



 LIBRO ELECTRÓNICO

8 formas de asumir el control de su negocio: cómo elegir las herramientas de soporte adecuadas

Tanto si está a punto de empezar en el negocio de servicios de TI como si está intentando expandirse, escoger las herramientas adecuadas le harán la vida mucho más sencilla y su negocio tendrá más éxito.

Puede tener la tentación de reducir costes con herramientas gratuitas, pero su negocio crecerá más rápido con software de soporte de TI profesional de pago. Y, francamente, es muy probable que el software gratuito le quede pequeño rápidamente.

Queremos proporcionarle orientación para cuando tenga que escoger el software de soporte adecuado. De hecho, le daremos ocho consejos que le ayudarán a encontrar el proveedor adecuado.

1. SEPA POR QUÉ IMPORTAN LAS HERRAMIENTAS ADECUADAS

Todo aquel que haya tenido que atornillar sabe la importancia de tener un buen destornillador. La herramienta correcta puede evitar horas de frustración (especialmente cuando se monta algo como muebles, con instrucciones complejas).

Esa misma premisa se aplica a las herramientas de soporte de TI. Es recomendable que escoja algo robusto y fácil de usar. Aquí tiene algunos aspectos que debería considerar:

- » **Longevidad:** escoja un proveedor que vaya a estar activo durante cierto tiempo. Nadie quiere quedarse con un software que no reciba actualizaciones ni soporte durante meses o años.
- » **Potencial de crecimiento:** a medida que su empresa crezca (junto con su cartera de clientes), deseará tener herramientas que crezcan con usted. Asegúrese de que su adquisición sea válida para una cartera de clientes pequeña o grande, o asegúrese de que se pueda adaptar fácilmente a medida que su negocio crece.
- » **Integraciones:** aunque ahora no requiera herramientas adicionales, en unos pocos meses (o años) las necesitará. Su software de soporte de TI debe ser capaz de integrar otras herramientas, como su plataforma RMM o su solución de copia de seguridad.



Escoger las herramientas adecuadas pueden hacerle la vida mucho más sencilla y que su negocio tenga mucho más éxito.

2. CONOZCA LAS NECESIDADES DE SUS CLIENTES

Los clientes son distintos, al igual que sus necesidades de TI. Los bufetes de abogados tienen necesidades distintas a las de las clínicas dentales. Los distribuidores de moda disponen de configuraciones de TI distintas a las de los restaurantes. Cada negocio necesita distintos niveles de soporte, ya que algunos pueden tener usuarios con grandes conocimientos informáticos mientras que los empleados de otros pueden tener grandes dificultades.

Esas diferencias determinan las configuraciones de hardware, las configuraciones de software y los paquetes, así como los requisitos de seguridad generales. Antes de escoger sus herramientas de soporte de TI, tenga en cuenta lo siguiente:

- » **Revise las políticas de seguridad:** cuando observe su cartera de clientes (o lista potencial), vuelva a revisar las regulaciones de seguridad que puedan aplicarse. Algunas empresas deben seguir directrices específicas en materia de cortafuegos, contraseñas, seguridad de sesiones remotas y cifrado.
- » **Escoja cómo prestarles el servicio:** asegúrese de que pueda ofrecerles la cantidad y el tipo de servicio que sus clientes necesitan. Algunos tal vez deseen la solución y reparación de una avería puntual, mientras que otros sean conscientes del valor de los servicios de TI totalmente administrados. Sus herramientas de soporte deben ser lo suficientemente flexibles para acomodar cualquier opción.
- » **Decida la forma en que se comunicará:** piense cuál es la mejor manera de establecer comunicaciones claras con sus clientes mientras les presta asistencia. Considere añadir los servicios de chat, administración de TI en segundo plano, acceso remoto y VoIP.

3. REFUERCE LA VENTA

Los negocios de servicios de TI se encuentran ante un callejón sin salida. Si el sistema trabaja sin problemas, los clientes no se darán cuenta de su presencia. Los clientes solo necesitan a sus proveedores de servicios de TI cuando se producen problemas. Los mejores proveedores de servicios de TI suelen estar a menudo “fuera de vista, fuera de la mente”; lo que significa que los clientes no siempre aprecian el valor de sus servicios.

Así que asegúrese de informar a sus clientes en los momentos idóneos del valor que usted representa.

