Módulo III: proporciona soporte técnico presencial o a distancia software de aplicación y hardware de acuerdo a los requerimientos de usuario

Su módulo 2: brinda soporte técnico a distancia

Ocupaciones de acuerdo con la clasificación mexicana de ocupaciones (como)

Sitios de servicio:

\*reparación y mantenimiento de otro equipo electrónico y de equipo depresión.

\*servicios de diseño de sistema de cómputo y servicios relacionados

Competencias / contenidos por desarrollar.

1) elabora bitácoras de control de soporte

2) brinda soporte telefónico

3) controla equipos de manera remota

\_teléfono \_red

\_chat \_big

\_correo

MARTES-5-02-2014

TAREA: con el desarrollo de internet ha aparecido un nuevo concepto de comercio y por lo tanto de empresa.

*El desarrollo y el uso creciente de Internet han impactado a las sociedades y empresas en todo el mundo. Sólo los países desarrollados han adoptado esta tecnología desde el principio, pero ahora es frecuente en todas partes. El comercio electrónico permite a las empresas pasar a través de fronteras sin necesidad de estar físicamente en un lugar. Esto ha dado lugar a la eficiencia del negocio y abrió nuevas vías de comercio.*

La herramienta del comercio

El Internet reduce el tiempo de comercialización y disminuye los costos de comunicación, por lo que es una herramienta de comercio valorado por las empresas internacionales.

Eficiencias de la cadena de suministro

Las empresas dedicadas al comercio internacional encuentran que Internet les ayuda a mejorar la gestión de la cadena de suministro para sus productos y servicios. Esto reduce los gastos generales asociados con las funciones de mercadeo, de distribución y de transporte.

MIERCOLES-5-FEBRERO-2014

ACTIVIDAD:

1¿Qué entiendes por soporte técnico? Es un rango de servicios que proporcionan asistencia con el hardware o software de una computadora, o algún otro dispositivo electrónico o mecánico. En general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar al usuario a resolver determinados problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar.

2\*Escribe los diferentes tipos de información.

Chat, vía telefónica, internet

3¿Quiénes son los encargados de brindar soporte técnico?

Un ingeniero o técnico en soporte

4¿Qué entiendes por soporte técnico profesional?

Es aquella persona que está preparado para dar mantenimiento

5¿Qué es soporte técnico de manera remota?

Es una forma de soporte técnico donde un técnico se conecta a un ordenador o otro aparato conectado a Internet mediante un paquete de software que permita el control remoto.

6¿Qué es servicio?

Es un conjunto de actividades que buscan responder a necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

7¿Qué es por servicio al cliente?

Es atender de la manera correcta, brindarle la atención suficiente y ayudarlo a lo que se necesite.

8¿Qué es un cliente?

Cliente (economía), aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.

Cliente (informática), equipo o proceso que consume recursos y servicios brindados por otro llamado servidor, generalmente de forma remota

9 menciona como el cliente pude fortalecer la economía en una empresa

Atender con amabilidad para que así el cliente regrese

JUEVES .6.FEBRERO.2014

Realiza una síntesis acerca de cómo te pareció el video de la conferencia.

Me pareció interesante porque no muestra de cómo son en cada país, en la forma de cómo es cada uno. Nos da un claro ejemplo de que debemos ser honestos, respetuosos aunque cada uno tiene diferente forma de ser pero debemos de cambiar poco a poco.

VIERNES.7.FERBRERO.2014

Que función tiene el soporte técnico

Conserva los elementos de cómputo como impresoras, portátiles y equipos de escritorio tanto en la parte física como en los programas instalados para permitir a los usuarios elaborar su trabajo en condiciones adecuadas. Codifica los elementos de cómputo para llevar un control del inventario. Instala software para administrar el hardware y el software de la entidad.

Objetivos de soporte técnico.

1. Reducir los contactos operativos e incrementar la eficiencia.

2. Ampliar la disponibilidad y disminuir el tiempo de la inactividad.

3. Reducir la complejidad.

4. Facilitar las restricciones de recursos y conocimiento.

VIRNES.7.FEBRERO.2014

ACTIVIDAD.

En las empresas privadas y en las empresas publicas ¿Por qué es necesario un área o departamento de soporte técnico?

Para que puedan ayudar al os usuarios que tengan algún problema en el equipo.

¿Qué consecuencias puede haber sin no se cuenta con un área de soporte técnico?

Se perdería tiempo porque no habría don de trabajar.

¿Quiénes pueden integrar un área de soporte técnico?

Un ingeniero en soporte, un técnico en mantenimiento.

