

UNIDAD 4. CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES (HELP DESK)

INTRODUCCIÓN

La atención a usuarios es uno de los procesos de negocio que, dentro de los departamentos de sistemas de información, está tomando mayor relevancia, en la medida que dichos departamentos han tomado conciencia de que son núcleos de servicio y que, como tales, deben considerar a sus usuarios como clientes.

4.1. Descripción de funciones y responsabilidades

La tecnología Help Desk es un conjunto de servicios, que de manera integral bien sea a través de uno o varios medios de contacto, ofrece la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias, estos ofrecen Servicios acerca de soporte técnico (bugs, consultas, etc.) para ayudar a incrementar la productividad y aumentar la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Para llevar a cabo sus **funciones**, el Help Desk debe de cumplir con ciertos requisitos:

Habilidades: debe enseñar algo, usar lógica y razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas brindadas a los usuarios conocimientos.

Conocimientos: debe saber de software, hardware, comunicaciones, redes, internet, correo electrónico, temas relacionados con tecnología informática, etc.

Capacidades: como escuchar y comprender la información y las ideas expuestas en forma oral, aplicar reglas generales a problemas específicos para lograr respuestas con sentido.

DESCRIPCION DE FUNCIONES DE UN HELP DESK

Uno de los principios fundamentales de la gestión del Help Desk, es que deben constituirse equipos de trabajo con la responsabilidad de atender los problemas técnicos de los usuarios. Su función, dependiendo de la estructura.

Proveer a los usuarios un punto central para recibir ayuda en varios temas referentes a los equipos y otros dispositivos.

Según la actividad de la empresa sus funciones se centrarán en:

- **Soporte en programas informáticos:** muchas empresas utilizan paquetes ofimáticos estandarizados. ¿Algún problema con estas utilidades? Ellos lo resuelven.
- **Implantación y mantenimiento de software:** incorporar nuevas versiones o programas a los equipos y comprobar que funcionan correctamente.
- **Mantenimiento de bases de datos de clientes o correo:** cuando un empleado se incorpora o deja una empresa se le asigna una clave de usuario, un password, y se establecen las áreas a las que tiene acceso.
- **Servidores y redes:** cuando falla el cerebro de todo el sistema informático de la empresa los Help Desk dan apoyo a los expertos en redes.

OTRAS FUNCIONES DEL HELP DESK:

Proporciona soporte reactivo y proactivo, tanto para los equipos como para el usuario final.

Soporte reactivo: El Help Desk resuelve problemas que el usuario reporta y lo ayuda a realizar las tareas necesarias para llevar a cabo un proyecto.

Soporte proactivo: El Help Desk trabaja para evitar que ocurran problemas. Por ejemplo, sus técnicos les enseñan a los usuarios cómo realizar tareas que les ayudarán a evitar problemas comunes relacionados con los equipos antes de que estos ocurran. De esta forma, cuanto más soporte proactivo proporcione un Help Desk, menos soporte reactivo tendrá que realizar.

4.2. Definición de los medios de atención a usuarios

Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan. Por ejemplo: El representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en las dependencias, etc. Algunos medios de atención a usuarios serían:

- **Comunicación verbal:** Es la que expresamos mediante el uso de la voz.
- **Comunicación no verbal:** Utilicemos la sonrisa, postura, vestimenta, gestos, etc.
- **Vía telefónica, entre otras.**

4.3. Especificaciones técnicas

HARDWARE

- Ordenadores de sobremesa, torres, portátiles, smartphones y tables.
- Periféricos: monitores, impresoras, multifunciones.

SOFTWARE

- Comunicaciones
- Soporte de aplicaciones propietarias
- Ofimática
- Sistemas operativos
- Controladores de periféricos
- Conexiones de red
- Antivirus

Tipos de Acceso

- Teléfono
- Computadora

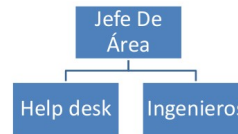
Medios

- Telefonía
- Internet



4.4. Estructura organizacional

La estructura organizacional se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre el Help Desk y los ingenieros, entre Help Desk y el jefe del área y entre ingenieros y empleados.



4.5. Procedimientos de operación

El proceso de Help Desk, o soporte técnico a usuarios internos, es bastante común en organizaciones de tamaño medio y grande. Si bien suelen ser muy diferentes en cada organización se podría decir que mantienen una estructura general común.

Alguien hace una solicitud; se asigna de alguna forma a un técnico que diagnostica y resuelve el problema. Por último, se comunica al usuario afectado cual fue la solución y se espera su respuesta de conformidad con la solución y el servicio prestado.

INFRAESTRUCTURA PARA EL PROCESO

Con el objetivo de cumplir con las necesidades tanto de los clientes como organizacionales, muchas empresas utilizan un lugar centralizado para dar respuesta a estas necesidades e implementan:

Help Desk: Se enfoca en coordinar, administrar y resolver incidentes lo más pronto posible y asegurarse que son resueltas cada una de las respuestas de los clientes.

Call Centre: Se enfoca en el control profesional de un gran número de llamadas telefónicas.

Service Desk: Busca ofrecer una respuesta mejorada y global, permitiendo integrar los procesos de negocio en una infraestructura de Administración de Servicio. El service Desk no sólo controla incidentes, problemas y preguntas, también provee interfaces con otras actividades de servicio como peticiones de cambio, mantenimiento de contactos, licencias de software, administración del nivel de servicio, administración de la configuración, etc.

Service Desk es: "Es la unidad organizacional, función o proceso que mantiene un punto de contacto con los clientes, usuarios y compañías particulares de soporte".

Cuenta con un departamento de soporte técnico y logístico especializado, siempre atento y disponible para solventar su necesidad de manera instantánea, expedita, precisa y personalizada en cualquier momento.

4.6. Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados del área de soporte técnico.

Existen varias técnicas o métodos para analizar, evaluar y calificar el desempeño del empleado en un puesto.

Las métricas del help desk son indicadores cuantificables que evalúan el **rendimiento y la eficacia de los equipos de soporte**. Determinan si dichos equipos están alcanzando sus objetivos y proporcionando servicios satisfactorios de atención al cliente.