

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
Y ADMINISTRACION



ESTUDIO DE CASOS DE EMPRESAS DEL ESTADO
DE NUEVO LEON QUE UTILIZAN EL HELP DESK
COMO HERRAMIENTA DE SOPORTE A
USUARIOS EN INFORMATICA

POR

JORGE ARTURO LAZO PEREZ

COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL GRADO DE MAESTRIA EN INFORMATICA
ADMINISTRATIVA CON ESPECIALIDAD EN
ADMINISTRACION DE LA INFORMACION

MARZO DEL 2003

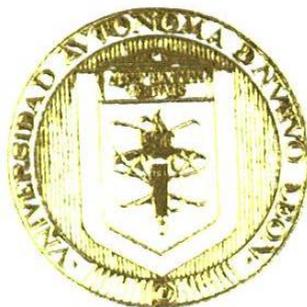
TM
Z7164
.C8
FCPYA
2003
.L3



1020148502

m

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NUEVO LEON
FACULTAD DE CONTADURIA PUBLICA
Y ADMINISTRACION



ESTUDIO DE CASOS DE EMPRESAS DEL ESTADO
DE NUEVO LEON QUE UTILIZAN EL HELP DESK
COMO HERRAMIENTA DE SOPORTE A
USUARIOS EN INFORMATICA

POR

JORGE ARTURO LAZO PEREZ

COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER
EL GRADO DE MAESTRIA EN INFORMATICA
ADMINISTRATIVA CON ESPECIALIDAD EN
ADMINISTRACION DE LA INFORMACION

MARZO DEL 2003

TM
2164

•
r v •

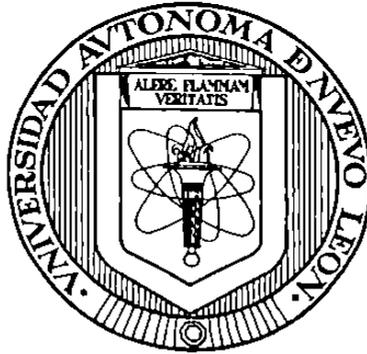
20 -

13



FONDO
TESIS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA Y ADMINISTRACIÓN



ESTUDIO DE CASOS DE EMPRESAS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
QUE UTILIZAN EL HELP DESK COMO HERRAMIENTA DE SOPORTE
A USUARIOS EN INFORMÁTICA

Por

JORGE ARTURO LAZO PÉREZ

Como requisito parcial para obtener el Grado de MAESTRÍA EN
INFORMÁTICA ADMINISTRATIVA con Especialidad en
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Marzo, 2003

**ESTUDIO DE CASOS DE EMPRESAS DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
QUE UTILIZAN EL HELP DESK COMO HERRAMIENTA DE SOPORTE
A USUARIOS EN INFORMÁTICA**

Aprobación de Tesis:

M.I.A. JOSÉ FELIPE RAMÍREZ RAMÍREZ
Presidente

M.I.A. MARÍA DE JESÚS ARAIZA VAZQUEZ
Secretario

M.A. FRANCISCO ANTONIO CORTES CERDA
Vocal

M.A.P. FRANCISCO JAVIER JARDINES GARZA
Subdirector de Estudios de Postgrado

DEDICATORIA:

A DIOS

A MIS PADRES

A LULÚ

A COCO, CARO Y ANYLÚ

A MIS HERMANOS

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS

AGRADECIMIENTOS

A DIOS por todo lo que he recibido sin merecer y regalarme vida, amor, alegrías, retos y satisfacciones cada día.

A mis padres que son mis ángeles del cielo, por su inmenso amor y porque me dieron todo aquello que sólo en casa se aprende.

A Lulú por su apoyo, comprensión, inteligencia y el amor creciente que día a día comparte conmigo.

A Coco, Caro y Anylú que son la luz que ilumina mi diario caminar.

A Chendo, Peter, Wicho, Tato, Callos, Pity y Cano por su cariño incondicional

A mis amigos y compañeros todos queridos.

También expreso mi más sincero agradecimiento al M.I.A. José Felipe Ramírez Ramírez Director de mi tesis. Así como a la M.I.A. María de Jesús Araiza Vázquez y al M.A. Francisco Antonio Cortés Cerda por formar parte del Comité de Tesis, por su apoyo y valiosos apuntes e interés, en la revisión del presente trabajo.