NOTA

DEPARTAMENTO EN SOPORTE TECNICO.

Está integrado por personas que tienen conocimientos suficientes para resolver cualquier conflicto que se presente en la operación de un equipo de cómputo.

LUNES.10.FEBRERO.2014

HELP DESK (MESA DE SERVICIO, AYUDA DE ESCRITORIO)

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos para prestar servicios con la posibilidad, gestionar y solucionar problemas incidencias de manera integral relacionadas con las tics.

El personal o recursos humanos deben proporcionar respuestas o soluciones a los usuarios finales o clientes así como asesorías. El objetivo es solucionar problemas y orientar acerca del equipo informático, o equipo electrónico y software.

LAS ORGANIZACIONES SUELEN PROPORCIONARSE DE AMD (mesa de ayuda) a sus usuarios de tarea de varios canales: teléfono gratuito, sitios web, correo, chat, así como brindar atención ayuda interna (dentro de la organización) y ayuda externa (usuarios ajenas a la organización

Servicios informáticos. Oficina centrada

Usuarios. Problemas.

Soporte. Técnico.

Informática. Sistema.

Solución. Capacidad

Empresa. Correo electrónico

Garantizar eficiencia. Organización.

LUNES.10.FEBRERO.2014

SOPORTE TECNICO

MARTES.11.FEBRERO.2014

ACTIVIDAD

1) ¿Qué es un help Desk?

\*Es una parte de grupo de soporte técnico establecido por una organización para mantener operando sus pcs en forma eficiente.

2) ¿Quién opera el help desk?

\*Un grupo de técnicos a quienes algunas veces se les llama analistas de help Dsk o técnicos de soporte, ellos están capacitados para arreglar todo tipo de pcs y aplicaciones de software.

3) ¿Qué determina el número de técnico de help desk?

\*El número de pcs determina por lo general, el número de técnicos del help Desk.

4) ¿Cuál es la función de help Desk?

\*varía mucho por lo general proporciona soporte reactivo y pasivo. Tanto para la pcs tanto como el usuario final.

5) ¿Qué es un analista ce datos?

\*Es un miembro del equipo de help Desk que puede usar un sistema de seguimiento de solicitudes para hacer reportes que ayuda a determinar cumplimiento de metas.

6) ¿Qué nivel tiene el soporte técnico de help Desk y que características posee?

\*es considerado como el primer nivel de soporte técnico y se conoce comúnmente como soporte de niveles.

1\*los técnicos de este soporte de este nivel suelen ser técnicos generales

2\*proporcionar soporte de área especificadas tales como redes

7) ¿Qué tipo de soporte brinda este nivel 2?

Proporciona soporte en áreas especializadas tales como redes, sistemas operativos o aplicaciones específicas de software.

MIERCOLES.12. FEBRERO.2014

SOPORTE TECNICO A DISTANCIA:

Es un rango de servicios que proporciona asistencia con cualquier hardware o software de una computadora, en general los servicios de soporte técnico tratan de ayudar a un usuario a resolver problemas con algún producto en vez de entrenar o personalizar .la mayoría de las empresas y compañías que venden algún producto de software o hardware ofrecen servicios telefónicos chat, software de aplicación, faxes…

BITACORADE CONTROL DESOPORTE:

Un registro oficial de las incidencias de una computadora, la bitácora de sistema puede brindar datos útiles para una evaluación reporte de informe trabajos, problemas, variaciones, o fallas de las diferentes maquinas .tal bitácora general viene el impacto, las observaciones, conclusiones de funcionamiento, así como recursos utilizados

MIERCOLES.12.FEBRERO.2014

TRABAJO DE UN HELD DESK

Maneja sus tareas usando un sistema de solicitud por tablees. Cuando los usuarios tienen algún problema con sus pcs llenan un boleto de Help Desk, ya sea por teléfono o por línea en el sistema de solicitud por boleta se catalogan la peticiones de ayuda.

HELP DESK

PROBLEMA RESUELTO

Boleta cerrada

NO

Usuarios con problemas de computadora

TECNICO ESPERADO

PROBLEMA

PROBLEMA RESUELTO

**JUEVES .13.FEBRERO.2014**

**EMPRESAS QUE BRINDAN SOPRTE TECNICO A NIVEL INTERNACIONAL**

**CAS: Empresas avanzadas de sistemas es una empresa especializada en san Nicolás de los granza nuevo león a partir del año 2000 brindamos servicios de asesoría y soporte técnico. Nos especializamos en proporcionar servicio personalizado y con estándares. Para llamar desde estados unidos**

[**Tel:(81)81 35 930**](Tel:(81)81%2035%20930)

