

HELP DESK

“La mesa de Ayuda del Futuro”

Jorge Giovanni Castellanos Valderrama, Tecnológica Fitec,
jorgegcastellanos733@fitecvirtual.edu.co

RESUMEN

La Mesa de ayuda del futuro se enfrenta a nuevos desafíos, como el resultado de los cambios en las expectativas de los usuarios y las nuevas tecnologías, que están transformando la forma en que los trabajadores se comunican y hacen su trabajo. Para mantenerse al día con la creciente demanda de soporte y ofrecer un servicio de calidad sobre estos desafíos, los responsables de Tecnología de Información del departamento de Mesa de Ayuda, deben proporcionar soluciones escalables diseñadas a mejorar la integración de servicios.

ABSTRACT

Help Desk future faces new challenges as the result of changes in user expectations and new technologies that are transforming the way employees communicate and do their work. To keep up with the growing demand for support and offer a quality service on these challenges, IT managers department Help Desk must provide scalable solutions designed to improve integration of services.

Palabras claves

Mesa de ayuda, escalabilidad, métrica, gestión, tíquet, calidad, opensuse, PIB, Millenials y tercerización.

Keywords

Help desk, scalability, metrics, management, ticket, quality, opensuse, GDP, Milleanials, and Outsourcing.

1. INTRODUCCION

El rol de las mesas de ayuda o Help Desk ha ido poco a poco evolucionando, saliendo del área de tecnología de las empresas para abarcar, aparte, un negocio consolidado, haciéndose cargo de la atención de soluciones tanto a clientes internos como externos.

Dentro de este marco de evolución, la tecnología incorporada a los sistemas de help desk es fundamental para contar con un servicio de alta disponibilidad y escalabilidad, pero también es sumamente importante que: el operador que este en primer nivel con el cliente, detrás de un teléfono o computador, cuente con unas habilidades específicas, necesarias para poder operar la mesa de ayuda, y solucionar el problema del cliente con éxito; estas habilidades humanas llamadas “blandas”, podrán ser un factor determinante para el futuro del empleo de los operadores de las mesas de ayuda ante la amenaza de automatización de estos puestos de trabajo por robots.

Paralelamente, un help desk, ayuda a mejorar la operación de las compañías, pero esto no podría ser posible, si las personas no

están alineadas con el sistema, ya que estas podrían originar el fracaso de la implementación de la mesa de ayuda, por lo cual es importante saber a quién dirigirla; algo que vino con la evolución y que es importante considerar en este tema en particular son: Los nuevos clientes potenciales “La generación Y” o “Milleanials”, que son aquellos que hoy tienen entre 18 y 34 años de edad, según un estudio de Aspect, el 55% de los Millenials, afirman que: “sus expectativas con respecto al servicio al cliente han aumentado los últimos tres años, más de la mitad ha dejado de hacer negocios al menos con una empresa debido a un mal servicio al cliente el último año.”, lo que hace interesante analizar este público que demanda integración de servicios en un marco tecnológico con Help Desk; otro aspecto importante es la oferta de valor que ofrece en temas de ventaja competitiva con respecto a otras empresas que no cuenten con estos servicios de mejora a las experiencias del usuario.

Por otra parte actualmente Colombia se ha convertido en uno de los países más atractivos en temas de tercerización, el sector de BPO (Business Procces Outsourcing) en el cual se encuentra enmarcado el servicio de Help Desk, ha venido en crecimiento al punto de contribuir al PIB nacional. En el año 2014 tuvo una participación del 2,04%; este crecimiento acelerado y sostenido que ha tenido el sector aporta a la economía nacional contra la inflación y el desempleo, y a la no dependencia de ingresos de sectores minero-energéticos. El éxito de la tercerización se debe en parte a que los inversionistas extranjeros pueden tener buenos costos en alquileres de lugares, pueden ofrecer salarios cómodos debido a la disponibilidad y calidad de mano de obra en las principales ciudades y la ubicación geográfica estratégica también es un factor importante ya que el país se encuentra en medio de cinco zonas horarias. Por lo que Help desk es un negocio incipiente, evolutivo y en proliferación.

2. PERO... ¿QUE ES UN HELP DESK O MESA DE AYUDA?

Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, que se agrupan a nivel de departamento de tecnología o como empresa, con la finalidad de gestionar y solucionar las posibles incidencias y atención a requerimientos relacionados con las tecnologías de información y telecomunicaciones, a través de diferentes canales de comunicación a usuarios finales fuera o dentro de las empresas.

3. ¿Y COMO FUNCIONA UNA MESA DE AYUDA ACTUALMENTE?

Un Help Desk maneja sus tareas usando un software o sistema de solicitud por boletas (tíquet), cuando los usuarios tienen algún problema con sus equipos de cómputo, llenan el tíquet ya sea por teléfono o en línea (vía web); en el sistema de solicitud por boleta o tíquet se describen las peticiones de ayuda de varias maneras. Donde en el primer nivel de soporte técnico que se le conoce comúnmente como soporte de nivel uno, los operadores toman la solicitud por medio del tíquet para corregir remotamente; estos técnicos de soporte de este nivel suelen ser técnicos generales quienes tienen amplios (pero no necesariamente profundos), conocimientos de tipos de problemas que se les pueden presentar a los usuarios finales. También existen niveles de soporte adicionales como los de nivel dos, que proporcionan soporte en áreas especializadas tales como redes, sistemas operativos o aplicaciones específicas de software.

