

Soporte Técnico

Temas: 5.2.5 al 5.2.8

Asistencia Telefónica

Se denomina **Servicio de Asistencia Telefónica** a cada "solución" brindada al usuario, sea esta por vía telefónica o por módem.

Se considera una "solución" a la respuesta al problema brindada por el personal calificado del servicio técnico, contándose como un solo Servicio Telefónico por cada "solución" aunque esta haya insumido más de un llamado telefónico o más de una comunicación por módem.

Si luego de solucionado el problema, y transcurrido un tiempo mayor a 10 días el usuario reclama por una repetición del mismo problema, se considera un nuevo Servicio de Asistencia Telefónica.

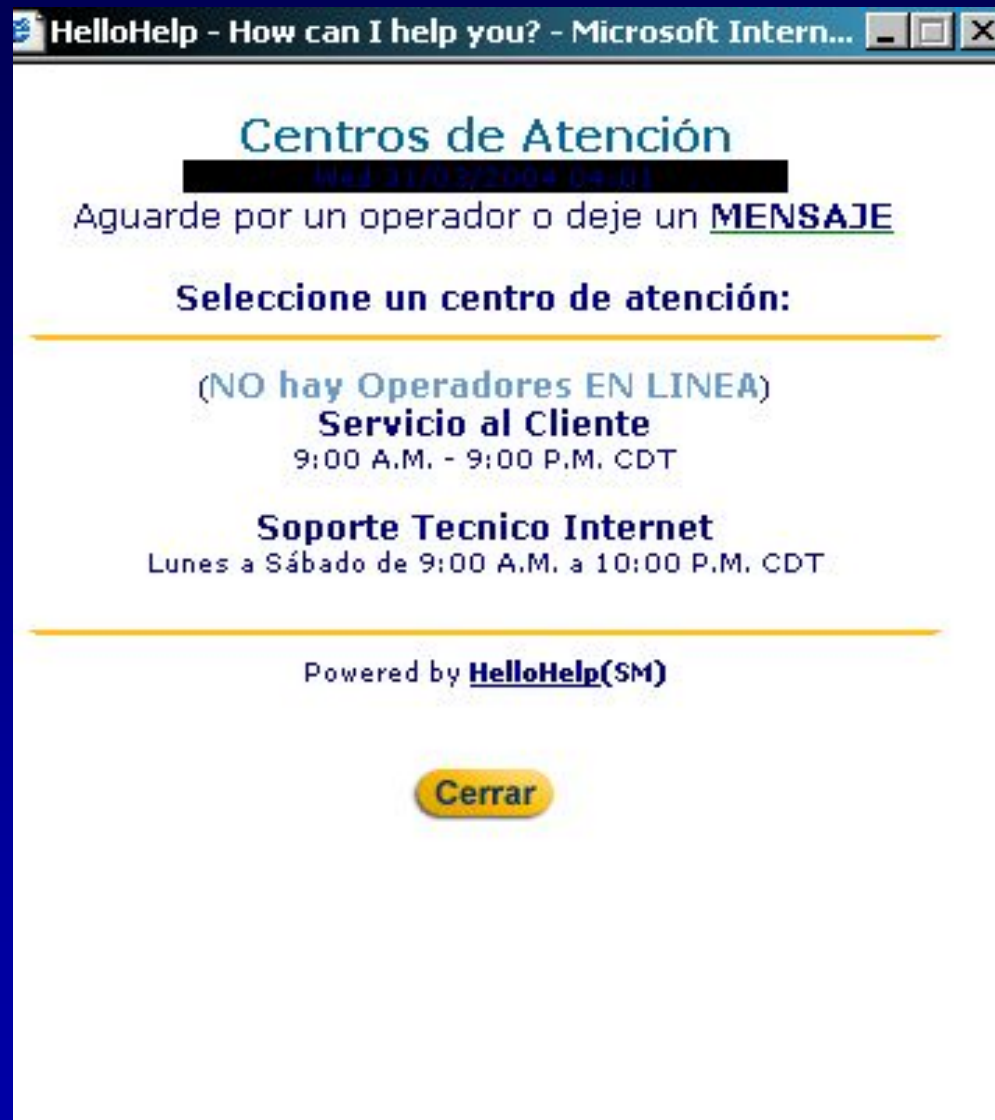
El Servicio de Asistencia Telefónica puede ser vía un llamado telefónico o una comunicación por módem. Esta última se refiere a la prestación del servicio vía programas de comunicación como un chat, ICQ, MSN Messenger entre otros.

El soporte brindado vía telefónica debe ser rápido y tener un acceso confiable a ingenieros especializados en el tema.

La mayor parte de las empresas dedicadas a dar soporte técnico, ofrecen asesoramiento prácticamente las 24 hrs. del día los 365 días del año, pero en un centro de computo el Servicio de Asistencia Telefónica se limita al horario de operación del mismo.

