocan lo que origino el problema y asi tenemos como respaldo para futuros casos , por otro lado también se realizan reportes a las áreas de hardware cuando no es posible realizar la configuración de algún equipo por que tal vez es necesario que lo realice un técnico de manera presencial en tienda, la estadía comprende de un lapso de 8 horas diarias donde se reciben un aproximado de 60 solicitudes al día , donde se nos evalúan los criterios de atención en este se engloba el saludo inicial así como comprensión de lo reportado , tiempos de solución que no exceda de los 15 minutos, y al final que se solucione a el usuario , tenemos acceso a consultas en bases de datos utilizando Querys los cuales son información personal de la empresa la cual no es posible plasmar , comprendiendo el lenguaje e interpretación de los resultados en la consulta para así brindar solución o apoyo a las tiendas , al final del día se generan cortes donde nos

aparecen los tiempos, total de solicitudes , y evaluación de atención así como el acumulado de atención del mes .

## **5 ANALISIS DE LA EXPERIENCIA ADQUIRIDA**

Realizar las practicas profesionales en el a rea de mesa de ayuda sistemas atención muebles fue experiencia gratificante ya que adquirí gran conocimiento analítico , así como manejo e interpretación de problemas que presentaba el sistema dando seguimiento y solución a los mismos , de igual manera aprendiendo mas en cuanto a las incidencias que no se pueden solucionar de momento ,estando en comunicación con las demás áreas y diferentes niveles para la solución , compartiendo conocimientos con ellos mismos donde indican la solución de raíz y el origen de la incidencia , tomando mas experiencia en el proceso y mejoras continuas del sistema , adquiriendo habilidades analíticas y de consulta .

El trabajo bajo presión fue algo que me gusto de manera personal ya que la solución para las incidencias reportadas es con limite de tiempo de 15 minutos , apoyando esto en mi crecimiento profesional ya que se evalúan varios criterios los cuales se mencionan a continuación los mas importantes.

- 1 Puntualidad y asistencia
2. tiempos de solución en menos de 15 minutos
3. Tipifican del origen de la incidencia
- 4 . Solución de la atención vía telefónica

Para reforzar el conocimiento se habilita un portal donde se nos capacita con cursos asi como su evaluación , por otro lado se nos imparten cursos de manera personal de servicio de atención y el mas interesante que me toco es el de Infraestructura de Tecnologías de Información **(ITIL)** , contando con los del portal son de ingeniería donde se indican conceptos y consultas de base de datos.

La importancia de pertenecer a mesa de ayuda atencion muebles sirvió de experiencia para experimentar el ambiente laboral ya con sus exigencias , asi como los alcances de manera personal y profesional ya que se evalúan criterios los cuales son llevados al ámbito laboral y profesional .

## **5.1 ANALISIS GENERAL DEL PROYECTO**

La función del puesto de analista de soporte es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa. Dentro de los objetivos se encuentran:

- Atender todas las llamadas recibidas
- Resolver un alto porcentaje en línea así como tiempos de atención a cada caso
- Seguimiento en línea de los casos derivados con conexiones vía remota
- Reducir llamados recurrentes en las incidencias

Soporte es un equipo de trabajo y punto de contacto entre los usuarios de la empresa y las tecnologías estándares adoptadas por la misma, y cuyo objetivo principal será responder de una manera oportuna, eficiente y con alta calidad a las peticiones que dichos usuarios realicen, en relación a los diversos aspectos de la Tecnología de la Información.

