

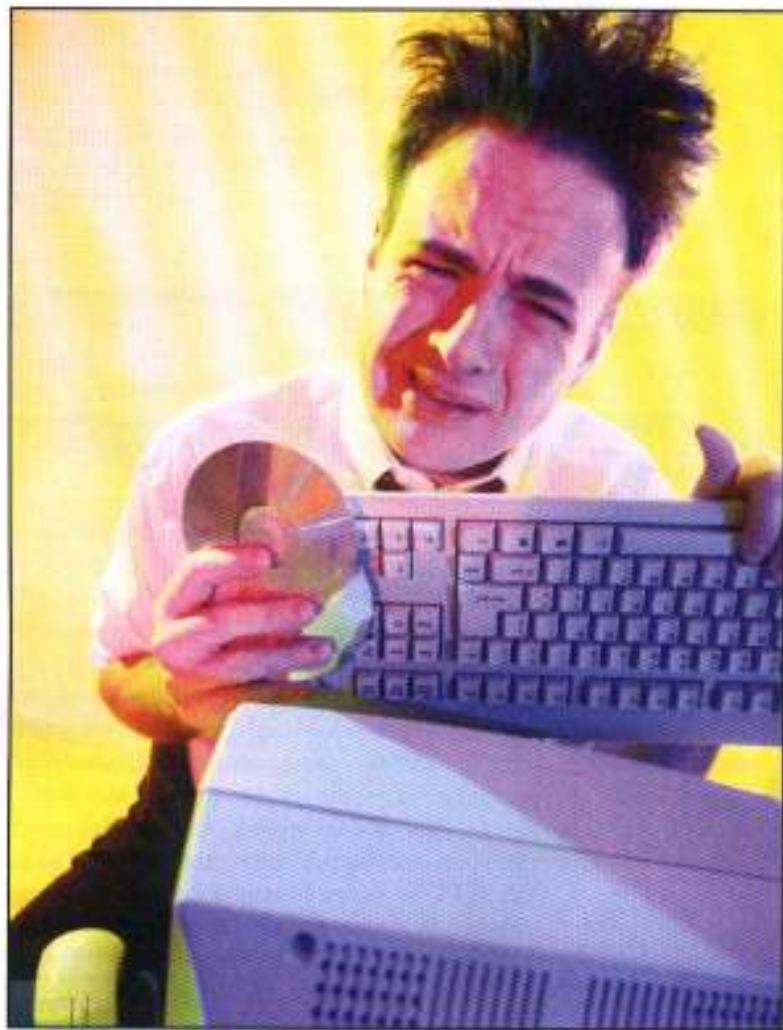
¿NECESITA AYUDA?

EN BUSCA DE UN

ASESOR INFORMÁTICO



BLANCA SALVATIERRA bsalvatierra@idg.es



Un profesional o una PYME no pueden permitirse frenar su actividad debido a un problema informático. Ésta es la máxima que comparten las empresas de *help desk*, que ofrecen asistencia técnica a sus clientes tanto en materia de hardware como de software. Antes de adentrarnos a analizar los servicios que ofrecen las compañías de este tipo, hay que hacer una distinción entre los fabricantes o distribuidores que garantizan durante un período de tiempo determinado un servicio técnico de los productos que comercializan y las empresas dedicadas por completo a ofrecer servicios de help desk. Nuestro análisis se centrará en estas últimas y veremos cómo funcionan, qué tipo de servicios ofrecen y a qué público van dirigidas.

La contratación de un servicio de este tipo, con el asesoramiento de una persona experta, aporta tranquilidad a pequeñas empresas que no pueden sostener un departamento técnico de manera interna. De este modo, la mayor parte de las empresas de help desk ofrecen un mantenimiento global sobre un número de equipos determinado y la respuesta a una serie de consultas basadas en software. Los servicios de mantenimiento preventivo ocupan el papel más destacado, seguido de la respuesta telefónica interactiva y la telefonía informatizada. A esto hay que sumar el acceso remoto a los equipos para la gestión de incidencias y el desplazamiento de técnicos, si esto fuera necesario.

