



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Servicio de Informática y Comunicaciones

# IV Jornada de Coordinación del SIC

Ayudas Multimedia para el usuario  
Ayudas Proactivas  
Subdirección de Soporte



Ángel Cabeza Delgado  
26 de noviembre de 2004





- **Significado de Soporte**
- **Incidencias**
- **Ayudas Proactivas.**
- **Guía de estilo de ayudas proactivas**
- **Procedimiento creación de ayudas:Camtasia Studio**

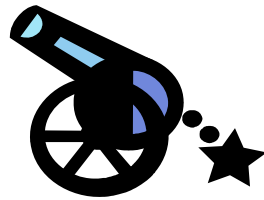
## ¿ Soporte?

**El fin principal de la actividad de soporte, es proporcionar información al usuario técnico, para ayudarle en los problemas que enfrenta en la interfaz para el cambio, trabajo en esta etc. siendo rápidos y eficaces en la medida de lo posible.**

**Usuario = Sujeto pasivo**

# Incidencias

Usuario



Sala Soporte



Solución



Ayudas Multimedia para el usuario  
Creación de ayudas proactivas  
Subdirección de Soporte

**Repetición de tareas = Monotonía = desgaste de la sala de soporte = “desaprovechamiento de los recursos”.**

**Solución:** Fomentar en el usuario en una dinámica de autoaprendizaje **con Ayudas Proactivas**

**Proactividad:** Capacidad de anticipación a las **Beneficios:** necesidades de los usuarios ante un “evento”.

**-Reducción progresiva de problemas conocidos.**

**-Evitar la repetición de tareas.**

**- Formación del usuario ante incidencias comunes.**

## Presentación:

- **Eliminar todos los iconos innecesarios de la pantalla, accesos directos etc.**
- **Tener la imagen institucional (el pensador) como fondo de escritorio**

## Preproducción:

- **Tener un guión impreso para poder leerlo mientras hacemos la ayuda evitando así frases o palabras repetidas, coletillas y grandes espacios en blanco.**
- **Hacer el guión con la solución más sencilla posible, intentando evitar en la medida de lo posible “enredarnos” en menús, submenús... opciones, subopciones etc.**

## Producción:

- **Poner la resolución de pantalla a 800x600 para que los iconos y los mensajes escritos se visualicen correctamente.**
- **Terminar el vídeo con claridad, es decir, que quede patente que la ayuda ha terminado cerrando todas las ventanas y finalizando el diálogo con una frase al estilo de: “Si tiene alguna duda puede ponerse en contacto con...”**

## Postproducción:

- **Editar el vídeo para eliminar los espacios “en blanco” y reducir los tiempos de “instalación de programas” etc.**
- **Trabajar con la herramienta de audio para eliminar ruidos y ajustar el volumen.**



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Servicio de Informática y Comunicaciones

# Camtasia Studio



## TechSmith CAMTASIA STUDIO™

TechSmith Corporation  
2405 Woodlake Drive  
Okemos, MI 48864-5910 USA

Ayudas Multimedia para el usuario  
Creación de ayudas proactivas  
Subdirección de Soporte