### **ANALISIS DE LOS OBJETIVOS DE LAS PRÁCTICAS**

Sobre el proyecto realizado en la empresa se adquiere mucho conocimiento analítico, ya que las funciones del sistema así como procesos requieren esa aptitud en cada analista de soporte, por ser un sistema con mejora continua y cambios en procesos constantemente tenemos la necesidad de a diario actualizarnos sobre cambios en el sistema o alguna mejora en ello, en lo personal me sirvió mucho para ser más tolerante en el aspecto de atención al usuario -sistema, a que me refiero con este punto, cabe mencionar que la manera como interpretamos al sistema es una forma más analítica algo intangible lo cual el usuario es lo contrario, en cuanto a la atención cuando se trata de problemas del sistema, ya que el usuario solo es usuario y al final solo quiere y necesita la atención y solución rápida a su problema, en ocasiones el usuario (Empleado de tienda) desconoce lo que es un proceso o error en sistema y quiere solución de manera inmediata sin entender los procesos o bien la revisión que origina la incidencia, así mismo como la solución de raíz esto generando en ocasiones conflictos con el usuario final quien presenta la incidencia, a su vez dependemos de otras áreas de segundo y tercer nivel quienes nos brindan el apoyo sobre el reporte de incidencia generado, esta atención pueden ser complejas o con solución en el momento depende del tipo de incidencia o bien si es algo que jamás se había reportado lleva un poco más de tiempo en solucionar.

### **5.3 DIAGRAMA DE ATENCION MESA DE AYUDA**

En el caso de problemas mas simples tenemos el apoyo para solución de problemas como impresoras des-configuradas para el inicio de actividades , el apoyo que se brinda para este caso se ejemplifica de la siguiente manera :

1. Usuario se reporta vía telefónica o vía dialogo de texto en un chat especial utilizado en la empresa

2. En el dialogo que le aparece a usuario le solicita el origen de la incidencia donde el usuario coloca palabras clave o bien la descripción general del problema , esto ayudando a nosotros los analistas a tener una idea de lo que probablemente se nos esta reportando .

3. Dependiendo de la carga de trabajo es la espera para el usuario en la atención , una vez establecida la conexión con el departamento de mesa de ayuda de manera aleatoria llega la solicitud de atención a mesa de ayuda donde un analista de soporte valida el origen de la incidencia así como el tipo de incidencia en este caso el ejemplo es una impresora se tipifica de la siguiente manera , se coloca el tipo de incidencia hardware ya que entra en el tipo y como origen es necesario analizar si es por problemas del sistema o operativos , este puede variar según la causa que origino el problema .

4. Para la atención y/o solución del problema se utiliza una conexión vía remota ya que por no estar de manera personal en tienda es necesario este tipo de conexiones , donde se revisa el detalle , ya una vez con el enlace autorizado por tienda se procede a la revisión , se valida en la computadora de tienda el problema reportado , si es un problema solo de configuración de la impresora se realiza el apoyo de acuerdo a los procesos o protocolos ligados a configuraciones para el funcionamiento correcto de sistema , cuando no se puede solucionar en el momento se generan reportes a sistemas mantenimiento , en este punto se describen la incidencias donde personal técnico debe de acudir de manera personal a brindar el apoyo ya sea por cambio de equipo , sustituir algún componente en la impresora o dispositivo conectado o bien por posibles problemas de conexión en el enlace de atención vía remota con tienda , una vez generado el reporte a tienda se le proporciona para que el area correspondiente brinde el apoyo en el caso de que se tenga una solución inmediata al final se lanza una encuesta a el usuario sobre la atención del analista , esto para mejorar el servicio y tiempos de atención para el usuario , cabe mencionar que en el dialogo de atención se coloca la revisión realizada por el analista , esto sirve de apoyo para otro analista en caso de que el usuario se conecte de nuevo con el mismo problema , donde se revisa lo que el otro analista realizo esto para avanzar mas en el caso o bien escalar el problema de manera mas rápida.



5. Al final del servicio según sea la solución si es momentánea via remota o bien con reporte a las áreas externas o de segundo y tercer nivel se les proporcionan folios de seguimiento de la incidencia , al final del servicio solo con la aceptación del usuario y si no tiene algún otro problema se lanza una encuesta del servicio de atención al finalizar el dialogo de atención con el cliente .

### **EJEMPLO DE PROBLEMAS COMPLEJOS ORIGEN SISTEMA**

Para este ejemplo se tomaran como referencia errores del sistema donde indique la falta de algún componente o modulo para el funcionamiento del sistema.

