

## MODELO SISTEMA GENERAL DE MANTENIMIENTO -REMOTO ASISTIDO “SGM-RA”

### Introducción:

Nuestra disciplina laboral antes y después de pandemia no será la misma. Uno de los grandes cambios que nos dejara esta experiencia, es que muchas labores pasaran a realizarse de forma remota dada a las restricciones de movilidad, las cuales se realizaran sin problema dada la alta tecnología existente. Además de productividad, el modelo remoto ofrece grandes retos a nivel institucional y en especial a aquellas dedicadas a los servicios principalmente.

Retos como una mayor flexibilidad y accesibilidad, ayudaran a derribar las barreras estructurales de distancia, inseguridad y riesgos inherentes a lo que representa el desplazamiento en zonas que no garantizan la integridad personal de los funcionarios de la institución.

Bajo estas perspectivas, el Sistema General de Mantenimiento Remoto Asistido “SGM-RA” toma auge en el mercado, y ha venido a dar continuidad a las labores, optimizando tiempos de respuesta, reduciendo costos de traslados e incrementando la seguridad física del personal. Con esta tecnología, aun cuando no se cuenta con la presencia física del experto, se obtienen beneficio de manera bidireccional.

Para llevar a cabo un buen proceso de “SGM-RA” es necesario utilizar un sistema que permita optimizar los tiempos y discriminar de manera correcta las diferentes situaciones problemáticas que se presentan.

Nos referimos a un conjunto de procedimientos que nos permita alcanzar respuestas, bien en materia de mantenimiento de equipos y servidores, plantear soluciones o instrucciones; entre otros aspectos. Sin importar el caso, se trata de aplicar un modelo teniendo en claro que el objetivo final es satisfacer las necesidades del usuario.

## 1. Medios para brindar soporte a través del “SGM-RA”:

Los pasos para realizar “SGM-RA”, se pueden llevar a cabo a través diferentes medios, de acuerdo a las características del problema y al nivel de atención en el que nos encontremos; a saber:

- Del teléfono;
- Del correo electrónico;
- De las redes sociales;
- De las aplicaciones de mensajería instantánea;
- De las videollamadas.

## 2. Niveles de atención y elementos del proceso técnico:

- Cuando pensamos en los pasos para realizar el “SGM-RA”, jerarquizar las demandas permite ahorrar tiempo y dinero.
- No todos los inconvenientes requieren de un técnico de mantenimiento y soporte trabajando de forma presencial, de modo que la posibilidad de dar soluciones a distancia permite una optimización de los recursos humanos.
- Para organizar jerárquicamente la información, se plantea el soporte a diferentes niveles:

### **Primer Nivel:**

Conocido como help desk o mesa de ayuda, este nivel de soporte agrupa el mayor flujo de problemas. En general se pueden resolver más de la mitad de las situaciones que se presentan.

Es un nivel básico e inicial implica un conocimiento profundo del tema. Es el momento de recoger toda la información posible, determinar cuál es el problema y si corresponde a un nivel más complejo.

### **Segundo Nivel:**

Definido como Service desk o mesa de servicio, este nivel es más específicos, orientado al área técnica-informática. Interviene personal especializado en sistemas informáticos, redes de telecomunicaciones, sistemas operativos; entre otros.

A esta altura se trabaja con peticiones más avanzadas, se realiza análisis e investigación y se despliegan soluciones a nuevas dificultades.

Se llega a este cuando el problema no ha podido ser resuelto en los niveles anteriores. En este caso, el equipo interdisciplinario está en capacidad de atender en los niveles inferiores.

### **Tercer Nivel:**

Se trata de un nivel que trasciende la organización. Puede ser un proveedor de software o hardware o clientes externos que aporte desde la investigación y desarrollo de soluciones a sucesos desconocidos.

De acuerdo al nivel en que nos encontremos, se puede variar el canal de atención y la modalidad del soporte. Sin embargo, adoptar un rumbo omnicanal puede facilitar la labor del personal de soporte y mantenimiento.

Esta estrategia permite que los equipos se colaboren entre sí, compartiendo información relevante y conformando equipo para solucionar casos más complicados. Así, el usuario no tiene que repetir el problema cada vez que es desviado a otro departamento.

### **3. Cómo funciona “SGM-RA”:**

Porque establecer pasos para realizar el “SGM-RA”:

Cuando hablamos de pasos para realizar soporte técnico remoto, estamos definiendo un proceso estructurado, apoyado en el uso de herramientas y un software especializado.

- Para proteger información confidencial
- Para impulsar la satisfacción de los usuarios
- Para prevenir errores.

administracion@enlacenetworks.net

300 693 44 53

Cra 28 N.28- 13 2do Piso Guatape (Ant)

#### 4. Preguntas frecuentes de sobre el “SGM-RA”:

Antes de establecer los pasos para realizar “SGM-RA”, conviene reflexionar sobre las preguntas frecuentes que los usuarios se pueden plantear. Es con base a estas dudas repetitivas que se podrá estructurar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas de cada uno de ellos.

- ¿Qué es un soporte remoto?

