PRESENTACION DE LA GUÍA DE APRENDIZAJE

Esta guía de aprendizaje se ha realizado con el motivo de dar a conocer el análisis para una solicitud del soporte técnico y la prestación de servicio con las cuales se busca brindar un servicio con calidad, calidez procurando así un servicio memorable.

INTRODUCCIÓN

Ningún objeto, aparato o cosa hecha por el hombre dura para siempre, absolutamente todo objeto elaborado por el hombre sufre algún tipo de desgaste o avería, es decir que tiene un índice de fallas que es proporcional a su uso, el método de fabricación, los materiales empleados en su elaboración, etc.

En otras palabras, todos los artículos hechos por el hombre fallarán tarde o temprano. Y las computadoras no son la excepción. Durante el manejo regular de una computadora con frecuencia surgen diversos problemas, estas dificultades se deben a dos aspectos fundamentales el "hardware" y el "software". Sin embargo, al igual que casi con cualquier cosa podemos mantener nuestra computadora trabajando razonablemente bien y a veces hasta podemos mejorar su desempeño haciéndole pequeños ajustes.

En general, el servicio de soporte técnico sirve para ayudar a resolver los problemas que puedan presentárseles a los usuarios, mientras hacen uso de servicios, programas o dispositivos.

La mayoría de las compañías que venden hardware o software, ofrecen servicio técnico por teléfono u otras formas online como e-mails o sitios web.

Las compañías e instituciones también tienen generalmente soporte técnico interno para empleados, estudiantes y otros asociados.

También existen gran cantidad de foros de soporte técnico en internet, que son totalmente gratuitos, y se basan en la simple voluntad y experiencia de los expertos que quieren ayudar a los principiantes. La mayoría de las compañías que venden hardware o software ofrecen soporte técnico de manera telefónica o en línea. Las instituciones y compañías por lo general tienen sus propios empleados de soporte técnico. Existen a su vez múltiples lugares libres en la web respecto a soporte técnico, en los cuales los usuarios más experimentados ayudan a los novatos.

Tipos de soporte técnico
¿Cuáles son y cómo saber cuál es mejor para tu empresa?

Muchas empresas ofrecen soporte técnico para software. A menudo, este soporte lo brinda un técnico que es el experto en el software. Otras veces pueden ofrecer esa ayuda en forma escrita, documentación o incluso videos.

Sin importar el medio por el cual se brinda, es importante como empresa contar con este apoyo y, al mismo tiempo, ofrecerlo al cliente si tu servicio o producto tiene que ver con hardware o software.

La razón principal por la que la mayoría de las personas y empresas adquieren soporte es para solucionar problemas, que afectan directamente a las partes antes mencionadas.



¿Qué es el soporte técnico?

Es la asistencia que se le brinda a un usuario que requiere ayuda con un producto o servicio, ya normalmente un dispositivo de hardware o una herramienta de software.

El soporte técnico contempla toda la gama de servicios proporcionados por las empresas de tecnología a clientes para ayudar a resolver problemas, o responder preguntas relacionadas con su producto.

El soporte técnico también puede implementarse por una empresa que desarrolla su propio software para uso interno.

¿Por qué es importante el soporte técnico en tu empresa?

El soporte técnico es una función necesaria y casi inseparable de todas las empresas que venden software. Además, la forma en la que responde tu empresa dice mucho sobre su compromiso con el éxito de tus clientes.
Por eso tener una organización de soporte técnico oportuna, competente y bien informada genera confianza en tu cliente cuando ocurre un fallo (que es inevitable).

De forma concreta, el soporte técnico debe importarte porque:

- Es el rostro de tu empresa; la comunicación con el soporte técnico es una parte integral del día a día de tus clientes.

- Es uno de los factores más importantes para la retención de clientes; tus clientes saben que el software en cualquier momento puede fallar y necesitarán tu ayuda.
- Es un salvavidas durante los periodos de degradación o interrupciones de tu servicio.
    - Tus clientes no se cuestionarán tanto si deben o no renovar su compromiso contigo.
    - Es la base para tu garantía de calidad.
    - La resolución de problemas, análisis de los registros y garantía para los clientes de resolución de sus problemas permitirá mantener una mejora constante.
    - De forma complementaria a la razón anterior, brindar soporte técnico te permite extraer datos más significativos sobre un problema que en un ciclo de control de calidad; esto último proporciona una mejor comprensión de lo que está fallando y, por lo tanto, de lo que debe arreglarse.

Tener un área de soporte técnico es más que un costo necesario para hacer negocios; es una parte integral y valiosa de un negocio de software. Piensa un poco, todos hemos estado en el extremo receptor de una experiencia de servicio al cliente ineficiente en algún momento; sabemos la perspectiva que una mala experiencia con el área de soporte técnico de una empresa puede dejarnos.