Tanto si presta servicios de solución y reparación de problemas o servicios de TI totalmente administrados, enviar comunicaciones mensuales que muestren las tareas realizadas puede reforzar su valor. Escoja un sistema de creación de incidencias que pueda realizarlo a través de informes automatizados o facturas desglosadas para que los clientes sepan qué reciben cada mes.

Los mejores proveedores de servicios de TI suelen estar a menudo “fuera de vista, fuera de la mente”; lo que significa que los clientes no siempre aprecian el valor de sus servicios.

4. REFUERCE LA RELACIÓN

Sus herramientas de soporte de TI deben facilitar a los clientes ponerse en contacto con usted y permitir a los técnicos arreglar problemas a distancia. Cuando los empleados pueden resolver problemas con facilidad, usted infunde confianza entre el negocio de TI y los clientes.

- » **Haga que contactar con usted sea muy fácil:** ofrezca a sus clientes métodos para contactar con rapidez, como un icono en su escritorio, un portal de ayuda donde los clientes pueden crear una incidencia, así como acceso telefónico o mediante correo electrónico.
- » **Facilite la vida de sus técnicos:** cuando trabajan en un problema a distancia, los técnicos deben ser capaces de prestar un servicio perfecto y comunicarse con el cliente, a través del chat, teléfono o VoIP. Además, sus herramientas de acceso remoto deben incluir funciones esenciales como shells de CMD, la habilidad de reiniciar en modo seguro, además de funciones de asignación y bloqueo del teclado y del ratón.
- » **Tenga en cuenta los desplazamientos:** escoja un sistema de creación de incidencias que ofrezca acceso desde dispositivos móviles para los trabajadores que se encuentren sobre el terreno. Los técnicos deberían ser capaces de ver todas las especificaciones de dispositivos, historias de incidencias, versiones de software y la información del cliente desde sus dispositivos móviles. Asimismo, facilite a sus técnicos la tarea de llevar a cabo el seguimiento de su tiempo con temporizadores sencillos que pueden iniciar y pausar con un solo clic.
- » **Centralice su centro de soporte:** igualmente, escoja el sistema de creación de incidencias que le permita crear un portal centralizado para permitir a los clientes enviar incidencias, revisar los historiales de incidencias y leer artículos de ayuda.



Quando los empleados pueden resolver problemas con facilidad, usted infunde confianza entre el negocio de TI y los clientes.

5. TENGA EN CUENTA EL COSTE Y EL VALOR

Al escoger un dispositivo móvil, las opciones pueden ser abrumadoras. A primera vista, puede parecer que un teléfono sin marca conocida tiene todas las características que necesita por muy poco dinero, pero, si la interfaz de usuario es poco manejable y difícil de aprender, puede haberse ahorrado unos pocos dólares a cambio de su tiempo y frustración. Los fabricantes de renombre se ganan su reputación gracias al servicio de atención al cliente y a los productos de calidad, que justifican sus precios ligeramente superiores.

Esa misma premisa se aplica al software de soporte de TI. El coste, sin lugar a dudas, importa. Sin embargo, no conviene escoger una opción barata que ralentice su negocio o lo deje en evidencia ante los clientes. Dicho esto, tenga en cuenta lo siguiente:

- » **Empresa y marca:** escoger marcas establecidas aporta algunos beneficios: puede tener la certeza de que seguirán en activo y seguirán prestando soporte a sus productos. Además, puede comparar precios y obtener información más allá de funciones, enterarse de lo que otros usuarios opinan de sus productos, saber más sobre el servicio de atención al cliente o la facilidad de uso.
- » **Funciones:** ante todo, no debe seleccionar un producto basándose en su lista de funciones y características. En lugar de eso, haga uso de las demostraciones y periodos de prueba para asegurarse de que todo funcione como es debido y sea sencillo de utilizar. Dos productos diferentes pueden mostrar las mismas funciones en su página web, pero lo más importante es la manera en que las implementan.
- » **Escalabilidad:** esta es otra ventaja de escoger una marca consolidada. A menudo, las herramientas pueden crecer con usted. Los grandes proveedores pueden ofrecer conjuntos de funciones sofisticadas y disponen de costosas infraestructuras para satisfacer sus necesidades a medida que su negocio y su cartera de clientes se expanden.
- » **Precio:** no se fije únicamente en el precio de la etiqueta, atienda también al modelo de precios. ¿Cobran una tarifa por dispositivo o por usuario? ¿Se incluye el soporte? ¿Puede llamar a alguien directamente para formularle preguntas?

