

Centro de atención a clientes

Temas a Desarrollar

- ✓ **Introducción**
- ✓ **Definición**
- ✓ **Descripción de funciones y responsabilidades**
- ✓ **Dimensionamiento**
- ✓ **Definición de los medios y a Usuarios**
- ✓ **Componentes de Servicio**
- ✓ **Organización de Servicio**
- ✓ **Especificaciones técnicas**
- ✓ **Beneficios**
- ✓ **Conclusiones**

Introducción

El "Centro de Atención a Clientes" (C.A.C) es el servicio de Help Desk o de ayuda a los clientes.

En lo que respecta a la atención al cliente, el objetivo último de un Centro de Atención al Cliente (C.A.C) es conseguir la máxima satisfacción de sus usuarios, que, de forma general, puede desglosarse en aspectos como la comodidad, la cortesía y la consistencia en el servicio prestado. Pero para poder tener éxito, el CAC no se debe limitar a cubrir estos aspectos mediante una estrategia concreta de satisfacción del cliente

Se atienden consultas técnicas y formativas por teléfono, chat, fax o e-mail y proporcionamos el soporte requerido, incluso de control remoto y atención personal , en función del nivel de Servicio establecido en cada caso.

Definición de CAC

Importancia

- ✓ *Es la prestación del servicio centralizado de atención a clientes , integrado por una serie de recursos técnicos y humanos que permite a la Dirección General de Informática gestionar a través del teléfono, servicios de ayuda o apoyo en relación con un incidente o con el suministro de información.*
- ✓ *Dentro del entorno resulta una pieza clave, ya que es el punto de contacto que tienen los usuarios con la compañía. Por este motivo, es una de las piezas estratégicas del negocio, ya que la impresión que tienen los clientes de la compañía es, fundamentalmente, la que obtienen de la atención que reciben en el CAC.*

Tipos de servicio

Tipos de Servicio

Estos servicios pueden ser prestados de dos maneras:

✓ LOCAL comprende, según se requiera:

- × *La definición del proceso de Help Desk,*
- × *Manejo de problemas, Niveles de Servicio y de Administración de Archivos.*
- × *La definición de los procedimientos y tareas que serán vaciados en la herramienta que permitirá la automatización.*
- × *La implantación de la herramienta y transferencia de conocimientos necesarios para que el cliente se haga cargo de ella.*

Tipos de servicio

REMOTO comprende:

- ✓ *Mejora la satisfacción de los usuarios en cuanto a tiempo de atención.*
- ✓ *Disminuye los gastos de operación e inversión, no requiere contratar personal ni adquirir una infraestructura.*

Descripción de funciones y responsabilidades

PUESTO: GERENCIA DE CONSULTORÍA TÉCNICA A USUARIOS

- ✓ **Descripción** : *Es la responsable de asesorar a las unidades usuarias para determinar el tipo y nivel de tecnología que satisfaga sus requerimientos de información, y encaminarlos hacia la opción más apropiada.*

- ✓ **Desarrollo de funciones**

- ✓ **De planeación** :
 - × *En conjunto con el usuario, analiza los requerimientos*
 - × *Determina si los requerimientos de información pueden ser satisfechos.*
 - × *Determina si los requerimientos de información del usuario deberán ser satisfechos por equipo y software autónomo al computador.*

Descripción de funciones y responsabilidades

- × Analiza la inversión requerida para la adquisición de equipo y determina las posibilidades de alcance para lograr la autorización.
- × Participa en la planeación para que los requerimientos de hardware y software que estarán involucrado en el proyecto, se encuentren disponibles en las fechas planeadas.
- × Establece en conjunto con el usuario, el plan estratégico para el inicio y desarrollo del problema.
- × Analiza las cargas de trabajo del personal que está bajo su dirección, Y establece los equilibrios necesarios
- × Formaliza compromisos en apego a la capacidad y disponibilidad de su personal
- × Asigna los proyectos al personal a su cargo.

Descripción de funciones y responsabilidades

✓ De administración:

- × Participa en el desarrollo de metodología de trabajo dirigidas a su área de acción.
- × Evalúa la funcionalidad de los métodos de trabajo establecidos.
- × Se asegura que los métodos de trabajo establecidos, sean respetados y puestos en práctica.
- × Observa que los procedimientos establecidos conduzcan a trabajos con calidad suficiente
- × Establece mecanismos de medición que le permiten detectar tiempo desviaciones en los calendarios de compromisos.
- × Evalúa periódicamente el nivel técnico de su personal, y analiza si es congruente con la magnitud de los proyectos en cartera, o en su defecto, la tendencia de éstos, para establecer los requerimientos de capacitación necesarios