BANKOI • ON SITE ASISTENCIA • P&B CONSULTORES • SERVICIO HELP DESK • SOSMATIC

TENER EQUIPOS ACTUALIZADOS, LIBRES DE VIRUS Y CON UN RENDIMIENTO ÓPTIMO ES UN SUEÑO PARA LA MAYOR PARTE DE LAS PYMES. A ESTO HAY QUE SUMAR QUE UN USUARIO DE INFORMÁTICA NO TIENE POR QUÉ CONOCER TODAS LAS POSIBILIDADES QUE OFRECEN LOS PROGRAMAS QUE UTILIZA. PARA DAR ASISTENCIA A TODOS ELLOS HAN PROLIFERADO LOS SERVICIOS DE HELP-DESK, QUE SUPONEN UN IMPORTANTE AHORRO CON RESPECTO A LA CONTRATACIÓN DE UN EQUIPO INFORMÁTICO PROPIO. VAMOS A VER CÓMO FUNCIONAN ESTAS EMPRESAS, QUÉ OFRECEN Y QUÉ CLIENTES PUEDEN HACER USO DE SUS SERVICIOS.

Modos de actuación

Aunque puede resultar difícil establecer un perfil concreto o un modo de actuación común para las empresas de asistencia técnica, lo cierto es que sí existen unos patrones que, aunque variables, pueden ser utilizados como punto de partida para definir los servicios que ha de ofrecer toda empresa de help desk. Pero hay que tener en cuenta que no todas las empresas ofrecen, por ejemplo, una cobertura presencial. Aunque algunas parten de una visita al cliente para realizar un inventario de los equipos que posee, el servicio de asistencia se ha especializado en tres áreas de actuación: teléfono, control remoto de los equipos y correo electrónico. Sus estudios demuestran que con la utilización habitual de estos tres medios es posible solucionar las incidencias más comunes de sus clientes, siendo necesario el desplazamiento sólo en contadas ocasiones. De esa forma, el cliente se ahorra los costes del desplazamiento del técnico, a la vez que la empresa suministradora del servicio no necesita tener personal disponible en diferentes puntos geográficos, pudiendo operar desde un solo lugar.

Una de las principales funciones de una empresa que comercializa servicios de asistencia es la de proporcionar a sus clientes un sistema centralizado de contacto, al que pueden dirigirse para resolver sus dudas y problemas informáticos. Algunas de ellas preasignan un técnico concre-

to a un determinado cliente, de forma que éste siempre "habla" con la misma persona.

Antes de contratar

Si una empresa está pensando en contratar un servicio de estas características es imprescindible que valore no sólo el tiempo en el que recibirá una respuesta rápida y efectiva a sus problemas, sino también la periodicidad con la que hará utilización de estos servicios. De este modo, puede elegir entre un número ilimitado de consultas a cambio de una cuota anual o que la facturación se realice por cada una de las consultas que haga. Esta última opción

LAS DISTINTAS HERRAMIENTAS DE UN CONTACT CENTER

Los servicios de consultas telefónicas siempre se han caracterizado por optimizar la atención de las llamadas como una fórmula de éxito. No obstante, y aunque siguen teniendo el porcentaje más alto de aceptación, la técnica de la atención al cliente ha evolucionado tremendamente y hoy se ha pasado de los habituales *call center* a lo que se ha denominado *contact center*.

Un *contact center* es realmente una solución global que no sólo es capaz de atender las llamadas de voz, sino también todo tipo de comunicaciones que se realizan con el cliente (correos electrónicos, faxes, administración remota, etc.). Se trata de un avance importante, ya que estas herramientas son interacciones con el usuario que han de tener una respuesta igual de rápida y productiva que una llamada. Cada uno de estos sistemas de atención al cliente tiene sus particularidades, lo que enriquece el abanico de posibilidades que se ofrece a los clientes.



es recomendable sólo para los clientes que disponen de conocimientos avanzados de las herramientas con las que trabajan. Así se aseguran de que las dudas que van a plantear son realmente cuestiones complejas. Si lo que se requiere es de una ayuda periódica y general, lo recomendable es hacer uso de un contrato global o anual, sin número de consultas máximo o con un elevado número de ellas incluidas en esa cuota.