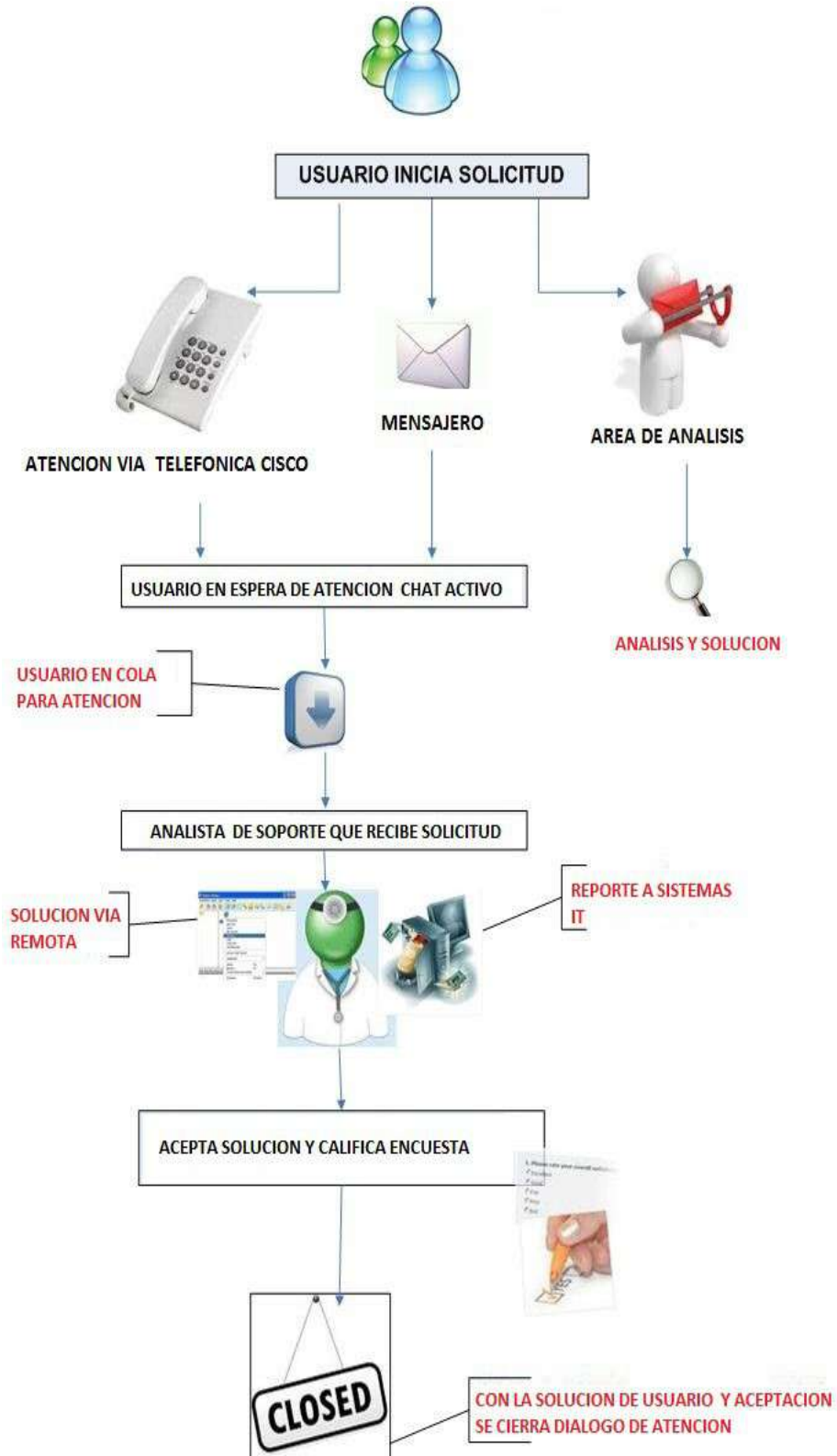
La conexión se realiza como antes se ha mencionado , solo que en este caso la solución o revisión es mas compleja por ser algún error desconocido en el cual se tiene que analizar mas minuciosamente para poder dar con el origen de la incidencia , ejecutando Querys revisando procesos establecidos o bien el proceso que se realizo en tienda , ya una vez identificado el origen se busca la solución , se valida si es solo un modulo o alguna configuración en sistema o proceso mal realizado por parte del usuario en tienda ,en caso de ser un problema mas complejo donde no se tiene la utileria o herramienta se genera reporte para que se brinde la solución en este caso se revisa la incidencia anexada se proporciona al usuario final para dar seguimiento en el transcurso del día o solución .

