



# Beneficios de una Eficiente Mesa de Servicios

La valoración positiva del cliente  
será la clave para generar nuevas ventas o  
recomendaciones para conseguir clientes nuevos.

La calidad de los servicios técnicos depende fundamentalmente de la **capacitación y profesionalismo** de los técnicos asignados al servicio, respaldados por **políticas y procedimientos** que permitan evaluar la eficiencia.

Esas políticas y procedimientos se integran en la denominada **mesa de de servicios, mesa de ayuda o helpdesk**, concepto creado pensando en la satisfacción del cliente interno o externo.

Para conseguir este objetivo la mesa de servicios debe cumplir determinados requerimientos:

- **Medir la oportunidad**, la calidad del servicio y la percepción del servicio prestado
- **Proporcionar información correcta y en el tiempo adecuado** a los diferentes actores del proceso
- **Gestionar los reclamos o pendientes** de los clientes
- **Permitir el análisis de la información histórica** que genere índices de eficiencia operativa, de costos de servicio y puntualice la áreas de mejoramiento.

Estas exigencias en el entorno actual, difícilmente pueden ser satisfechas utilizando sistemas manuales o semi manuales (hojas de cálculo) o generadores elementales de

tickets de servicio que no permiten el seguimiento completo del proceso del servicio y su evaluación.

*DECISIÓN c.a. con más de 43 años de experiencia en la prestación de servicios técnicos de misión crítica ha creado la solución de software decisioncloud, que permite la administración, gestión y control eficiente de los servicios de ejecución de proyectos, mantenimiento y soporte técnico, con el objeto de generar información estructurada que aporte a mejorar los índices de calidad, eficiencia y productividad.*

*Decisioncloud se ofrece como un servicio en la nube, opera 24 horas por día y 7 días a la semana, es parametrizable para adaptarse a diferentes requerimientos de servicios técnicos. Se accede con una conexión de internet desde cualquier dispositivo móvil y opera en Amazon Web Services.*

La atención a clientes exige inmediatez. Las mesas de ayuda (helpdesk) deben respaldarse con **potentes herramientas tecnológicas que facilitan la interacción** entre el cliente y la empresa proveedora.

El uso de un **moderno sistema informático de gestión**, como integrante medular de su Mesa de Servicios genera beneficios específicos, los siguientes:



## 1. Gestión de tiempo

- **Respuesta inmediata a un requerimiento del cliente.** La agilidad de la respuesta es uno de los parámetros más importantes en la valoración de los niveles de satisfacción de clientes.
- **Genera alertas a los responsables** para gestionar oportunamente los requerimientos del cliente.
- **Garantía de operación 7x24** ya sea con soporte directo, chatbots o soluciones online, que le permiten al cliente saber que su problema ha sido registrado y la solución del mismo se encuentra en proceso. En la mesa de servicio se genera el ticket del requerimiento y las alertas internas para la atención en los términos convenidos.
- **Servicio en la nube**, consiguientemente se accede desde cualquier lugar geográfico.
- **Permite negociar niveles de servicio** con tiempos máximos de atención, de acuerdo a la exigencia del negocio.
- **Conocimiento exacto de día y hora del requerimiento**, de la atención técnica/ solución y de la aceptación del cliente. Distinción de horarios normales, suplementarios o extra- ordinarios.

## 2. Gestión de servicio

- **Información estructurada** de los equipos o sistemas atendidos, procedimientos seguidos para la solución del requerimiento, listados de verificación (checklist), horas hombre invertidos, repuestos y materiales utilizados, observaciones, recomendaciones y temas pendientes para su posterior seguimiento.
- **Registro de la información** por áreas de negocio, centros de costo y/o proyectos específicos para su análisis posterior.
- **Control de los servicios facturados**, pendientes de facturación o que se proporcionan por concepto de garantías.
- **Cumplimiento de obligaciones contractuales:** tiempo de respuesta, mantenimientos preventivos y/o en garantía dentro de un período de tiempo.
- **Análisis estadístico por cliente** o proveedor, equipo o sistema, técnico, por rango de fechas, por punto de servicio, entre otros.

- **La mesa de servicio es personalizable** con el logotipo de la empresa, con el fin de transmitir la confianza y la garantía de la marca a la que se adquirió un determinado producto o servicio. Eso le transmite al cliente la seguridad de que la calidad de la atención es directa del proveedor y no a través de un tercero.

## 3. Evaluación y Control

- **Cada servicio es evaluado** y si es el caso, se generan las etiquetas (tags) de seguimiento para manejo de reclamos, pendientes observaciones o recomendaciones del cliente o del proveedor.
- **Indicadores de calidad del servicio** y percepción del cliente
- **Control a diferentes niveles:** técnicos y supervisores para exigir el mismo compromiso de servicio al cliente en todos los niveles.

“Un error bien atendido es la mejor oportunidad para fidelizar a cualquier cliente” Jurgen Klaric

Más información en : [www.decision.com.ec/decisioncloud-gestion-servicios/](http://www.decision.com.ec/decisioncloud-gestion-servicios/)

Desarrollado por :



(593 2) 234 6880

[contactenos@decision.com.ec](mailto:contactenos@decision.com.ec)

[WWW.DECISION.COM:EC](http://WWW.DECISION.COM:EC)