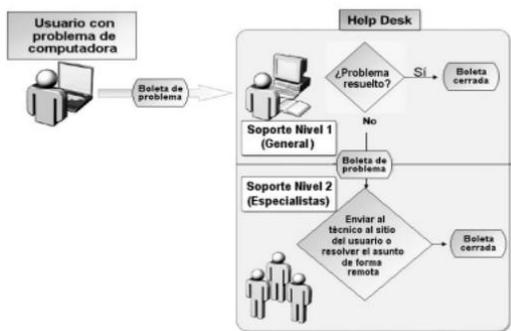


Imagen 1. Flujo típico de una solicitud por boleta.

4. ¿Y COMO SE PROYECTAN LAS MESAS DE AYUDA EN EL FUTURO?

Aunque los términos se utilizan indistintamente, la asociación profesional a nivel mundial y organismo de certificación para la industria de servicio y soporte técnico IDH, ha dicho que los usuarios para el soporte técnico prefieren utilizar el término de “Service Desk” o “Mesa de servicio” en lugar que “Help Desk” o mesa de ayuda, porque no conlleva la connotación negativa de los errores del usuario; como lo anterior cada vez los nuevos usuarios “Millenials”, están demandando servicios de soporte que les faciliten cada vez más sus actividades.

En el mundo oriental, Uber la revolucionaria empresa de transporte, ha debido invertir millones y solicitarle a sus ingenieros que realicen cambios en: su sistema de apoyo, para poder expandir sus operaciones globales, específicamente en países como China e India, donde la mayoría de usuarios no tiene o no usan comúnmente el correo electrónico sino aplicaciones basadas en mensajería móvil, (apps), por lo que ha tenido que incorporar dentro de la aplicación este tipo de mensajería, donde el cliente puede presentar quejas del servicio o reportar objetos perdidos.

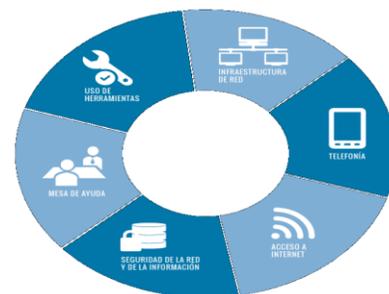
A medida que la tecnología social y móvil siga creciendo, el autoservicio y opciones de soporte virtuales para Centros de Servicio de TI son cada vez más clave para una solución de Help Desk con éxito.

En Colombia por ejemplo empresas como: Avianca, Claro, Bancolombia y Movistar que han tenido que cambiar su estructura y crear equipos de trabajo dedicados a dar respuesta a los usuarios por redes sociales, que genera cambios en los presupuestos al interior de las compañías, estimando recursos para esta nueva área digital.

Como en el ejemplo anterior de atención al cliente, lo que se viene para el futuro de las mesas de ayuda es cambiar el enfoque hacia el usuario final: conocedores de la tecnología por, entre otros ajustes, aceptar solicitudes a través de los canales de medios sociales, y proporcionando aplicaciones móviles con la posibilidad de programar una cita o comprobar el estado de un ticket.



Imagen 2. Flujo de una solicitud por boleta en el futuro



5. ¿CUALES SON LAS HABILIDADES BLANDAS PARA OPERAR UNA MESA DE AYUDA VS LA AUTOMATIZACIÓN?

El papel del operador de Mesa de Ayuda requiere que la persona sea competente en habilidades de comunicación oral y escrita, que sea cortés al manejar y resolver las quejas, tener conocimiento práctico de los sistemas operativos y tener conocimiento de programas informáticos, Algunas de las habilidades blandas están en contraste con el proceso de automatización Help desk:

HABILIDADES BLANDAS	AUTOMATIZACION
Enseñar a otros cómo hacer algo	Algoritmos inteligentes de aprendizaje.
Determinar las causas de errores operativos y decidir qué hacer	Algoritmos inteligentes de optimización que prioriza de incidencias.
Usar lógica y razonamiento para identificar las fortalezas y debilidades de soluciones alternativas brindadas a los usuarios.	_____
Determinar tipo de herramientas y equipamiento necesario para hacer una tarea.	_____
Prestar total atención a lo que dicen otras personas; preguntar cuando sea apropiado y sin interrumpir en momentos no apropiados.	_____
Considerar costos y beneficios relativos de acciones potenciales para elegir lo más apropiado.	_____

6. ¿Y CUALES SON LOS RECURSOS TECNOLOGICOS MAS UTILIZADOS APARA OPERAR UNA MESA DE AYUDA?

