

ManageEngine ServiceDesk Plus

ServiceDesk Plus permite a las empresas lograr un ROI potencial del 352%. [Descarga el informe](#) ✕
[ahora](#)



¿Que es una mesa de ayuda?

Una guía completa sobre el software de mesa de ayuda

[PRUEBE SERVICEDESK PLUS AHORA](#)

ServiceDesk PlusCaracterísticasSoftware de mesa de ayuda¿Qué es una mesa de ayuda?

Última actualización: 18 de mayo, 2023

La guía completa para el software de la mesa de ayuda es un recurso integral para respuestas algunas de las preguntas más comunes relacionadas con las mesas de ayuda.

Esta guía intenta desarrollar una comprensión completa de las mesas de ayuda y su implementación, mejores prácticas, métricas y otros aspectos clave. Puede ayudar a los equipos de TI a establecer, optimizar y mantener una mesa de ayuda de TI eficiente.

En esta guía de software de la mesa de ayuda, analizaremos:

Hello! We are online
How can I help you?



1. ¿Qué es el software de mesa de ayuda?
2. Características de un software de mesa de ayuda
3. Software de mesa de ayuda para pequeñas empresas (flujo de trabajo)
4. Mesa de ayuda vs mesa de servicio
5. Elegir el software de mesa de ayuda adecuado
6. Métricas de servicio al cliente y mejores prácticas.
7. Mesa de ayuda de automatización del flujo de trabajo
8. Software integrado de mesa de ayuda
9. 6 desafíos que enfrenta la mesa de ayuda
10. Futuro del soporte técnico
11. Software de mesa de ayuda glosario de términos
12. Descargar el kit de evaluación de software de la mesa de ayuda de TI

¿Qué es una mesa de ayuda de TI?



Las mesas de ayuda de TI ofrecen diversos servicios de TI en una organización. Por lo general, la mesa de ayuda sirve como el único punto de contacto para cualquier solicitud, problema o asistencia que los usuarios finales necesitan para acceder a los servicios tecnológicos.

En las organizaciones bien desarrolladas, la mesa de ayuda garantiza la asistencia y la resolución de problemas de manera oportuna al definir y publicar sus niveles de servicio garantizados. Al ofrecer niveles tan altos de servicio, las organizaciones pueden cumplir sus objetivos comerciales y aumentar su influencia en el mercado.

¿Qué es el software de mesa de ayuda?

Los equipos de TI suelen implementar software de mesa de ayuda para gestionar el ciclo de vida de los tickets y automatizar tareas rutinarias y

Hello! We are online
How can I help you?



flujos de trabajo, lo que resulta directamente en una mayor productividad, menores costos, mejores niveles de servicio y una mejor experiencia del cliente.

Algunas funciones clave del software de mesa de ayuda incluyen:



Gestión de incidentes y solicitudes de servicio

Gestione el ciclo de vida de los incidentes o solicitudes de servicio de los usuarios finales.



Gestión de problemas y cambios

Gestione el ciclo de vida de un problema o cambio de creación a cierre.



Portal de autoservicio

Permita que los usuarios resuelvan problemas comunes por su cuenta y reduzca la carga de trabajo del técnico de la mesa de ayuda.



Gestión del acuerdo de nivel de servicio (SLA)

Gestione la calidad y la puntualidad de los servicios prestados a los usuarios finales.



Gestión de activos

Gestione los activos de hardware y software de una organización.



Otras funciones

Algunos software de gestión de la mesa de ayuda también pueden incluir otros módulos para la **gestión de proyectos**, contratos, **gestión de compras**, e

Hello! We are online
How can I help you?



¿Cuáles son algunas de las funciones clave de un software de mesa de ayuda?



Hay ciertas funciones imprescindibles que pueden beneficiar a las mesas de ayuda de TI. A continuación se enumeran algunas de estas funciones clave.



Instalación y uso

Configuración sencilla

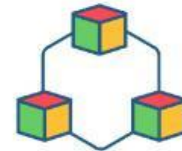
Fácil de usar

Procesos y flujos de trabajo alineados con las pautas de ITIL

Múltiples opciones de implementación: on-premises y en la nube (cloud)

Interfaz de usuario intuitiva

Creación de tickets multicanal: Correo electrónico,



Módulos

Gestión de incidentes

Gestión de solicitudes

Gestión de problemas

Gestión de cambios

Acuerdo de nivel de servicio

Catálogo de servicios

Portal de autoservicio

Gestión de activos

Hello! We are online
How can I help you?