TABLA DE CONTENIDO

REPORTE FORMAL DE TESIS

	página
CAPÍTULO 1	11
Antecedentes.....	11
1.1 Introducción.....	12
1.2 Objetivo	15
1.2.1 Los principales objetivos:.....	16
CAPÍTULO 2.....	17
Orígenes del Help Desk.....	17
2.1 Evolución de la mesa de ayuda	18
2.1.1 El futuro del Help Desk.....	20
2.1.2 Metas del Help Desk	20
2.1.3 Alcances y limitaciones.....	21
2.1.4 Los tres niveles de atención del Help Desk.....	21
2.2 Marco Teórico.....	22
2.2.1 Antecedentes.....	22
2.2.2 Problemas comunes del usuario	23
2.2.3 Importancia del área	24
2.3 Conceptos	24
2.3.1 ¿Qué es un Help Desk?	24
2.3.2 El modelo Help Desk.....	25
2.3.3 El Help Desk tiene dos enfoques: ¿cuáles son?.....	26
2.3.4 Algunos beneficios que se obtienen a través de un Help Desk	27
2.4 Justificación	28
2.4.1 Justificación de la tecnología en un centro de soporte... 	30
2.5 Software especializado de atención a usuarios	30
2.5.1 Algunos ejemplos de sistemas disponibles en el mercado	31
2.5.1.1 Sistemas de respuestas de voz.....	31
2.5.1.2 Sistemas de integración de computadora y teléfono del agente	31
2.5.2. Acciones concretas	32

CAPÍTULO 3.....	34
Formación del Help Desk.....	34
3.1 Metodología para la implantación de un Help Desk.....	34
3.2 Construyendo las bases para un Help Desk.....	34
3.2.1 Alineación con el negocio.....	35
3.2.2 Valoración de las necesidades.....	35
3.2.3 Cultura de servicio.....	36
3.2.4 Medición del servicio de soporte a usuarios.....	37
3.2.5 Procesos operacionales.....	38
3.2.6 Motivación del recurso humano.....	38
3.2.7 Perfil y habilidades de nuestro recurso humano.....	39
3.2.8 Herramienta y tecnología.....	39
CAPÍTULO 4.....	41
Planeación y organización del Help Desk.....	41
4.1 Creación de un nuevo sistema Help Desk.....	42
4.2 Evaluación de un sistema Help Desk existente.....	44
4.3 Objetivos claves para la función del Help Desk.....	45
4.3.1 Establecimiento de un punto único de contacto con los usuarios finales.....	45
4.3.2 Minimización del impacto de los problemas y cambios.....	45
4.3.3 Asegurar la operatividad de los recursos de informática.....	46
4.3.4 Incremento en el uso productivo de los recursos de informática.....	46
4.3.5 Incremento constante del nivel de satisfacción de los usuarios.....	47
4.4 Planeación del Help Desk.....	47
4.4.1 Definición del alcance inicial del Help Desk.....	48
4.4.2 Solución de problemas.....	48
4.4.3 Administración.....	48
4.4.4 Mantenimiento.....	49
4.4.5 Comunicación y entrenamiento.....	49
4.4.6 Evaluar todos los elementos con relación a la organización.....	49
4.4.7 Definir responsabilidades.....	50
4.4.8 Identificar el perfil del personal que dará soporte.....	50
4.4.9 Matriz de habilidades.....	50
4.5 Características para diseño del Help Desk.....	51
4.5.1 Ubicación física.....	51
4.5.2 El Horario de trabajo.....	51
4.5.3 Personal requerido en el Help Desk.....	52

4.5.4 Las características que debe poseer el software de Help Desk	52
4.5.5 Definición de las prioridades	53
4.5.6 Escalamiento de la llamada.....	53
4.6 Estandarización de hardware y software	54
4.7 Algunos ejemplos de software existente	55
4.7.1 GWI Software.....	55
4.7.2 Bendata.....	56
4.7.3 Remedy	56
4.7.4 Outsourcing.....	57
 CAPÍTULO 5.....	 59
Operación del Help Desk.....	59
5.1 Actitud de servicio de los agentes	59
5.2 Atención efectiva de llamadas	59
5.3 Tips para resolver problemas relacionados con usuarios	60
5.3.1 Cumplir con los compromisos.....	61
5.3.2 Utilizar amplio criterio	61
5.3.3 Notificación al usuario.....	61
5.4 Resolución a los problemas.....	61
5.5 Síndrome del tercer oído	63
5.6 Manejo del estrés	64
5.6.1 Mecanismos para controlar el estrés	64
 CAPÍTULO 6.....	 65
Estrategia de mercadeo	65
6.1 La encuesta como mecanismo de recolección	66
6.2 Lineamientos de la encuesta.....	67
6.3 Tipos de encuestas	67
6.3.1 Preguntas cerradas.....	69
6.3.2 Preguntas abiertas.....	69
6.4 Distribución y recolección de encuestas	70
6.5 Elementos de la encuesta	70
6.6 Análisis y difusión de resultados	71
6.7 Reducción de costos a través de la automatización del Help Desk	71
6.8 Ahorro a través de la automatización.....	72
6.9 Reducción de costos en parada de equipo.....	72
6.9.1 Reducción de costos de entrenamiento	72
6.9.2 Disminución de costos de atención a usuarios	73

