LAS PRINCIPALES PREGUNTAS QUE SE PLANTEAN LOS RESPONSABLES DE SERVICIOS DE TI EN 2026

Los responsables de servicios de TI deben gestionar los riesgos de seguridad, la experiencia de los empleados y la eficiencia. Asimismo, deben hacer frente a las limitaciones presupuestarias y de recursos, al tiempo que aportan un valor empresarial cuantificable en un entorno tecnológico cada vez más complejo.

Esta sección de preguntas frecuentes destaca cómo puedes superar estos retos reforzando la seguridad y mejorando la experiencia de los empleados y la productividad. Al mismo tiempo, esta sección compartirá ideas que ayudarán a tus equipos a centrarse en el valor empresarial que puede aportar la innovación tecnológica.



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 ante los problemas*** a evitarlos por completo.

Los usuarios esperan una tecnología de colaboración en el lugar de trabajo fluida, fiable e intuitiva que se adapte a la velocidad y la comodidad del trabajo y la comunicación modernos. Depender de dispositivos y plataformas dispares para satisfacer las necesidades de experiencia de los usuarios puede complicar la seguridad, el cumplimiento normativo, los presupuestos y la gestión continua. A su vez, estos problemas pueden dar lugar a riesgos de seguridad o de cumplimiento normativo, fallos del sistema o retrasos, lo que conlleva una disminución de la productividad y una pérdida de confianza.

Para mejorar la satisfacción de los usuarios, los responsables de los servicios de TI deben centrarse en reducir las incidencias, aumentar la disponibilidad y minimizar el tiempo que se tarda en resolver los problemas.

La implementación de una supervisión proactiva permite al departamento de TI identificar rápidamente los problemas antes de que los usuarios se den cuenta. Además, tu equipo puede consultar los datos de rendimiento de las plataformas, los dispositivos y la red. Esto ayuda a detectar áreas de mejora y pone de relieve los estándares necesarios en cuanto a dispositivos y configuración para garantizar la fiabilidad.

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

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

Además, cada plataforma tiene su propio portal de administración, licencias, configuración y requisitos de soporte técnico. La tecnología de colaboración moderna ofrece a los responsables de TI la oportunidad de salvar la brecha de competencias en TI para mejorar la experiencia del usuario, al tiempo que gestionan eficazmente los presupuestos de TI.

Abordar la brecha de competencias requiere la simplificación y estandarización del ecosistema, así como alianzas estratégicas. La implementación de estándares y procesos de soporte, la consolidación de proveedores y el aprovechamiento de las alianzas estratégicas pueden reducir el coste de propiedad y los riesgos operativos.

RIESGOS DE SEGURIDAD

1. ¿Cómo puedo proteger mi entorno si no tengo una visibilidad completa?

Muchos equipos gestionan entornos y tecnologías sin tener un conocimiento completo de qué sistemas existen, dónde se encuentran, su estado operativo y su configuración actual. Esto genera riesgos.

Mantener un inventario preciso de los activos de colaboración es fundamental para proporcionar un soporte eficaz y proteger su entorno. Con un inventario preciso, los responsables de servicios de TI pueden resolver los problemas más rápidamente, reducir los riesgos de seguridad y ahorrar costes. Unos datos de inventario precisos garantizan la eliminación de dispositivos, licencias y números de teléfono en desuso. Además, hacen que la gestión del cambio, la elaboración de presupuestos y la planificación a largo plazo sean mucho más sencillas y eficaces.



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

Los responsables de los servicios de TI pueden adoptar muchas de las mismas estrategias de seguridad que también mejoran la experiencia del usuario. Mantén un inventario preciso. Aplica normas. Utiliza las herramientas de gestión en la nube de los fabricantes para aplicar parches y actualizaciones de software sin problemas. También resulta útil instalar sistemas de supervisión para estar al tanto del estado de los dispositivos y de su configuración. Además, las alianzas estratégicas pueden proporcionar acceso a expertos técnicos para desarrollar buenas prácticas y realizar pruebas.

Un enfoque más eficaz es el mantenimiento estructurado y coherente, respaldado por los conocimientos especializados adecuados, de modo que los sistemas se mantengan seguros sin añadir presión ni afectar a los usuarios.

Los ecosistemas de colaboración más seguros combinan la gestión de activos, la supervisión proactiva y el soporte y la gestión. Al combinar estas prácticas, se protegen las comunicaciones, los contenidos, 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 costes?

La estandarización de los espacios de AV y UCC es escalable, pero su mantenimiento a nivel global supone un reto. Añadir recursos regionales eleva los costes. Y si los responsables de TI y los sistemas están centralizados en una sola región, las organizaciones pueden tener dificultades para garantizar la coherencia de los procesos en todas las regiones.

Entre las formas habituales de abordar esto se incluye ofrecer cobertura remota las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con la capacidad de proporcionar soporte in situ cuando sea necesario en todas las ubicaciones.

La asistencia remota las 24 horas del día garantiza la coherencia de los procesos en cualquier lugar. Además, las organizaciones pueden mantener las operaciones y los sistemas sin tener que aumentar regularmente la plantilla.

2. ¿Cómo puedo mantener el control del mantenimiento y el rendimiento dentro de estas limitaciones?

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

Unas operaciones sólidas incluyen un mantenimiento preventivo programado, una supervisión continua del rendimiento y una gestión estructurada de las actualizaciones y del ciclo de vida.

Un enfoque coherente ayuda a reducir los fallos inesperados y a mejorar la fiabilidad del sistema.

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

El crecimiento conlleva más usuarios, dispositivos y ubicaciones, lo que aumenta la complejidad.

Para escalar de forma eficaz se requieren modelos de soporte flexibles que puedan ampliarse según la demanda, procesos coherentes en todos los entornos y la capacidad de añadir funcionalidades sin necesidad de reestructuraciones.

Esto ayuda a los responsables de servicios de TI a ampliar las operaciones sin perder control ni eficiencia.

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

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

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

¿Le interesa? Póngase en contacto con nosotros hoy mismo para obtener más información sobre cómo los Servicios Gestionados 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.mx

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.