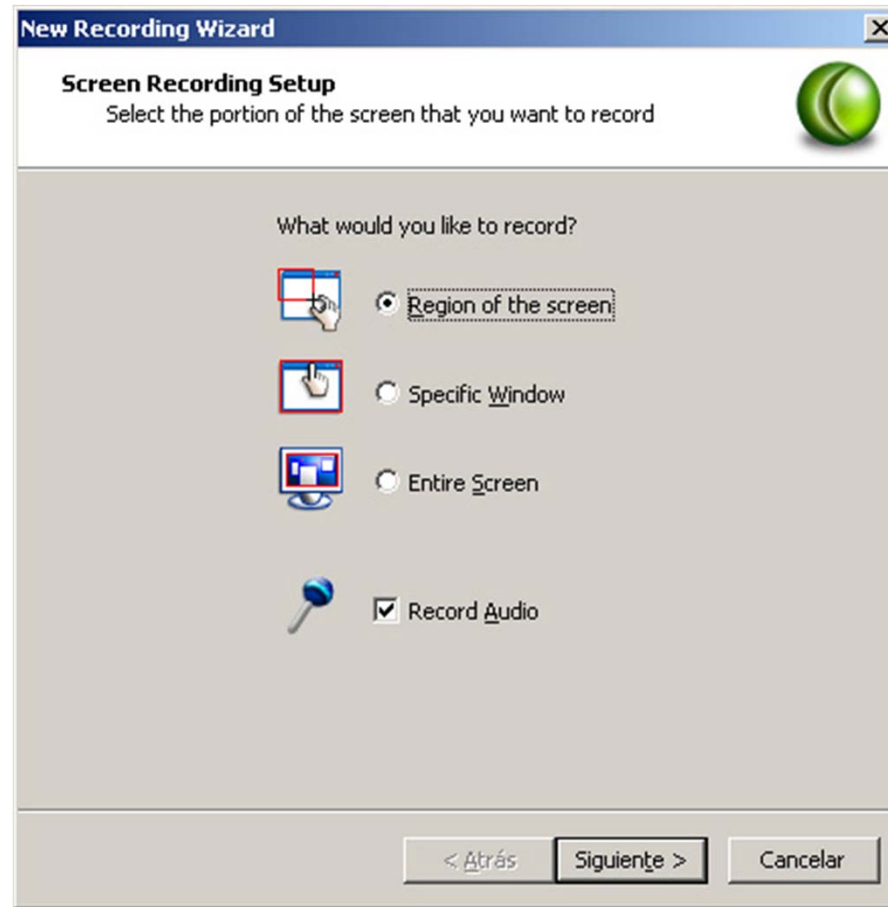


# Camtasia Studio

## ¿Que queremos hacer?



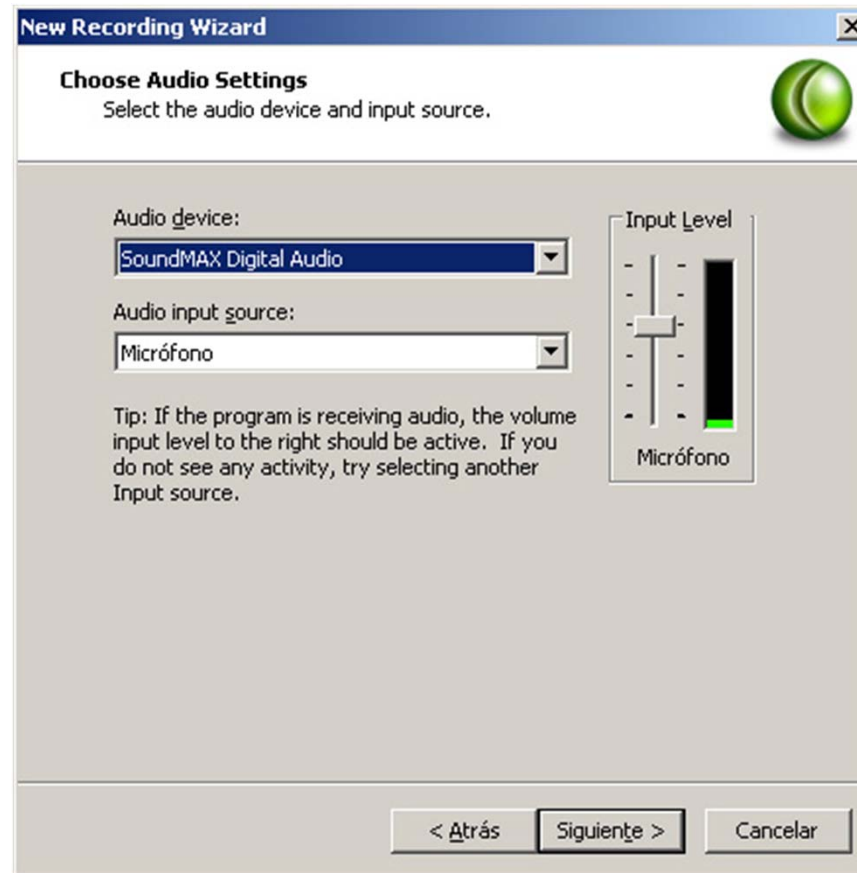
## ¿Que queremos hacer?