llamada telefónica
y portal de
autoservicio

Curva de
aprendizaje
mínima

Informes

Encuestas a
usuarios finales



Automatización

Creación de
tickets desde
correos
electrónicos

Escalamiento
automático de SLA

Asignación
automática de
tickets a los
técnicos

Herramienta de
restablecimiento
de contraseña
automatizada

Flujos de trabajo
automatizados

Notificaciones
automáticas para



Personalización

Dashboards
personalizables

Portal de
autoservicio
personalizable

Formularios y
plantillas
personalizables

KPI e informes
personalizables

Widgets de
arrastrar y soltar

Hello! We are online
How can I help you?



solicitantes y
técnicos



Informes

Informes
estandarizados

Informes
personalizados

Informes de
consulta

Generación de
informes
programados

Seguimiento y
análisis de KPI



Movilidad

Aplicaciones
móviles nativas
para las
principales
plataformas como
Android, iOS,
Windows y
Blackberry OS

Funciones y
características
completas
compatibles con la
versión de
desktop, en
aplicaciones
móviles

Funciones e
interfaz
optimizadas para
dispositivos
móviles

Hello! We are online
How can I help you?





Seguridad

Permisos de
acceso basados en
roles

Comunicación
segura con
encriptación de
datos

Logs de auditoría



Integración

Integración nativa
eficiente con otras
herramientas de
gestión de TI para
construir un
paquete de ITS

Integraciones API
con soluciones de
terceros

Centro de
comando
centralizado para
gestionar todas las
operaciones de TI



Implementación

Implementación
rápida y fácil

Software de
cliente



Requisitos del sistema

Sistemas
operativos
compatibles

Hello! We are online
How can I help you?



Soporte para
estándares
abiertos

1. Linux
2. Windows

Sin programación
adicional para la
personalización
del cliente o la
base de datos

Bases de datos
compatibles

1. Oracle
2. SQL
3. MySQL
4. Postgres

Base de datos
documentada

Navegadores
compatibles

1. Firefox
2. IE
3. Chrome

**Descargue el
software de mesa de
ayuda de TI listo para
ITIL que utilizan
algunas de las
principales
organizaciones
líderes a nivel
mundial.**

PRUEBE SERVICEDESK PLUS GRATIS POR UN MES

**OBTENGA LA LISTA DE VERIFICACIÓN DE
FUNCIONES GRATUITA AHORA**

Hello! We are online
How can I help you?



¿Cuáles son los beneficios de usar un sistema de tickets de la mesa de ayuda?



El valor agregado del software de gestión de la mesa de ayuda de TI va más allá de las operaciones de TI. El software de mesa de ayuda beneficia a todas las partes involucradas de una mesa de ayuda de TI: los técnicos, los usuarios finales, el personal de gestión y toda la organización.

Usuarios finales

Una solución integral para todos los problemas o preguntas relacionados con TI.

Historial de tickets e información de estado disponibles.

Acceso a artículos de auto ayuda para resolver problemas comunes.

Servicio oportuno, en gran parte debido a las funciones de gestión del SLA que ofrece el software de gestión de tickets de la mesa de ayuda.

Notificaciones en tiempo real sobre solicitudes o tickets.

Una forma estandarizada de formular preguntas o reportar problemas a la mesa de ayuda de TI.

Técnicos

Base de datos centralizada con detalles del usuario final, tickets, historial de la estación de trabajo y herramientas de resolución.

Historial de todos los tickets y acciones realizadas en ellos, junto con detalles técnicos.

Repositorio de soluciones en una base de conocimiento

Flujos de trabajo y procesos

Hello! We are online
How can I help you?



Notificaciones en tiempo real sobre solicitudes y tickets.

Arquitectura de mesa de ayuda organizada y de varios niveles.

Seguimiento y medición de KPI.

Gestión de TI

Implementación de mejores prácticas.

Mayor productividad de la mesa de ayuda de TI.

Flujos de trabajo y procesos compatibles con ITIL.

Mayor transparencia en las operaciones de TI, lo que lleva a una mejor gestión del tiempo y los recursos.

Informes de alto nivel o granulares para ayudar en la toma de decisiones.

Empresa

El servicio de mesa de ayuda de TI se convirtió de un centro de costos a un centro de ganancias.

La mesa de ayuda de TI se convierte en un activo estratégico en lugar de uno táctico.

Garantiza la continuidad de los servicios y operaciones de TI.

Reducción de costos asociada con una mayor productividad, una mesa de ayuda más eficiente y menos tareas redundantes.

