

CREANDO UNA
MESA DE SERVICIOS
DE TI **EFFECTIVA**



La mesa de servicios, o una mesa de ayuda de TI, es el punto de contacto más importante entre TI y el resto de la compañía. La lógica nos dice que la mesa de servicios asegura que TI funcione, y al hacerlo, las personas, los servicios y operaciones empresariales, puedan trabajar de manera efectiva y eficaz.



Si pensamos en la evolución de la tradicional mesa de ayuda de TI a la mesa de servicios (dejando de lado que algunas organizaciones todavía llaman a su mesa de soporte de TI como mesa de ayuda) las mesas de ayuda bien organizadas eran menos comunes cuando ITIL v1, el marco popular de la mejor práctica de gestión de servicios de TI (ITSM), se introdujo en 1989.

El advenimiento de la PC, luego internet, el software-as-a-service (SaaS), los dispositivos portátiles y los big data hizo que las necesidades de TI hayan cambiado con el tiempo de tal manera que ya no basta con tener registrados y solucionados los problemas del área de IT. En cambio, TI necesita brindar un servicio de punta a punta que garantice que los pedidos de ayuda, información y servicio se traten de la manera más rápida y efectiva como sea posible.

Entonces, ¿qué hace que una mesa de servicios de IT sea efectiva?

Empecemos con una definición. La mesa de servicios es una de las cuatro funciones definidas en ITIL, además de los 26 procesos ITSM, y se define como:

“El punto de contacto entre el proveedor de servicios y el usuario. Una típica mesa de servicios gestiona incidentes y solicitudes de servicio así como también maneja la comunicación con los usuarios”

Fuente: https://www.axelos.com/corporate/media/files/glossaries/itil_2011_glossary_qb-v1-0.pdf

Los empleados, llamados comúnmente “usuarios finales”, posiblemente ven la mesa de servicios como la “cara de TI”, ya que es por lo general todo el contacto humano que tendrán con el área de TI de su organización. La mesa de ayuda también juega un rol clave para ellos ya que les provee ayuda y nuevos servicios.

Para el usuario final, la mesa de ayuda es un centro único para todos los problemas y solicitudes. Y como tal, debe estar ajustada a dicha finalidad. Sin embargo, es tomada como algo que debe estar allí o sobre lo que no se reflexiona en lugar del activo corporativo que realmente es.

Este whitepaper vuelve a lo básico para proveer una guía sobre las áreas claves y hacer foco en cuándo crear o mejorar una mesa de servicios de TI:

- Personas
- Procesos
- Productos, y
- Visión de Socios



Personas

Contratar personas para TI es uno de los mayores desafíos en una organización. Sin buena gente, incluso el mejor proceso de soporte de TI y las mejores herramientas fallarán al entregar servicios de calidad, soporte, y lo más importante, valor.

Planificar el proceso de reclutamiento es crítico para ayudar a encontrar la gente adecuada para un equipo de mesa de ayuda. Involucra gente de toda la organización, como por ejemplo del área Recursos Humanos, del área de expertos en el negocio y resiste a la tentación de usar una descripción genérica, quizás tus requerimientos pueden ser distintos de otras mesas de servicios.

Además, tómate el tiempo para asegurar que todas las necesidades de tu negocio son tenidas en cuenta, y nada se te está escapando.

Entre los principales requerimientos deberás tener en cuenta un buen mix de habilidades interpersonales, técnicas y para resolver problemas y súmale la experiencia laboral adquirida. Una vez que tienes tu listado de candidatos deberás estructurar entrevistas que tengan en cuenta esas capacidades mencionadas.

De esta manera puedes tener una idea real de las fortalezas de cada candidato.

Recuerda también que las certificaciones de soporte de TI como las de ITIL, no lo son todo, si bien pueden proporcionar un indicador rápido de la capacidad de aprendizaje. Asegúrate de encontrar un equilibrio con capacidad de resolver problemas y el mundo real. Si en tu organización utilizan formatos estándar de entrevistas, úsalos, pueden servirte para tomar preguntas extra o puntos de conversación en los que no habías reparado.

Otra cuestión a tomar en cuenta, al contratar gente para tu Service Desk, es asegurarte que los candidatos podrán trabajar y agregar valor dentro del entorno potencialmente único de tu organización. Cada empresa es diferente, y la atmósfera en una oficina muy regulada, como una institución financiera o una compañía farmacéutica, será muy diferente de una de caridad o una start-up. Por otro lado, contar con experiencia en una industria similar tendrá más valor, dado que la curva de aprendizaje será menor. No obstante, aquellos técnicos que hayan trabajado en una variedad de industrias tendrán más experiencia en soportar diferentes plataformas y pueden ser más adaptables y tener más ideas para posibles mejoras.



Procesos

En la mesa de servicios de TI residen dos de los principales procesos de ITSM orientados al cliente: Gestión de Incidentes y cumplimiento de solicitudes. La gestión de incidentes es uno de los procesos de ITIL más visibles del ciclo de vida del servicio y su objetivo es restablecer el servicio habitual a los usuarios finales, o clientes, lo más rápidamente posible y con el menor impacto adverso posible, asegurando que nada se pierda, se ignore u olvide. El cumplimiento de solicitudes es el proceso que gestiona el ciclo de vida de todas las solicitudes de servicio.

La gestión de incidentes se compone de los pasos detallados a continuación con el monitoreo, comunicación, ownership y seguimiento, llevado a cabo por la mesa de servicios. El cumplimiento de solicitudes es muy similar al proceso de gestión de incidentes, la principal diferencia entre ellos es que las solicitudes de servicios están planificadas, mientras que los incidente, claramente, no.

