

MODULO 3 – Capítulo 5

SAT

Un Servicio de Asistencia Técnica (SAT) es el departamento o conjunto de procesos dentro de una organización encargado de gestionar, atender y resolver las incidencias o solicitudes que reportan los usuarios o clientes en relación con productos o servicios. Su objetivo es garantizar que los problemas se resuelvan de forma rápida y eficiente, manteniendo la satisfacción del usuario y el correcto funcionamiento de los sistemas o productos.

A continuación, se explica en detalle cómo funciona y cuáles son algunos de los elementos clave:

1. Función y Operativa de un SAT

- **Recepción de Incidencias o Solicitudes:**

Los usuarios pueden reportar problemas o hacer consultas a través de diversos canales, como correo electrónico, formularios web, teléfono, chat o incluso redes sociales.

- **Registro y Asignación (Generación de Tickets):**

Cada incidencia se registra en un sistema de gestión mediante la creación de un **ticket**. Este ticket es un registro único que contiene:

- **Identificador único:** Permite rastrear y gestionar la solicitud.
- **Descripción del problema:** Información detallada sobre la incidencia.
- **Datos del usuario:** Información de contacto y, en algunos casos, datos relevantes sobre el entorno en el que ocurre el problema.
- **Prioridad y categoría:** Clasificación de la incidencia según su urgencia y tipo de problema.

- **Diagnóstico y Resolución:**

El personal técnico o de soporte analiza el ticket y, dependiendo de la complejidad, puede:

- Resolver el problema de forma remota.
- Escalar la incidencia a un nivel superior o a otro departamento especializado.
- Programar visitas in situ, en caso de que sea necesario.

- **Seguimiento y Comunicación:**

Durante el proceso, se realizan actualizaciones en el ticket para reflejar el estado y las acciones llevadas a cabo. La comunicación continua con el usuario permite mantenerlo informado sobre el progreso.

- **Cierre del Ticket:**

Una vez resuelto el problema, se cierra el ticket, y a menudo se realiza una encuesta de satisfacción para evaluar la calidad del servicio.

- **Análisis y Mejora Continua:**

Los datos recopilados a través de los tickets permiten identificar patrones, áreas de mejora y oportunidades para optimizar tanto el producto como el proceso de atención.

2. ¿Qué son los Tickets?

Un **ticket** es el mecanismo de registro y seguimiento de cada incidencia, solicitud o problema reportado. Es fundamental en la gestión de servicios de asistencia técnica porque:

- **Centraliza la Información:** Permite tener un único punto de consulta para todas las incidencias.
 - **Facilita la Gestión:** Cada ticket puede asignarse a técnicos específicos, priorizarse según la urgencia y seguir un flujo de trabajo definido.
 - **Proporciona Historial:** Se guarda el historial de comunicación y acciones realizadas, lo cual es útil tanto para el soporte actual como para resolver futuras incidencias similares.
 - **Mide Desempeño:** Ayuda a generar estadísticas y métricas (como tiempos de respuesta y resolución) que son vitales para evaluar la eficiencia del servicio.
-

3. Software Mayoritario en la Gestión de SAT y Tickets

Existen diversas soluciones comerciales ampliamente utilizadas en el mercado para gestionar tickets y SAT. Entre las más populares se encuentran:

- **Zendesk:**
Un software muy completo y versátil, que ofrece herramientas de ticketing, chat en vivo, bases de conocimiento y automatización de flujos de trabajo.
 - **Freshdesk:**
Con una interfaz intuitiva y múltiples funcionalidades (incluyendo automatización y análisis), es muy popular entre empresas de todos los tamaños.
 - **ServiceNow:**
Enfocado en empresas grandes, ofrece soluciones integradas no solo para el soporte técnico, sino también para la gestión de servicios de TI (ITSM).
 - **Jira Service Management (antes Jira Service Desk):**
Parte de la suite Atlassian, es muy utilizado en entornos ágiles y de desarrollo, permitiendo una estrecha integración con otros sistemas de gestión de proyectos.
-

4. Alternativas Libres u Open Source

Para aquellas organizaciones que prefieren o necesitan soluciones de código abierto, existen varias alternativas que pueden ser adaptadas y personalizadas según las necesidades específicas:

- **osTicket:**
Una solución de ticketing muy extendida en el ámbito open source, que permite gestionar incidencias de forma sencilla y eficaz.
- **OTRS/Znuny:**
Originalmente conocido como OTRS, Znuny es una bifurcación que sigue ofreciendo una solución robusta para la gestión de servicios y tickets.

- **GLPI:**

Además de la gestión de tickets, GLPI es una herramienta completa para la gestión de activos de TI (ITAM) y ofrece funciones de inventario y seguimiento de incidencias.

- **Zammad:**

Una herramienta moderna y amigable que facilita la gestión de tickets a través de una interfaz web intuitiva, con funcionalidades que incluyen chat en vivo y soporte multicanal.

- **Odoo Helpdesk (versión Community):**

Parte del ecosistema Odoo, esta solución permite gestionar tickets y está integrada con otros módulos empresariales.