En lo personal me gusto mas la revisión de problemas donde el origen de la incidencia es por problemas del sistema mas no de la operación por un mal proceso realizado , ya que por ser una incidencia del sistema me ayuda a analizar mas el proceso así mismo tener contacto con los demás niveles de apoyo , adquiriendo mas conocimiento sobre los procesos y el funcionamiento del sistema , aunque por parte de la operación también es importante estar en contacto ya que a fin de cuenta es donde se originan las incidencias y tener poca interacción con el sistema de tienda de manera directa en ocasiones genera conflictos para interpretar de manera directa como lo visualiza el usuario final .

Para la mejora del servicio se nos audita un porcentaje de diálogos de atención cada cierto tiempo , esto para mejorar los tiempos de solución o bien ellos de esa manera ver si hacen falta algunas tipificaciones o si en las conversaciones colocamos algún comentario importante en el cual ellos puedan trabajar en mejorar el servicio y para nosotros también una mejor utileria en sistema que mejore nuestro servicio .

### 5.3 DIAGRAMA DE ATENCION MESA DE AYUDA (imagen)

DIAGRAMA DE ATENCION MESA DE AYUDA SISTEMAS



## DIAGRAMA DE FLUJO DE INCIDENCIA REPORTADA

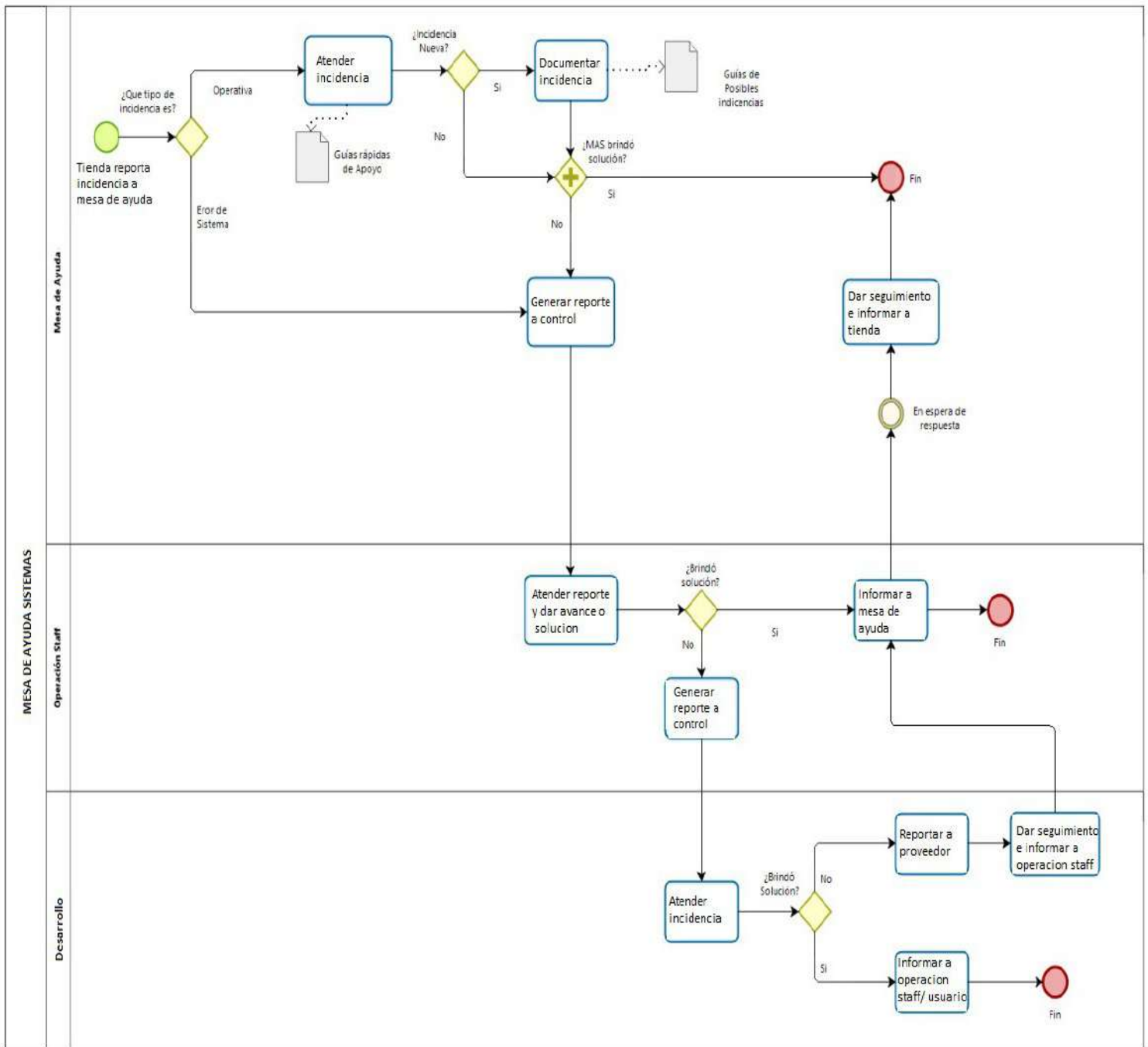


Diagrama de flujo donde se involucra mas a detalle las áreas correspondientes para solución de incidencias.

## 5.4 ANALISIS DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

En mesa de ayuda la atención a usuarios es lo primordial tomando en cuenta varios criterios de evaluación tiempo de respuesta , tiempo de atención , tiempo de solución entre otros, las actividades realizadas en mi estadía en mesa de ayuda fue de análisis de soporte , ya que conlleva mucho a lo que es el análisis del sistema así como problemas de operación , en lo particular uno tiene mucho que dar como analista de soporte por que es muy amplio el campo de acción , ya que se interactua con el sistema así como con procesos de operación y actualizaciones continuas ,cabe mencionar que sobre las consultas realizadas en tienda aprendí bastante ya que se manejaron querys de consultas en bases de datos así mismo como comprensión de procesos y trabajo bajo presión por el tipo de evaluaciones en mi persona y sobre la operación e interacciona con otras áreas se tenia buena comunicación ya que en los problemas mas complejos sin solución momentánea se nos indicaba la solución de raíz y el origen .