Descripción de funciones y responsabilidades

PUESTO: CONSULTOR DE MÉTODOS y PROCEDIMIENTOS

✓ **Descripción:** *Es responsable de asesorar técnicamente a los usuarios para sistematizar sus requerimientos de información.*

✓ **Desarrollo de funciones**

✓ **De planeación :**

× *En conjunto con el usuario, analiza los requerimientos específicos de información para evaluar la utilidad que éstos representan, tanto en calidad como en oportunidad.*

× *En conjunto con el usuario, analiza los volúmenes de datos a procesar.*

✓ **De administración:**

× *Administra el plan de actividades para cubrir las fechas de compromisos.*

Descripción de funciones y responsabilidades

PUESTO: CONSULTOR TÉCNICO

- ✓ **Descripción:** *Es responsable de la puesta en marcha del hardware y el software para los usuarios con sistemas automatizados autónomos al computador central.*
- ✓ **Desarrollo de funciones**
- ✓ **De planeación:**
 - × *Elabora el plan de trabajo para la instalación de hardware y software requeridos.*
- ✓ **De administración:**
 - × *Lleva registro de fallas en los paquetes de software contratados e instala dos en los computadores propios de los usuarios, así como de las correcciones.*
 - × *Lleva registro de los paquetes instalados en los computadores propios de los usuarios y proveedores de éstos.*

Definición de los medios de atención a usuarios

Pilares Básicos

Personas

Sistemas

Procedimientos



Pilares básicos. Componentes de la organización de un CAC

Definición de los medios de atención a usuarios

Pilares Básicos

Personas

Sistemas

Procedimientos

Las personas son las encargadas del diálogo con el cliente, y, por lo tanto, el eslabón más visible del CAC.

Características :

✓ ***Son un punto clave en la obtención de clientes del CAC.***

- × *La selección de personas que realicen una labor eficiente de atención deben pasar, necesariamente, por unos mecanismos de selección, formación y motivación.*

✓ ***La atención telefónica hacen que conseguir y mantener el nivel de eficiencia deseado a lo largo del tiempo sea especialmente difícil.***

- × *Obliga a mantener un sistema de formación continua que se adapte a las operadoras. Este punto es el mas importante ya que de el depende que una operadora sepa resolver los problemas planteados por cada cliente.*
- × *Satisfacción del trabajo bien hecho.*

Definición de los medios de atención a usuarios

Pilares Básicos

Personas

Sistemas

Procedimientos

Los sistemas representan el aspecto tecnológico, y son los encargados de suministrar toda la infraestructura necesaria para la atención a clientes y la comunicación con los sistemas corporativos de la compañía.

✓ Los sistemas deben estar totalmente integrados con el resto de la organización.

- × *La operadora que atiende al cliente debe ser capaz de interactuar con el elemento de la organización específico en cada caso.*

✓ Los sistemas deben de ser una herramienta y no un impedimento.

Definición de los medios de atención a usuarios

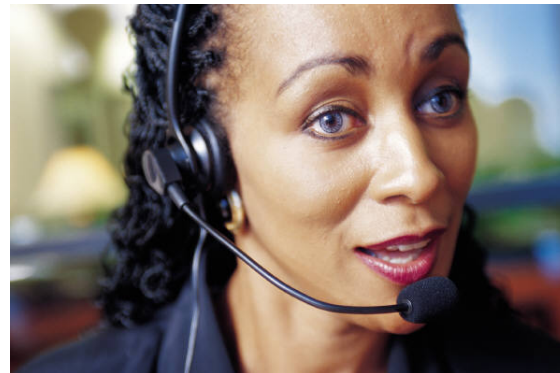
Pilares Básicos

Personas

Sistemas

Procedimientos

Las personas atienden al cliente y los sistemas permiten que esto sea posible tecnológicamente. Pero de nada servirían si no existiera un conjunto de procedimientos que indicaran la operativa que se deben seguir para cada servicio. Esta operativa es la que hace el nexo de unión entre los sistemas y las personas, siendo el elemento clave para definir la estrategia de funcionamiento del CAC y su integración en la empresa.



Definición de los medios de atención a usuarios

La tecnología Computer and Telephony Integration (CTI)

✓ Es el conjunto de mecanismos de intercambio de comandos y mensajes entre los ordenadores y el equipo telefónico, permitiendo, por ejemplo, que en un puesto de operador se reciba, a la vez, la llamada del cliente junto con sus datos personales asociados, presentándose de forma automática en la pantalla del ordenador.