Cada cliente requerirá de un tipo de contrato de mantenimiento dependiendo de sus necesidades y así ha de precisarlo por adelantado cuando contacte con la empresa, concretando los programas con los que trabaja y los equipos con los que cuenta. De esta forma, la empresa de help desk podrá especificar si ofrece soporte técnico sobre todas las herramientas que utiliza el cliente. Así, nos encontramos con casos en los que incluso es posible ofrecer un servicio técnico sobre herramientas desarrolladas a medida para la empresa cliente, con un proceso de aprendizaje previo por parte de la empresa de help desk, naturalmente. Es de esta forma como las empresas tratan de ofrecer el mejor servicio y por ello resulta imprescindible concretar los programas con los que pueden producirse las incidencias, aunque se trate de aplicaciones propias.

Además de los servicios de help desk, Bankoi ofrece servicios de alojamiento web y soluciones propias para empresa.

Otras características que hay que valorar con cuidado son el horario de atención y el plazo de resolución de las incidencias. De todo ello dependerá en buena parte el precio de los servicios contratados, pero también nos aseguraremos de obtener una respuesta útil en el menor tiempo posible.

Tipología de contratos

En cuanto a la forma de facturación existen dos modelos básicos: precio fijo en función del número de equipos sin límite de consultas y contratos en los que se establece un número mínimo de consultas y se factura en relación a esa cifra. No obstante, cada una de las empresas realiza su facturación en función de otros conceptos, ya sea mediante consultas individuales, bonos de consultas, mantenimiento con desplazamiento de técnico, cambio de hardware y un largo etcétera.

Hoy en día, este sector se encuentra muy abierto y las empresas de help desk tienden a amoldarse a las necesidades del cliente, estableciendo una propuesta de precios en función de la tipología de los servicios requeridos.

Hay que mencionar que también vamos a encontrar otras empresas que ofrecen sus servicios de help desk de una forma más "libre". Con ellas no es necesario ningún tipo de contrato previo. Realizan el cobro al usuario a través de la utilización de un número de teléfono 807, lo que puede compensar a un cliente para resolver un problema específico y puntual, pero no resultará rentable a la hora de realizar labores de consultoría de forma periódica.

Servicios añadidos

A la hora de contratar un servicio de teleasistencia, y siempre teniendo en cuenta la tipología de las soluciones que van a proporcionar, hay que valorar una serie de puntos: la atención telefónica ofrecida, el hardware y software del que se ofrece soporte, el tiempo y forma en que se solucionan



TABLA DE FABRICANTES

	Adobe	Grupo SP	Macromedia	Micronet	Microsoft	Pinnacle	Rasio
SOPORTE EN LÍNEA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PÁGINA WEB	www.adobe.es/support	www.gruposp.com/espana/registroweb	www.macromedia.com/es/support/	www.micronet.es	support.microsoft.com	pinnacle.com/support	www.rasio.com/es/support/isp
SOPORTE TELEFÓNICO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Nº DE CONSULTAS GRATUITAS (1)	Indefinido para consultas técnicas	Indefinido para consultas técnicas	2	Indefinido para todo tipo de consultas	2	1 para Pinnacle Studio, indefinido para consultas técnicas de otros programas	Indefinido para consultas técnicas
SOPORTE ADICIONAL	No	SI	SI	SI	SI	No	SI
QUÉ OFRECE		Servicios de pack para empresas	Tres niveles de soporte	Consultas técnicas y de contenido	Servicios de paquetes de consultas		Consultas individuales disponibles en francés, inglés y alemán
PRECIO SOPORTE ADICIONAL		Premier: desde 1.040,84€, Integral directo: desde 1.363 €, SP Elite desde 594,84, Profesional: 252,32 (tarifas anuales) Líneas 807 para consultas puntuales: 1,09 €/min	Programas anuales Bronze: 5 consultas, no incluye servidores. Desde 939,6 € Silver: número limitado. Desde 1.415,2 € Gold: ilimitado, consultas a ingenieros de producto. Desde 3.596 €	Gratuito	Servicio personal por consulta: 56,84 € (online), 62,64 € (telefónica), 313,2 € (5 consultas) Servicio profesional: 114,84 € (online), 201,84 € (telefónica), 1.013,84 € (5 consultas)		Precio por consulta: 34,8 €
TELÉFONO	Local/Barcelona	902	Local/Madrid	Local/Madrid	902	Local/Madrid	Llamada internacional