De manera personal puedo decir que me ayudo para ser mas analítico, trabajar en equipo y ser mas paciente ante situaciones donde el incidente es muy complejo , adquiriendo conocimientos en cuanto a consultas de base de datos , así mismo a interpretar lo que el usuario quiere describir en su incidente y comprender el problema para después analizar el sistema o procesos para así brindar solución .

En lo profesional por las evaluaciones realizadas a mi puesto de analista se manejaron los siguientes criterios como los mas importantes:

Tiempo de solución.

Tiempo de atención

Encuesta .

Conversación privada

La evaluación de los tiempos de solución me ayudo a trabajar bajo presión ya que contamos con tiempo promedio de 15 minutos para solución de cada incidente, sobre el tiempo de atención puedo decir que es importante la atención inicial hacia el usuario ser cortés y amable para un servicio memorable, lo cual a final se ve reflejado en la encuesta , y para mejorar el trabajo sobre el criterio de evaluación de conversación privada apoya a los demás analistas sobre incidencias reportadas para que se apoyen en soluciones anteriores o bien ver de donde partir en la revisión .

## **5.5 CLASIFICACION DE INCIDENTES**

Se pueden asociar con esta clasificación las siguientes situaciones:

### **INCIDENCIA GENERAL**

En mesa de ayuda se presentaban este tipo de incidentes con regularidad en caídas del servidor de cartera o cualquier otro tipo de servidor en el caso de mi estadía se presentaba normalmente con carteras, de igual manera de forma interna en tienda se presentaba problemas en la conexión de sitios web donde usuarios realizan evaluaciones para su capacitación, para este tipo de situaciones se apoyaba con reportes generando incidencia y bien envié de la información a los usuarios para así disminuir el tiempo de atención en espera .

### **INCIDENTES ESTANDAR COTIDIANO**

Para ejemplificar este tipo de incidentes siempre se tenían problemas para el inicio de sesión en sistema , donde solicita instalación y configuración de la impresora así como configuración en utileria es uno de los mas comunes de momento en el inicio del día los cuales se revisan y se apoya con la configuración sin necesidad de reportes vía remota a excepción de que sea algún problema físico el cual se tenga que revisar de manera personal .

