



TotemGuard

¿Utilizas Outlook o Lotus Notes como único gestor de incidencias de soporte técnico?

"9 Signos que revelan que tu correo se ha quedado pequeño"

INFORME

Si el volumen de tus emails ha empezado a crecer, seguramente te encuentras con retos importantes a la hora de manejar las incidencias de soporte técnico que te llegan de tus usuarios o clientes. Te enumeramos los 9 signos reveladores que indican que sin duda es hora de cambiar a un gestor automatizado de incidencias y dejar de pelearse con tu correo electrónico y hojas de excel y access.

1. Recibes más de 1.000 emails al mes de tus usuarios o clientes

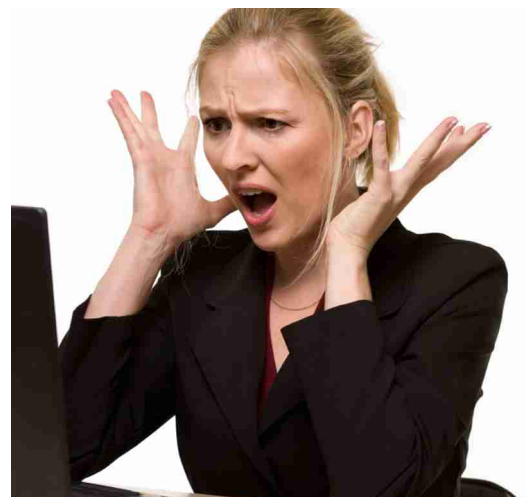
A medida que el volumen de emails crece, normalmente se añaden más operadores al equipo de soporte, con lo que la coordinación y el seguimiento de incidencias se vuelve cada vez más difícil sin las herramientas adecuadas.

Como regla general, si recibes unos 50 emails al día y el volumen sigue creciendo, deberías plantearte automatizar la gestión de las incidencias con un software de helpdesk.

2. No puedes encontrar un email de un usuario de hace seis meses

Outlook o Lotus Notes trabaja fenomenal con una serie pequeña de emails, pero para almacenar y buscar entre un gran número de correos, no resulta nada fácil. Como usuario puede que hayas establecido borrar emails antiguos cada dos meses, o al menos archivarlos en carpetas específicas. Pero tus clientes o usuarios tienen memoria de elefante y con toda probabilidad un día te pedirán seguimiento a una comunicación que borraste hace meses.

Como clientes, valoramos especialmente cuando alguien recuerda tu email y cualquier interacción pasada que se ha mantenido. Con una herramienta de helpdesk podrás mantener un completo historial de comunicación con cada usuario o cliente.



TOTEMGUARD

902 360 645

www.totemguard.com

info@totemguard.com



TotemGuard

¿Utilizas Outlook o Lotus Notes como único gestor de incidencias de soporte técnico?

3. Te pasas una hora cada día clasificando y enviando emails a distintos operadores con distintas aptitudes técnicas

Uno de los signos más comunes de que es hora de retirar Outlook como gestor de incidencias es cuando dedicas horas en clasificar los emails que te llegan de usuarios, categorizándolos y asignando ese flujo de correos al equipo correspondiente del departamento. Este proceso tiende a ser lento, propenso a errores y caro para la organización.

Un helpdesk te ayudará a dinamizar y automatizar el proceso de categorización y asignación de incidencias y tendrás tiempo libre para dedicarte a proyectos más enriquecedores que te hacen crecer profesionalmente.