**CONOSE INFIERES: es una empresa especialista en la reparación y mantenimiento de equipos de marca Apple.**

**\*somos un equipo de servicio serio, por eso demos cuatro meses de garantía en nuestras reparaciones siempre y cuando se cumplan los requisitos necesarios.**

**\*de esta forma puedes quedar tranquilo que tu investigación será duradera**

[**Tel:(777)310**](Tel:(777)310) **50 02**

**\*sábado y domingo de 11:00 a 19:00hrs**

**\*www.ifixers.com.mx**

**SERVICIOS DE COMPUTACIONES: incrementa tus productos de servicios.**

**\*desarrollo web**

**\*redes**

**\*soporte técnico**

**\*servicio presencial**

[**Tel:044**](Tel:044) **477 254**

**SERVICIOS DE HELP DESK:**

**\*solicitudes, problemas, dudas, errores, el asesoramiento en general requerimiento de atención y registrada.**

**Servicios:**

**\*gestionar de peticiones que extralimita la solución de un caso mediante procedimientos habituales**

**SAVESA: la empresa brinda soluciones empresariales y algo mas**

**SERVICIOS:**

**\*pólizas de mantenimiento**

**\*desarrollo de software y Hardware**

**\*soporte técnico remoto**

**\*diseño web**

**CONTACTO:**

[**Tel:(55)5885**](Tel:(55)5885) **4609**

**Sitio web:** [**www.sabesacistemas.com**](http://www.sabesacistemas.com)

**EMPRESAS QUE BRINDAN SOPORTE TECNICO A NIVEL NACIONA**

**CYBERCI@:servicios**

**\*soporte técnico de manera remota de hardware y software.**

**\*mantenimiento de computadoras**

**\*redes**

[**Tel:591**](Tel:591) **4 4580922**

**Sitio web:cybercia@cybercia.com**

**SAVESA: empresa que brinda soporte de manera remota y presencial.**

**Reparación de equipo de cómputo reparación a nivel componente, reparación de computadoras a nivel componente, equipo de cómputo oficina, combustibles y asesorías para computadoras, muebles de oficina y código de barra.**

[**Tel:044455503728**](Tel:044455503728)

[**www.savesistemas.com**](http://www.savesistemas.com)

**OLX: empresa que brinda soporte técnico que brinda una mesa de ayuda de manera remota**

**Servicios:**

**\*pólizas de mantenimiento**

**\*desarrollo de hardware y software.**

**\*diseño web.**

**\*recuperación de datos.**

**\*controles de accesos**

**Contacto:**

[**Tel:(011)60919815**](Tel:(011)60919815)

**Página web: www.olx.com.pe**

**WOLD CORECTION: empresa que de una una mesa de ayuda de manera remota**

**Servicios**

**\*computo de página web.**

**\*creación de página web.**

**\*desarrollo de página web.**

**Contacto☹8644)40217334**

**Página web: www.worldcorection.com**

**SISTEMMAS PC: servicios de computo de manera remota, a empresa en sus instalaciones y no necesitan tener varios proveedores por separado**

**Contacto: 8374345 0444545**

**Página web:**

[**www.sistemas**](http://www.sistemas) **de pc .com. Mx**

**Profesora: Guadalupe Villanueva**

**Alumna: María Elizabeth Gonzales Martínez**

**Grupo: 4\*A**

**Materia: proporciona soporte técnico presencial o a distancia en software de aplicación y hardware de acuerdo alos requemientos del usuario.**

**Submodulo: brinda soporte a distancia 176 horas.**

**Ocupaciones acuerdo con la clasificación mexicana de ocupaciones (cmo)**

**1205/auxiliar de información.**

**Sitios de inserción de acuerdo con el sistema de clasificación industrial de américa del norte (scLAN\_2007)**

**811 219 Reparación y mantenimiento de otro equipo electrónico y de equipo de precisión.**

**1541510 Servicios de diseño de sistemas de cómputo y servicios relacionados.**

**Competencias /contenidas por desarrollar**

**Profesionales.**

**1) Elabora bitácoras de control de soporte 2**

**2) Brinda soporte telefónicamente.**

**3) Controla equipos de manera remota.**

**Bitácora: 17/febrero/14**

**Hoy la maestra nos dio el significado de servicio:**

**Nos puso en el pizarrón la nota de lo que significado lo que este significa o quiere decir es: es un conjunto de actividades que buscan responder las necesidades de un cliente.**

