

El factor humano en el Hosting

¿Cuántas veces te has encontrado analizando costos y beneficios de un determinado servicio alojamiento?

Por lo general, comparas tráfico ilimitado con el costo mensual de los planes, buscas redundancia tanto de hardware como de red, sin olvidar la situación geográfica del servidor, ¿pero no se te está olvidando un detalle?

Si hay algo que aprendí en todos estos años como webmaster y desarrollador, es que cuándo debes decidir por un servicio de hosting, el factor más importante no es necesariamente técnico.

No importa si el servidor es compartido, Dedicado, o VPS, no importa la capacidad de almacenamiento ni el límite de tráfico que te ofrece. **Ningún recurso técnico es más importante que factor humano**

Soporte 24/7/365

Se sobreentiende que el servidor donde está alojado tu sitio web debe funcionar las 24 horas del día durante los 365 días del año, pero detrás del hardware también debe haber una persona que responda las inquietudes del usuario las 24 horas, 7 días a la semana, los 365 días del año.

Me ha tocado pasar un fin de semana largo, con un sitio web fuera de línea porque el personal de la empresa de hosting que tenía contratada, no trabajaba ni Sábados, ni Domingos, ni feriados y obviamente no había nadie que atendiera ni siquiera el teléfono.

Imagina tener una tienda en línea con una oferta de fin de semana, pero sin funcionar, quién pagará las pérdidas ocasionadas por esa caída prolongada del servidor?

Peor aún, suele suceder en algunos casos, que el personal está presente, pero todo contacto con el usuario se limita al correo electrónico. Ni siquiera chat ni mensajería.

Debes considerar que el alojamiento de un sitio web es la base fundamental de un proyecto en línea. La elección de un servicio adecuado debe estar a la altura de la importancia de ese proyecto.

No hay IP que esté exenta de un ataque de DDoS (denegación de servicio), cualquier servidor puede tener una falla técnica. **Aquí no debe existir un horario de atención al cliente**, el personal técnico siempre debe estar presente para solucionar cada eventualidad.

El plan de alojamiento más económicamente ventajoso, puede ser absolutamente inviable si el factor humano no está presente. Has escuchado mil veces el consejo que dice que **lo barato sale caro**, el dinero que ahorras en costo del servicio, lo pagas después por la falta de atención personalizada.