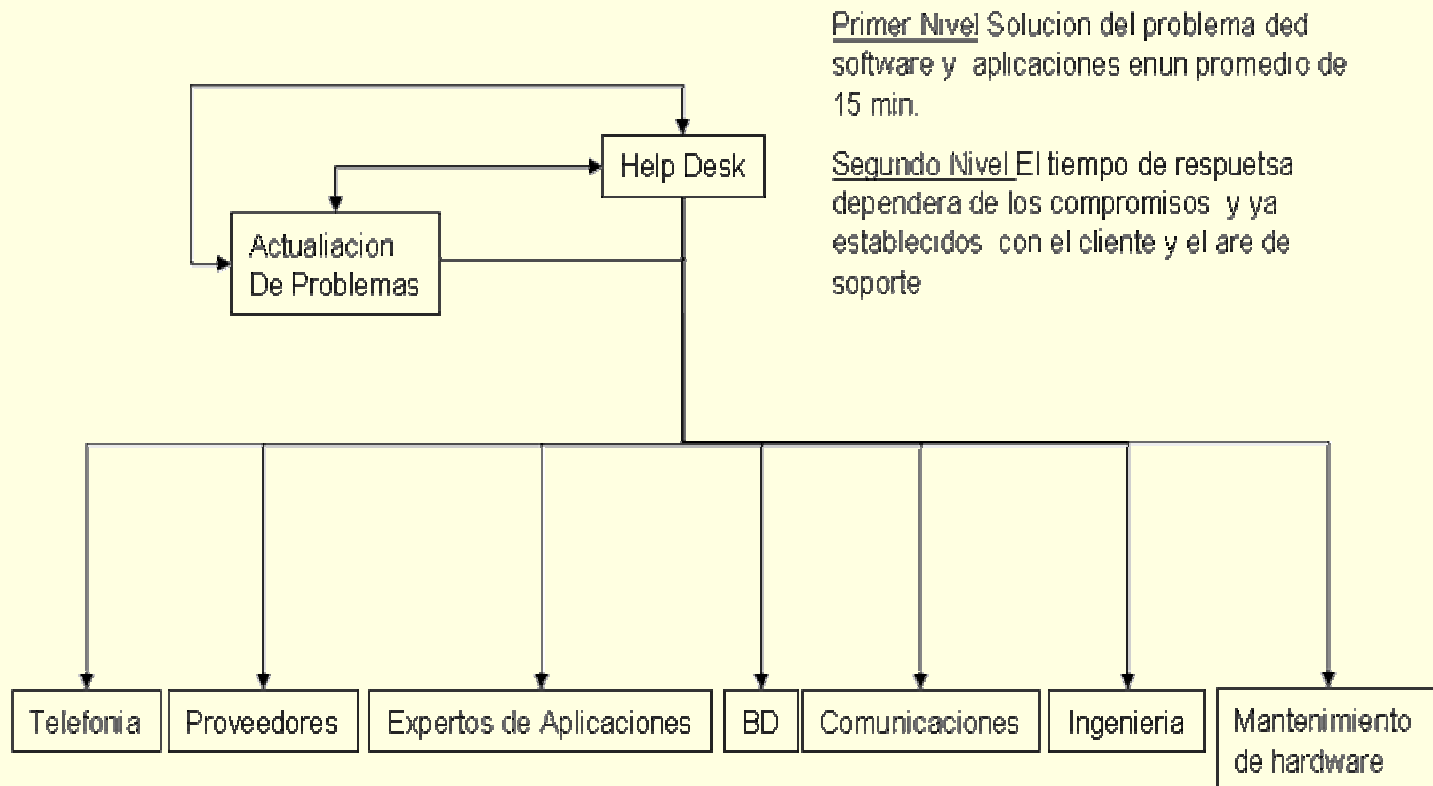
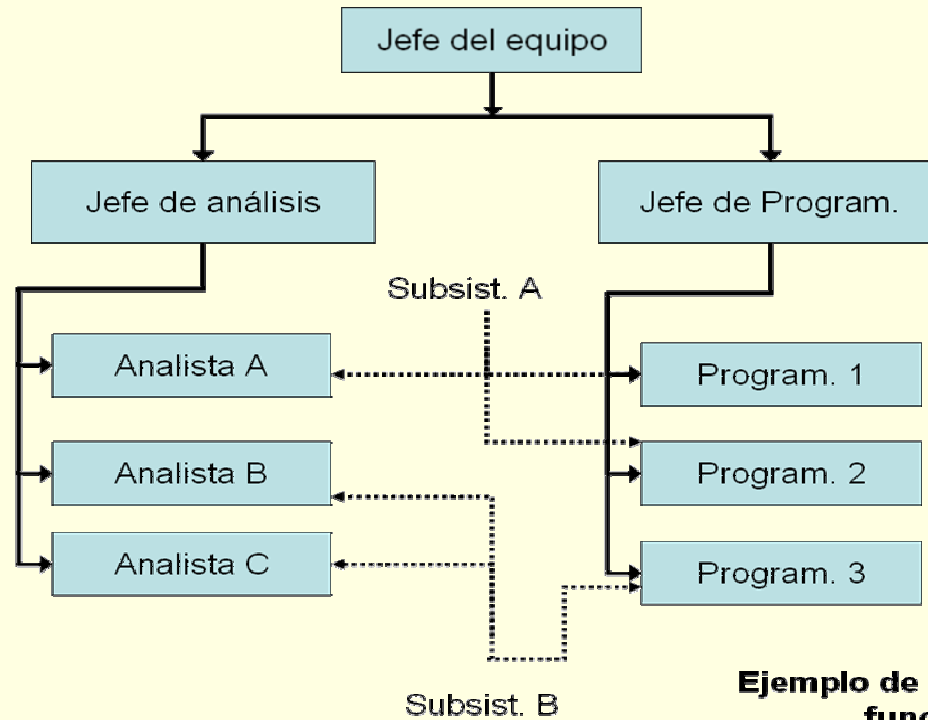