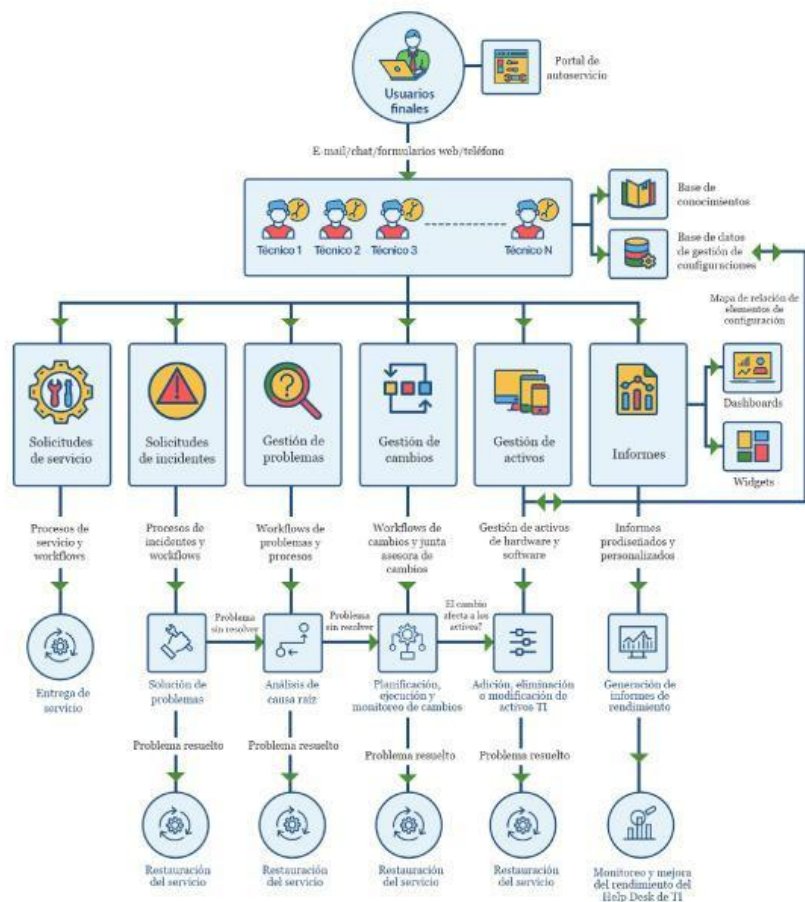
Hello! We are online
How can I help you?



¿Cómo funciona un software de mesa de ayuda en diferentes industrias?



Industria Retail



Las pequeñas empresas generalmente operan con pequeños departamentos de TI y pocos técnicos. El personal limitado hace que sea un desafío manejar todas las solicitudes entrantes a tiempo. También es difícil realizar cambios o mantener los activos manualmente.

Por lo tanto, las pequeñas empresas pueden obtener muchos beneficios al implementar el software del sistema de tickets de TI, como:

Gestión organizada de operaciones y ubicación central.

Hello! We are online
How can I help you?

la



Menos carga para el personal de TI para realizar tareas manualmente.

Empoderar a los usuarios finales a través de un portal de autoservicio.

Datos confiables generados y almacenados automáticamente en el sistema en lugar de actualizarlos manualmente en hojas de cálculo.

Generación y mantenimiento automáticos de inventarios de activos mediante análisis de red.

Protección contra fuertes sanciones garantizando el cumplimiento durante las auditorías.

Informes disponibles para mejorar el rendimiento y demostrar valor.

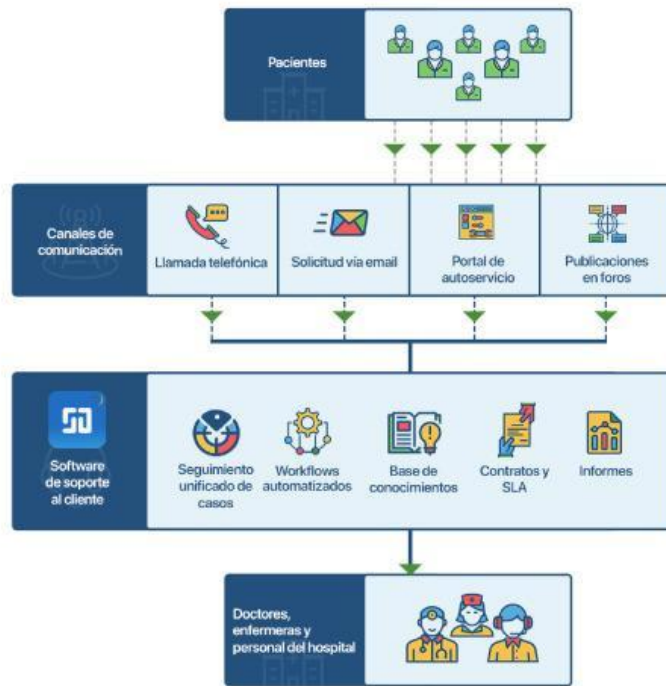
**Un software de mesa
de ayuda fácil de usar
listo para ITIL para su
negocio en
crecimiento.**

PRUEBE SERVICEDESK PLUS GRATIS POR UN MES

Organizaciones de salud

Hello! We are online
How can I help you?