### **INCIDENTES O REPORTES AL AREA DE CONTROL**

En esta clasificación de incidencias se anexaban o bien generaban folios de incidencia los cuales no tenían solución de momento , como por ejemplo algún error desconocido en sistema el cual teníamos que dar solución y al no contar con la utilitaria se generaba reporte para pronta solución o bien seguimiento de la incidencia.

### **INCIDENTES DE ENTORNO LABORAL PROBLEMAS EN HARDWARE**

En este tipo de incidentes reportados es muy común problemas con los cpu, impresoras , teléfonos cisco , problemas de conexión en las maquinas así como la conexión en general de la tienda , o de igual manera para coloca en red a tienda en caso de que perdiera enlace en el nodo , generando folios de reporte para su pronta atención a excepción de los de las tiendas que se tenían que colocar en modo local o red esas si de manera inmediata se apoyara con llamadas a telecomunicaciones .

En todas las incidencias , pueden existir situaciones que ameriten más tiempo que el establecido, en esos casos dejar nota indicando los motivos, para su análisis el cual se indica en cada reporte generado para avances al área de tiendas

## **5.6 ANALISIS DE LA METODOLOGIA UTILIZADA**

Inicialmente se trabajo con supervisión de un jefe quien evaluó la atención brindada a tiendas , apoyando en problemas mas complejos en los cuales se necesitan permisos para consultas en bases de datos o autorizaciones de movimientos en los cuales es necesario la actualización del sistema , siempre es necesario el apoyo de los jefes en todas las áreas ya que se mandan actualizaciones constantes las cuales afectan en el sistema y de manera operativa con el usuario final como apoyo de los nuevos procesos se circula la información para los usuarios sobre las actualizaciones del sistema así como manuales de operación, los cuales debemos de revisar cada jueves para una mayor comprensión de los procesos ya que es muy cambiante el sistema , las solicitudes en ocasiones son mas operativas por la cuestión de que se desconocen los procesos por los usuario esto causando un incidente el cual nos llega como solicitud de atención , la cual se analiza a detalle para así brindar apoyo a el usuario de la misma manera se nos solicita el apoyo para realizar manuales simplificando los procesos para que sea mas simple la comprensión de los incidentes dividiendo en áreas para mayor atención , en mi caso solo me enfoque al área de procesos de muebles donde aprendí a ser mas analítico en las diferentes situaciones y a desenvolverme mas para la solución de problemas.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Al realizar mis actividades en el área de mesa de ayuda , comprendí mucho mas sobre lo que es el campo laboral referente a incidentes directos del sistema, análisis y manejo de situaciones con personas ya que es necesario interactuar para la atención y servicio , por otro lado la manera de como se trabaja evaluando criterios sobre el desempeño en la empresa , dando seguimiento a mis áreas de oportunidad y, ayudando a mi formación profesional y personal ,se tiene personal muy capacitado en el área quienes apoyan ya que los problemas son muy complejos y en ocasiones casi imposibles de entender , aquí depende de cada persona y sus capacidades de comprensión ya que la mayoría de los casos reportados son diferentes escenarios agregando la manera de como lo interpreta el usuario y después revisar si fue algún error de operación o de sistema , en mi caso en ocasiones no se comprendía muy bien lo que es el problema reportado ya que el usuario no indica de manera muy clara el incidente esto me obligaba a llamar vía telefónica para así dar con el origen del problema y brindar apoyo , aprendí mucho sobre el trabajo bajo presión ya que se nos evalúan tiempos de solución así mismo estamos con atención de dos incidencias como llamada vía telefónica .

Sobre las actividades realizadas se encontraron áreas de oportunidad las cuales se apoyo con las observaciones para que los jefes propusieran con los directivos los cambios ya que no se establecía una conexión con las demás áreas al momento de que se pasaban las

actualizaciones del sistema y había muchos errores en el sistema esto afectando a la atención diaria ya que aparentaba no hacer pruebas para lanzar las actualizaciones en sistema , para la realización de practicas si recomiendo el área ya que es buena experiencia para la formación profesional ya que se evalúan varios criterios así mismo esto los hará mas competentes en el mundo laboral ya que son varias competencias laborales con la que trabajamos en la estadía de mesa de ayuda .