**Luego la maestra prosiguió con la clase hizo la continuación #2 de preguntas del help desk**

**Las preguntas son las siguientes:**

**¿Cuál es el procedimiento de las tareas de help desk?**

**R= un help desk maneja sus tareas usando un sistema de solicitud por boletas, ya que cuando los usuarios tienen algún problema con sus pcs ,llenan una boleta de help desk ya sea por teléfono, o en línea , el help desk es la recolección de datos .**

**\*Ejemplo de procedimiento de cómo usar la mesa de ayuda.**

**1. detectar el problema.**

**2. Comunicarse con la mesa de ayuda, puede ser vía telefónica o enviando un correo a la mesa de ayuda.**

**3. Informar lo que sucede: indicando claramente lo que sucede, estar atento para notar el número de ticket que asigne la persona que lo tiende.**

**5. Siga indicaciones dadas po9r loa persona que loa atiende prestando mucha atención a las indicaciones y realizándolas en el mismo orden.**

**\*Como se mide la calidad que nos ofrece un help deck.**

**R=Una organización puede medir calidad de su help desk de diferentes maneras ,por lo general se consideran cierto número de indicadores ,incluyendo :el porcentaje de solicitudes por boleta cerrada exitosamente ,el porcentaje de solicitudes por boleta cerrada exitosamente , el tiempo de toma para responder a una solicitud por boleta cerrada ,la satisfacción del usuario final (o cliente) con la cortesía ,paciencia, y ayuda de los técnicos.**

**19/febrero/14**

**Funciones del técnico.**

**Las funciones más importantes son las de los técnicos que resuelven y evitan problemas.**

**\*Resolver a las solicitudes por boleta por lo mejor de sus habilidades.**

**\*Dar seguimiento a las solicitudes por boleta hasta que se cierran.**

**\*Participar en las juntas semanales y en todas las sesiones de capacitación que se requieren.**

**\*Hacer un esfuerzo continuo para proporcionarle un servicio de alta calidad al cliente.**

**.Actitud**

**.Eficiencia**

**.Eficiencia**

**.Presencia Funciones de los líderes o director de equipo.**

**Su responsabilidad general es la de usar sus habilidades organizativas, de comunicación y de liderazgo para asegurar que el help desk opere de manera óptima.**

**Funciones: ordinar el programa para asegurar una cobertura máxima del help desk; supervisar la respuesta oportuna a las solicitudes por boleta.**

**Asegurar b que los técnicos registren apropiadamente los datos de help desk.**

**Facilitar la comunicación entre los miembros del equipo.**

**Febrero/2014**

**Esquema sinóptico del procedimiento de atención y servicio al cliente.**

Servicio al cliente.

Atención al cliente.

Atención al cliente.

Trato: comunicación, relación cercana con el cliente.

Disposición para servir, ser un servidor colaborador, cooperador.

Calidad en la atención y en el servicio y cliente.

Habilidades personales

Habilidades técnicas.

Satisfacción de las necesidades más superación de las expectativas con calidad.

Satisfacción de necesidades.

Satisfacción de expectativas

Excelencia de la atención y servicio al cliente.

**20/febrero/14**

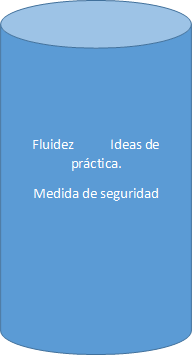
**Apunte en el centro de cómputo**

**1. Servicio al cliente ;es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangibles que se realiza atraves de la interacción entre el cliente y el empleado ,con el objetivo de satisfacción de un deseo o necesidad.**

**Atención al cliente.**

**Es el conjunto de actividades desarrolladas al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlos logrando de este modo cubrir sus expectativas y por lo tanto, crear o incrementarlas , logrando de este modo cubrir sus expectativas y por lo tanto crear o incrementar satisfacción de nuestros clientes (blanco ,2007),citado en pares ,2007,p.6).**

**La calidad en la atención al cliente v y en el servicio al cliente ,radica en la aplicación en dos tipos de habilidades ,las relacionadas con la comunicación ,que se establezcan las relaciones entre las personas y las que derivan del trabajo ,mismo que las personas ,por lo que se les llama “habilidades técnicas”.**

****

**20/febrero/14.**

**Servicio y atención al cliente.**

**.Materiales .Presentación formal.**

 **.Medidas de seguridad**

**.Calidad**

**.Responsabilidad**

**.Actitud**

**.Eficiencia**

**.Eficiencia**

**.Presencia**

**Principios en los que descansa la calidad de servicio.**

**.El cliente es el único juez de la calidad de servicio.**

**.El cliente es quien determina el nivel de la excelencia delo servicio y siempre quiere más.**

**.La empresa debe formular promesas que le permitirán alcanzar los objetivos, gana dinero y distinguirse de sus competidores.**