Por eso es importante ofrecer calidad en esta área conocer, qué tipo de servicio puedes ofrecer y a quienes suelen recurrir al soporte técnico para ofrecer la mejor experiencia.

Tipos de soporte técnico

1. Soporte técnico telefónico.
2. Soporte técnico por chat.
3. Soporte técnico presencial.
4. Soporte técnico a distancia.

1. Soporte técnico telefónico

Este tipo de soporte es una alternativa ágil para resolver el conflicto del cliente. A través de este medio puedes identificar la voz del cliente y, por lo tanto, definir cuál tipo de cliente es.

2. Soporte técnico por chat

Es una de las alternativas más utilizadas por las empresas por su eficiencia. El cliente no debe esperar a contactar con un técnico, puede resolver su duda en el chat o en el sitio web y hacerlo en el momento que quiera. Al cliente le funciona este formato, debido a que puede revisar la conversación o el texto más de una vez para comprender completamente cómo resolver su problema. Además puede restablecer la comunicación fácilmente en caso de que haya olvidado algún punto relevante para la solución de su problema con el servicio.

3. Soporte técnico presencial

Existen problemas que no pueden resolverse a distancia. Por ello, tu empresa debe brindar la opción de que un representante técnico del área visite el domicilio del cliente o el lugar donde se encuentre el sistema a reparar.

4. Soporte técnico a distancia

Existen empresas que pueden ofrecer un servicio de manera remota y aprovechar que esto representa una gran comodidad para el cliente. Cuando desde la distancia es posible revisar el equipo del usuario, este tipo de soporte puede reconocer el problema rápidamente y brindar una solución.

Tipos de clientes que utilizan el soporte técnico

Aunque hay más tipos de clientes, a continuación te presentamos cinco tipos de clientes que suelen recurrir al soporte técnico. No olvides que puede variar en cada caso, por lo que lo más conveniente será que realices un análisis detallado de tu empresa para conocer a quienes utilizan este servicio de tu empresa.

1. Cliente indeciso

Este tipo de cliente busca muchas respuestas por parte del prestador del servicio pues antes de adquirirlo quiere resolver todas sus dudas. Por eso tu equipo debe ser cuidadoso al ser lo más directo y concreto posible con este tipo de cliente, ya que este se toma su tiempo para esclarecer las dudas que tiene.

2. Cliente silencioso

Un cliente como este debe apreciarse: puedes ofrecerle información valiosa y específica porque está dispuesto a escuchar. No tiene mucho que decir, sin embargo es el indicado para recibir asesoría telefónica debido a su gran habilidad para escuchar.

3. El cliente que habla

Este tipo de cliente se considera experto en el tema o conocedor del servicio y del soporte técnico. El enfoque a considerar debe ser la comunicación asertiva, ya que es fácil que pueda molestarse o sentirse menospreciado. Atiéndelo con seguridad pues es esencial.

4. Cliente orgulloso

Este es el tipo de cliente al que no debes interrumpir; buscan tomar el control de la conversación, dirigirla hacia donde cree que es el mejor camino para resolver su problema. Tras escucharles dirige la conversación a lo que concretamente será la solución a su problema con una postura firme, pero amable.

5. Cliente amigable

Si uno de estos clientes llega a tu empresa, tienes suerte. Es el cliente más fácil de asesorar y brindarle soporte a distancia; su postura receptiva permite que entregues la información de manera correcta y sin presión.

Es uno de los mejores tipos de clientes en soporte técnico a distancia, ya que son más receptivos y pacíficos, aunque pueden ser un poco indecisos.

Ahora que conoces al tipo de clientes, puedes conocer tres consejos para elegir el mejor tipo de soporte para tu empresa.

Conoce las necesidades de tu empresa

Asegúrate de tener una idea de cuánta demanda tiene el servicio de soporte técnico. Esto te permitirá decidir si es conveniente elegir un solo tipo de soporte o si te conviene utilizar varios (y en qué proporción).

El tamaño de tu equipo de soporte depende de tus necesidades y te conviene conocerlas con anticipación. También será buena idea preguntarte cómo proyectas que será el crecimiento de tu negocio, así sabrás que tu empresa estará más equipada y que tú soporte técnico podrá ser de mayor utilidad.

Ahora ya conoces los elementos que debes tomar en cuenta antes de tomar una decisión que representa una parte importante de tu imagen ante tus clientes y, al mismo tiempo, la respuesta a tus propios contratiempos con tu equipo de software y hardware.

Mantener tu negocio en funcionamiento requiere que obtengas un buen soporte técnico y a la vez ofrecerlo a tus clientes, elige el que más convenga con base en las necesidades y características de tu empresa.