Definición de los medios de atención a usuarios

Tecnología CTI

Ventajas:

- ✓ Una mayor satisfacción del cliente.
- ✓ Una mayor oportunidad de vender servicios y productos.
- ✓ La reducción del tiempo de conversación, lo cual conlleva un aumento del tiempo disponible del agente y, además, un ahorro de dinero, si el acceso al CAC se realiza a través de líneas 900.
- ✓ Un incremento de la productividad, haciendo posible establecer un sistema de ventas a comisión (agentes orientados a la obtención de resultados).
- ✓ La mejora de la gestión del centro, a través de las estadística que se generan con este tipo de sistemas.

Definición de los medios de atención a usuarios

Tecnología WWW

✓ Desde un punto de vista general, la Intranet permite compartir eficazmente gran cantidad de recursos de información, que fluyen de forma rápida y transparente desde las fuentes de origen hasta todos aquellos usuarios que tengan los correspondientes privilegios de acceso, todo ello con el mínimo coste, tiempo y esfuerzo.

Definición de los medios de atención a usuarios

Tecnología WWW

✓ *Los motivos que hacen que la tecnología WWW sea la más adecuada para el suministro de servicios de información son los siguientes:*

× *Está especialmente adaptada para los sistemas de consulta. Presenta una arquitectura, que además de ser abierta, es específica para los servicios de información.*

× *Soporta la transmisión de información hipermedia y multimedia.*

× *Es escalable. Esta característica permite soportar la futura evolución de los servicios.*

Definición de los medios de atención a usuarios

Tecnología WWW

× Tiene facilidad de navegación. A través de enlaces hipertexto, y mediante motores de búsqueda, es posible localizar de forma rápida cualquier tipo de información, independientemente de su situación.

× Permite la integración con muchos otros tipos de sistemas de información ya existentes (bases de datos, documentación realizada con procesadores de texto, etc).

Modalidades de Servicios

Niveles de Servicio

El "Centro de Atención a Usuarios" (CAU) plantea distintas modalidades o niveles de Servicio con la finalidad de facilitar la adaptación del servicio a las necesidades de los usuarios.

El CAU puede cubrir hasta diez distintos componentes de servicios.



Componentes de los Servicios

Servicio Global
Ámbito Profesional
Mant. de Software
Help Desk
Atención Remota
Atención "In Situ"
Plataformas
Entorno Técnico
Red
Proveedores



El objetivo de la "Administración del Servicio" es garantizar el cumplimiento del soporte al usuario en cualquiera de las modalidades de Servicio

Funciones :

Ordenación del Servicio

- × Definir el ámbito y el alcance del Servicio.
- × Definir los requisitos del cliente.
- × Describir los aspectos críticos y establecer prioridades.
- × Definir los indicadores de Nivel de Servicio.
- × Planificar recursos, tareas, etc.
- × Definir la disponibilidad (respuesta, plazos, tiempo...)

Control, Gestión y Seguimiento

- × Concretar Niveles de Servicio alcanzables y medibles.
- × Medir y controlar los Niveles de Servicio.
- × Establecer revisiones periódicas.
- × Preparar y reunir los comités mixtos de seguimiento.

Gestión de la Calidad

- × Diseñar e implantar el Plan de Calidad.
- × Aportar información sobre los Niveles de Servicio.
- × Gestionar la satisfacción del usuario.
- × Realizar auditorías del Servicio y evaluar tendencias.

Componentes de los Servicios

Servicio Global
Ámbito Profesional
Mant. de Software
Help Desk
Atención Remota
Atención "In Situ"
Plataformas
Entorno Técnico
Red
Proveedores



El objetivo es la interrelación con “Grupos Profesionales de Referencia” para garantizar la correcta evolución y la constante adecuación operativa de las soluciones informáticas.

Funciones :

Recogida de requerimientos

- × Reuniones con profesionales.
- × Periodicidad mínima trimestral.
- × Identificación y Análisis de necesidades.
- × Elaboración de las especificaciones.

Análisis de tendencias

- × Análisis de nuevas funcionalidades.
- × Diseño y confección de maquetas.
- × I+D tecnológica y funcional.
- × Informes y estudios del mercado a escala internacional.

Gestión del Conocimiento

- × Intercambio de requerimientos y funcionalidades.
- × Explotación de la información.
- × Gestionar la satisfacción del usuario.
- × La reutilización de la experiencia de los profesionales..