**.La empresa \*gestiona\* la expectativa de sus clientes, reduciendo en posible la diferencia entre la calidad del servicio y las expectativas del cliente.**

**.Nada se opone a que las promesas se transformen en enormes de calidad,**

**.Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.**

**Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.**

**.Los servicios son productos y consumidos a l mismo tiempo.**

**.Los servicios son personalizados.**

**Aspectos sobre los cuales se basa el cliente para evaluar la calidad del servicio.**

**.Imagen**

**.Expectativas, percepciones acerca de la calidad.**

**.La manera como se presenta un servicio.**

**.La extensión u ola programación de su satisfacción.**

**24/febrero/14**

**Opinión sobre el debate.**

**Considero es más fácil vender un servicio ,se me hizo muy interesante el debate ya que se plantearon y ,considero que es fundamental el servicio ya que siempre ya sea para vender un servicio y ya que de allí dependerá que se venda el producto y que el cliente vuelva.**

**Atributos esenciales para operaciones de servicios.**

**.Eficiencia, precisión.**

**.Uniformidad, constancia.**

**.Receptividad, accesibilidad.**

**.Confiabilidad.**

**.Competencia, capacidad.**

**.Cortesía, cuidado, entretenimiento.**

**.Seguridad.**

**.Satisfacción y placer.**

**Factores claves de las expectativas del cliente.**

**Atención inmediata**

**.Comprensión de lo que el cliente quiere.**

**.Atención completa y exclusiva.**

**.Trato cortes.**

**.Expresión de interés por el cliente.**

**.Receptividad a preguntas.**

**.Prontitud en la respuesta.**

**.Eficiencia al prestar un servició.**

**.Explicación de procedimientos.**

**.Expresión de placer ala servir al cliente.**

**.Expresión de agradecimiento.**

**.Atención alos reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.**

**.Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal.**

**Razones para un mal servicio al cliente.**

**.Empleados negligentes.**

**.Entrenamiento deficiente.**

**.Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.**

**.Diferencias de percepción entre el producto o servicio al cliente que cree dar, y lo que creen recibir los clientes.**

**\*Siete pecados capitales delo servicio al cliente.**

**• Apatía**

**• Sacudirse al cliente**

**• Frialdad (indiferencia)**

**• Actuar en forma robótica**

**• Rigidez**

**• Enviar al cliente de un lado a otro**

**Los diez mandamientos para un servicio de excelencia y la conservación de los clientes**

**1. El cliente es la persona más importante en mi empresa**

**2. El cliente no depende de usted, si no que usted trabaja para su cliente**

**3. El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el producto de su trabajo**

**4. El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transición de negocios**

**5. El cliente es un parte de su empresa como cualquier otra**

**6. El cliente no es una fría estadística**

**7. El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia**

**8. Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de sus clientes**

**9. El cliente se merece ser tratado con la mayor atención**

**10. El cliente es la parte más vital de su empresa o negocio**

**Las 10 reglas para una excelente atención**

**1. No haga esperar al cliente, salúdelo de inmediato**

**2. dar atención total sin distracciones o interrupciones**

**3. haga que los primeros 30 segundos cuenten**

**4. sea natural no falso o robotizado**

**5. demuestre energía y confiabilidad (entusiasmo)**

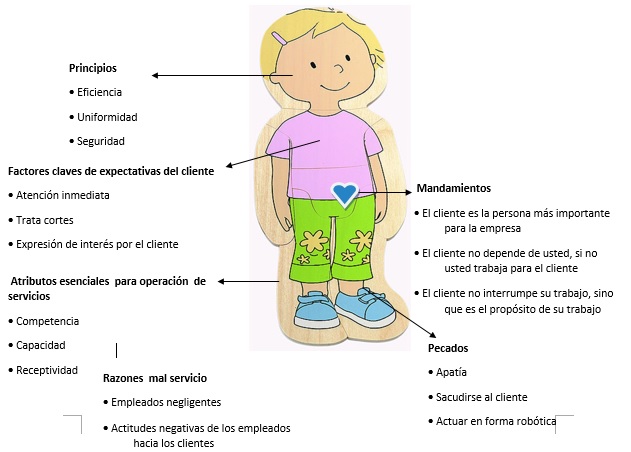
**6. sea agente de su cliente (sino puede resolver el problema ayude para ver quien lo puede ayudar)**

**7. piense, use su sentido común para ver cómo puede resolver el problema del cliente**

**8. algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)**

**9. haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buna impresión)**

**10. manténgase es forma, cuide su persona.**

****