

# La importancia estratégica del área de soporte técnico (TI) o Help Desk en la empresa

Vamos a intentar cada semana, en el blog de HostDime, exaltar las labores de cada sección no solo de nuestra compañía sino de las empresas tecnológicas como las nuestra alrededor del mundo. La semana inmediatamente anterior hablábamos [sobre la fuerza comercial](#), su desempeño y lo importante que resultan para las instituciones. Ahora nos vamos para el lado de soporte o asistencia técnica.

## Opinión

Personalmente aprendo mucho de ellos en cuanto a paciencia y a resolución de casos; generalmente su labor implica mucho más que la formación previa que hayan tenido, pues habilidades como curiosidad, dominio del inglés, manejo de foros e interpretar los signos de cada caso, destraban muchos tickets complejos.

Muchas personas tal vez no se den cuenta que un buen porcentaje de problemas con los servidores o los sitios webs se deben al mal manejo dado por los webmasters o administradores de cada sistema, a que sobrepasaron los recursos asignados o facturados, a que dejaron huecos de seguridad de forma consciente o inconsciente, etc, etc.

Creo que todos quienes hacen parte de este staff de Help Desk son unos héroes diarios y considero que sin ellos nuestra

empresa no alcanzaría ni la mitad del potencial presente en HostDime.

## **Gratitud con**

Todo nuestro departamento de soporte técnico:

- Andres Camilo
- Andrey Felipe
- Omar David
- Kevin Daniel
- Maira Alejandra
- Yeny Rocío

Gracias por su denodado apoyo aun en horarios extremos y con cargas de trabajo muy altas.

## **Labores y funciones**

La función de un área de asistencia TI es responder a las solicitudes de asistencia de personas que utilizan productos o servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación.

## **Una profesión que tiene más de 50 años de existencia**

### **Teléfono**

De década en década, la simple noción de resolución remota de problemas por teléfono se ha convertido en la noción de servicio global centralizado y relaciones con el cliente.

### **Hace 5 décadas hablábamos de un call**

## **center**

El concepto de centro de llamadas apareció a principios de la década de 1960, cuando los proveedores de tecnología buscaban resolver los incidentes de forma remota, para evitar enviar un técnico al sitio.

## **Hace 40 años, hablábamos de una línea directa**

El concepto de línea directa apareció a principios de la década de 1970, bajo el impulso de los editores de software, que establecieron líneas telefónicas especializadas para ayudar a instalar y solucionar problemas. un producto informático o software específico.

## **Hace 20 años hablábamos de Help-Desk**

Poco antes de la década de 1990 nació el concepto de Help-Desk, materializando un único punto de contacto capaz de atender las preguntas de los usuarios del sistema de información y gestionar las incidencias de TI. El Help Desk proporciona la gestión de servicios de TI, mientras que juega un papel importante en aquellos procesos transversales (gestión de incidencias, gestión de solicitudes, gestión de cambios, etc.) en relación con todos los recursos informáticos disponibles para usuarios en una empresa.

## **Service Desk**



El Service Desk se encuentra en el cruce de varios caminos. De hecho, es el principal punto de contacto entre el Departamento de Sistemas de Información (DSI) y los usuarios. Constituye el cockpit del sistema de información (SI), permitiendo que el departamento de TI y los responsables de los distintos servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) lo gestionen.

Además de esto, el equipo de asistencia técnica es la interfaz privilegiada entre las líneas de negocio y el sistema de información. De ello dependerá la percepción del buen funcionamiento de las TI por parte de los departamentos operativos, pero también la capacidad de reaccionar a las necesidades expresadas y corregir rápidamente las disfunciones observadas. Como primer contacto de TI de los usuarios, idealmente el único punto de contacto (SPOC: Single Point Of Contact), el Service Desk está, por lo tanto, ampliamente expuesto. De hecho, está situado en la encrucijada de las habilidades sociales y técnicas. De hecho, el Service Desk es el responsable de la imagen de marca del departamento de sistemas de información de toda la empresa.

# Las actividades del Service Desk

## Misión

El Service Desk es el único servicio de la empresa que controla todo el sistema de información, desde la asistencia al usuario hasta la gestión de cambios, incluida la gestión de incidentes y problemas.

Gestiona todos los servicios que debe prestar una empresa para el buen funcionamiento de sus actividades. También es el primer servicio que debe hacerse cargo de los cambios (migraciones) del sistema de información, integrando cada vez más heterogeneidad, con la aparición de nuevos productos y servicios como dispositivos móviles, cloud computing o todavía virtualización. El área de asistencia es el último departamento de TI orientado al cliente. También es el servicio más adecuado para transmitir fácilmente las comunicaciones a los usuarios en el momento adecuado.

## Tareas

Las principales tareas del área de soporte TI son:

- Recibir y grabar todas las llamadas de los usuarios proporcionar un primer nivel de resolución .
- Transferencia al segundo nivel y gestión de alertas cuando sea necesario mantener informados a los usuarios sobre el progreso de sus solicitudes.
- Gestionar el proceso de resolución de incidentes y supervisar los incidentes desde la evaluación inicial hasta la resolución final
- Brindar soporte para la implementación de cambios de TI y gestión de problemas.
- Restaurar los servicios dedicados a los usuarios lo más rápido posible con el mínimo impacto en las actividades comerciales de la empresa

- Proporcionar información relevante y útil para la gestión de TI (cuadros de mando, estadísticas, disfunciones).
- Garantizar la satisfacción del usuario proporcionando un servicio orientado al cliente.

## Punto de contacto

El principal punto de entrada para una solicitud de soporte es el teléfono, pero hay muchos más, como: solicitudes por correo electrónico Solicitudes de Internet: el usuario completa su solicitud él mismo en el software adecuado y el centro de servicio recibe esta solicitud. Solicitudes de SMS solicitudes automáticas, gracias a las herramientas de seguimiento.

Esperamos que este resumen haya sido útil. Nos seguimos leyendo.

Leer también: [Cuando haya una caída del servicio de alojamiento web hágase las siguientes preguntas ; Alternativas al cpanel, si no quiere pagar el costo de estas licencias ; Cuarta revolución industrial, qué es, características](#)