# Estructura Organizacional

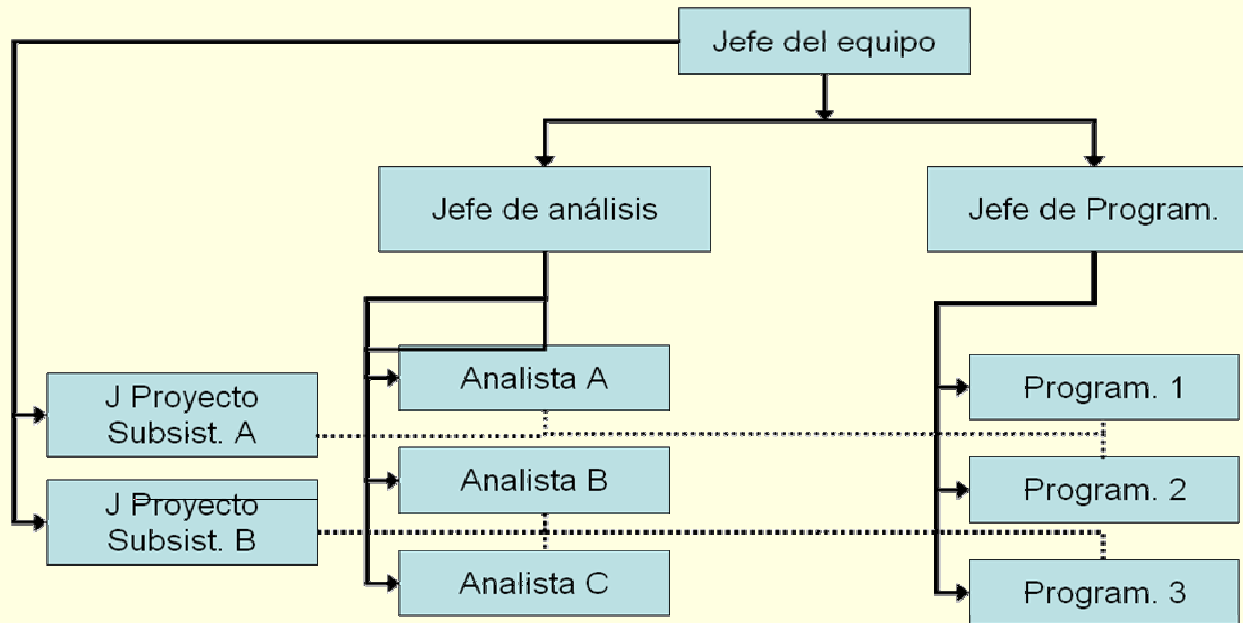


# Organización Funcional



**Ejemplo de Organización funcional**

# Organización Matricial



**Ejemplo de Organización Matricial**

# Ventajas de la Organización Matricial

---

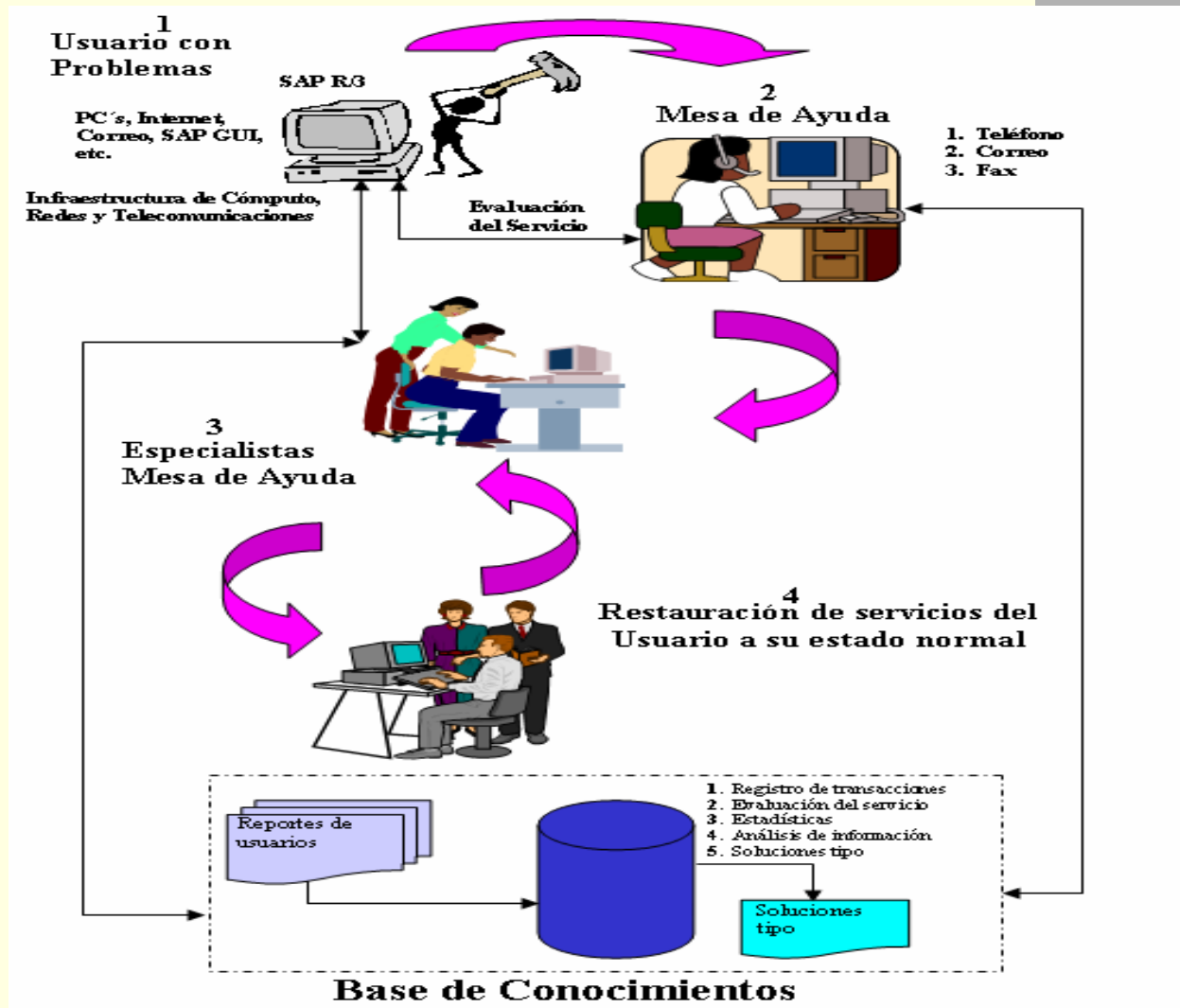
- Permite utilizar los recursos humanos de una forma mas racional, tendiendo a uniformar en el tiempo la carga de trabajo de los especialistas.
- Su complejidad, lo que exigirá una dilección madura en todos los eslabones.
- La doble subordinación puede afectar al personal, tanto técnico como de dirección.
- No es adecuada para organizaciones pequeñas.