## **7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS Y VIRTUALES ..**

<https://www.bps.gub.uy/bps/file/11700/1/procedimiento-gestion-incidentes.pdf>

<https://www.monografias.com/docs/Metodologia-informe-pr%C3%A1ctica-PKZZAJFYMY>



COPPEL S.A de C.V

Cadena comercial de tiendas departamentales

Por la presente se informa que el alumno **Ramón Francisco Garcia Zazueta** con numero de expediente **209214533** termino satisfactoriamente sus practicas profesionales en el periodo del **04 de Febrero al 05 de Marzo del 2019**, participando en colaboración con el equipo de Mesa de ayuda Sistemas en el proyecto Análisis de soporte técnico (Brindar apoyo o solución a necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas), cubriendo un total de **340** horas en el periodo mencionado anteriormente .

Se extiende la siguiente Carta de terminación de practicas profesionales , para los fines que el interesado convenga.

ATENTAMENTE

  
ORENCIO QUINTANILLA CASTILLO  
GERENTE DE MESA DE AYUDA SISTEMAS HERMOSILLO



Carretera, Guaymas - Hermosillo S/N, La Huerta, 83295 Hermosillo, Son. Tel 2896100 Ext 502151





# UNIVERSIDAD DE SONORA

COORDINACIÓN DIVISIONAL DE INGENIERIA

PRÁCTICAS PROFESIONALES



DEPARTAMENTO: INGENIERIA INDUSTRIAL

UNIDAD REGIONAL CENTRO    CAMPUS HERMOSILLO

## REPORTE FINAL DE ACTIVIDADES

Periodo: Del 04 / Febrero / 2019 al 05 / Marzo / 2019

Cantidad de 340 Horas de un total de 340 Avance: 100 %

Nombre del practicante: Ramón Francisco García Zazueta

Expediente: 209214533 Programa Educativo (Licenciatura): Ing. en sistemas de información

Nombre del Programa/Proyecto: Análisis de soporte técnico (brindar apoyo o solución a necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas)

Datos de la Unidad Receptora (Razón Social): Coppel S.A de C.V COP920428Q20

Responsable de la Unidad Receptora (Nombre/Puesto): Orencio Quintanilla Castillo

Contacto: Teléfono/UR: 2896100 Ext. 502151 Celular: 662-317-6513

### DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

Proporcionar soporte de primer nivel para personal interno y remoto , respuesta y atención de consultas técnicas, dar servicio personalizado de forma pro-activa a los usuarios, proporcionar recomendaciones sobre en uso del sistema de aplicaciones de la empresa , apoyando a sustituir hardware generando reportes al área de infraestructura tecnológica .

Otras responsabilidades pueden incluir soporte de software de estación de trabajo conectividad Internet, aplicaciones nuevas instaladas y sistemas operativos.

La responsabilidad principal como analista de soporte es proporcionar un soporte de primera línea a los usuarios finales que se enfrentan a problemas de software y hardware así como operativo. El operador es el primer punto de contacto determinando el origen del problema, los soluciona y ofrece soluciones adecuadas a los problemas.

### RETROALIMENTACIÓN (Comentarios del tutor)

En caso de requerirse, anexar reportes, formatos, diagramas que apoyen las actividades realizadas.

Para las Ingenierías deberá anexar **reporte técnico** en archivo electrónico ≤ 2 MB y carta de terminación de prácticas firmada por el responsable de la empresa.

### Observaciones Generales:

Ramón Francisco García Zazueta  
Nombre y firma del alumno

Dr. Gerardo Sanchez Schmidt  
Nombre y firma del tutor de prácticas profesionales UniSon.

Coppel S.A DE C.V.  
COP920428Q20  
Nombre y firma del responsable de la unidad receptora  
Sello de la UR

Original entregar en físico al Coordinador o Responsable de Prácticas Profesionales de la carrera.  
Copia para Tutor de Prácticas Profesionales y Copia alumno.  
Enviar en PDF los documentos al coordinador/responsable de prácticas profesionales de la carrera.

(25/04/2018)