

Calidad en la atención a usuarios en el área de Soporte Técnico

Autora Lilia Donaji Naranjo Sánchez

Quality of care to users in the area of Technical Support

Resumen

En este artículo la autora describe los procesos que se realizan en el área de Soporte Técnico de B@UNAM y su interacción con los especialistas que contribuyen al óptimo aprendizaje del estudiante de Educación Media Superior en línea.

Palabras clave: Soporte técnico, atención a usuarios

Abstract

In this article the author describes the processes carried out in the Technical Support area B @ UNAM and its interaction with the experts that contribute to optimal learning for the student of a online Middle school.

Key words: technical support, user support.

Introducción

Durante el tiempo en el que participan alumnos, asesores y tutores en alguno de los cursos o asignaturas del Bachillerato a Distancia

(B@UNAM), cuentan con el apoyo de soporte técnico, a través del cual se proporciona la atención necesaria para solucionar dudas sobre el acceso a los cursos, el manejo de sus herramientas y servicios, la descarga e impresión de documentos o alguna otra dificultad técnica que les impida realizar adecuadamente las actividades correspondientes a cada uno de ellos. Además los usuarios pueden reportar también cualquier falla técnica o de contenido que detecten.

La asesoría técnica se proporciona a través de correo electrónico, en donde el usuario recibe respuesta en un periodo no mayor a 12 horas, o bien, si el alumno lo prefiere vía telefónica para recibir apoyo en tiempo real.

Estructura

El área de soporte a usuarios se divide en dos niveles:

Nivel 1 – Atención a alumnos

En donde se proporciona la atención necesaria a los alumnos, aspirantes e interesados del Bachillerato a Distancia. El área esta con-

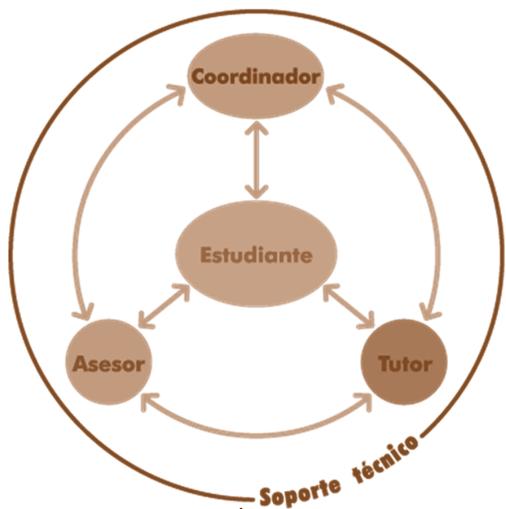
formada por tres analistas que proporcionan atención de lunes a domingo en horario de 8:00 a 20:00 horas.

Nivel 2 – Atención a coordinadores, tutores y asesores

Se realiza la identificación, recepción, localización, documentación, canalización y seguimiento de las incidencias académicas y tecnológicas que son reportadas por coordinadores, tutores, asesores y alumnos del Bachillerato a Distancia.

Además de realizar el seguimiento de reportes atendidos por el Nivel 1 (atención a alumnos) y control de bitácoras elaboradas por esta misma área.

En el siguiente esquema se observa la interacción de los especialistas que contribuyen al óptimo aprendizaje del estudiante y el apoyo de soporte técnico.



Esquema 1. <http://bdistancia.ecoesad.org.mx/contenido/numeros/numeroEsp/documentos/UNAM-18May2009.pdf>

Algunas prácticas exitosas

A lo largo de este tiempo, se han implementado algunas prácticas con las cuales se busca hacer eficientes los procesos del área de soporte técnico y así, proporcionar una buena atención al usuario, algunas de éstas son:

- Una simple lista de verificaciones que debe repasarse con el usuario al recibir el reporte.
- Establecer tiempos de respuesta (no mayor a 12 hr), para aclarar las expectativas del usuario en relación con los plazos de cada reporte.
- Creación de formularios y plantillas, con los que se hace más sencillo conseguir la información que el analista de soporte técnico necesita para clasificar, escalar y resolver el reporte apropiadamente.
- Los analistas cuentan con una amplia capacitación y conocen la operación de la plataforma al cien por ciento; así mismo, cuentan con la información administrativa necesaria para proporcionar la información y el apoyo que solicita el alumno.
- Creación de una Base de Conocimiento:
 - Actualmente se cuenta con una completa y actualizada Base de Conocimiento, formada por las respuestas a los reportes más frecuentes. Ésta se ha diseñado de tal forma que sea fácil de utilizar, de mantener actualizada, y sobre todo que esté disponible para todos los analistas del área.
 - Esta Base de Conocimiento, surge y se alimenta del análisis que se

realiza de los reportes de los usuarios y de la identificación de aquellos que son más frecuentes.

