

¿Qué es Help Desk o mesa de ayuda?

¿Qué es Help Desk o mesa de ayuda? Satisfaga las demandas de sus clientes que buscan información constantemente durante todo el ciclo de compra. Adquirirlos y retenerlos con éxito depende de saber informarlos y cumplir con sus expectativas. Para lograr esta satisfacción del cliente, la empresa debe implementar varias herramientas y técnicas.

La creación de un centro de asistencia técnica o mesa de ayuda es uno de ellos. Pero puede ser necesario saber qué es una mesa de ayuda para poder utilizarla correctamente.

¿Qué es un Help Desk y cuáles son sus ventajas?

Un Help Desk , también conocido como centro de asistencia o Hotline , es un servicio que permite atender a los clientes. Sobre todo es necesario brindar asistencia o asesoramiento a los clientes que se enfrentan a una solicitud particular.

Una mesa de ayuda tiene como objetivo proporcionar información y soluciones técnicas a los clientes. En general, está formado por equipos de técnicos de soporte. Depende de ellos encontrar las soluciones que mejor se adapten a las necesidades de los clientes.

Función

La función del Service Desk es, por lo tanto, responder a las solicitudes de asistencia de personas que utilizan productos o

servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (computadora de escritorio o portátil, como software móvil, comercial o de oficina, etc.)

Por tanto, es uno de los canales de comunicación más importantes y también es la interfaz privilegiada entre el Sistema de Información y los usuarios de los equipos informáticos. Su papel es fundamental en la gestión de incidencias (gestionadas por el Help Desk, un componente del Service Desk), solicitudes y cambios relacionados con las TI.

Niveles de una mesa de ayuda

Por lo tanto, existen diferentes niveles de soporte que varían en función de la complejidad de la solicitud:

1. Nivel 1: en esta etapa, el hotliner es responsable de detectar las necesidades y brindar el asesoramiento relacionado. El nivel 1 admite preguntas más generales y comunes que requieren que el técnico brinde más información sobre productos / servicios a los clientes para ayudarlos;
2. Nivel 2: cuando las llamadas llegan a este nivel, las solicitudes son más complejas. Si el técnico de soporte interviene mediante asistencia telefónica, su función es dirigir al cliente de forma remota para resolver el problema. Este nivel de soporte técnico B2B requiere un conocimiento profundo del campo de intervención para brindar soluciones adaptadas a los clientes;
3. Nivel 3: este nivel recurre a técnicos especializados para llegar a una resolución de la solicitud del cliente. La creación de una mesa de ayuda permite proporcionar una solución rápida y práctica a los clientes cuando sea necesario. También es un punto de contacto entre la empresa y sus clientes. Esto les da la posibilidad de tener una relación continua con ellos y les permite volverse leales.

Misión

- Recibir solicitudes e incidencias de los usuarios
- Tratarlos de acuerdo con el «Acuerdo de nivel de servicio» (SLA) que establece los objetivos y el nivel de servicio esperado por el cliente de su proveedor de servicios)
- Informar a los usuarios del progreso de la tramitación de su solicitud.
- Administrar procesos y monitorear la resolución de incidentes
- Permitir encontrar una solución lo más rápido posible para no impactar a los usuarios en su trabajo.
- Proporcionar a los operadores herramientas para el seguimiento de la actividad relacionada con la gestión de solicitudes (estadísticas mensuales, cuadros de mando)
- Actualizar una base de conocimientos que brinde a los usuarios autonomía para resolver su problema

¿Es posible subcontratar una mesa de ayuda?

A background image showing a business meeting with people in suits looking at a laptop. Overlaid on this is a white box with an orange question and an orange box with white text. The HostDime logo is in the bottom right corner of the image area.

¿Es posible subcontratar una mesa de ayuda?

Otra cuestión que surge es a nivel de subcontratación. Esta práctica se ha considerado durante mucho tiempo como una forma de reducir los costos de inversión para un servicio específico a nivel empresarial.

 **HostDime**
Premier Global Data Centers

Otra cuestión que surge es a nivel de subcontratación. Esta práctica se ha considerado durante mucho tiempo como una forma de reducir los costos de inversión para un servicio específico a nivel empresarial. Pero debes saber que sus ventajas están en diferentes puntos principalmente relacionados con la calidad del servicio.

En cuanto al centro de asistencia técnica , externalizarlo equivale a encomendarlo a un proveedor de servicios especializado en la gestión de la relación con el cliente . El primer punto fuerte de la subcontratación es que le permite tener un servicio que opera al ritmo de las necesidades y los clientes. Es posible que tengan una necesidad permanente de comunicarse con usted.

Colocar el centro de relación con el cliente de forma externa le brinda la posibilidad de contar con técnicos consultores capacitados en sus productos y disponibles para sus clientes en todo momento. La subcontratación de su mesa de ayuda también permite beneficiarse de la experiencia de los centros técnicos externos de relación con el cliente . Permite a los

clientes confiar en los técnicos de soporte que tienen las habilidades necesarias para manejar las llamadas de manera eficiente.

Asimismo, las herramientas de informes y [CRM](#) le permiten administrar su proyecto de un extremo a otro. Por lo tanto, su mesa de ayuda debe estar actualizada con las últimas tecnologías. Es una forma de brindar a sus clientes un servicio calificado para satisfacerlos. Pero la subcontratación, sobre todo, le brinda la oportunidad de concentrarse en su negocio principal. De este modo, los empleados se verán relevados de una función que requiere más tiempo para concentrarse en sus misiones principales.

Leer también: [La importancia estratégica del área de soporte técnico \(TI\) o Help Desk en la empresa; ¿Qué es la experiencia del cliente en la era digital?; Gerente de data center, administrador, funciones](#)