1. Por consultas técnicas se entienden las relativas a la instalación, actualizaciones, drivers, etc., y no las que hacen referencia al funcionamiento del programa.

las dudas o problemas planteados y si se ofrece algún tipo de servicio añadido.

Para empezar, algunas de estas empresas se caracterizan por mostrar a sus usuarios en la página web una completa selección de las preguntas más frecuentes. Con la utilización de esta base de datos, los clientes se ahorran tener que realizar una consulta si ésta ya ha sido respondida a otra persona. Por otro lado, supone un trabajo para la empresa que ofrece el servicio (tener que inventariar y archivar las consultas con su correspondiente respuesta) pero, de esa forma, se tiene un acceso sencillo y rápido a una posible solución para el cliente.

Mediante Internet y ya con un código de cliente, también se tiene acceso a chats, noticias y actualizaciones de los programas más utilizados. Esto también aporta un valor añadido al servicio y libera todo lo relacionado con la gestión y distribución de las llamadas. Si el cliente tiene una duda puntual y cuenta con un servicio glo-

- ▶ **On Site Asistencia ofrece servicio técnico presencial además de telefónico, aunque su esquema de negocio está basado sobre todo en el mantenimiento preventivo.**



- ▶ **Apariencia del sistema de consultas de software de Bankol.**



bal, puede hacer uso del servicio de chat en lugar de emplear el teléfono, lo que descongestiona el tráfico de llamadas.

Las ventajas de ser un usuario registrado

Gran parte de los programas comerciales y los dispositivos informáticos ofrecen un soporte técnico por parte del fabricante o el distribuidor. En casi todos los casos estos servicios funcionan de forma independiente de la garantía y ofrecen un valor añadido que no se debe pasar por alto a la hora de realizar una compra. Cuando se trata de software y se desea hacer uso del soporte técnico es imprescindible registrar el producto. De forma gratuita, la mayor parte de los programas ofrecen un soporte en línea que incluye el acceso a



◀ **Plaza & Björk ha optimizado el chat para que los clientes resuelvan sus dudas en tiempo real con un técnico.**

bases de datos de consultas y foros. En lo relativo al soporte directo por teléfono, hay que tener en cuenta a qué número de teléfono es necesario llamar para contactar con el servicio técnico: si la llamada es local, de ámbito nacional, internacional, etc. Algunos programas sólo ofrecen un número de asistencia internacional o a través de teléfonos con prefijo 807, lo que encarece enormemente su uso para el cliente.

De cualquier forma, en la mayoría de casos existe la posibilidad de contratar un soporte complementario que aumenta el periodo de garantía o el número de consultas técnicas que se puedan realizar. Esto será muy provechoso para todos aquellos que basan su trabajo cotidiano en una herramienta concreta y que, por tanto, necesitan una asistencia suplementaria. Con la contratación de este soporte adicional, se obtiene una ayuda más personalizada y una atención más precisa a la hora de analizar todas las dudas que puedan surgir en la utilización del programa determinado, tanto en lo relativo a la instalación o a las actualizaciones, como a las consultas de la utilización diaria.

En la tabla hemos agrupado varios desarrolladores de software. Cada uno de ellos tiene una estrategia relativa al soporte técnico, que varía en función del tipo de producto que comercializa, su forma de distribución, su expansión, etc.

Prueba realizada

Para evaluar los servicios de help desk nos hemos dirigido a las empresas de forma completamente anónima, como una PYME con un sistema informático formado por tres ordenadores. Hemos consultado precios y preguntado por el soporte, tanto presencial como telefónico o a través de e-mail. Una vez que contábamos con todos los datos, les hemos propuesto la posibilidad de realizar una prueba gratuita de sus servicios, con el argumento de que nos interesaba conocer en la práctica su velocidad de respuesta.