- El resultado final de esta Base de Conocimiento, se centra en la creación de plantillas que contienen respuestas (claras y completas) que dan solución a esos reportes frecuentes.
- Se cuenta con una visión integral de los usuarios de los diferentes proyectos del

Bachillerato a Distancia en una Base de Datos de usuarios centralizada y consolidada, en la que se tiene acceso a datos como son: usuarios, contraseñas, sede a la que pertenece, teléfonos y correo electrónico.

Administración de incidentes: descripción de las etapas

A continuación se realiza una descripción del proceso y administración de incidentes.

1 Recibir el incidente	Como ya se menciono los reportes pueden recibirse vía correo electrónico o vía telefónica. En esta etapa se establece la primera relación con el usuario. Se toma la información básica del usuario, se recomienda seguir un guión (script).
2 Clasificar el incidente	En esta etapa se realiza un proceso de filtrado y entendimiento de la situación, de esta forma los analistas del área de Soporte Técnico comienzan a identificar el problema y lo clasifica por su naturaleza: <ul style="list-style-type: none"> • Pregunta • Incidente • Problemas de acceso de los cursos • Problemas de actividades • Convocatorias e Inscripciones • Examen final • Propiedades del sistema (función y utilización) • Otro
3 Registrar el incidente	Es necesario se comience a documentar el incidente y los problemas relacionados con el mismo, así como los datos generales del usuario (nombre, folio, sede, hora del reporte, tipo del reporte, una descripción breve del incidente, etc.).
4 Autenticar al usuario	En esta etapa se identifica al usuario y al programa al que pertenece (actualmente el bachillerato se ofrece en 12 sedes). Los analistas de soporte técnico están autorizados a manejar el rol del usuario que reporta el incidente, ya que es necesario reproducir el error o el problema para identificar si existe alguna falla o se trata de un problema de operación o bien, del equipo en el que trabaja el usuario.
5 Identificar el incidente	En esta etapa se identifica el incidente que se está reportando, si el reporte corresponde a un problema de operación, se aplican los procedimientos de solución que se tienen establecidos para dar solución al problema.
6 Asignar el incidente	Cuando el primer nivel no puede responder o dar solución al incidente, es necesario asignar el reporte a un segundo nivel. Esto sucede, si los analistas identifican algún problema de conexión, de plataforma o de contenido. En este segundo nivel se reproduce nuevamente el problema o error que reporta el usuario y se canaliza al área correspondiente para su análisis y corrección. Esta asignación o canalización es un proceso normal en el que el incidente se transfiere al área responsable, quienes cuentan los conocimientos y recursos para dar solución al problema.
7 Hacer seguimiento del incidente	Una vez asignado el incidente es necesario: actualizar la información en una base de datos o bitácora y realizar el seguimiento del mismo para mantener informado al usuario.
8 Resolver el incidente	La resolución se alcanza cuando los problemas del usuario han sido resueltos y se recibe notificación de que el problema ha quedado resuelto por parte del área correspondiente.
9 Cerrar el incidente	Este debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> • La revisión de la solución • Verificación del usuario de que la solución ha sido alcanzada • Una invitación al usuario a que llame nuevamente si no quedó satisfecho • El ingreso a la base de datos de incidentes de la información final
10 Archivar el incidente	Consiste en alimentar la Base de Conocimiento con la solución del caso para ser utilizada en la solución de futuros problemas

Tabla 1. Administración de incidentes.

Análisis e interpretación de datos

En el 2011, se atendieron 6,222 reportes de alumnos y 8,634 fueron los atendidos por parte de asesores y tutores.

Del total de reportes que se recibieron por parte de los alumnos, 79% fue vía telefónica y 21% mediante correo electrónico. En contraste los reportes atendidos vía correo electrónico por asesores y tutores corresponde al 80% y el 20% restante se refiere a los recibidos vía telefónica.

