LAS PREGUNTAS MÁS IMPORTANTES QUE SE PLANTEAN LOS LÍDERES DE SERVICIOS DE TI EN 2026

Los líderes de servicios de TI deben gestionar los riesgos de seguridad, la experiencia de los empleados y la eficiencia operativa. También deben hacer frente a las limitaciones de presupuesto y recursos, al tiempo que generan un valor de negocio medible en un entorno tecnológico cada vez más complejo.

Estas preguntas frecuentes destacan cómo superar estos desafíos fortaleciendo la seguridad y mejorando la experiencia y la productividad de los empleados. Además, ofrecen ideas que ayudarán a tus equipos a centrarse en el valor de negocio que la innovación tecnológica puede aportar.



EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

1. ¿Cómo mantengo a los usuarios satisfechos cuando mi equipo ya está al límite de su capacidad?



El verdadero cambio consiste en pasar de ***reaccionar a los problemas*** a prevenirlos por completo.

Los usuarios esperan una tecnología de colaboración para el lugar de trabajo que sea fluida, confiable e intuitiva, y que se adapte al ritmo y la comodidad de las formas modernas de trabajo y comunicación. Depender de dispositivos y plataformas dispares para satisfacer las necesidades de la experiencia del usuario puede complicar la seguridad, el cumplimiento normativo, la gestión del presupuesto y la administración continua. A su vez, estos desafíos pueden generar riesgos de seguridad o cumplimiento, fallas del sistema y retrasos que reducen la productividad y erosionan la confianza de los usuarios.

Para mejorar la satisfacción de los usuarios, los líderes de servicios de TI deben centrarse en reducir los incidentes, aumentar la disponibilidad y minimizar el tiempo necesario para resolver los problemas.

Implementar un monitoreo proactivo permite a los equipos de TI identificar rápidamente los problemas antes de que los usuarios los perciban. Además, proporciona visibilidad sobre los datos de rendimiento de las plataformas, los dispositivos y la red. Esto ayuda a detectar oportunidades de mejora y a definir los estándares necesarios para los dispositivos y las configuraciones, garantizando así una mayor confiabilidad.

2. ¿Cómo administro tantas tecnologías diferentes a la vez?

Los ecosistemas de colaboración actuales requieren conocimientos especializados en voz, redes, gestión de la nube, sistemas audiovisuales, tecnología para el lugar de trabajo, seguridad y cumplimiento normativo, con una integración cada vez mayor en la infraestructura central de TI.

Además, cada plataforma cuenta con su propio portal de administración, licenciamiento, configuración y requisitos de soporte. La tecnología moderna de colaboración brinda a los líderes de TI la oportunidad de cerrar la brecha de habilidades técnicas, mejorar la experiencia del usuario y administrar de manera más eficiente los presupuestos de TI.

Cerrar esta brecha requiere simplificar y estandarizar el ecosistema tecnológico, además de establecer alianzas estratégicas. La adopción de estándares y procesos de soporte, la consolidación de proveedores y el aprovechamiento de socios estratégicos pueden reducir el costo total de propiedad y los riesgos operativos.

RIESGOS DE SEGURIDAD

1. ¿Cómo protejo mi entorno si no tengo visibilidad completa?

Muchos equipos administran entornos y tecnologías sin contar con una visibilidad completa de los sistemas existentes, su ubicación, estado operativo y configuración actual. Esto genera riesgos.

Mantener un inventario preciso de los activos de colaboración es fundamental para proporcionar un soporte eficaz y proteger el entorno tecnológico. Con un inventario actualizado y preciso, los líderes de servicios de TI pueden resolver problemas con mayor rapidez, reducir los riesgos de seguridad y optimizar costos. Asimismo, permite identificar y retirar dispositivos, licencias y números de teléfono que ya no se utilizan. También facilita y mejora la gestión de cambios, la planificación presupuestaria y la planificación estratégica a largo plazo.



2. ¿Cuál es la clave para mantener los sistemas seguros sin sobrecargar a mi equipo?

Los líderes de servicios de TI pueden adoptar muchas de las mismas estrategias de seguridad que, además, contribuyen a mejorar la experiencia del usuario. Mantener un inventario preciso, implementar estándares y utilizar las herramientas de gestión en la nube de los fabricantes para aplicar parches y actualizaciones de software sin interrupciones son prácticas fundamentales. También resulta útil implementar sistemas de monitoreo que permitan supervisar el estado y la configuración de los dispositivos. Asimismo, las alianzas estratégicas pueden brindar acceso a expertos en tecnología que ayuden a desarrollar mejores prácticas y realizar pruebas.