Ocasionalmente, si todos los especialistas estuvieran ocupados, se toman los datos del usuario, garantizándole que le atenderá en un plazo de 1 hora como máximo.

Ejemplo tomado de ATT:



Windows window title: HelloHelp - How can I help you? - Microsoft Intern...

Centros de Atención

143 317032004 04-01

Aguarde por un operador o deje un [MENSAJE](#)

Seleccione un centro de atención:

(NO hay Operadores EN LINEA)

Servicio al Cliente
9:00 A.M. - 9:00 P.M. CDT

Soporte Tecnico Internet
Lunes a Sábado de 9:00 A.M. a 10:00 P.M. CDT

Powered by [HelloHelp\(SM\)](#)

Cerrar

Las empresas dedicadas a brindar soporte vía telefónica garantizan una cobertura nacional. Como ejemplo mostramos dos empresas, ATT y Web Comunicaciones. Ambas proporcionan un número telefónico local (8503 – 5100 para ATT y 5659-1349 para Web Comunicaciones) así como un número telefónico nacional (01 800 2880002 para ATT y 01 800 9994678 para Web Comunicaciones).

La ayuda prestada deberá estar disponible en distintos idiomas.

Para asegurar una alta calidad, en el soporte así como un completo seguimiento del caso reportado por un usuario, se asignará un número de referencia único para cada uno de ellos.

Cuando se tratan de problemas básicos, muchas empresas no cobran asesoría. Sin embargo, los problemas que no se relacionen con instalación están sujetos a las pautas para el soporte técnico telefónico pagado.

Los aspectos que califican para soporte en la instalación son falla en la instalación, errores con la clave de CD, la aplicación falla al momento de iniciarse, o su sistema operativo experimenta problemas de reinicio. Las preguntas de funcionalidad, o "cómo se hace" no se consideran problemas en la instalación y estas son sujetas a pago.

Antes de contactar al Servicio de Asistencia Telefónica, se sugiere tener a mano la documentación correspondiente al producto acerca del cual se desea hacer la consulta.

Por lo general a siguiente información es solicitada:

- Sistema Operativo (Windows XP, 2000, 98; Linux (y su distribución), Solaris; etc.).
- Versión del producto.
- Tipo de hardware en uso (procesador, memoria, tarjeta de video, etc.).
- Una descripción exacta de los mensajes de error o problema que presenta el equipo.
- Una descripción de lo que ha sucedido y de lo que estaba haciendo cuando el problema se presentó.
- Una descripción sobre cómo trató de resolver el problema.
-

Ejemplo de formulario a llenar para Servicio de Asistencia Telefónica tomado de Kodak:

Antes de llamar para hablar con un representante del servicio de asistencia al cliente, debe tener la cámara conectada al ordenador, estar frente a éste y disponer de la siguiente información:

Sistema operativo _____

Velocidad del procesador (en MHz)

Modelo de ordenador _____

Cantidad de memoria (MB) _____

Mensaje de error exacto que ha aparecido

Versión del CD de instalación

Número de serie de la cámara

Mantenimiento Preventivo

Se divide en dos tipos:

Mantenimiento Preventivo: Este servicio brinda al cliente una visita periódica para revisión, limpieza y puesta a punto de los equipos, con el fin de disminuir el riesgo de fallas imprevistas del sistema, y extender su vida útil

Mantenimiento Correctivo: Este servicio se orienta a la reparación de fallas imprevistas de los sistemas y se ofrece a usuarios abonados a nuestros servicios o quienes requieren una reparación de urgencia.

Programa de mantenimiento preventivo.

Realiza un control sobre la infraestructura informática y operatividad de la misma a fin de reducir la probabilidad de futuros problemas y garantizar la correcta adecuación a las necesidades de los usuarios y la empresa.

Mantenimiento de Hardware y Software.

- Visitas rutinarias que varían en frecuencia y duración.
- Asignación de técnico encargado de realizar las tareas preventivas durante las visitas y serán realizadas siempre por la misma persona. Realizar un resumen de las tareas a desarrollar.
- Realizar tanto tareas rutinarias preventivas, como la resolución de problemas reportados.
- Reportar un balance de lo realizado.

Coordinación de Centros de Cómputo

Orientado a las organizaciones que cuentan con personal propio para el área de sistemas y desean tercerizar la coordinación del mismo.

Útil cuando es necesario definir políticas y estrategias relacionadas con la tecnología de la información y la ejecución de proyectos informáticos de gran porte.

Manejo Local

Designar una persona del staff para recibir una capacitación básica para la puesta en marcha de servicios críticos en caso de desastre.

No reemplaza la tarea del técnico de urgencia.

Como hacer el mantenimiento preventivo de los PC.

Descargar la corriente electrostática del cuerpo antes de manipular el hardware.

- **Desconexión de los cables externos.**

- **El interior del PC:**

 - Retirar el polvo.

 - Revisar los conectores internos del PC (puntos en donde se enchufan cables), para asegurarse que no están flojos.