Hay que tener en cuenta que algunas de las empresas que consultamos no aparecen en esta comparativa, ya que nos pusimos en contacto con

▶ **La contratación de Servicio Help Desk da acceso a multitud de opciones mediante web, como acceso a bases de incidencias resueltas o descarga de programas.**

ellos para recibir información como clientes pero nunca devolvieron nuestras llamadas.

Haciendo uso de la consulta de prueba, les planteamos la siguiente situación:

CONSULTA: tenemos un archivo CSV que abrimos a la perfección con Excel 2000. Al instalar Excel 2002 (XP) y querer abrirlo, no mantiene las separaciones de celdas. Queremos saber cómo debemos abrir el documento para que nos las mantenga.

RESPUESTA: una de las posibles soluciones pasa por abrir Excel con un documento vacío cargado. Una vez hecho esto, pinchar sobre **Datos > Obtener datos externos > Impor-**



tar datos. Seleccionar el archivo CSV y avanzar a lo largo del proceso de importación, teniendo en cuenta que debemos seleccionar **Delimitados**, el carácter por el que se encuentran separados los datos, y dejar que Excel lo importe. En nuestro caso, el carácter es **Punto y coma**. Al no tratarse de la única solución posible, admitimos cualquier otra que nos lleve a concluir nuestra consulta con éxito.

NUEVAS FORMAS DE COMUNICACIÓN

Además de los tradicionales servicios de voz, correo electrónico, fax y control remoto, los **contact center** están focalizando sus esfuerzos en ampliar los canales de comunicación con el cliente. En este punto, se están poniendo en funcionamiento sistemas multimedia más avanzados, como la videoconferencia, que posibilita una comunicación bidireccional más completa.

Cystelcom es un desarrollador de herramientas para **contact centers** que ofrece soluciones de video para empresas de help desk que se suman a las anteriores propuestas. Con la utilización de estas nuevas fórmulas se personaliza la comunicación y se ahonda en la interacción con otro tipo de soportes, canales y medios, como ya está ocurriendo con los móviles de tercera generación. Así, cuando se produce una consulta, ésta puede ser atendida por videoconferencia, de tal forma que la empresa o el profesional que contrata los servicios puede asociar personalmente al técnico que se encarga de solucionar sus incidencias y comunicarse de una forma más directa y expresiva.

Tel: 913 881 929. www.cystelcom.com

TABLA DE CARACTERÍSTICAS

	BANKOI	ON SITE ASISTENCIA	P&B CONSULTORES	SERVICIO HELP DESK	DOMATIC
TUF CONTACTO	902 999 397	902 211 200	902 904 280	902 900 016	902 902 520
WEB	www.bankoi.com/es	www.onsiteasistencia.com	www.bluepack.info	www.serviciohelpdesk.com	www.domatic.es
PRECIO (1)	Consulta única: 17,4 €; Pack 10: 16,34 € c/u; Pack 25: 13,92 € c/u; Pack 50: 11,6 € c/u; Pack 100: 9,28 € c/u	De 1 a 3 ordenadores: 19,72 € por mes y equipo. A partir de 4 ordenadores: 17,4 €	Contrato básico (hasta 2 PC en red): 60,6 €/mes. Contrato estándar (5 PC): 127,6 €/mes. Contrato Premium (5 PC, 1 servidor, 10 periféricos en red): 197,2 €/mes	Consultas de Sistemas Operativos y programas ofimáticos: de 20,88 a 30,16 €. Servidores: de 37,12 a 11,04 €	220,2 €/mes (25% de descuento el primer año) + piezas hardware a sustituir
TIPOLOGÍA CONTRATO	Packs de consultas Premium	Preventivo residencial Preventivo pymes (consultas limitadas)	Blue Pack con servicio proactivo (acciones de carácter preventivo) y reactivo (limpieza de virus, manejo de programas)	2 años con un mínimo de consultas satisfactorias (desde 10 consultas)	Tarifa fija mensual que incluye desplazamiento (consultas limitadas)
CONTROL REMOTO	SI	SI	SI	SI	SI
TELÉFONO	No para consultas de software, si para otras	SI	SI	SI	SI
EMAIL	SI	SI	SI	SI	SI
PRESENCIAL	SI	SI	SI	SI	SI
EMPRESAS/PARTICULARES	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos
COBERTURA PRESENCIAL	Consultar web	Consultar web	Consultar web	Sólo Barcelona	Consultar web
HARDWARE/SOFTWARE	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos
TIPO DE SOFTWARE (2)	Herramientas ofimáticas, antivirus, drivers, actualizaciones, copias de seguridad, etc.	Herramientas ofimáticas, sistemas operativos, diseño, antivirus, gestión, redes, etc.	Sistemas operativos, limpieza de virus, paquetes ofimáticos y de contabilidad, soporte para herramientas a medida, etc.	Herramientas ofimáticas, sistemas operativos, diseño, antivirus, gestión, redes, etc.	Herramientas ofimáticas, diseño, antivirus, gestión, redes, soporte con herramientas a medida, etc.