Revelan la necesidad de que los usuarios comprendan el servicio que reciben, como se pueden sacar su mayor provecho y como pueden disminuir a cero los tiempos de indisponibilidad del servicio, siendo oportunos en la asistencia pos venta.

- ¿Para qué sirve? Se trata de explicar los usos prácticos del servicio.

Aquí, un centro de ayuda puede ser muy útil para que los usuarios encuentren respuestas por sí mismos:

- ¿Para qué sirve el modelo del “SGM-RA”?
- ¿Me va a costar más?
- ¿Qué beneficios me proporciona el “SGM-RA”?
- ¿Ese modelo afecta mi privacidad?
- ¿Cómo cancelar un servicio?
- ¿Cómo solicitar un servicio técnico?
- ¿Cómo cambiar mi IP?
- ¿Cómo hacer pagos virtuales?
- ¿Puedo dividir el pago de la factura?
- ¿Puedo tener dos cuentas a la vez?
- ¿Puedo agregar un servicio nuevo a mi contrato?
- ¿Puedo incluir más megas y más canales a mi servicio?
- ¿Puedo personalizar mis servicios?

## 5. Elementos del proceso técnico: Iniciar.

Para generar el proceso del **“SGM-RA”**, se ha definido un esquema conceptual, que se debe seguir a partir de un problema determinado.

El esquema debe tener en cuenta los requerimientos frecuentes de los usuarios y se retroalimentará con la información que ellos mismos proporcionen. Seguir la metodología de pasos para realizar el **“SGM-RA”**, será clave para vincular el problema con la solución correcta.

Para eso, el departamento técnico cuenta con las herramientas necesarias que les han de permitir llegar a la mejor solución.

## 6. Etapas para realizar **“SGM-RA”**

La empresa ha definido una línea de cuatro pasos que habrá de permitir culminar con éxito el proceso de implementación del **“SGM-RA”**. Estos son:

### 1. Identificar el problema

En caso específico, como puede ser una falla o inconveniente en el sistema operativo de la red, un equipo o una desconexión inesperada, la primera etapa consiste en recibir la información detallada por parte del usuario, para así llegar a una comprensión completa de la situación que se presenta.

### 2. Buscar similitudes con casos anteriores ya resueltos:

Una vez se tenga la información exacta, esta se analiza y se sistematiza dentro de un conjunto de posibilidades que se hallan alineadas previamente en una base de datos. Se procede a comparar el problema presentado con sucesos pasados.

### 3. Asignar el caso al nivel de soporte adecuado

Caso seguido, con la ayuda del “SGM-RA”, podremos identificar cuál es el escenario principal en que se desarrolla el caso y a qué nivel debe ser redireccionado. Conoceremos las diferentes alternativas que permitirán dar una solución y brindaremos información al usuario con relación a los tiempos y a la forma en que se procederá en lo sucesivo.

### 4. Verificar satisfacción del usuario

Una vez que la situación cambie de estado inicial a resolutivo, se requiere evaluar la satisfacción del usuario, procediendo aplica la encuesta de satisfacción a través de la herramienta F07-4-4.

## 7. Factores Claves de Éxito del “SGM-RA”

Estos son algunos Tips que aportaran a la aplicación con éxito del modelo “SGM-RA” planteado:

- Capacitación de los diferentes equipos interdisciplinarios:

Brindar soporte técnico a distancia solo es un proceso exitoso si cuenta con profesionales capacitados para lidiar con una variedad de situaciones inesperadas.

- Herramientas adecuadas que faciliten el desempeño:

El éxito del modelo “SGM-RA” solo tendrá éxito si se conjugan herramientas que lo complementen, no es suficiente las ganas y el deseo de hacerlo, se requiere rodearlo de inversión de “RRTT, RFFF, y RRHH”; a lo que la empresa le ha dicho si y, ha realizado el esfuerzo a fin de garantizar el éxito del modelo.

- Escuchar a nuestros usuarios:

Un factor fundamental en “SGM-RA”, lo constituye el oír tanto a clientes externos como internos ha de constituirse en un elemento de gran importancia a fin de lograr con éxito la implantación del modelo.

## 8. Cómo brindar soporte técnico remoto con “SGM-RA”

Según la encuesta de satisfacción que se aplica a nuestra base de datos (F07-4-4) el 89% de los usuarios opina que la experiencia es más importante ahora que hace dos años. Más que un funcionario de mantenimiento y soporte informado, los usuarios requieren personal atento y conocedor. Contar con unos excelentes tiempos de respuesta. La solución completa de atención al cliente de la institución cuenta con las siguientes herramientas:

- Ofrecer soporte técnico remoto en todos los canales que la empresa a dispuesto a los usuarios;
- Gestionar las diferentes consultas en una única interfaz;
- Capacitar a los usuarios para que se ayuden a sí mismos, con un centro de ayuda o un foro de la comunidad;
- Personalizar la mensajería a gran escala con inteligencia artificial;
- Integrar los diferentes sistemas para ofrecer soporte contextual y holístico;
- Obtener informes y análisis sobre el rendimiento de los diferentes equipos y tendencias en el comportamiento de los usuarios.