

Independientemente de la estrategia que tengas para administrar los servicios WISP de tu empresa o los mercados de internet inalámbrico donde esté posicionada, la necesidad de ser eficientes es una cuestión de supervivencia para las [operadoras WISP](#) que venden servicios de internet en este momento.

La eficiencia al administrar servicios WISP significa costes más bajos y calidad de servicio superior. ¿Pero cómo alcanzar una alta eficiencia? Esto se logra cuando somos capaces como empresa de realizar actividades similares de mejor manera que nuestros competidores. Existen diversos aspectos dentro de las organizaciones a través de los cuales podemos alcanzar este objetivo, en este blog encontrarás mucha información sobre como una mejora en los procesos de tu negocio WISP habilita el logro de una eficiencia operacional.

Recordemos que un servicio WISP es una actividad con cierta intangibilidad asociada, lo cual implica alguna interacción con clientes y que no resulta en una transferencia de propiedad. Se caracteriza por que la producción de este servicio no se encuentra íntimamente asociada con un producto físico.

La intangibilidad de un servicio de conexión a internet inalámbrica induce al cliente a adoptar determinadas actitudes, siendo la principal de ellas la percepción de un nivel de riesgo mucho más alto que en el caso de los bienes tangibles, con las consecuencias que esto pudiera provocar, tanto para él, como para el prestador del servicio.

Esta característica tiene como consecuencias más importantes:

- Que el precio del servicio en muchos casos sea difícil de fijar debido a que los servicios son intangibles.
- No se puede patentar.
- Algunas veces es difícil de comunicar.
- El servicio de conexión a internet que hoy no se vende no podrá ser vendido en otro momento. Es decir, si tienes capacidad para atender 500 abonados a 20 € cada uno y actualmente tienes 400 abonados contratados, has perdido la oportunidad de vender 2000 € en el mes en curso y esos 2000 € correspondientes a los 100 abonados que no tienes contratados, pero si que podrías atender ya se han perdido. De esta manera es muy difícil regular la demanda para un negocio WISP.

En cuanto a la simultaneidad producción-consumo, esto implica que:

- El producto no existe hasta que se presta el servicio.
- No puede evaluarse completamente la satisfacción del cliente, hasta que se preste el servicio. Esto evidentemente traza pautas importantes a la hora de administrar servicios WISP con eficiencia, y muy en particular a la hora de trabajar por la calidad. Hoy en día las técnicas más actualizadas para administrar servicios WISP reservan un lugar especial a los procesos. El éxito de toda operadora WISP depende, cada vez más, de que sus procesos estén alineados con sus estrategias y objetivos.

El primer paso para [administrar servicios WISP](#) con eficiencia es precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos claves que deben configurar el sistema. El esfuerzo por tu parte se debe centrar en identificar los procesos operacionales y gestionarlos adecuadamente. Habría que plantearse, por tanto, cuáles de las actividades que se realizan habitualmente son lo suficientemente representativas como para que puedan formar parte de la estructura de procesos.

La eficiencia operacional dentro de una empresa WISP se alcanza cuando la combinación correcta de personas, procesos y tecnología se diseña, rediseña y aplica para mejorar la productividad y el valor de cualquier operación técnico como comercial, al mismo tiempo que reduce los costes de sus operaciones al nivel deseado.

Si queremos administrar servicios WISP de una manera sólida no hay que perder de vista nuestros procesos operativos y recursos empresariales los cuales hay que simplificarlos, automatizarlos de principio a fin y gestionarlos adecuadamente, creando una cultura de gestión por procesos y mejora continua.

Administrar servicios WISP con eficiencia implica responder a varias preguntas, tales como:

- ¿Qué criterios utilizar para la división del trabajo?
- ¿Cómo agrupar a los trabajadores?
- ¿De qué manera lograr la coordinación entre personal técnico y de servicios?
- ¿Hasta qué nivel de detalle establecer los procedimientos de actuación?

Las respuestas a estas interrogantes se obtienen a partir de realizar un

análisis de las características propias de la administración de servicios WISP:

- Una empresa WISP debe estar especializada, lo cual constituye, la manera y el grado en que se lleva a cabo la división del trabajo de la empresa. Es la respuesta a preguntas como: ¿Cómo debemos dividir el trabajo? ¿Hasta qué grado de detalle? desde BandaLibre podemos ayudarte en este punto con nuestros servicios de soporte técnico.
- Debes pensar en la manera en que se logra la colaboración entre los diferentes equipos organizativos dentro de tu empresa.
- Algunas formas para coordinar su trabajo son: la adaptación mutua, la supervisión directa y normalización de procesos, de resultados y de habilidades.
- Si quieres normalizar y establecer criterios para repartir el trabajo al administrar servicios WISP, debes establecer el grado de precisión y detalle que existe en la definición de las funciones, tareas y obligaciones del personal de tu empresa.
- Algunas operadoras establecen normas muy rígidas para su operación de redes, mientras que, en otras, se permite a su personal un alto grado de discrecionalidad para realizar sus tareas.

Si quieres saber más sobre Cómo administrar servicios WISP con eficiencia, puedes suscribirte a nuestro [newsletter](#)