CAPÍTULO 7.....	74
Metodología para realizar la investigación.....	74
7.1 Introducción.....	74
7.2 Justificación del estudio	75
7.3 Variables a investigar	75
7.3.1 Help Desk.....	75
7.3.2 Usuarios.....	76
7.4 Cuestionario:	76
7.4.1 Help Desk.....	76
7.4.2 Usuarios:.....	77
7.5 Características de la muestra investigada	78
7.6 Procedimiento	78
7.7 Investigación de campo.....	78
7.8 Empresa A	79
7.8.1 Características del Help Desk.....	79
7.8.2 Características de los empleados de soporte	80
7.8.3 Número de usuarios a los que atienden	80
7.8.4 Importancia en la organización.....	80
7.8.5 Recursos destinados al Help Desk.....	81
7.8.6 Evaluaciones de desempeño	81
7.8.7 Tipos de usuario y experiencia en el uso de la tecnología	81
7.8.8 Tipo de trabajo que desempeñan	82
7.8.9 Percepción del servicio por parte del usuario.....	82
7.8.10 Grado de utilización del servicio	83
7.9 Empresa B	83
7.9.1 Características del Help Desk.....	84
7.9.2 Características de los empleados de soporte	84
7.9.3 Número de usuarios a los que atienden	85
7.9.4 Importancia para la organización	85
7.9.5 Recursos que se destinan al Help Desk	85
7.9.6 Evaluaciones de desempeño	86
7.9.7 Tipos de usuario y experiencia en el uso de la tecnología	86
7.9.8 Tipo de trabajo que desempeñan	86
7.9.9 Percepción del servicio por parte del usuario.....	87
7.9.10 Grado de utilización del servicio	87
7.10 Empresa C.....	87
7.10.1 Características del Help Desk.....	87
7.10.2 Características de los empleados de soporte	88
7.10.3 Número de usuarios a los que atienden	89
7.10.4 Importancia para la organización	89
7.10.5 Recursos que se destinan al Help Dek	89
7.10.6 Evaluaciones de desempeño	90

7.10.7 Tipos de usuario y experiencia en el uso de la tecnología	90
7.10.8 Tipo de trabajo que desempeñan	90
7.10.9 Percepción del servicio por parte del usuario.....	90
7.10.10 Grado de utilización del servicio	91
7.11 Empresa D.....	91
7.11.1 Características del Help Desk.....	92
7.11.2 Características de los empleados de soporte	92
7.11.3 Número de usuarios a los que atienden	93
7.11.4 Importancia para la organización	93
7.11.5 Recursos que se destinan al Help Dek	93
7.11.6 Evaluaciones de desempeño	93
7.11.7 Tipos de usuario y experiencia en el uso de la tecnología	93
7.11.8 Tipo de trabajo que desempeñan	94
7.11.9 Percepción del servicio por parte del usuario.....	94
7.11.10 Grado de utilización del servicio	94
7.12 Cuadro comparativo de investigación del Help Desk	95
7.12.1 Tabla comparativa.....	96
CAPÍTULO 8.....	98
Análisis de resultados.....	98
Recomendaciones y conclusiones	99
Necesidades de los usuarios.....	100
Capacitación continua y uso de tecnología	100
Resistencia al cambio	101
Interacción con otras personas.....	101
Retroalimentación de soluciones.....	101
Necesidades de efectividad	102
Metas departamentales/organizacionales	102
Conclusiones de estudio	102
Aportaciones	103
Recomendaciones para trabajos futuros	104
BIBLIOGRAFÍA.....	105
APÉNDICE.....	106

"Para lograr un call center de excelencia no basta con comprar tecnología inteligente, ni contratar personal inteligente, es fundamental saber administrarlo en forma inteligente."

¹ Dra. Marisa F. Montegaudó Gerente de Proaxion, una de las primeras consultoras en América Latina en dedicarse a dar apoyo y capacitación para el gerenciamiento de centros de atención telefónica.