Componentes de los Servicios

Servicio Global
Ámbito Profesional
Mant. de Software
Help Desk
Atención Remota
Atención "In Situ"
Plataformas
Entorno Técnico
Red
Proveedores



El objetivo del "Mantenimiento del Software" es garantizar la constante actualización funcional y tecnológica de los productos informáticos

Funciones :

✓ Tareas de Mantenimiento (Preventivo y Correctivo)

- × Mantenimiento preventivo, es el "efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos (ISO 01.04.04)*
- × Mantenimiento correctivo es el "efectuado específicamente para remediar fallos existentes" (ISO 14.02.03)*
- × Estudiar historiales de incidencias.*
- × Auditar el estado de los programas y los datos.*

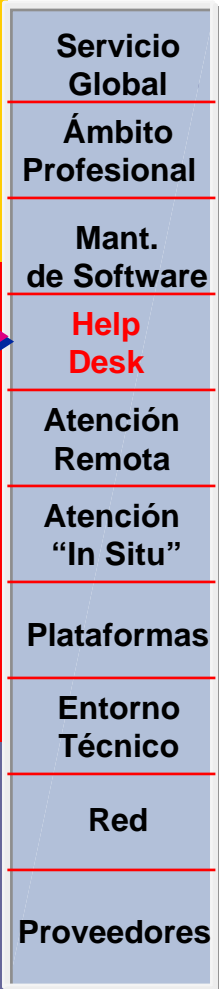
✓ Mejoras (Evolutivas, Adaptativas y Perfectivas)

- × Mantenimiento perfectivo, es el que permite al Producto bien realizar nuevas funciones o ejecutar mejor las ya existentes.*
- × Realizar estudios de impacto.*
- × Elaborar las nuevas especificaciones.*

✓ En todos los casos

- × Realizar los cambios y las mejoras.*
- × Implantar y customizar la solución*
- × Probar la integración y aceptación.*
- × Formación de los usuarios.*

Componentes de los Servicios



El "Help Desk" supone el eje central del soporte al usuario para cada una de las distintas modalidades o niveles de Servicio.



Funciones :

✓ Soporte al Usuario

- × Centralizar la recepción, coordinación y distribución de la Información.
- × Registrar la llamada (estadísticas, requerimientos, etc.).
- × Realizar seguimiento de llamadas y emitir informes.
- × Establecer soportes de respuesta de 1er. y 2o. nivel.

✓ Gestión de Incidencias

- × Controlar las incidencias y registrarlas.
- × Coordinación con equipos de producción/explotación.
- × Conseguir, preparar y facilitar respuestas.
- × Registrar las soluciones (base datos conocimientos).
- × Reportar a los proveedores o al departamento técnico.

✓ Peticiones de Información

- × Registrar peticiones.
- × Conseguir, preparar y facilitar respuestas.
- × Registrar las respuestas (base datos conocimiento).
- × Proporcionar guías rápidas de consulta.

Componentes de los Servicios



El objetivo de la "Atención Remota" es poder facilitar la rápida resolución de incidencias o consultas por parte de un equipo técnico multi especializado

Funciones :

✓ Soporte al Usuario

- × *Monotorizar el estado de los Sistemas.*
- × *Soporte a usuarios remotos o con dispersión geográfica.*
- × *Soporte al usuarios en tareas cotidianas o cíclicas: gestión de la base de datos, copias de seguridad, etc.*
- × *Supervisar tareas de operación.*

✓ Gestión de Incidencias

- × *Análisis y Diagnóstico por un equipo multi disciplinar.*
- × *Gestión remota de problemas tecnológicos*
- × *Controlar las incidencias y registrarlas.*
- × *Coordinación con equipos de producción/explotación.*
- × *Reportar a los Proveedores o al departamento técnico.*

Componentes de los Servicios



El objetivo de la "Atención Personalizada" es ofrecer soporte técnico y formativo a los usuarios en su propio puesto de trabajo.

Funciones :

✓ Soporte al Usuario

- × *Instalar nuevas funcionalidades y versiones.*
- × *Formar acerca de las mejoras y cambios introducidos.*
- × *Soporte a usuarios en tareas cotidianas o cíclicas: gestión de la base de datos, copias de seguridad, etc.*
- × *Supervisar tareas de operación.*

✓ Gestión de Incidencias

- × *Análisis, diagnóstico y resolución de incidencias.*
- × *Coordinar las intervenciones técnicas multi disciplinares.*
- × *Controlar las incidencias y registrarlas.*
- × *Reportar y coordinar la intervención de Proveedores y equipos técnicos diversos.*
- × *Registrar peticiones de cambios y mejoras.*

Componentes de los Servicios



El objetivo de la "Gestión de Plataformas" es garantizar la perfecta adecuación y alineamiento homogéneo del entorno tecnológico.

