

Hola alumnos, bienvenidos al comienzo de la unidad cuatro.

Vamos a estar viendo una temática muy particular sobre el soporte al usuario en esta unidad. Vamos a hacer un recorrido para conocer los diferentes niveles de soporte al usuario que podemos encontrar dentro de un contact center.

Vamos a ver una introducción a lo que es el rol de soporte de usuario, los tipos de soporte, niveles de soporte y herramientas de software para la atención al cliente y soporte al usuario. Bien, la asistencia técnica, o soporte técnico, es brindada por la empresa para que los usuarios puedan resolver ciertos problemas y hagan uso de sus productos o servicios de la manera en que fueron puestos a la venta. Básicamente, los encargados, los que llevan adelante el área de soporte al usuario o soporte técnico, son aquellos que están encargados de acompañar a los clientes, ¿sí?, para que, ante cualquier inconveniente, un problema con las herramientas que ofrezcan, ¿sí?, les ayuden en el proceso de alcanzar una solución a la problemática.

La atención se brinda por teléfono, a través de internet, o mediante visitas del personal al domicilio del cliente. Últimamente, obviamente, nos vamos a enfocar un poco más en lo que es la atención virtual.

Tipos de soporte. La asistencia técnica se puede dar por distintos medios como el correo electrónico, chats, softwares o aplicaciones, y algún otro elemento técnico, aunque los más comunes son la telefonía y vía mail, también la modalidad presencial, en otros contextos, obviamente. Pero, últimamente, ha crecido mucho lo que es la demanda de los múltiples canales abiertos vía sistemas de respuesta rápida, o sea, de los chats, ¿sí?, a través de redes sociales o a través mismo de aplicaciones de mensajería, como Whatsapp o Telegram. Las organizaciones, empresas o pymes suelen tomar los soportes a través de estos medios ¿sí?. Por lo general estamos hablando siempre de tres niveles de soporte: Un nivel uno, básico, un soporte front-end, o sea, de cara a problemas superficiales, ¿sí? Un nivel dos que es más un nivel intermedio, un año de experiencia aproximadamente se le suele dar a los usuarios, o sea, a los operadores ¿sí? Y después tenemos un nivel tres, un nivel experto, soporte de back-end ¿sí? Estamos hablando ya de lo que es la parte, lo que sería como el tras bambalinas de las aplicaciones, ¿sí? Todo lo que es el diseño interno, la programación vía código, no la parte externa, ¿sí? Acá están requiriendo un soporte para problemáticas mucho más profundas.

Bien, el soporte nivel tres. En este nivel se debe determinar si se puede o no resolver el problema, si se requiere información adicional, el tiempo necesario y la mejor solución a los problemas, ¿sí? Estos cuatro puntos son claves en el soporte nivel tres, ya que estamos hablando de soluciones y problemáticas mucho más profundas dentro de las herramientas brindadas a los usuarios, ¿sí?

Ya el soporte de nivel cuatro, implica que un proveedor de hardware o de software, ¿sí? Es importante continuar el seguimiento de incidentes, ¿sí? Ya esto es para problemas muchísimo más drásticos, que están por ahí relacionados no solamente con el software, ¿sí?, con la implementación de lo que estamos hablando, sino con el hardware, con la parte física, técnica, y por ende requiere de un seguimiento mucho más exhaustivo de la evolución del caso, ¿sí?

Herramientas de soporte y software de atención al cliente y soporte al usuario. Acá volvemos a caer en la parte de Bitrix24, ya que el CRM es aplicable dentro de lo que es la atención al cliente, ¿sí? Para lo que se conoce como “help-desk”, mesa de ayuda o soporte al usuario,

se pueden integrar diferentes medios por los cuales la empresa va a recibir los reclamos o planteamientos de problemáticas de sus clientes, ¿sí? Todos fáciles de contestar, a través de la versión móvil, ¿sí?, de Bitrix24.

Lo interesante también es que la organización del trabajo en la herramienta de Bitrix24, nos provee como una dinámica de red social interna de la empresa, la cual le permite a sus usuarios, o sea, los empleados, poder comunicarse de una manera mucho más efectiva y expedita, ¿sí?, por cada caso que vaya ingresando para las diferentes áreas de soporte, ¿sí?, lo que permite una respuesta en tiempo real a las problemáticas planteadas por los usuarios. Obviamente, siempre hablando de lo que sería un nivel uno a nivel dos. Ya lo que es nivel tres y cuatro, estamos hablando, por ahí, de un caso mucho más extendido, a los cuales también la comunicación debe ser de mayor urgencia.

Bien, esto es todo por la unidad cuatro, espero que las herramientas y la información les sean de ayuda.

Nos vemos en la próxima unidad.