Los reportes más frecuentes que realizan los alumnos son:

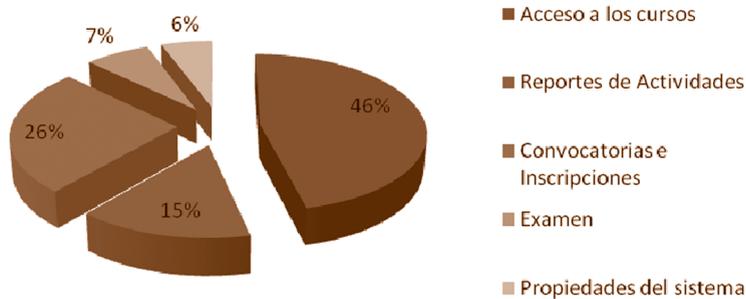
- a. Problema de acceso a los cursos:
 - El usuario ingresa los datos de acceso de forma incorrecta.
 - Otra causa se presenta cuando el explorador que se utiliza no cuenta con las configuraciones pertinentes para el acceso a la plataforma.
- b. Problemas de actividades:
 - La plataforma requiere de controladores que permitan la correcta ejecución de los contenidos de los cursos, ejercicios de autoevaluación y actividades de plataforma, si no tienen instalados, no se mostrará la actividad.
 - En algunas ocasiones, las actividades presentan problemas técnicos.
- c. Convocatorias e Inscripciones:

La información requerida por parte de los alumnos se presenta cuando:

 - El aspirante se comunica para solicitar información acerca del bachillerato a distancia, convocatorias, requisitos, inscripciones, mapa curricular, duración, etc.
 - También solicitan información sobre los cursos propedéuticos y su objetivo principal.
 - En diversas ocasiones los alumnos que adeudan algún curso propedéutico, se comunican para conocer como es que pueden continuar en el proyecto.
- d. Examen final
 - Al final de cada curso propedéutico, el alumno se comunica al área de soporte técnico para solicitar información de:
 - Fecha de Examen.
 - Hora de Examen.
 - Lugar de presentación de examen.
- e. Propiedades del sistema:
 - El alumno presenta dudas sobre cómo utilizar las herramientas dentro de la plataforma, como pueden ser:
 - La utilización de la herramienta de mensajes.

- Como verificar su avance en cuanto actividades, calificación y retroalimentación que obtuvo en cada una de ellas.
- Como verificar la calificación final del curso.
- La utilización de blogs, wikis, vistas, foros, etc.
- Recursos como: Chat, Diccionario de la RAE, biblioteca digital, tutoriales, buscador, tutorial de inducción, atlas mundial, etc.

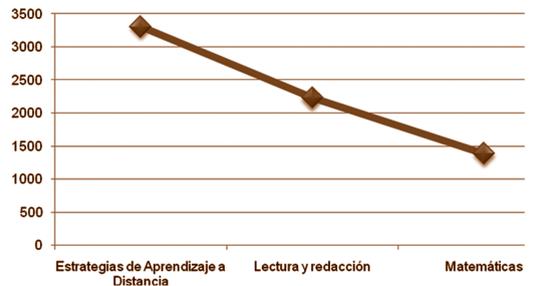
Reportes frecuentes



Gráfica 1. Reportes frecuentes

La demanda de reportes en los cursos propedéuticos se da en función al avance. Como se muestra en la siguiente gráfica se atiende un mayor número de incidentes en el curso de Estrategias de Aprendizaje a Distancia, que es el primer curso que los alumnos toman en referencia con los reportes que se reciben en el curso de Matemáticas y que corresponde al último en el bloque de propedéuticos.

Asumimos este comportamiento corresponde al desarrollo de habilidades que adquiere el usuario curso a curso, en cuanto al manejo de las herramientas, la identificación con los cursos y la adaptación a la modalidad.



Gráfica 2

Evaluación de alumnos al área de soporte técnico

En este apartado se analizará la evaluación que realizan los alumnos al área de soporte técnico,

a través de la cual se evalúa el nivel de satisfacción de los alumnos, esta evaluación permite consolidar la calidad de la atención y nos permite promover la mejora continua en los procesos que se aplican en el área para dar solución a las dudas y problemas que reportan los alumnos.