6. SIMPLIFIQUE EL PROCESO DE FACTURACIÓN

Posiblemente desee que le paguen. Desafortunadamente, el proceso de facturación a final de mes suele producir más de un quebradero de cabeza. Sin embargo, su software de negocios de TI o el sistema de creación de incidencias puede automatizar el proceso en gran medida, reduciendo así los obstáculos más importantes a los que se enfrentaría cada mes.

Busque herramientas que incluyan:

- » **Seguimiento automatizado del tiempo y de los gastos:** la precisión es importante. A menudo, los técnicos pueden enfrascarse en resolver un problema técnico y se olvidan de hacer el seguimiento del tiempo dedicado. Si puede automatizar el proceso, a través de sellos temporales o temporizadores, se hará una idea más precisa del trabajo realizado al final del mes.
- » **Integración con la contabilidad:** su sistema de creación de incidencias debería exportar fácilmente los datos de facturación a su software de contabilidad. Esto le ahorrará horas mes a mes y reducirá los problemas potenciales.
- » **Historias de servicio:** independientemente de la precisión de las facturas, los clientes le preguntarán acerca de ellas en algún momento. Asegúrese de que su sistema de creación de incidencias le ofrezca detalles sobre el historial de servicio para que pueda resolver las disputas airoosamente.



7. ESCOJA FIABILIDAD Y SEGURIDAD

Como proveedor de TI, ofrece a sus clientes el mayor tiempo de funcionamiento y seguridad. Usted debe exigir lo mismo de sus proveedores de software de TI. Hoy en día, no puede permitirse el lujo de escoger herramientas de soporte de TI que lo expongan a periodos de inactividad o filtraciones de datos.

- » **Fiabilidad:** para asegurarse de que escoge el software con mayor tiempo de funcionamiento, vuelva a revisar las opiniones y fíjese en si sus páginas web ofrecen algún tipo de garantía o SLA. En el caso concreto del software de acceso remoto, busque un proveedor que tenga servidores de retransmisión de alta velocidad en todo el mundo, para que pueda conectarse siempre con rapidez.
- » **Seguridad:** escoja un software de soporte que tenga los más altos niveles de seguridad de datos integrada. A ser posible, todos los datos deben estar cifrados tanto en tránsito como cuando están inactivos. Asimismo, las contraseñas deben estar protegidas con autenticación en dos fases. Los códigos PIN de acceso deben expirar al cabo de cierto tiempo para que los clientes tengan la mayor seguridad posible.

8. GANE VISIBILIDAD

Sus herramientas de TI, y especialmente su sistema de creación de incidencias, debe ofrecerle visibilidad total para que pueda gestionar su negocio de manera eficaz. Busque software que arroje luz sobre los siguientes elementos:

- » **Clientes:** el sistema debe informarle de cuántos clientes usan sus dispositivos y qué tipos de problemas son comunes. Esto, además de permitirle elaborar planes de mitigación para cualquier dispositivo problemático, le ayudará a determinar si está cobrando de más o de menos a sus clientes.
- » **Técnicos:** cuando su sistema de creación de incidencias le puede mostrar la productividad de los técnicos de un vistazo, puede mejorar su eficiencia sin tener que microgestionar a sus empleados.
- » **Flujo de trabajo:** busque herramientas que aporten detalles sobre todos los procesos empresariales. Asegúrese de que el sistema de creación de incidencias pueda ayudarle a identificar problemas como cuellos de botella o carencias de sus empleados.

Por supuesto, la información no es lo único importante: también debe tener en cuenta la manera en que el sistema le presenta la información. Busque software con paneles claros que ofrezcan una visión general de alto nivel, pero que también le permita desglosar la información que necesita.

ESCOJA EL PROVEEDOR ADECUADO PARA SU NEGOCIO

Las herramientas de soporte de TI son una inversión: escoger las adecuadas requiere un arduo trabajo de investigación. Pero, si lo hace, obtendrá beneficios a largo plazo. Incluso las herramientas gratuitas acarrearán costes si considera el tiempo perdido, la falta de fiabilidad e incluso los posibles problemas de seguridad.

Así que no escatime en sus herramientas de soporte. Cuando escoge el sistema de creación de incidencias y el software de acceso remoto adecuados, usted y sus empleados pueden ser más eficaces y esa eficiencia resultará en un futuro mejor.

Cuando escoge el sistema de creación de incidencias y el software de acceso remoto adecuados, usted y sus empleados pueden ser más eficaces.

© 2018 SolarWinds MSP Canada ULC y SolarWinds MSP UK Ltd. Todos los derechos reservados.