Un enfoque más eficaz consiste en aplicar un mantenimiento estructurado y consistente, respaldado por la experiencia adecuada, para que los sistemas permanezcan seguros sin generar una carga adicional ni afectar a los usuarios.

Los ecosistemas de colaboración más seguros combinan la gestión de activos, el monitoreo proactivo, el soporte y la administración. Al integrar estas prácticas, se protegen las comunicaciones, el contenido, los dispositivos y la tecnología del lugar de trabajo, al tiempo que se fomenta una colaboración productiva.

LIMITACIONES PRESUPUESTARIAS Y DE PERSONAL

1. ¿Cómo puedo respaldar las operaciones en todas las regiones sin aumentar los costos?

La estandarización de los espacios de AV y UCC es escalable, pero mantenerla a nivel global representa un desafío. Incorporar recursos regionales aumenta los costos y, cuando los líderes y sistemas de TI están centralizados en una única región, las organizaciones pueden tener dificultades para garantizar la consistencia de los procesos en todas sus ubicaciones.

Una forma habitual de abordar este desafío es ofrecer cobertura remota las 24 horas del día, los 7 días de la semana, complementada con la capacidad de proporcionar soporte en sitio cuando sea necesario en cualquier ubicación.

El soporte remoto 24/7 ayuda a garantizar procesos consistentes en todo el mundo. Además, permite a las organizaciones mantener sus operaciones y sistemas de manera eficiente sin incrementar continuamente su plantilla de personal.

2. ¿Cómo me mantengo al día con el mantenimiento y el rendimiento dentro de estas limitaciones?

Los equipos pueden quedar rezagados en las tareas de mantenimiento cuando están sobrecargados, lo que aumenta el riesgo y el tiempo de inactividad.

Las operaciones eficaces incluyen mantenimiento preventivo programado, monitoreo continuo del rendimiento y una gestión estructurada de las actualizaciones y del ciclo de vida de los sistemas.

Un enfoque consistente ayuda a reducir las fallas inesperadas y a mejorar la confiabilidad de los sistemas.

3. ¿Cómo puedo ampliar el soporte a medida que crece mi entorno sin salirse del presupuesto?

El crecimiento implica gestionar más usuarios, dispositivos y ubicaciones, lo que incrementa la complejidad.

Escalar de manera efectiva requiere modelos de soporte flexibles que puedan adaptarse a la demanda, procesos consistentes en todos los entornos y la capacidad de incorporar nuevas funcionalidades sin necesidad de realizar cambios estructurales.

Esto permite a los líderes de servicios de TI ampliar sus operaciones sin perder el control ni la eficiencia.

SATISFAGA LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS, DE SEGURIDAD Y DEL PRESUPUESTO DE TI CON LOS SERVICIOS GESTIONADOS PARA EMPRESAS

Muchos líderes de servicios de TI se enfrentan a las mismas presiones: costos, experiencia del usuario y seguridad.

Enfoques como los Servicios Administrados para Empresas de AVI-SPL brindan visibilidad del inventario, gestión proactiva, soporte continuo y acceso a experiencia especializada. Juntos, podemos ayudar a estabilizar las operaciones y reducir el riesgo sin salirse de su presupuesto.



¿Le interesa? Contáctenos hoy mismo para obtener más información sobre cómo los Servicios Administrados para Empresas pueden ayudarle a tomar el control de sus inversiones en AV, comunicaciones unificadas y señalización digital.

COMIENCE SU EXPERIENCIA DE SERVICIO HOY MISMO

Nuestros expertos están listos para ayudarle a transformar la tecnología de su lugar de trabajo y proporcionarle el soporte que necesita, esté donde esté en el mundo.

Canales de Contacto

contact@avispl.com

Servicio de asistencia global (24/7/365)
+1 866-588-6857 (Opción 3)

Ventas en EE. UU. y consultas generales
866-708-5034

www.avispl.com

Canadá 905-695-2202

EAU +971.4.810.8100

India 866-708-5034

Cobertura Regional

AVI-SPL opera desde más de 80 ubicaciones en Norteamérica, Latinoamérica, Sudamérica, EMEA y APAC, lo que garantiza experiencia y asistencia locales dondequiera que trabajen sus equipos.

Aviso legal / Descargo de responsabilidad

La disponibilidad del servicio, las características y los tiempos de respuesta pueden variar según la región y están sujetos a los términos y condiciones estándar de AVI-SPL. Póngase en contacto con un representante de AVI-SPL para obtener todos los detalles del servicio, la información más reciente sobre la cobertura o soluciones a medida para su organización.