La herramienta utilizada para la evaluación que se tomara como referencia es la que se realiza a través del cuestionario de opinión, mismo que se encuentra al finalizar cada uno de los cursos o asignaturas y en donde los rubros que corresponden a la atención en Soporte Técnico son:

- Resolución de problemas
- Rapidez en la respuesta

La evaluación se realiza en rango de 0 a 10 como calificación.

A continuación se muestran los datos que corresponden a la evaluación que realizaron los alumnos de las últimas dos generaciones de los cursos propedéuticos del Gobierno del Distrito Federal.

11va generación Gobierno del Distrito Federal

Lectura y redacción

Soporte técnico: Media: 8.5953 Desviación std: 0.0065 Varianza: 0.0007 Rango: 0 - 10

No.	Pregunta	media	desviación std.	varianza	rango
1	Resolución de problemas	8.583	2.1007	4.4128	0 - 10
2	Rapidez de respuesta	8.6077	2.0915	4.3745	0 - 10

Estrategias de aprendizaje a Distancia

Soporte técnico: Media: 8.8545 Desviación std: 0.4335 Varianza: 2.4451 Rango: 0 - 10

No.	Pregunta	media	desviación std.	varianza	rango
1	Resolución de problemas	8.6582	2.1098	4.4511	0 - 10
2	Rapidez de respuesta	9.0554	1.4966	2.2397	0 - 10

Matemáticas

Soporte técnico: Media: 8.6857 Desviación std: 0.0207 Varianza: 0.0071 Rango: 0 - 10

No.	Pregunta	media	desviación std.	varianza	rango
1	Resolución de problemas	8.6834	2.0291	4.1172	0 - 10
2	Rapidez de respuesta	8.6881	2.0584	4.2369	0 - 10

12va generación Gobierno del Distrito Federal

Estrategias de aprendizaje a Distancia

Soporte técnico: Media: 8.8711 Desviación std: 0.3612 Varianza: 1.8702 Rango: 0 - 10

No.	Pregunta	media	desviación std.	varianza	rango
1	Resolución de problemas	8.6886	2.206	4.8662	0 - 10
2	Rapidez de respuesta	9.0575	1.5803	2.4975	0 - 10

Estrategias de aprendizaje a Distancia

Soporte técnico: Media: 8.8711 Desviación std: 0.3612 Varianza: 1.8702 Rango: 0 - 10

No.	Pregunta	media	desviación std.	varianza	rango
1	Resolución de problemas	8.6886	2.206	4.8662	0 - 10
2	Rapidez de respuesta	9.0575	1.5803	2.4975	0 - 10

Matemáticas

Soporte técnico: Media: 8.6374 Desviación std: 0.0140 Varianza: 0.0038 Rango: 0 - 10

No.	Pregunta	media	desviación std.	varianza	rango
1	Resolución de problemas	8.6114	2.2144	4.9034	0 - 10
2	Rapidez de respuesta	8.6635	2.19	4.7963	0 - 10

Los resultados encontrados muestran una valoración positiva en cuanto a la experiencia que tienen los alumnos al establecer contacto con el área, esto se debe en gran medida, al compromiso que tienen los analistas del área de Soporte Técnico, a la atención que se brinda a cada uno de los usuarios, a los tiempos de respuesta, al manejo que se tiene sobre la plataforma y a la identificación oportuna de los incidentes.

A continuación se incluyen dos comentarios de alumnos que solicitaron apoyo al área de Soporte Técnico:

1. *Me da mucho gusto poder saludarla. Al mismo tiempo hago de su conocimiento que gracias a usted y a quienes hicieron posible dar respuesta a mi solicitud, el día de hoy pude observar mi grado de avance, así como los comentarios y evaluaciones hechas por el asesor.*

Por su compromiso, por su capacidad y eficiencia de respuesta, y por la profesional atención que se dignó otorgarme; solo puedo expresarle mi sincero agradecimiento, reconocimiento y felicitaciones.

¡¡Nuevamente muchas gracias!!

2. *Antes que nada quisiera decirle que aprecio mucho su tiempo y dedicación para resolver mis dudas y problemas que surgen a través de mi recorrido en esta plataforma tan agradable para mi que es la educación a distancia.*

Autora

Lilia Donaji Naranjo Sánchez
Responsable de Soporte a Usuarios
B@UNAM
soporte_bunam@yahoo.com.mx