(1) Los precios únicos están basados en una empresa tipo formada por tres ordenadores.

(2) La mayor parte de las empresas de help desk también aportan soluciones para programas que pueden no estar incluidos en los que se describen. Si está interesado en el soporte sobre una herramienta concreta que no se detalla, contacte con la empresa y consulte su caso.

Bankoi: nos indican que disponen de soporte telefónico pero, al intentar realizar nuestra consulta, se nos informa de que el soporte telefónico no incluye dudas de software. Nos ofrecen una dirección web en la que tenemos que registrarnos como clientes y expresar nuestra consulta en un sistema. Cada vez que alguien responde a nuestra consul-

ta, nos llega un mensaje de correo electrónico que nos avisa. Expresamos el problema y, pasadas 2,5 horas, nos ofrecen una respuesta que no soluciona nuestro problema. Comentamos esto en el mismo foro y, pasadas 48 horas y una vez reiteramos nuestra urgencia por resolver la cuestión, nos ofrecen la respuesta de importación adecuada.

El tratamiento que ofrece Bankoi mediante formulario puede resultar muy útil al cliente cuando obtiene una respuesta rápida, pero la imposibilidad de hablar por teléfono directamente con el técnico puede alargar la consulta demasiado (el técnico puede dar por hecho configuraciones que el cliente no sabe realizar).

On Site Asistencia: una operadora transfiere nuestra llamada al servicio técnico. Explicamos nuestra consulta y un técnico toma nota de la información que mencionamos, preguntándonos datos acerca del archivo. Una vez que tiene todos los datos, nos indica que nos llamará en breve para comunicarnos la solución a nuestra consulta. Efectivamente, en apenas unos minutos recibimos su llamada, en la que nos indica todos los pasos que tenemos que llevar a cabo para realizar la conversión. Hay que cambiar la extensión del archivo CSV a TXT. Al abrir el documento desde Excel, directamente se abre la

¿CUÁL ELEGIR?

Decidirse por la contratación de un servicios de help desk no es una tarea sencilla. A pesar de que hemos realizado las pruebas correspondientes y hemos observado cómo la rapidez y la forma de dar respuesta varía de forma importante entre unos y otros, lo cierto es que una única consulta de prueba no puede considerarse un dato 100% fiable. Es posible que hayan entrado en juego factores ajenos a nuestra voluntad, como la cola de espera o la asistencia de un determinado técnico. Aun así, podemos afirmar que, observando el resultado de las pruebas, servicios como los de la empresa On Site Asistencia, Servicio Help Desk o P&B Consultores son muy recomendables, dado que se han preocupado por mantener un trato cercano y buscar una solución plenamente satisfactoria. Una vez que tenemos este dato en cuenta, será cada usuario el que deba valorar los servicios de los que va a hacer uso y seleccionar la empresa que le oferte una actuación más completa. También tendrá que valorar el software sobre el que va a realizar las consultas. Sabiendo que es siempre la empresa que oferta estos servicios la que ha de amoldarse a sus necesidades, será cuestión de que se planteen la utilización que va a hacer de ella y qué tipo de facturación es la que más le conviene.

