

Administración de Activos de Software

Sugerencias para reducir los costos de soporte. □ □

1. □ **Establezca una base de datos central** y cree reportes para obtener información sobre hardware, software y usuarios. Esto ayudará al personal de soporte a ahorrar tiempo por llamadas de resolución de problemas, porque la información sobre el sistema que usa el cliente y su historia con programas específicos, estarán disponibles inmediatamente.
2. □ **Hágale seguimiento al historial de servicio para cada parte del hardware y del software.** Programas específicos y componentes de hardware que son típicamente problemáticos, pueden ser examinados, y si es necesario ser reemplazados por soluciones más robustas.
3. □ **Limite el número de aplicaciones y unidades a las** que su personal debe dar soporte, estandarizando las aplicaciones siempre que sea posible.
4. □ **Mantenga contratos de soporte para** todo el software y hardware crítico de la compañía y estimule al personal de soporte a usarlos. Cada vez que el personal recibe ayuda de un socio de negocios adquiere más habilidad y eficiencia en su trabajo.
5. □ **Evite desarrollar soluciones internas** si es posible, porque el costo del soporte, es normalmente mayor para las aplicaciones desarrolladas internamente que para un software ya existente.
6. □ **Considere la adquisición de sistemas de soporte y de seguimiento de problemas.** Estos sistemas pueden ser más costosos, pero tienen más dispositivos que los sistemas de bases de datos ad-hoc. Frecuentemente toman menos tiempo de implementación y hacen el seguimiento de apoyo de software más fácil.
7. **Proporcione sesiones de capacitación** a su personal de soporte en el uso de software y hardware esencial, aunque no sean usados directamente en sus tareas laborales. Entre mejor use el personal de soporte el software de la compañía, mejor será el mantenimiento que le darán.
8. **Auspicie actividades, como almuerzos informales y** discusiones de grupo que giren en torno a experiencias aprendidas, para mejorar considerablemente la eficiencia del personal.
9. **Aliente a su personal a automatizar** las tareas repetitivas que realizan. Esto les hará pensar más directamente en las tareas que llevan a cabo, y el resultado puede ser una asombrosa acumulación de ahorro de tiempo. Asegúrese de documentar cualquier tarea automatizada y prepare procedimientos de inspección regulares.