Funciones :

✓ **Plataformas tecnológicas**

- × *Adecuar el entorno tecnológico, hardware y software, a los requerimientos del cliente.*
- × *Establecer el soporte y protocolo de comunicaciones en las dependencias del cliente.*
- × *Implantar los Sistemas de Información Corporativos.*
- × *Habilitar su uso por parte del usuario.*
- × *Auditar la arquitectura técnica i su configuración.*
- × *Adecuar el entorno tecnológico.*
- × *Asumir la responsabilidad de la gestión de los Sistemas de Información del cliente.*
- × *Reportar a los distintos proveedores de componentes las incidencias detectadas para su resolución.*
- × *Incluir funcionalidades y funciones de "Gestión del Entorno Técnico" (ver siguiente componente)*

Componentes de los Servicios

Servicio Global
Ámbito Profesional
Mant. de Software
Help Desk
Atención Remota
Atención "In Situ"
Plataformas
Entorno Técnico
Red
Proveedores



La "Gestión del Entorno Técnico" garantiza el máximo rendimiento de los Sistemas de Información de forma estable y permanente

Funciones :

✓ **Configuración de los Sistemas de Información**

- × Definir la arquitectura técnica requerida.
- × Proponer y articular cambios y mejoras.
- × Auditar la configuración.
- × Realizar estudios de planificación de capacidad, rendimiento, etc.

✓ **Mantenimiento y actualización de los S.I.**

- × Estudiar la escalabilidad del entorno técnico.
- × Estudiar y prever la renovación del software de base.
- × Analizar y prever futuras necesidades.
- × Supervisar equipos, comunicaciones, seguridad física...

✓ **Análisis de Comportamiento y Rendimiento**

- × Evaluar y analizar parámetros críticos.
- × Realizar análisis y diagnósticos.
- × Optimizar el Sistema.
- × Control, planificación y reporting de capacidad, uso y rendimientos, etc.

Componentes de los Servicios



La "Gestión de la Red" mantiene las comunicaciones adaptadas permanentemente a las necesidades del cliente

Funciones :

✓ Configuración de la Red

- × Definir la red de comunicaciones requerida.
- × Soporte a la implantación de la red.
- × Adaptar y optimizar la red.
- × Gestionar control de accesos y seguridad de datos.

✓ Gestión de la Red

- × Administrar elementos de la red.
- × Realizar cambios y mejoras.
- × Gestionar el mantenimiento.
- × Garantizar la seguridad de uso y acceso.

✓ Análisis de Rendimientos

- × Controlar rendimientos.
- × Analizar puntos críticos y de mejora.
- × Realizar análisis y diagnósticos.
- × Gestionar problemas y cambios. Establecer correcciones.

Componentes de los Servicios

Servicio Global
Ámbito Profesional
Mant. de Software
Help Desk
Atención Remota
Atención "In Situ"
Plataformas
Entorno Técnico
Red
Proveedores



La finalidad de la "Gestión de Proveedores" es alinear sus productos y servicios con los objetivos del cliente.

Funciones :

✓ **Elección de Proveedores**

- × Establecer criterios de selección
- × Contactar con los diferentes posibles proveedores
- × Realizar estudios comparativos (rendimiento, coste, etc)
- × Seleccionar el proveedor
- × Gestionar adquisiciones mediante dep. de compras

✓ **Contratación**

- × Acordar las condiciones de compra
- × Confeccionar y revisar contratos
- × Recibir y revisar los productos adquiridos
- × Establecer Niveles de Servicio y garantía del proveedor

✓ **Análisis de Rendimientos**

- × Evaluación del rendimiento
- × Seguimiento y reclamación de incidencias
- × Revisar Niveles de Servicio y cumplimiento del acuerdo
- × Gestionar actualizaciones

Organización de los Servicios

Organización de los Servicios

La modalidad o nivel de Servicio para cada cliente se configura a partir de cuatro elementos básicos :

Elementos
Help Desk

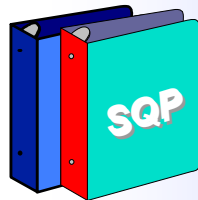
S.L.A.

S.Q.P.

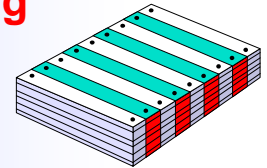
S.L.R.

S.M.T.