- Hardware y software (Equipos, programas, formatos)
- Miembros del equipo (Técnicos, analistas y líder)
- Instalaciones físicas (Oficina física u oficina virtual)
- Formas de comunicación (Telefónico, correo y conexión remota)

Imagen 3. Recursos TI Help Desk

Estos recursos tecnológicos son los que generalmente se utilizan en las mesas de ayuda. Que con su evolución han ido incorporando: tecnología Cloud Computing o Computación en la

Nube y social Media dentro de sus procesos para la mejora de experiencia de usuarios y mejorar la productividad y por ende la rentabilidad al interior de sus compañías.

7. ¿Y CUALES SON LOS CONOCIMIENTOS PARA OPERAR UNA MESA DE AYUDA?

Software, hardware, comunicaciones, Redes, aplicaciones, procesadores, internet, correo electrónico, procesos del área de Help Desk, etc.

Principios y métodos para el diseño de programas de entrenamiento y formación, enseñanza e instrucción para individuos y grupos, y la medición de los efectos de la capacitación.

Principios y procesos para proporcionar servicios al usuario y al personal. Esto incluye la evaluación de las necesidades del usuario, alcanzando los estándares de calidad y la evaluación de la satisfacción del mismo.

Así mismo con la evolución de los Help Desk deberán incorporar conocimientos de Cloud Computing, Social Media, Dispositivos BYOD, Tecnología de Mensajería instantánea.

CONCLUSIONES

8.1. Conclusiones

Los cambiantes requisitos de soporte, obligan a las empresas de soporte TI a tener una visión a largo plazo que se basa en una nueva sociedad y cambios tecnológicos que empiezan a afectar la forma en que se deben ofrecer estos servicios.

El crecimiento continuo y la adopción de dispositivos móviles inteligentes que incluye la tecnología de las redes sociales y las nuevas soluciones en la nube, se presentan como oportunidades y se deben aprovechar para hacer crecer este negocio.

La corriente del clima económico también está obligando a las empresas a que revalúen sus sistemas y estrategias con un claro enfoque existente en el aumento de servicios, siendo este sector una “mina en bruto” por explotar que además contribuye al desarrollo de los países que dependen de explotación de recursos no renovables como Colombia.

Como se mencionaba en el artículo, actualmente las Mesas de Ayuda funcionan recibiendo llamadas de usuarios sobre los errores o daños en los equipos de cómputo; en el futuro, las demandas de los usuarios finales cada vez incluirán solicitudes

basadas en "Necesito" o "¿cómo puedo hacer esto", que requieren un enfoque y habilidades fundamentalmente diferentes. Sin embargo las mesas de servicios siempre serán necesarias, ya que los equipos de cómputo se dañan, y los usuarios necesitan soluciones oportunas, y hasta que el software "Self-healing" o de autocuración no elimine estos problemas al 100%, no habrá amenaza de automatización. Por lo que es seguro asumir que el Help Desk seguirá existiendo dentro de diez o veinte años, pero sin duda estarán en un marco de tecnología diferente.

REFERENCIAS

- [1] El futuro de los Centros de Servicio en un mundo de Tech-Saavy usuarios finales Consultado Abril 2016. <http://www.helpdesk.com/the-future-of-service-desks-in-a-world-of-tech-saavy-end-users/>
- [2] Buhr, Sarah. Uber conmuta el servicio de asistencia para el apoyo en la aplicación de partes del mundo que no creen en el correo electrónico. Consultado Abril 2016. <http://techcrunch.com/2016/03/30/uber-switches-the-help-desk-to-in-app-support-for-parts-of-the-world-that-dont-believe-in-email/>
- [3] Caratula Revista digital Dinero. Las empresas estrella de las redes sociales en Colombia. Consultado Abril 2016. <http://www.dinero.com/edicion-impresa/caratula/articulo/las-empresas-estrella-redes-sociales-colombia/214129>
- [4] Revista digital finanzas personales. Millenials: prepárense para el fin de los call center. Consultado Abril 2016. <http://www.finanzaspersonales.com.co/trabajo-y-educacion/articulo/se-acaba-empleo-para-jovenes-call-center/56846>
- [5] Revista digital Gerencia ¿Cómo mejorar los niveles de desempeño? Consultado Abril 2016. <http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=3304>
- [7] Milldesk. El futuro de Help Desk. Consultado Abril 2016. http://www.milldesk.com/infographic-the-future-of-helpdesk/#.VwO_M_197IU
- [8] Procolombia. Oportunidades de Negocio en Sector BPO (Business Process Outsourcing). Consultado Abril 2016. <http://www.procolombia.co/node/1232>
- [9] Tecnología- Revista digital Dinero. El outsourcing 'crece como la espuma' de la mano de la innovación Consultado Abril 2016. <http://www.dinero.com/edicion-impresa/tecnologia/articulo/outsourcing-colombia-claves-del-exito-del-sector/211384>
- [10] Cruz Brian. Funciones de un operador de mesa de ayuda. Consultado Abril 2016. http://www.ehowenespanol.com/funciones-operador-mesa-ayuda-info_223883/#page=4
- [11] Fujitsu Technology Solutions. El futuro de los Centros de Servicio - visión. Consultado Abril 2016. <https://www.fujitsu.com/hk/Images/White-Paper-Service-Desk-Vision.pdf>