

Mayo 26, 2020

FACILITIES MANAGEMENT

AT COLORADO STATE UNIVERSITY

Comunicación
Diaria de FM

Edición 37

Estimados Miembros de Facilites Management,

Han transcurrido dos meses desde que Servicios Computacionales pidió a los empleados de FM que enviaran sus preguntas y peticiones relacionadas a tecnología, usando el correo electrónico fac_shared_help_desk@mail.colostate.edu. Un resultado positivo de esto es que el equipo ha podido establecer un método más ordenado para abordar las necesidades computacionales de FM. Varias personas del equipo revisan el buzón compartido diariamente. A menudo responden en menos de 15 minutos. El grupo ha recibido varios comentarios positivos sobre sus respuestas rápidas, y piden que los empleados continúen usando este proceso para comunicarse con ellos, en vez de dirigir correos directamente a individuos.

Por favor noten que la mayoría del equipo de Servicios Computacionales está trabajando en modalidad remota. Esto ha permitido que el grupo se enfoque más a sus proyectos. El teletrabajo también facilita un ambiente con menos interrupciones para aquellos que están brindando el apoyo. Sin embargo, aún hay ayuda disponible en el campus los martes y jueves de 8 a.m. a 4 p.m. con previa cita. Generalmente, Adam Anderson cubre los martes y Shelby White cubre los jueves. Dallace Unger también está en la oficina de lunes a viernes. Él puede ofrecer apoyo limitado con previa cita, si las peticiones no pueden esperar para el martes o jueves. El teléfono de Servicios Computacionales (970-567-1009) es otro recurso que pueden utilizar para comunicarse con el grupo. El teléfono se mantiene en la oficina, así que Adam y Shelby lo atienden cuando están en la oficina, y en los otros días lo contesta Dallace.

Claramente, todos en Servicios Computacionales han proporcionado algún nivel de servicios de apoyo después de horas hábiles o en la oficina recientemente. Ejemplos incluyen: Shelby llega antes de su horario de entrada a las 8:00 a.m. para organizar los asuntos del día. Adam cambió las unidades de enfriamiento en los entrepuestos del servidor con Juan Ramirez a las 6:00 a.m. Matt Smith se presentó al trabajo un fin de semana para imprimir etiquetas para Oficios Técnicos, para que pudieran continuar el etiquetado de activos en el Sistema de Gestión Integrada del Espacio de Trabajo (IWMS, por su sigla en inglés). Ben Burkley instaló la nueva versión de EnergyCAP y está trabajando con el proveedor. Eva Burch ayudó en facturación cuando las cosas no se veían bien. Dallace ha notado que las últimas semanas las preguntas relacionadas al “trabajo en modalidad remota” han bajado y el equipo ha empezado a ver un aumento de preguntas más típicas como “esto no funciona”. También reciben un número significativo de preguntas sobre los Equipos de Microsoft, ya que muchas personas en nuestro departamento están utilizando esta herramienta para reuniones virtuales, para compartir documentos, y oportunidades generales para conectarse con colegas. Servicios Computacionales alienta a los empleados de FM a comunicar con confianza sus dudas e inquietudes relacionadas a la tecnología y ellos continuarán apoyándoles para que su trabajo funcione con el mínimo de problemas posibles.

Atentamente,



Tom Satterly, P.E.
Vicepresidente Asociado de Facilities Management

<https://www.fm.colostate.edu/fmDaily>
fac_news@mail.colostate.edu