4. Uno de los operadores está enfermo. Hay emails atrapados en su bandeja de entrada

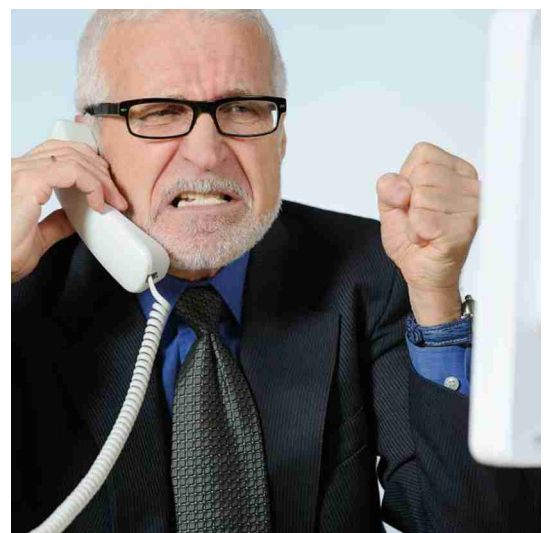
Seguro que tienes los días en que un operador está enfermo. No es nada fácil gestionar los emails que están encerrados en su bandeja de entrada. Incluso si conoces su contraseña y te reenvías los emails que no han sido respondidos, no puedes identificar los emails relacionados con el tema que te permiten dar una respuesta apropiada y rápida a la incidencia.

5. Tienes una llamada de un cliente o usuario. Pasaste su petición de soporte al equipo de sistemas, pero nadie hizo un seguimiento

¿Las peticiones de tus usuarios o clientes quedan perdidas y sin atender con cierta frecuencia? Aunque tengas la mejor de las intenciones, si fallas a la hora de responder con rapidez a la petición de tu cliente, lo que comunicas es que no te importa y que no cuidas de él. Fallos como éste surgen con demasiada frecuencia cuando se gestionan las incidencias con Outlook.

A medida que el volumen de emails crece, más y más correos acaban circulando por la organización y la falta de alertas y gestión de tareas lo convierten en un servicio debilitante e ineficaz.

Migrando la gestión de incidencias desde Outlook a un helpdesk basado en web, una importante diputación española redujo su tiempo de respuesta media de 24 horas a 1 hora con el mismo número de operadores, ¡incluso cuando su volumen de emails creció en un 20%!



TOTEMGUARD

902 360 645

www.totemguard.com

info@totemguard.com



TotemGuard

¿Utilizas Outlook o Lotus Notes como único gestor de incidencias de soporte técnico?

6. Los operadores están constantemente respondiendo a la misma serie de preguntas por email

¿Sabes que un 20% de los problemas son responsables de un 80% de las llamadas?

A medida que el número de incidencias que recibes aumenta, se hace más pesado y aburrido componer emails con respuestas siempre similares, o tener que cortar y pegar constantemente respuestas almacenadas en alguna carpeta. Por otro lado, los usuarios o clientes se quejan de recibir respuestas variadas a la misma pregunta por diferentes operadores.

Un helpdesk incluye una base de conocimiento para que todos los operadores puedan almacenar sus FAQs con sus respuestas precisas. Uno de nuestros clientes en el sector sanitario vio como sus operadores respondían un 250% más de emails al día cuando pasaron de Outlook a un software helpdesk.

Además de mejorar la productividad del departamento y asegurar consistencia en las respuestas, un helpdesk te permite crear respuestas automatizadas basadas en ese historial y publicar FAQs en tu Intranet.



7. Los operadores pierden demasiado tiempo buscando la información que necesitan para contestar a las incidencias

Para resolver con eficiencia una pregunta, necesitas acceso a la cuenta de ese usuario o cliente con su historial de comunicaciones, información sobre los productos que tienen instalados, políticas establecidas, SLAs definidos, etc.

Outlook no está diseñado para tener toda esta información registrada, mientras que un helpdesk incluye campos personalizables para registrar y tener acceso a esta información en un solo clic. Cuanta más información tengas, más poder de resolución ganas.

De hecho, la tendencia en el mercado es optar cada vez más por aplicaciones basadas en web, que pueden ser accesibles desde cualquier lugar y en cualquier momento. La posibilidad de trabajar desde casa o mientras viajas es una ventaja importante que te generará una mayor flexibilidad en tu trabajo.



TotemGuard

¿Utilizas Outlook o Lotus Notes como único gestor de incidencias de soporte técnico?

8. Dedicas horas a la creación de informes

Los informes más simples se convierten en una pesadilla para quienes utilizan Outlook para gestionar sus incidencias. No tienen otra alternativa que contar los correos para crear informes en Excel. Este proceso manual funciona cuando trabajamos con pocos emails, pero cuando el volumen de incidencias crece, el coste y la dificultad se hacen insoportables.