Service Quality Plan

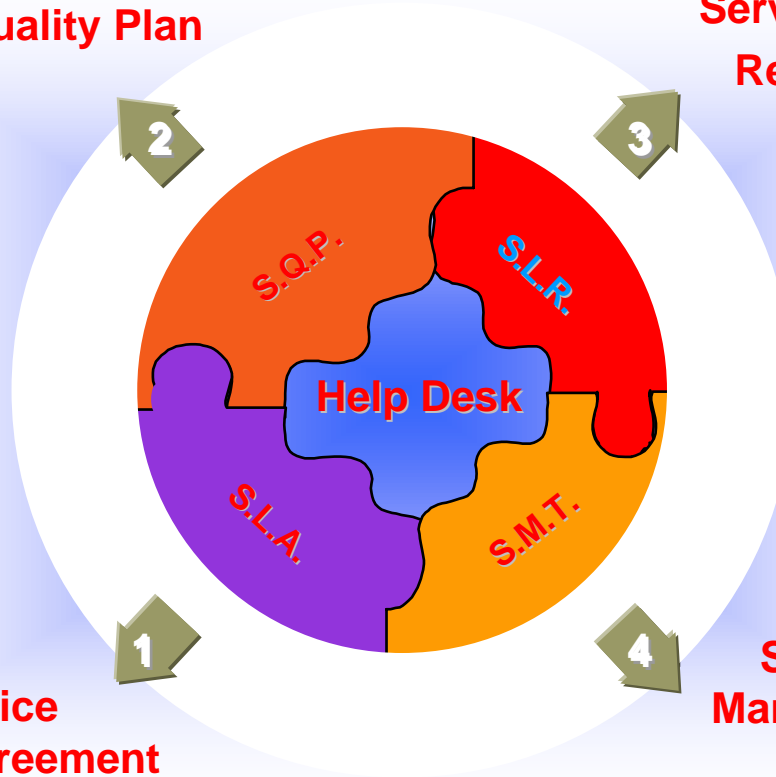


Service Level Reporting



Service
Level Agreement

Service
Management
Team



Organización de los Servicios

El objetivo del S.L.A. es definir objetivamente el ámbito y extensión de los Servicios del Help Desk

Elementos
Help Desk

S.L.A.

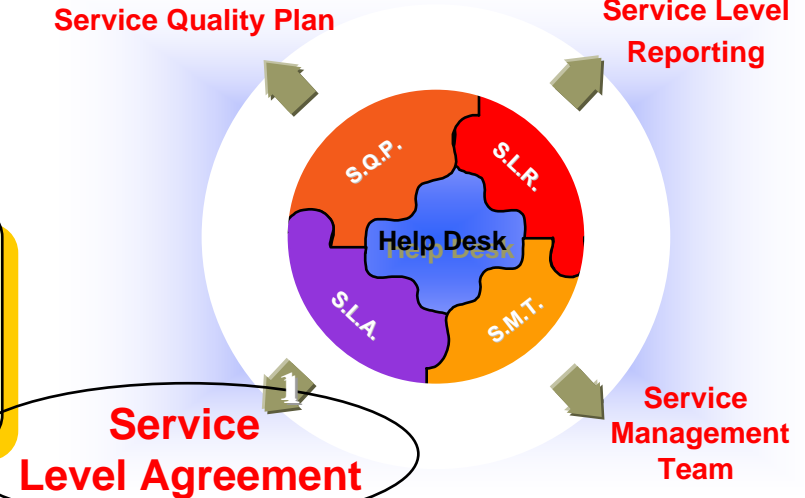
S.Q.P.

S.L.R.

S.M.T.

Los Servicios de Gestión se definen mediante Niveles de Servicio (S.L.A.) consensuados con el cliente.

El S.L.A. se revisa periódicamente y permite la constante alineación de los trabajos con los requerimientos del cliente.



Es la herramienta básica con la que se mide el servicio y se realiza el seguimiento :

- Define los requerimientos y necesidades del Cliente*
- Describe aspectos críticos del Cliente y establece prioridades*
- Define Niveles de Servicio medibles y alcanzables*
- Define los indicadores de Nivel de Servicio*
- Concreta los elementos y niveles de calidad a suministrar durante el servicio*
- Estipula revisiones periódicas de los propios S.L.A.*
- Identifica las responsabilidades de las partes.*



Organización de los Servicios

Elementos
Help Desk

S.L.A.

S.Q.P.

S.L.R.

S.M.T.

La finalidad del S.Q.P. es establecer la forma y el método de realizar las actividades necesarias para la obtención de los objetivos definidos en el S.L.A.

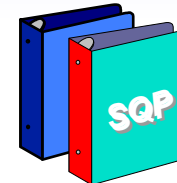
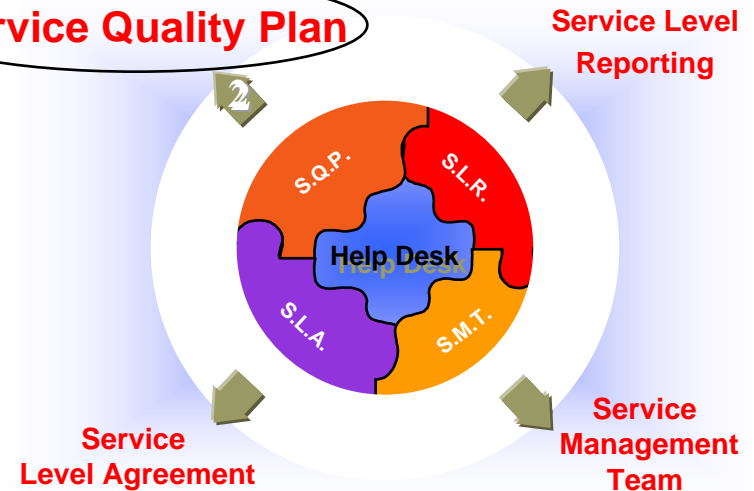
Es la herramienta básica que establece el marco de actuación de los trabajos :

