

## **Soporte técnico**

Basados en el desarrollo de nuestro sistema nos enfocaremos en el soporte técnico del mismo.

Si nuestro sistema ya está instalado, los usuarios capacitados para su uso, y ya se pudo en funcionamiento correctamente, pueden surgir ciertas anomalías o situaciones de diferentes índoles, en las cuales es necesaria nuestra intervención para la solución de un problema específico.

Cuando escuchamos la palabra soporte, la asociamos en nuestra mente con un respaldo, ya sea físico o intelectual. Por otro lado, lo técnico, lo vinculamos más a procedimientos científicos prácticos.

El soporte técnico informático es un servicio ejecutado por un personal especializado y se ofrece a empresas o personas para solucionar averías físicas (hardware) o lógicas (software) de PC, sistemas y accesorios.

En un concepto esbozado por Zendesk se define el soporte técnico informático como un servicio responsable de la tecnología de la información (TI) que proporciona dos tipos de asistencia: intelectual y tecnológica.

La asistencia intelectual se concreta mediante consultorías o asesorías que facilitan conocimiento y aclaraciones a quienes necesitan apoyo, mientras que la asistencia tecnológica apoya con mantenimiento preventivo y correctivo.

### **ITIL y la regulación del soporte técnico informático**

Para referirnos a las funciones del soporte técnico informático debemos contextualizar los procesos de esta área tal como aparecen regulados por la ITIL (Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información).

ITIL es una estructura propuesta por el Reino Unido, la cual compila en varias guías las buenas prácticas del área de gestión de servicios de Tecnología Informática (TI), con vistas a una mejora continua del servicio brindado.

El enfoque ITIL proporciona documentos y herramientas optimizadas que facilitan alcanzar los objetivos estratégicos de la organización y, simultáneamente, mejorar la experiencia del cliente con la marca.

En la práctica, ITIL se sustenta en la lógica de que las tecnologías de la información sean útiles por igual a colaboradores y clientes externos.

Son nueve las áreas en que se divide ITIL , cada una de ellas con su guía correspondiente. Existen dos áreas que constituyen el núcleo de este enfoque: entrega del servicio y soporte técnico del servicio.

La operación y el soporte de la infraestructura de las tecnologías de la información es responsabilidad del área de soporte técnico informático. Según la Enciclopedia CCM, los procesos que integran esta área son:

Administración de configuración

Administración de incidentes

Administración de problemas

Gestión del cambio

Administración de implementación

Administración de disponibilidad

Es en el contexto de estos procesos en el que se cumplen las funciones del área de soporte técnico informático.

¿Cuáles son las funciones del soporte técnico informático?

Dependiendo de la organización, algunas funciones pueden variar. A continuación te ofrecemos una lista de funciones que cumple el soporte técnico informático en la mayoría de las empresas:

Administrar la red de la organización, contando con un inventario minucioso y actualizado de la infraestructura de TI de la cual dispone la empresa (software y hardware).

Contribuir a la operación fundamental de la empresa, administrando con eficiencia los incidentes y problemas relacionados con las TI, a fin de reducir su impacto negativo.

Participar activamente en la gestión de cambios de la organización, anticipándose a posibles transformaciones en el mercado en el cual se inserta la institución.

Planificar y garantizar la ejecución de políticas en el servicio de Internet y del equipamiento que utiliza o provee la organización, garantizando un control riguroso de la red y de los equipos.

Auxiliar a clientes externos e internos en la implementación y adecuación de servicios informáticos, así como en la instalación y configuración de componentes internos o externos.

Realizar, resguardar y controlar las copias de seguridad de toda la información que la empresa considere sensible.

Garantizar la oportuna detección, neutralización y eliminación de virus y/o programas malignos; sobre la base del establecimiento certero de criterios de seguridad.

Diseñar y ejecutar planes de mantenimiento que abarquen toda la infraestructura de TI de la cual dispone la organización

Debido a su extraordinaria importancia, la función de administrar la red y mantenerla funcionando aparece en el primer lugar de la lista. A continuación examinaremos algunas singularidades del soporte técnico de redes informáticas.

### Particularidades del soporte técnico de redes informáticas

#### Requisitos de un software para soporte técnico de redes informáticas

Para cualquier empresa resulta vital mantener la red funcionando. Un estudio de la empresa Aberdeen arrojó que una hora de inactividad en los servidores es un problema que les cuesta un promedio de \$260,000 dólares a las empresas.

Contratar el software idóneo para el soporte técnico de tu empresa es una decisión muy importante, ya que este contribuirá a diagnosticar y resolver problemas que, en general, crean molestas interrupciones en nuestro trabajo.

En este sentido, contar con una solución empresarial que te ofrezca un excelente soporte técnico y un asesoramiento personalizado puede convertirse en una clara ventaja competitiva.

Un software para soporte técnico de calidad debe garantizar que tu empresa le proporcione al cliente un horario continuo de servicio por múltiples canales, integrando eficientemente todos estos canales.

Además debe garantizar que el soporte técnico se extienda fuera de los límites físicos de tu organización, interactuando con clientes externos, así como en las redes sociales.

Tu empresa debe contratar una solución ágil y flexible, que contribuya y se integre a la estructura del flujo de trabajo de tu organización de forma personalizada, acorde a la realidad objetiva de tu empresa.

Resultan muy atractivos y útiles aquellos softwares que integran herramientas que facilitan el seguimiento y la incorporación de datos, los que quedan disponibles para su análisis posterior y la toma de decisiones.

En el momento que una organización contrata un software empresarial, debe exigir que la solución sea acompañada por una asistencia técnica idónea. Este acompañamiento sirve para mejorar la productividad de tu negocio.

Un buen software debe acompañarse por una capacitación continua, que trascienda el adiestramiento inicial, el cual esté presente en todo momento y no solo cuando existan actualizaciones o inconvenientes con el programa.

#### Empresas de soporte técnico informático

El objetivo de ITIL cuando se trata de responder a incidentes o problemas de los clientes es "restablecer el funcionamiento normal del servicio en el menor tiempo posible y reducir al mínimo el efecto adverso en las operaciones empresariales". (Mikkel Svane, CEO de Zendesk)

Empresas como Expedia, Tesco y Vodafone han implementado el software para help desk de Zendesk que brinda un soporte innovador y a gran escala.

El software de servicio al cliente de Zendesk alimenta la mesa de ayuda de Tecnología de la Información de Xerox, lo que permite a los empleados obtener ayuda rápida de TI.

Con las soluciones de Zendesk para help desk basada en Internet, los agentes pueden colaborar entre sí y compartir información mediante comentarios privados acerca de cualquier problema que pueda surgir.

**Actividad:**

Basados en lo que vimos:

- 1- ¿piensan que es importante brindar un buen servicio técnico para nuestro sistema informático?
- 2- ¿Qué beneficios nos traería este servicio?
- 3- ¿Qué beneficios le daría al cliente este servicio?
- 4- ¿Cómo brindarían dicho servicio técnico? (Telefónico, vía mail, presencial, combinaciones de varios)
- 5- ¿Qué recursos necesitaríamos para brindar dicho servicio? (Técnicos, humanos, económicos, etc.)
- 6- Recuerden que el plazo límite de entrega es el 13/11 a mi mail

[Sebasleclercq2@gmail.com](mailto:Sebasleclercq2@gmail.com)

Les mando un saludo grande.