TIEMPOS DE ACTUACIÓN

	BANKOÍ	ON SITE ASISTENCIA	P&B CONSULTORES	SERVICIO HELP DESK	SOSMATIC
TIEMPO DE ESPERA HASTA HABLAR CON EL TÉCNICO (1)	Consulta mediante web una vez registrados	2 minutos	2 minutos	1 minutos	4 minutos
RESPUESTA INMEDIATA	No	No	Si	Si	No
TIEMPO EN OBTENER RESPUESTA	2 días	9 minutos	11 minutos	11 minutos	1,5 días

1. Hay que tener en cuenta que los tiempos de espera hasta que se produce la comunicación con el servicio técnico pueden variar dependiendo de factores externos como la cola de espera.

TABLA DE CALIFICACIONES

	PORCENTAJE NOTA	BANKOÍ	ONSITE ASISTENCIA	P&B CONSULTORES	SERVICIO HELP DESK	SOSMATIC
SERVICIOS OFRECIDOS	30%	Bien	Muy bien	Muy bien	Excelente	Muy bien
RAPIDEZ DE UNA RESPUESTA EFECTIVA	40%	Bien	Excelente	Excelente	Excelente	Regular
TRAYO POR PARTE DEL TÉCNICO	30%	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien	Muy bien
PRECIO	20%	Muy bien	Excelente	Muy bien	Muy bien	Muy bien
CALIFICACIÓN PC WORLD		5,6	8,2	7,8	8,4	5,4
						

ventana del asistente para la importación, donde debemos seleccionar los apartados que hemos mencionado anteriormente.

P&B Consultores: una operadora nos transfiere con un técnico al que comentamos nuestra consulta. Nos realiza algunas preguntas y nos ofrece una dirección en la que accedemos a un chat. En él, ya estamos hablando con el mismo técnico con el que estamos al teléfono, por lo que no tenemos que repetir la consulta. Colgamos y seguimos hablando mediante chat. Comprobamos varias opciones de Excel y, después de varias pruebas, nos indica que tenemos que importar el archivo. Para ello, nos indica que hemos de cambiar la extensión del archivo de CSV a XLS. Una vez hecho esto, al hacer doble clic sobre él para abrirlo, nos aparecerá automáticamente el asistente de importación. Seguimos los pasos correspondientes con el técnico al otro lado del chat.



- 4 **Sosmatic no factura a través de las consultas realizadas, sino que ofrece un servicio global en el que están incluidas todas las consultas necesarias.**

Servicio Help Desk: somos atendidos por una operadora que nos transfiere con el servicio técnico. Explicamos cuál es nuestra consulta y un técnico nos indica por teléfono algunas posibles soluciones mientras realiza las mismas pruebas que nosotros. Después de comprobar varias configuraciones, el técnico nos indica una solución correcta que pasa, al igual que con On Site Asistencia, por cambiar la extensión del archivo CSV a TXT y seguir los pasos del asistente para la importación.

Sosmatic: recibe nuestra llamada una operadora que nos transfiere con un técnico. Le explicamos nuestra consulta y nos informa de que se trata de un problema con la forma en la que ha sido guardado el archivo. Le insistimos en que el archivo se encuentra perfectamente guardado y nos pide que repitamos nuestra consulta por correo electrónico, ya que no nos puede dar respuesta en ese momento. Así lo hacemos y, pasadas 24 horas, se nos ofrece una respuesta que indica hemos de instalar de nuevo Excel 97 ó 2000 y pasar a guardar el CSV como XLS. De esa forma, no tendremos problemas para abrirlo después con Excel. Volvemos a llamar por teléfono y explicamos que no se trata de una solución válida, ya que no tenemos por qué tener licencia para esas versiones de Excel. Formulamos nuestra queja y toman nota de nuevo. Pasadas 12 horas más y ante la falta de respuesta, volvemos a llamar y otro técnico después de varias pruebas nos ofrece una solución adecuada. Al igual que las otras empresas, nos indica que modifiquemos la extensión del archivo CSV a TXT y sigamos los pasos de asistente. **PCW**