# Criterios para responder a la pregunta de ¿Cuál es el mejor?

---

- Cantidad de proyectos (sistemas, subsistemas, etc.) al laborar y mantener.
- Tamaño y complejidad de cada proyecto.
- Tipos de aplicaciones a elaborar y mantener.
- Nivel y experiencia de los cuadros de direcciones existentes.
- Cultura organizacional existente.
- Tamaño y tipo de especialistas en el equipo.

# Esquema General de Operación





# **Procedimientos de operación**



# Servicios de operación proporcionada.

---

- Proveer un numero telefónico único al que los usuarios pueden llamar.
- Identificación de llamadas por tipo de problema y severidad.
- Asignación de un número de reporte a cada llamada recibida, para posteriormente darle seguimiento y poder cerrarle el reporte a través del sistema de seguimiento de llamadas.
- Recepción de requerimientos acerca de los equipos pc's, minis, mainframe, laptop, redes y comunicaciones.
- Solución de problemas de primer nivel.

# Servicios de operación proporcionada.

---

- El soporte de primer nivel incluye la solución de problemas o asesorías básicas acerca de la paquetería de pc's, y dependiendo del cliente, también incluye el soporte en sus aplicaciones, teléfono y equipos de comunicación. La meta es que el 80 % de las llamadas que se reciban sean resueltas a primer nivel.
- Despacho de problemas a segundo nivel, es decir, los problemas que no pueden ser resueltos telefónicamente, el centro de atención los diagnosticara y los canalizara a los grupos de soporte adecuados.
- En los casos en los que se requiera involucrar a los proveedores para la solución de problemas a un tercer nivel, el personal del segundo nivel será responsable de involucrarlos, así como de mantener informado al centro de atención, del estatus del requerimiento.

# Servicios de operación proporcionada.

---

- Seguimiento para asegurar que el problema sea resuelto con los niveles de servicio y tiempo de respuesta comprometidos. Este seguimiento será dado a los grupos de soporte con la frecuencia necesaria dependiendo de la severidad del problema para mantener informado al usuario que reporteo la falla.
- Sondeo de satisfacción de los usuarios.
- Algunos clientes piden la recepción de requerimientos de suministros como papel para las impresoras láser, tonner, etc.