- ↪ Establece la organización del servicio con roles y responsabilidades*
- ↪ Define procesos y procedimientos en la realización de los Servicios*
- ↪ Concreta los formatos de informes y su periodicidad*
- ↪ Define las normas internas de actuación y tipos de entregables y sus fechas*

El S.Q.P. define y formaliza los métodos de trabajos necesarios para garantizar la consecución de los resultados previstos.

El S.L.A. define el qué se debe realizar y el S.Q.P. establece el cómo, alineando el servicio con los requerimientos del cliente.

Service Quality Plan



Organización de los Servicios

Elementos
Help Desk

S.L.A.

S.Q.P.

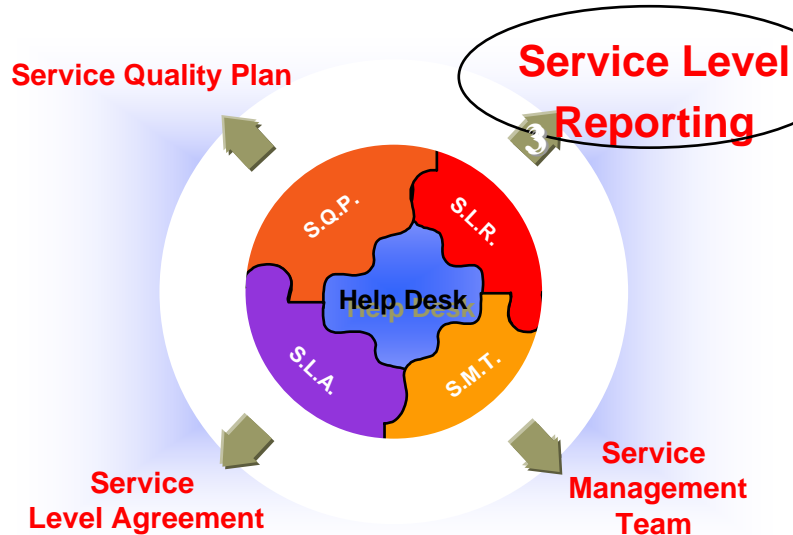
S.L.R.

S.M.T.

La intención del S.L.R. es establecer un mecanismo que facilite el seguimiento de las relaciones y de la consecución de compromisos definidos en el S.L.A.

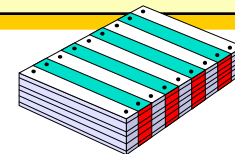
Es la herramienta que permite realizar el seguimiento del cumplimiento de los Niveles de Servicio previstos :

- Define el avance de los trabajos descritos en el S.L.A. y S.Q.P.*
- Cuantifica el grado de cumplimiento de los acuerdos y facilita adecuaciones*
- Documenta estadísticas de peticiones, consultas, incidencias, intervenciones,...*



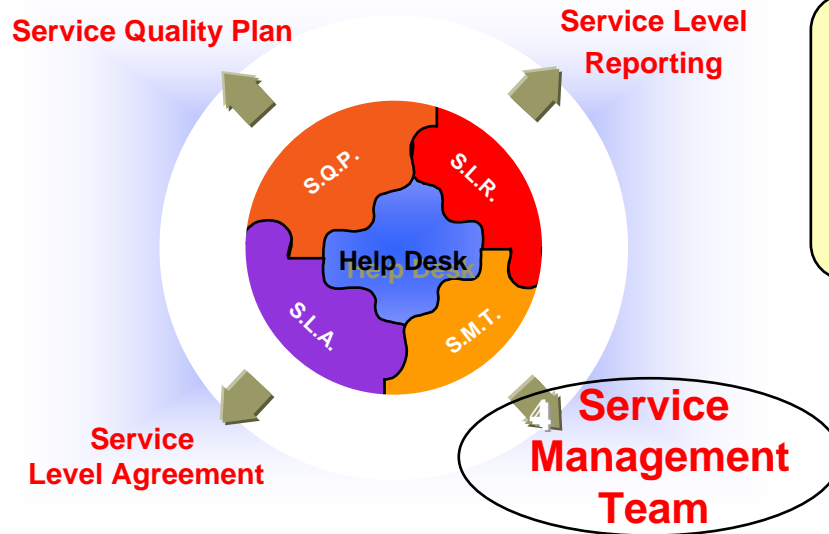
El S.L.R. es el instrumento que permite documentar las revisiones periódicas del nivel de realización y cumplimiento de los acuerdos.

