



## 8 consejos para convencer a tus usuarios a usar el helpdesk



Un factor crítico en el éxito del helpdesk es animar a que tus usuarios o clientes adopten esta nueva manera de trabajar. Si están acostumbrados a siempre llamarte o pararte por los pasillos o en la cafetería, entonces llevará cierto tiempo y constancia cambiarles estos hábitos. Poco a poco irán viendo los beneficios y la mejora en la calidad del servicio ayudará a que sigan comunicándose por el helpdesk.

Aquí tienes algunos **consejos para convencer a tus usuarios a usar el helpdesk**:

- **Comunica, comunica e insiste en comunicar el uso del helpdesk**

Envía un correo electrónico invitando a los usuarios a usar el helpdesk. Hazlo con cierta frecuencia si ves que les cuesta.

Cuando un usuario te comunique un problema en el pasillo, abre un tiquet de la incidencia y envía un correo electrónico desde el sistema de helpdesk con la descripción del problema y el número de tiquet, así como los enlaces al portal helpdesk para que hagan un seguimiento de su progreso.

Comunica a los usuarios que las incidencias que se registren a través del portal del helpdesk se resolverán con una mayor prioridad.



- **Consigue el respaldo y la aprobación de la gerencia y jefes de departamento.**

Para que gerencia respalde el helpdesk, debes transmitirles que el departamento TI será más productivo y será capaz de ofrecer un servicio de mayor calidad a usuarios y clientes. Concretamente se traducirá en menor tiempo de inactividad y más control sobre los problemas que producen este tipo de incidentes. Si los jefes de departamento usan el helpdesk, es más probable que también animen a sus subordinados a hacerlo.

- **Configura el helpdesk para que el usuario tenga un acuso de recibo de su email de inmediato**

Para reducir el volumen de llamadas que se reciben y controlar prioridades, el helpdesk debe recibir las incidencias via correo electrónico y/o intranet. La mayoría de usuarios estarán satisfechos si cuando les surge un problema y envían un email, reciben de inmediato una confirmación de que se ha recibido su incidencia y se está trabajando en su problema.

- **Promociona tu helpdesk.**

Al lanzar el helpdesk, necesitas vender la idea de su uso tanto a tu equipo como a tus usuarios o clientes. Aparte de enviar varios emails anunciando esta nueva manera de trabajar, puedes colgar posters con la url del portal y el correo electrónico a donde dirigirse. Incluso puedes realizar una reunión informativa en donde se explica como les beneficiará este nuevo sistema, cómo pueden abrir una incidencia, explicar en donde se pueden encontrar recursos o dejar su “feedback”.

Comunica tu entusiasmo en este proyecto enfatizando las ventajas para ellos y tu objetivo de ofrecerles un mejor servicio con su colaboración.



- **Muestra los resultados tras el lanzamiento**

Tras el esfuerzo de todos en la implementación del helpdesk, es muy satisfactorio mostrar con frecuencia los resultados tanto a gerencia como a los usuarios. Puedes mostrar mejoras en tiempos de respuesta, reducción en el volumen de llamadas e incluso destacar áreas de mejoras que hay que seguir trabajando.

Sé positivo pero insiste en que todos los usuarios utilicen el helpdesk para poder resolver problemas más rápidamente y ofrecer un mejor servicio. Explica lo poco productivo que resulta que comuniquen los problemas verbalmente y esperar que el operador recuerde su problema y el de otras 6 personas que han hecho lo mismo. Sé educado pero perseverante y funcionará.

- **Añade páginas de ayuda o FAQs en el portal**

Algunos usuarios más técnicos estarán encantados en buscar la solución a sus problemas en el portal del helpdesk. A medida que vayas construyendo una base de conocimiento con soluciones a problemas recurrentes, comunica a tus usuarios la posibilidad de consultar este historial de incidencias desde el portal del helpdesk.

- **Establece el portal del helpdesk como la página de inicio del IE**

Configura una política de grupo para que los usuarios tengan como página de inicio el portal del helpdesk, sin que puedan cambiarla. La visibilidad diaria de este portal ayudará a su uso y evitará llamadas.

- **Personaliza la firma del helpdesk**

Actualiza la firma que aparece la final de los correos electrónicos que se envían a los usuarios para resolver incidencias. Una idea es poner la url del portal del helpdesk con una descripción de lo que pueden encontrar, por ejemplo, “Empresa” Helpdesk TI – Soporte técnico, FAQs y Novedades.



- **Identifica a los usuarios más expertos en cada departamento.**

Cada departamento tiene por iniciativa propia unos usuarios que están dispuestos a ayudarte ya que son técnicamente más fuertes o les gusta la informática. Aprovecha su disposición para extender tu alcance en ciertas ocasiones. Una buena práctica es darles una cierta formación, por ejemplo, si se instala una nueva aplicación de software. De esta manera cuando un problema surge, ellos serán capaces de solventar problemas sin que el helpdesk tenga que intervenir.

Si deseas más información sobre cómo implementar un helpdesk con éxito, visita [NetSupport ServiceDesk](#) y descarga una [demo gratuita](#) para 30 días.