# Procedimientos de atención de reportes y herramientas.

---

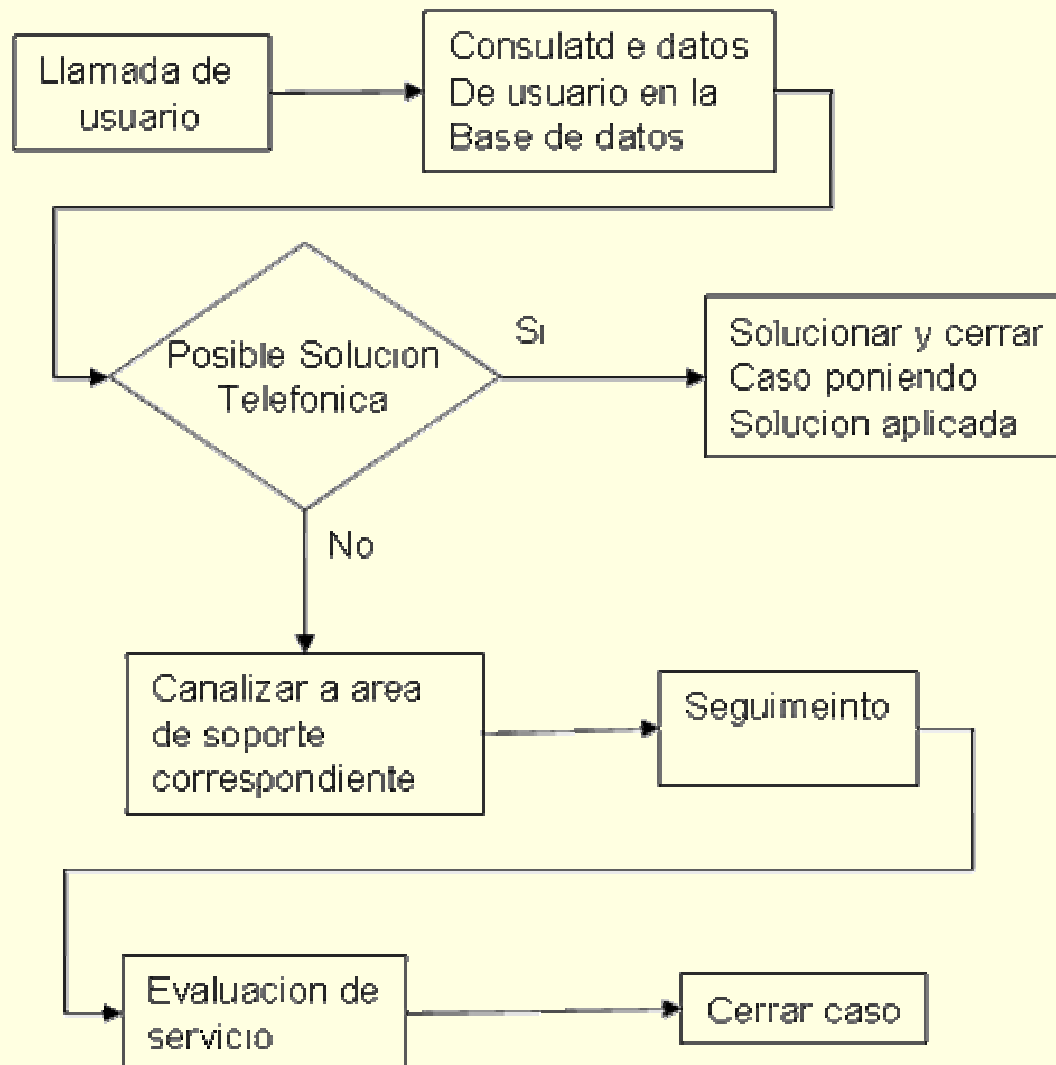
- Contestación de la llamada.
- Se deben solicitar datos del usuario y el problema reportado llamarlos en la pantalla.
- Se diagnosticara el problema.
- Dar de alta un reporte (el sistema proporciona un numero consecutivo).
- Tratar de resolver el problema telefónicamente si se resuelve se cierra el reporte.
- En caso de no poder resolver el problema por vía telefónica, proporcionar número de reporte al usuario y el reporte quedara en status de abierto por atender.
- Se debe enviar mensaje por radio al ingeniero correspondiente con datos del reporte para que lo atienda.

# Procedimientos de atención de reportes y herramientas.

---

- El help desk estará en espera y que el técnico se comunique antes del tiempo de contacto definitivo.
- Si se comunica el técnico, se proporcionan detalles del reporte y se cambia el status abierto o atendido. En caso de que no se comunique, escalas el reporte con su jefe inmediato.
- Se debe esperar y que se comunique el técnico antes del tiempo límite de solución, del problema. En caso de que no se comunique, escalar el reporte con su jefe inmediato.
- Se cierra el reporte cuando se comunica el técnico informando que el caso está solucionando.
- Se realiza una evaluación aleatoria sobre el servicio proporcionado.