- **El monitor.** (Destaparse solo en caso de necesitar reparación).

- **El teclado.** retirar el polvo y cuerpos extraños. No retirar las tapas de las teclas, su reposición genera fallas mecánicas.

- **Las impresoras.**

 - Matriz de puntos: Más atención (mayor porcentaje de trabajo mecánico). Retirar polvo, limpiar con disolvente el riel, lubricar el eje con aceite grueso. Disolver la tinta compactada de las agujas. Lubricar la boquilla para minimizar la fricción de las agujas.

-Inyección de tinta: Conservar lubricado el eje por donde se desliza el soporte de los cartuchos de tinta, retirar la grasa vieja en los rieles y asegurarse de que la banda sensora de movimiento del cabezal esta limpia.

-El mouse. Limpiar los ejes.

•**La unidad de disquete.** Limpiar los cabezales del floppy (disquete de limpieza). Abrir sólo en caso de sospecha de material atorado.

•**La unidad óptica CD-ROM, CD-RW, DVD.** Limpiar la bandeja. Abrir para limpiarla (el lente láser) y lubricarla. Lubricar los rieles.

•**La superficie exterior del PC y periféricos..**

•**El Software.** Revisar periódicamente el disco duro con herramientas anti-virus y anti-spyware. Instalar un firewall para evitar el ataque de intrusos a través de los puertos abiertos en el PC.

Señales de falla física en el disco duro

Hay una falla física cuando:

- Se oye un ruido metálico continuo proveniente de su interior (los cabezales de lectura-escritura han aterrizado sobre las superficies de los platos)
- Se oye una especie de tap-tap rápido y seguido (El BIOS lanza el mensaje "error leyendo el drive X". La causa de esto es que la sustancia magnética que retiene los datos se está degradando). El problema podría solucionarse con el particionamiento y formato del disco.
- El disco arranca a veces. (Algo está flojo en el disco).
- El disco no gira y se calienta bastante. (circuito electrónico en corto)
- Cuando huele a quemado. (colocación invertida del cable plano de señales).
- ingreso de un virus informático, el reseteo frecuente y abrupto, recalentamiento del PC por falta de ventilación, la vibración de la mesa, errónea instalación del software del sistema operativo, correa de señales floja, etc.

Actualizaciones

También conocidos como parches (en inglés patches o updates), son soluciones a problemas o agujeros de seguridad en aplicaciones o sistemas operativos.

OBJETIVO DE LAS ACTUALIZACIONES

La manera más eficaz de mantener su equipo o equipos protegidos es tener siempre actualizados los programas con la última versión disponible o los parches disponibles para la versión con que cuenta la organización. Estos procesos se llaman respectivamente upgrades y updates.

MANTENERSE ACTUALIZADO DE FORMA AUTOMÁTICA

La mejor manera de mantener actualizados los programas es que los procesos de upgrade y update se hagan desde el mismo programa de forma automática.

Los procesos de upgrade y update efectuados desde el programa. Solamente descargan la mínima información imprescindible para poder modificar el programa y dejarlo completamente actualizado. De esta forma el tiempo necesario para efectuar los procesos es mínimo.

ACTUALIZACIÓN MANUAL

De forma manual significa que debemos conectarnos a la web con nuestro explorador y descargar los ficheros desde ella o solicitar al distribuidor del producto una copia actualizada del software. Aquí no interviene el programa para efectuar el proceso.

Para poder acceder a estos procesos necesita el nombre de usuario y clave de acceso que le fueron enviados cuando efectuó el registro on-line de su producto, o en la compra del mismo.

Dar mantenimiento a su sitio

El mantenimiento generalmente significa asegurarse que sus archivos y las estructuras de directorios de archivos estén funcionando bien todo el tiempo.

El mantenimiento a un sitio pequeño puede ser de dos o tres horas por semana. En un sitio grande, el mantenimiento puede ser un trabajo de tiempo completo.

Mantener su sitio actualizado

Actualizar el sitio involucra cambiar el contenido. Esto puede ser tan fácil como controlar los enlaces a otros sitios para asegurarse de que sean válidos, o tan complejo como agregar nuevas funciones a los formatos. Los recursos y los costos para mantener un sitio moderno y en buen estado, dependen del tamaño y complejidad del sitio y qué tan seguido tiene que ser actualizado.

Evaluación del soporte recibido

Evaluación:

Calidad del servicio que se nos está
ofreciendo (soporte técnico).

ANALISIS

- **Cuestionarios**

Son preguntas que nos proporcionen detalles de cómo se está dando el soporte, y tales como para evaluar la veracidad y por lo tanto la calidad del servicio.

- **Encuestas**

A las personas que tratan directamente con las que ofrecen y dan el soporte técnico.

Evaluación del soporte recibido

- **Conclusiones**

Resultados obtenidos de los cuestionarios y encuestas que nos dicen si debemos continuar con su servicio.

- **Reporte**

El reporte es utilizado como un respaldo para soportes posteriores.