Ayudas Multimedia para el usuario  
Creación de ayudas proactivas  
Subdirección de Soporte

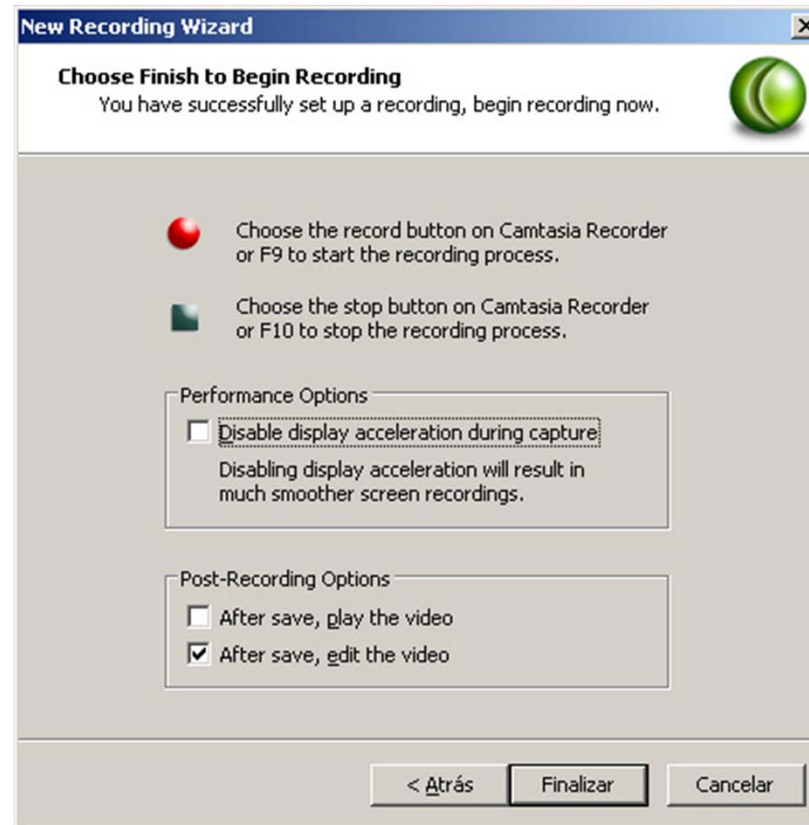


## Ajustar audio

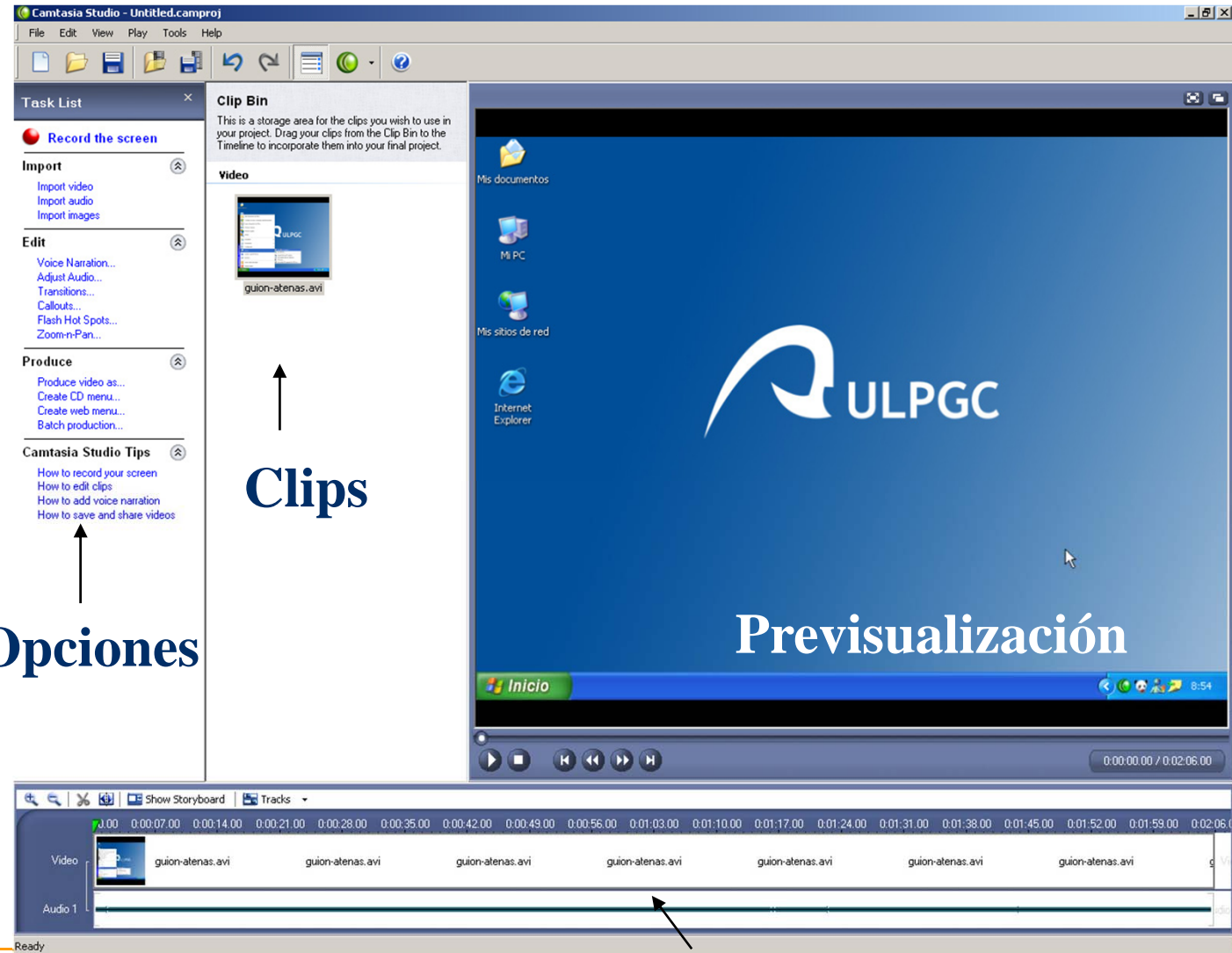




## Opciones



# Camtasia Studio



Opciones

Clips

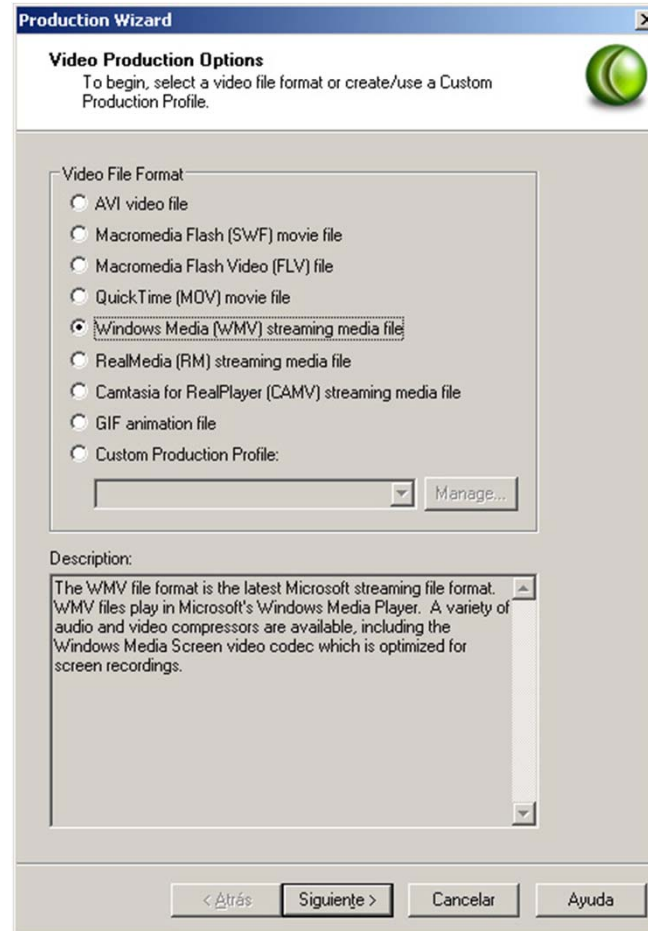
Previsualización

Línea de tiempos

Ayudas Multimedia para el usuario  
Creación de ayudas proactivas  
