

5.1 Servicios de consultoría

La consultoría como un servicio prestado por un profesionalista en calidad de asesoramiento, el cual implica la toma de decisiones basándose en observaciones pertinentes con la finalidad de ayudar a las organizaciones en la búsqueda de soluciones o al mejoramiento de procedimientos dentro de sus diferentes áreas; la consultoría surge ante la necesidad del empresario por mejorar y adaptar su organización a los cambios de los ámbitos económico, político y social.

La consultoría es un servicio profesional no importa el ámbito de actuación del consultor, economía, política, de imagen o en el desarrollo de una fiesta o evento público; el mercado de actuación es tan variado como las decisiones que se deban tomar.

CARACTERÍSTICAS MÁS IMPORTANTES DE LA CONSULTORÍA DE EMPRESAS

- La consultoría es un servicio independiente
- La consultoría no proporciona soluciones milagrosas.
- La consultoría es un servicio que proporciona conocimientos y capacidades profesionales para resolver problemas prácticos
- La consultoría es esencialmente un servicio consultivo.
- La consultoría debe dar resultados tangibles, concretos, específicos y congruentes en términos de tiempo y costo.
- La empresa debe ver la contratación de una buena consultoría como una inversión y no como un gasto en términos de lo que va ganar con ella.
- La cooperación entre el cliente y consultor son tan importantes para el resultado final, como la calidad del consejo del consultor.

5.1.1 Alcance y descripción de los servicios requeridos

Para evitar errores de interpretación en cuanto al alcance de la consultoría, los responsables de la contratación del servicio, deben de decidir hasta donde quieren que llegue el grupo de consultores.

Es importante que el cliente y los consultores definan con precisión las áreas, procesos e indicadores que se pretenden mejorar, los límites de la intervención y en qué etapa se deberá retirar el grupo de consultores.

- Resolver una necesidad o un problema específico.
- Asistencia en diagnóstico.
- Implantar o mejorar sistemas y procesos.
- Consultoría general profesional.
- No disponen de personas capaces de enfrentarse con determinado problema con la misma probabilidad de éxito que un especialista.
- Plantear nuevas estrategias de desarrollo.

5.1.2 Responsabilidades del cliente y del proveedor

Se realiza un contrato, el cual contiene los requerimientos tanto del cliente como del proveedor.

Aquí se especifica la actividad para la cual se está contratando al proveedor, el tiempo aproximado que se va a tardar en realizarla, que recursos económicos se le destinarán para llevarla a cabo, cual es el costo que cobrará por sus servicios, el horario en que deberá de llevarlo a cabo y el personal requerido para poder realizarlo.

Se estipulan también cláusulas en las cuales se especifican las acciones a seguir en caso de incumplimiento de contrato por alguna o ambas partes.

5.1.3 Restricciones y premisas

Restricción: Reducción, limitación de algo.

- Límite, impedimento o limitación en la realización de una conducta, proyecto, etc.
- Obligación u obligatoriedad de cumplir determinadas pautas, normas, funciones, etc.
- Negación o prohibición de otras alternativas.
- Exclusividad en el uso de un objeto o un espacio.

Premisa: Es el resultado de un razonamiento que puede ser verdadero o falso y que permite determinar una conclusión.

Afirmación o idea probada que se da como cierta y que sirve de base a un razonamiento o una discusión.

5.1.4 Procesos de revisión o modificación

Tiempos de respuesta inmediatos.

- La escasa disponibilidad de tiempo para reuniones que tienen los ejecutivos y gerentes.
- Las dificultades para cumplir programas de trabajos preestablecidos, debido a las contingencias cotidianas.
- El escaso rendimiento del tiempo de trabajo de los consultores, debido a los viajes y las esperas improductivas.
- Los costos de viáticos.
- La intermitencia en el servicio de apoyo de los consultores, en particular por la limitación de recursos.

5.1.5 Costos de los servicios por contratar

Existen 3 parámetros involucrados en el cálculo del coste total de un proyecto de desarrollo de software:

- Los costes hardware y software, incluyendo el mantenimiento.
- Los costes de viajes y capacitación.

- Los costes de esfuerzo (los costes correspondientes al pago de los ingenieros).

Los siguientes costes son parte de los costes totales:

- Costes de proveer, aclimatar e iluminar las oficinas.
- Los costes del personal de apoyo como administrativos, secretarias, limpiadores y técnicos.
- Los costes de redes y las comunicaciones.

Ejemplos de Costes:

El valor del servicio es de U\$ 200,00 (dólares americanos) + IVA mensuales.

El plazo mínimo de contratación es de 3 meses (en la inscripción a este mecanismo se debe pagar el plazo mínimo de 3 meses en una sola presentación).

El período de 3 meses empieza a partir del primer servicio realizado, a partir del 3º mes, se debe ir realizando los pagos de U\$ 200,00 + IVA, por cada mes por adelantado.

5.2 SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

El soporte técnico **es un conjunto de servicios** mediante el cual se proporciona asistencia al software o hardware de una computadora, o cualquier otro dispositivo electrónico. **Su principal objetivo es** ayudar al usuario a resolver los problemas que puedan presentársele mientras hace uso de servicios, programas o dispositivos.

Actualmente, la mayoría de las empresas que venden ya sea Hardware o Software ofrecen a sus clientes el servicio de Soporte Técnico, ya sea por teléfono u otras formas online como e-mails o sitios web.

5.2.1 Póliza de garantía y seguros

Con pagar un producto o servicio, no se termina con el proceso de la compra. Aún está el considerar la garantía de lo que se compró. ¿Por qué es tan importante? Si el producto o servicio no cumplen con lo que esperamos, debemos de tener la opción de que se nos cambie, repare o devuelva el dinero.