En la industria de atención médica, el tiempo es crítico. La mesa de ayuda de un hospital debe ofrecer un servicio rápido cuando sea necesario. Normalmente los hospitales usan muchos equipos que son críticos para la vida de los pacientes. Esto hace que sea importante para las mesas de ayuda gestionar los equipos de manera eficiente y sin errores.

Las herramientas de soporte de TI pueden ayudar a las organizaciones de atención médica de las siguientes maneras:

Dé prioridad a los tickets que son cruciales para las operaciones del hospital. Por ejemplo, un problema con una estación de trabajo / nodo en la sala de emergencias necesita atención inmediata, mientras que una estación de trabajo en el departamento de nómina puede esperar.

Hello! We are online
How can I help you?

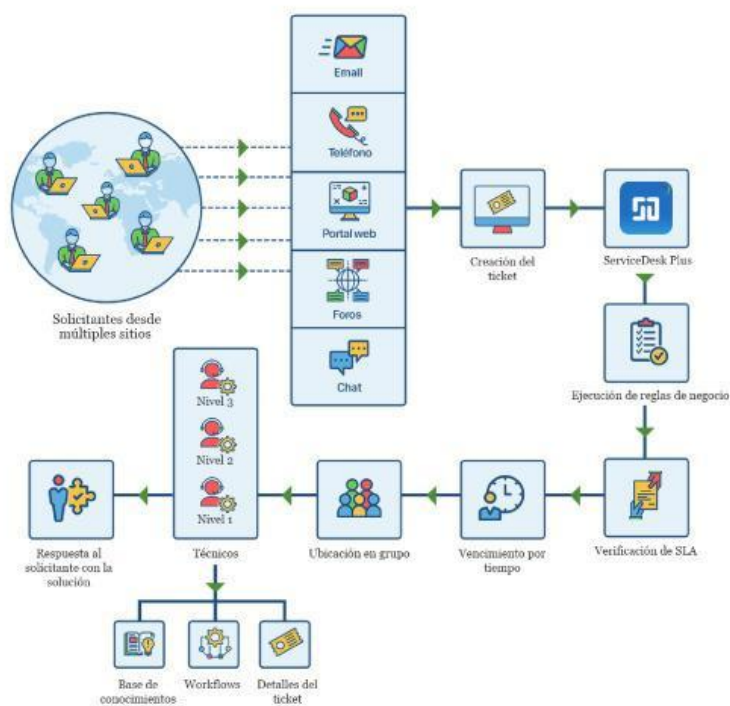


Asigne automáticamente los tickets al técnico o grupo de soporte adecuado para garantizar resoluciones inmediatas.

Ayude a garantizar que los incidentes se resuelvan a tiempo con SLA y escalamientos automáticos.

Utilice las funciones de gestión de proveedores y contratos para optimizar la compra de equipos médicos costosos.

Soporte de TI



Los profesionales de soporte de TI son, naturalmente, la mejor opción para una herramienta de tickets de la mesa de ayuda de TI. Sin una solución, los equipos de TI generalmente trabajan con hojas de cálculo y correo electrónico, que es un enfoque lento, ineficiente y propenso a errores.

Hello! We are online
How can I help you?



De los numerosos beneficios que las soluciones de soporte técnico de TI ofrecen a los equipos de soporte de TI, a continuación se enumeran algunos beneficios clave:

Control centralizado de todas las operaciones de TI.

Una base de conocimiento integral para ayudar a los usuarios finales y técnicos por igual con soluciones conocidas y aprobadas para los problemas comunes.

Procesos y flujos de trabajo automatizados que reducen el tiempo, el esfuerzo y los errores.

Comunicación simplificada a través de correos electrónicos desde la aplicación, así como notificaciones.

Funciones nativas para la gestión de problemas, cambios y activos, además de la gestión de incidentes y solicitudes de servicio.

Métricas y seguimiento de KPI y generación de informes detallados.

Universidades e instituciones de educación superior

Hello! We are online
How can I help you?