# Flujo de llamada y reportes



# Procedimiento para registrar un reporte por parte del usuario

---

- Consulta del catálogo
- Comunicación con la mesa de ayuda
  - Ficha del solicitante
  - Extensión telefónica
  - Descripción del problema
  - Clave del modulo

# Alta de un usuario a Help Desk

---

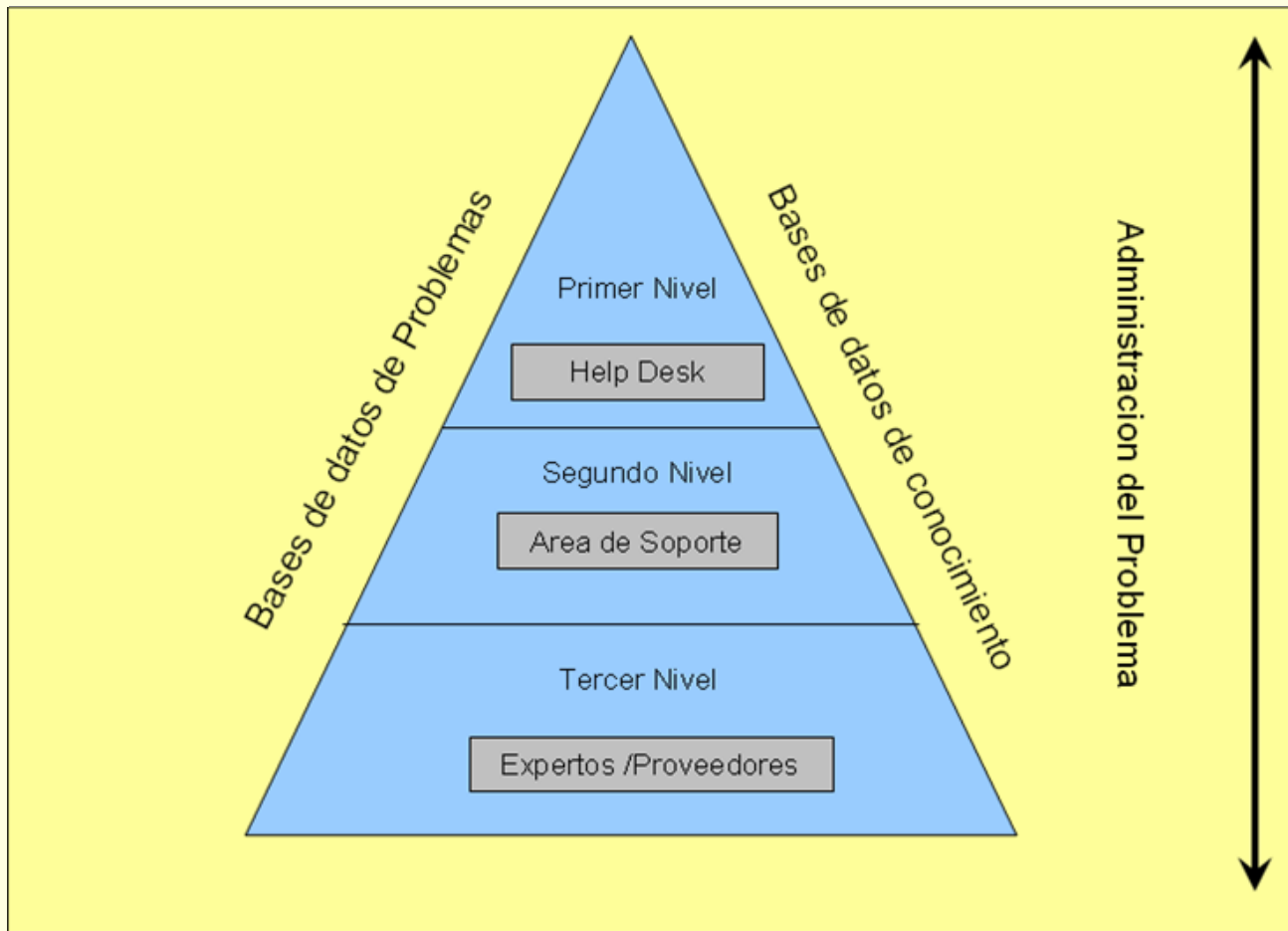
- Nombre completo
- Subsidiaria
- Dependencia
- Zona
- Localidad
- Teléfono directo
- Micro y extensión telefónica
- Dirección de correo electrónica