Una garantía es un acuerdo entre un comprador y un vendedor de bienes o servicios, que detalla las condiciones bajo las cuales el vendedor hará reparaciones o arreglará problemas sin costo para el comprador.

Una garantía es una aseveración por escrito de que un producto o servicio será provisto o reunirá ciertas especificaciones reunirá ciertas especificaciones.

Las garantías no son un regalo. Su costo está integrado en el precio que pagamos. Los fabricantes calculan cuantos productos habrán de fallar en un determinado lapso de tiempo y agregan el costo de reparar o reemplazar el producto. Esa es la razón por la cual las marcas que ofrecen las mejores garantías, también son las más costosas.

En ocasiones se nos da la opción de comprar una póliza adicional para extender el tiempo de cobertura, si la inversión es importante, podemos optar por ella. En otras, se nos extiende gratuitamente y algunas tarjetas de crédito o servicio nos la dan por cubrir la compra con ella.

Debemos recordar que la póliza de garantía la hemos pagado nosotros (o la empresa, que para el caso que nos ocupa es lo mismo) no es un favor ni una dádiva, por lo cual debemos de hacerla valer.

Pólizas De Soporte En Sitio

Un especialista IT se desplaza a las instalaciones de la empresa para dar atención a la emergencia. Dependiendo del tipo de contrato negociado la atención de estos eventos puede estar topada a una cantidad de horas por mes o no.

De igual forma es común encontrar pólizas que mantienen una persona de tiempo completo en las instalaciones de la empresa dando atención inmediata a cualquier emergencia.

Pólizas De Soporte Remoto

Las pólizas de soporte remoto, son pólizas de atención en las cuales el proveedor tiene acceso remoto a los equipos de la empresa y la atención a los problemas técnicos es 100% remota. En estas pólizas, al igual que en las pólizas en sitio, hay dos modalidades una con límite de horas y otra ilimitada. Estas pólizas suelen estar soportadas por un sistema de helpdesk, por medio del cual se notifican las novedades y casos a atender así como el registro de la solución de los mismos.

Pólizas De Soporte Mixtas

Las pólizas de soporte mixtas

Son pólizas con un modelo híbrido de soporte en el que hay un alto nivel de respuesta, con un especialista dedicado, para la atención general de los eventos y un equipo especialista de soporte, para eventos de mayor complejidad, que entra a apoyar dependiendo de la necesidad de la empresa. Al igual que en los casos anteriores puede o no estar limitado por un número de horas no acumulables al mes y puede tener un límite sobre horas en sitio y atención remota.

5.2.2 Soporte al software

Es el proceso de mejora y optimización del software después de su entrega al usuario final así como también corrección y prevención de los defectos.

El mantenimiento de software: Es el proceso de cambiar, modificar y actualizar el software para satisfacer las necesidades del cliente.

Este se divide en dos:

Mantenimiento Preventivo de software: Este mantenimiento está mirando hacia el futuro para que el software pueda seguir funcionando como se desee durante el mayor tiempo posible. Esto incluye realizar los cambios necesarios, actualizaciones, adaptaciones y más. Por ejemplo:

- Desfragmentación de disco duro.
- Liberación de memoria RAM.
- Liberación del Disco Duro.
- Ejecución de Antivirus.
- Copia de Seguridad.

Mantenimiento Correctivo de software: Es necesario cuando algo sale mal en una pieza de software, incluidos fallos y errores. Estos pueden tener un impacto generalizado en la funcionalidad del software en general y, por lo tanto, deben abordarse lo antes posible. Por ejemplo:

- Reinstalación del sistema operativo
- Reinstalación de programas

5.2.3 Tipos de soporte y tiempos de respuesta

TIPOS DE SOPORTE

HARDWARE

- Pc's, impresoras, multifuncionales... etc.

SOFTWARE

- Sistema Operativo
- Antivirus
- Aplicaciones en general.

NIVELES DE SOPORTE

- **NIVEL 1:** Es aquel que está en contacto directo con el usuario y que soluciona las incidencias triviales, se resuelven los problemas más fáciles, tales como asesorías sobre cómo utilizar determinados programas, configurar accesos a internet, reinstalación de programas básicos.
- **NIVEL 2:** Se resuelven problemas más laboriosos y complicados cuya resolución requiere de personal con un conocimiento más que superficial acerca de la resolución de problemas específicos.
- **NIVEL 3:** Se requiere de especialistas para la resolución de los problemas presentados.

TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta se clasifican en dos tipos:

Inmediata: Todos los usuarios desean tener una respuesta inmediata a su problema o cuestionamiento, desean ser tratados como si fueran los únicos que tienen los problemas y por lo tanto pocas veces toman en consideración que la demora en la obtención de su respuesta es debida a otros usuarios que presentaron problemas anteriores a ellos. En el mejor de los casos podemos esperar una respuesta en un par de horas y en el peor un par de días.

Dependiendo del evento: Ésta se da cuando el problema presentado es más complejo, y requiere para su resolución que lo trate un especialista, cambiar alguna pieza de hardware o simplemente no se puede dar solución inmediata a algún problema de software, obviamente esto no se resuelve en un par de días y su resolución puede tardar incluso meses.

5.2.4 Soporte en sitio

5.2.5 Asistencia telefónica

5.2.6 Actualizaciones

5.2.7 Mantenimientos preventivo y actualización de equipo

5.2.8 Evaluación del soporte recibido