Subdirección de Soporte



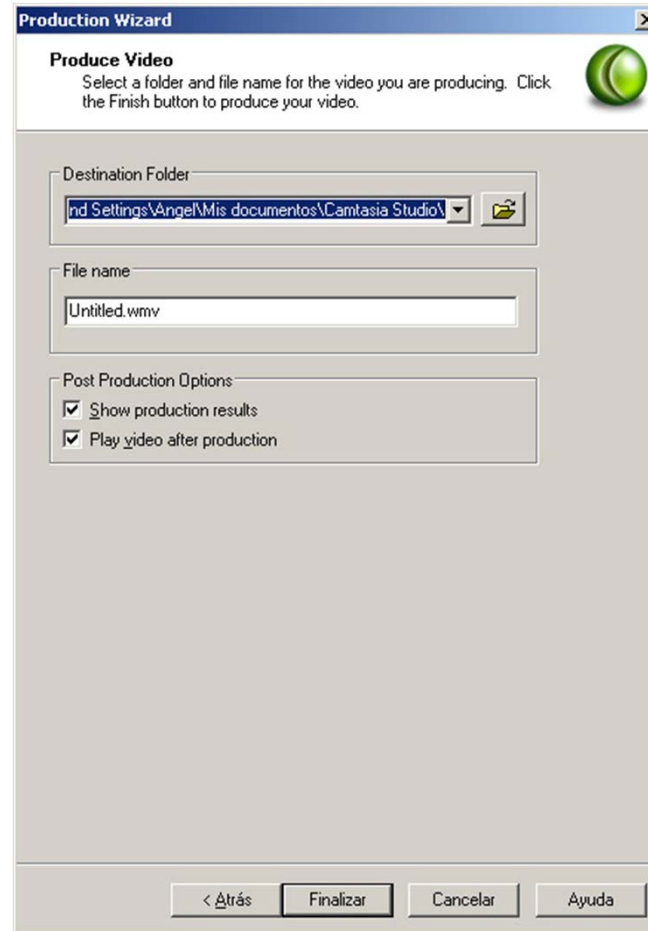
## Producir vídeo



Ayudas Multimedia para el usuario  
Creación de ayudas proactivas  
Subdirección de Soporte



## Grabar y Finalizar



Ayudas Multimedia para el usuario  
Creación de ayudas proactivas  
Subdirección de Soporte





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA  
Servicio de Informática y Comunicaciones



# IV Jornada de Coordinación del SIC

Para obtener más información o para aclarar cualquier pregunta que se les pueda plantear, no duden en ponerse en contacto con:

Ángel Cabeza Delgado  
[acabeza@pas.ulpgc.es](mailto:acabeza@pas.ulpgc.es)



**Ayudas Multimedia para el usuario**  
Ayudas Proactivas  
Subdirección de Soporte



**MUCHAS GRACIAS**