Además, con Outlook, no puedes extraer información valiosa que contienen los emails que recibes y poder pasar ese “feedback” a otros departamentos o tomar medidas resolutorias a problemas identificados.

9. Tu jefe te exige mejores SLAs, pero no tienes una manera de medirlos con exactitud

Los problemas para cumplir con los SLAs (Service Level Agreements) se agudizan más cuando se usa exclusivamente el email.

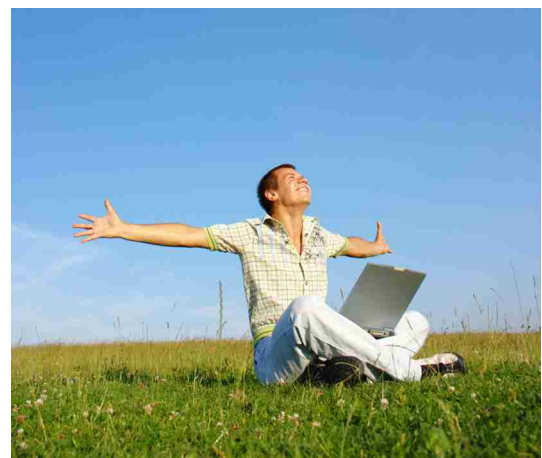
Cuando usas Outlook, no sólo no puedes medir las SLAs, sino que tampoco puedes hacerlas cumplir y controlarlas fácilmente. Con Outlook no tienes las prestaciones para hacer un seguimiento del servicio que se ofrece al cliente. Si quieres que el cumplimiento de SLAs sea un indicador clave del rendimiento del helpdesk insiste en pasar a un sistema automatizado y abandona el Outlook como único gestor

Conclusión: Es hora de ponerse en marcha

El trabajo como operador de soporte técnico no es simple y, a veces, poco gratificante, pues nadie parece apreciar tu esfuerzo por resolver los problemas con celeridad. Lo escuchamos una y otra vez de operadores estresados que nos comentan sus problemas con las acciones inconscientes de sus usuarios, las malas maneras de algunos clientes o la urgencia infundada en algunas llamadas.

Pero en TotemGuard estamos totalmente motivados en hacer tu trabajo más fácil cada día y en asegurar que no malgastas tu tiempo en tareas fácilmente automatizables.

Ahora que ya has podido diagnosticar a través de estos 9 signos si necesitas pasar a una herramienta propia de Helpdesk, espero que hagas algo más que pensar, “Hmm, es interesante, creo que tiene puntos válidos”.



TOTEMGUARD

902 360 645

www.totemguard.com

info@totemguard.com



TotemGuard

¿Utilizas Outlook o Lotus Notes como único gestor de incidencias de soporte técnico?

Nuestra esperanza es que desde hoy mismo encuentres una manera de gestionar tus incidencias de forma más fácil, rápida y efectiva y, en consecuencia, incrementes la satisfacción en tu trabajo y conviertas a tus clientes y usuarios en tus mayores fans, lo cuál volverá a facilitarte todavía más tu trabajo y el funcionamiento del helpdesk.

Tómate tu tiempo y analiza bien los problemas con los que te encuentras, y pronto verás que puedes tomar medidas que se convertirán en mejoras extraordinarias en tu departamento. Llámamos y cuéntanos tu situación personal sin ningún compromiso y accede de forma gratuita a nuestro know-how tras años de experiencia implementando helpdesks con éxito.

En este informe hemos mencionado varias veces el uso de un helpdesk basado en web. Si estas interesado en averiguar cómo automatizar todas las incidencias que te llegan de soporte técnico, por favor, visítanos en:

Totemguard.com y no dudes en descargar una [demo gratuita para 30 días](#).

NetSupport DNA helpdesk es la herramienta esencial que te falta para simplificar y mejorar el funcionamiento de tu departamento TI y reducir costes asociados.

[Compruébalo hoy](#).