La revisión periódica del S.L.R. permite ir adecuando las distintas actividades de los Servicios a los constantes requerimientos del cliente.



Organización de los Servicios

Para cada uno de los distintos ámbitos donde se pueden centrar los Servicios de Help Desk corresponde un S.M.T.



El S.M.T. es el equipo de personas que garantizan el cumplimiento de los acuerdos de Nivel de Servicio y mantienen constantemente la relación con el cliente.

La composición en número y perfiles técnicos del S.M.T. se establece en cada caso en función de los requerimientos del cliente y del ámbito de los Servicios

- 👉 *El S.M.T. es el responsable de la consecución de los Niveles de Servicio definidos en el S.L.A. y de la realización de las actividades descritas en el S.Q.P. y, finalmente, de los periódicos seguimientos - conjuntamente con el cliente- de los distintos Servicios de Help Desk a través del S.L.R..*
- 👉 *Estos S.M.T. pueden tener :*
 - ↙ *Distintas formas organizativas, y*
 - ↙ *Distintas composiciones.*



Especificaciones Técnicas

Características:

- ✓ Integración.
 - × *Permite que el sistema de red alerte al service desk, de los problemas.*
- ✓ Conexiones para software de diagnostico y corrección.
 - × Permite a los técnicos determinar y corregir los problemas.
- ✓ Activos e históricos de las incidencias o información sobre la configuración.
 - × Permite al técnico diagnosticar y corregir los problemas existentes.
- ✓ Aplicaciones de gestión.
 - × Son sistemas externos de gestión d los conocimientos, estos sistemas permiten la codificación de los problemas recurrentes y sus soluciones, es necesario realizar inversiones significativas de tiempo y esfuerzo.

Especificaciones Técnicas

... para poner en marcha un help desk, es necesario definir lo mas detalladamente posible, las tareas a realizar y su alcance.

... la labor de venta del nacimiento del help desk es imprescindible. Hay que informar a todas las personas de los objetivos que se persiguen, de las normas que se deben cumplir como usuarios y especialidades.

... un Help Desk admite todo tipo de perfiles profesionales y humanos pero se requiere de un gran esfuerzo para su integración y preparación.

... las personas, normalmente, buscan su realización en el desempeño de su trabajo y por eso se deben conocer con todo detalle las expectativas profesionales de cada operador y su curriculum, pues podemos perder personal de gran valía por no haber sabido utilizarlos adecuadamente

Especificaciones Técnicas

... no cometer los mismos errores con el personal externo que los que hayamos podido cometer con las personas de la propia organización. Hacer una buena selección y garantizarnos que la empresa que va a colaborar con nosotros tiene programas de formación e incentivos para los operadores así como una política clara de contratación y de remuneración.

... las métricas del servicio deben ser más ambiciosas y tener en cuenta a todas las partes que intervienen desde el principio y hasta el final en poner en manos de usuarios un determinado producto.

Beneficios

Beneficios del Servicio

La gestión del Help Desk genera, para la organización, importantes beneficios, puesto que al tener.....

...un punto único de contacto,

- ✓ *el usuario obtiene asistencia inmediata por parte de personas con los conocimientos apropiados y la disposición para atenderlo.*

...un registro y un seguimiento centralizado de las incidencias,

- ✓ *el usuario obtiene respuestas con mayor rapidez, dado que se retroalimentan las razones de las llamadas y las soluciones propuestas.*

...un Inventario de Hardware y Software,

- ✓ *la organización conoce cuál es la capacidad instalada del inventario tecnológico (activos fijos), dónde está siendo utilizado y por quién.*

..las responsabilidades y funciones definidas,

- ✓ *el usuario tiene la garantía de que, dentro del ámbito del nivel de Servicio establecido, el Help Desk le prestará el soporte al requerimiento del servicio solicitado.*

...una disminución de los tiempos y costes de inactividad,

- ✓ *el usuario y la organización en general pueden beneficiarse de un entorno de trabajo que les permite reducir los tiempos de inactividad y centrarse en el objetivo principal de su actividad: la atención asistencial.*

Conclusiones

- ✓ *El CAC representa una pieza estratégica del funcionamiento de cualquier proveedor de servicios, ya que la impresión que tienen los clientes de ésta, es fundamental. Para cumplir con sus funciones se ha planteado una estructura organizativa en la que se presta gran atención, no sólo a los sistemas que la componen, sino a los procedimientos que rigen su funcionamiento, y muy especialmente al importante factor humano que involucra. Todo en conjunto, está diseñado para seguir una estrategia que hace del CAC, una parte importante en la estrategia general de la compañía.*