



11 Factores a considerar al escoger un software Helpdesk



¿Pensabas que encontrar un help desk que se adaptara a tus requisitos era una tarea sencilla? La realidad es bien diferente.

Existen una gran cantidad de sistemas helpdesk en el mercado con funcionalidades y precios bien dispares y por tanto la selección de un software que se adapte a tu organización puede ser un reto.

Dentro del proceso de selección es importante tener claro que necesitas exactamente y para ayudarte, aquí tienes una lista de los **11 factores más críticos a considerar cuando buscas un gestor de incidencias helpdesk.**

1. Define tu presupuesto

El coste de herramientas helpdesk es muy amplio desde 0€ a 1.000€ por técnico y no necesariamente las más caras son las mejores. Decide cuánto dinero puedes justificar en gastarte y así de entrada ya podrás descartar las herramientas que se van de presupuesto. También haz números ya que algunos fabricantes ofrecen cuotas mensuales pero a la larga pueden resultar en una solución bastante costosa y una vez hecha la migración de tus datos a un nuevo sistema es difícil cambiar.



2. Considera cómo quieres registrar las incidencias

Para reducir el volumen de llamadas al help desk, algunas herramientas ofrecen el registro automático de tickets via correo electrónico así como la posibilidad de tener un formulario online, desde el cuál se envían las peticiones al help desk.

Para realizar un registro por email asegúrate de la compatibilidad del software help desk con tu servidor de correo. En general algunos son compatibles con IMAP y otros con POP pero raramente son compatibles con ambos protocolos.

3. Solicita una base de conocimiento

Los técnicos de soporte pueden construir fácilmente un historial de conocimiento añadiendo un nuevo problema o solución a la base de datos cuando se resuelve una incidencia. A través de un buscador es muy fácil de encontrar a posteriori un problema que reaparece. Igualmente para los usuarios técnicamente más autónomos puede ofrecerse acceso directo a esta base de conocimientos para que puedan resolver sus propias incidencias sin haber de pasar por el help desk.

4. Estudia la personalización que requieres para que se adapte a tu entorno

Como no existen dos empresas iguales, es imprescindible que el software te permita crear campos personalizados con datos de software, hardware, red, usuarios, etc que reflejen tu entorno y/o principales fuentes de problemas y errores.

5. Evalúa cómo se gestionan los tickets

No todas las herramientas permiten asignar, escalar, enviar, cerrar o cancelar los tickets de incidencias del mismo modo, variando en grado de automatización. Decide cuánto control necesitas sobre los tickets que se abren antes de mirar una herramienta help desk. No te conformes con menos o pronto el software te quedará pequeño.



6. Exige un nivel de seguridad adecuado

Si la información que envías o te envían tus clientes a través del software help desk es confidencial y sensible, busca una herramienta que permita securizar el entorno y las comunicaciones como SSL, cifrado de contraseñas, etc.

7. Chequea la calidad de los informes

Es importante que el listado de informes que genera la herramienta por defecto sean detallados y completos para no tener que invertir en horas en la elaboración de las estadísticas y métricas que revisar regularmente dentro de tu departamento.

Asegura asimismo que gerencia pueda acceder a estos informes o datos en un formato legible sin haber de instalar caras licencias para estos usuarios.

8. Personaliza tu plantillas de email y formulario online

Tanto los correos electrónicos salientes como los formularios a rellenar por los usuarios o clientes deben poder incorporar tu logo, URLs o información legal como marca de la empresa. Transmitir una imagen profesional es especialmente importante cuando atiendes a clientes.

9. Se adapta a un entorno ITIL (si fuera necesario)

ITIL propone un conjunto de mejores prácticas para el desarrollo de un help desk eficiente. Es interesante una herramienta que distinga entre una gestión de problemas y una gestión de cambios, a diferencia de incluir simplemente una gestión general de incidencias.

10. Comprueba los recursos que requiere su funcionamiento

¿Funcionará en un PC que no usas o necesitará media docena de servidores nuevos más licencias de SQL, IIS, etc?



11. Revisa la posibilidad de integrarlo con otros sistemas internos

Considera las opciones que existen para integrar el help desk con el control remoto de PCs o el inventario de software y hardware de la red. Asimismo evalúa si es posible importar datos que provienen de bases de datos ya existentes como por ejemplo el Directorio Activo.

Por encima de todo, ten en cuenta que no importa sólo QUÉ sistema utilices sino también QUIÉN lo utiliza. Si tu nivel de soporte 1 y 2 no están bien formados o organizados, no importará que sistema implementes. En muchas ocasiones no se utiliza el software help desk en su total potencial y acaban los técnicos no abriendo tickets, no dando razones por las que se cierra una incidencia o no se documenta la resolución de un problema. Realmente la formación a operadores y un plan de implementación garantizan más el éxito del software, a pesar de cualquier limitación técnica del mismo.

[Descarga una demo del NetSupport ServiceDesk](#) y evalúa si mejora tu sistema actual de gestión de incidencias de soporte técnico.