# Procedimiento de reporte en Mesa de Ayuda

---

- Solicitud de información
- Otorgamiento de numero de folio
- Solicitud de información
- Seguimiento del problema

# Niveles de soporte



# Estadística general en un centro de ayuda

---

- Numero de reportes recibidos al mes
- Porcentaje de casos resueltos en un primer nivel
- Problemas comunes recibidos en el centro de ayuda.
- Tiempo de espera promedio del usuario al teléfono.
- Numero de llamadas abandonadas.
- Porcentaje de casos resueltos en tiempo.

# Comunicación interpersonal

---

Un proceso interpersonal de enviar y recibir símbolos que contienen un significado.

Se supone, por lo tanto, que el resultado es un intercambio de información y compartir determinada opinión entre las personas. Así, una medida de la administración efectiva de la comunicación interpersonal es que la información se haya transmitido y que se hayan construido relaciones.

- 
- Las personas son diferentes y necesitamos entender la naturaleza de tales diferencias.
  
  - Dos de las diferencias básicas entre los individuos son :
    - Personalidad
    - Percepción
  
  - Estos factores deben ser tomados en cuenta para lograr modificar el comportamiento para poder tratar con las demás personas.

# Personalidad y Percepción

---

Los administradores deben saber que :

- No nacemos con la personalidad
- La personalidad se determina e influyen en ella los genes, medio social, medio físico y las experiencias
  
- Nuestra estructura física y mental y nuestro ambiente afectan tanto la percepción como el juicio.
  
- La percepción es el proceso mediante el cual seleccionamos, organizamos e interpretamos los estímulos sensoriales y la información en términos que se acoplan a nuestros propios marcos de referencia y visiones del mundo.

- En la figura se ilustra cómo aumentar la objetividad en la forma en que percibimos a los demás y cómo incrementar el conocimiento de uno mismo.

	Conocidos para uno mismo	Desconocidos para uno mismo
Conocidos Para otros	Abierta	Ciega
Desconocido Para otros	Oculto	Desconocida

# Pautas para la comunicación corporativa

---

- No deje que sus empleados se enteren de la situación de la empresa a través de terceros
- 2. Antes que el rumor, comunique la dura realidad
- 3. Diga lo que sea, pero dígalo
- 4. Todos los empleados son sujetos de comunicación
- 5. La comunicación no es responsabilidad de una oficina

# Comunicación interpersonal

---

- “Un proceso interpersonal de enviar y recibir símbolos que contienen un significado.”
- El éxito de la transferencia de información depende en mucho de la naturaleza y de la calidad de la información en que se reciba.



# Ventana de jaharí

	Conocidos para uno mismo	Desconocidos para uno mismo
Conocidos Para otros	Abierta	Ciega
Desconocido Para otros	Oculto	Desconocida

# Pautas para la comunicación corporativa

---

1. No deje que sus empleados se enteren de la situación de la empresa a través de terceros
2. Antes que el rumor, comunique la dura realidad
3. Diga lo que sea, pero dígalo
4. Todos los empleados son sujetos de comunicación
5. La comunicación no es responsabilidad de una oficina

# Pautas para la comunicación corporativa(2)

---

6. Cuidado con la red cultural
7. No ignore la opinión pública
8. ¿Quiere conocer la realidad de su empresa? Observe cómo se comunica
9. No utilice la comunicación para informar, retroalimente
10. Póngase en la posición de cada uno de sus receptores

# Pautas para la comunicación corporativa(3)

---

11. La comunicación es un indicador de gestión
12. También en comunicación, todo extremo es vicioso
13. La comunicación es una herramienta proactiva, no un instrumento de poder
14. Uno es esclavo de lo que dice y dueño de lo que calla
15. La comunicación no es una estrategia de mercadeo, es un valor institucional