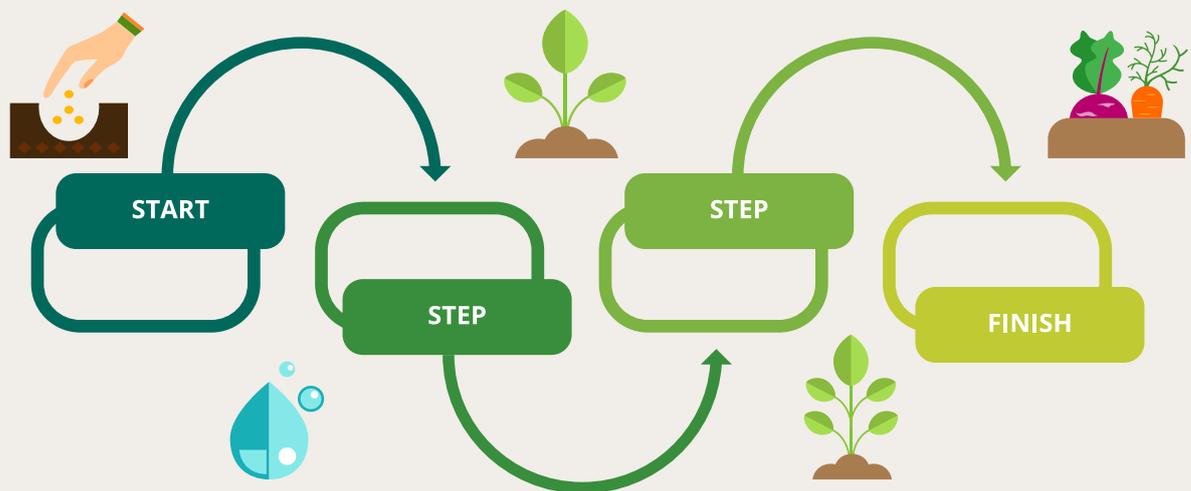
- **Detección** - algo no está disponible, tiene problemas de rendimiento o no funciona como se esperaba
- **Logueo y registro** - capturar todos los detalles en un registro de incidente
- **Categorización y priorización** - asegurarse de que el incidente se categorice contra el servicio correcto y tenga la prioridad adecuada establecida basada en el impacto y la urgencia
- **Diagnóstico inicial** - El primer intento de resolver el incidente. Si el incidente es resuelto en este punto, será una resolución de primera instancia.
- **Escalamiento** - hay de 2 tipos:
 - ▶ *Funcional*, cuando el ticket es asignado al nivel superior de soporte. Por ejemplo desde el primer nivel de soporte al soporte de segundo nivel.
 - ▶ *Jerárquico*, cuando el ticket es escalado en la cadena de gerentes. Esto ocurre normalmente cuando fue hecha una queja, si el acuerdo de nivel de servicio fue quebrado o si se necesitan recursos adicionales.
- **Investigación y posterior diagnóstico** - búsqueda del error y cómo repararlo.
- **Resolución y Restauración** - implementación del arreglo y restauración del servicio.
- **Cierre** - garantizar que el usuario final pueda volver a trabajar y cierre con los detalles de la resolución

Cuando defines tus procesos asegúrate de que cada acción es capturada y definida en una matriz de la asignación de responsabilidades (RACI por las iniciales de los tipos de responsabilidad. En español estos términos son: Encargado, Responsable, Consultado, Informado) de modo que es fácil ver de un vistazo quién es responsable de cada etapa del proceso.

También, considera cómo los formularios pueden usarse para capturar toda la información pertinente. Tener la información correcta a mano significa que se evitan los retrasos y se reduce el potencial de errores. Algunas cosas que debes considerar, al diseñar tus formularios de incidentes y solicitudes, incluyen:

- Servicio afectado
- Descripción
- Impacto en el negocio
- Categoría
- Prioridad
- Detalles de contacto

Realiza templates de tus tickets registrados más frecuentemente, porque todos en algún momento necesitarán lidiar con un reset de password, requerimientos de nuevo software, y errores de correo electrónico. Usando modelos y plantillas te ahorrarás duplicación y rework al tiempo que te asegurarás de que todo se registre de forma coherente.



Producto

Una mesa de servicios, o herramienta de ITSM, orientada a los objetivos y efectiva es una parte fundamental para gestionar incidentes y el cumplimiento de la solicitud en el resto de la organización. Cuando la herramienta correcta es elegida (de acuerdo a las necesidades del negocio), puede brindar las siguientes capacidades y beneficios:

- Un punto centralizado de captura, para que nada se pierda, olvide o se ignore.
- Mejor ajuste de los SLA, los acuerdos de nivel operacional (OLAs), y los contratos de base (UCs, por sus siglas en inglés) debido a la supervisión y alertas de conjunto de herramientas
- Modelos y plantillas para garantizar que todos los incidentes y las solicitudes de servicio son manejadas consistentemente.
- Procesos de incidentes graves: especialmente con procesos automatizados de comunicación
- Mejores resultados para la disponibilidad y capacidad de gestión. Si los incidentes son ingresados y gestionados efectivamente también lo serán al resolverse, de manera que el downtime y los problemas de performance son minimizados.
- Respuesta más rápida a los pedidos de servicio: Por ejemplo, si la si el cumplimiento de la solicitud es manejado centralmente, es más fácil y rápido verificar el software contra las licencias disponibles y luego desplegarlo remotamente.
- Mayor precisión en la gestión de la configuración: el departamento de servicio puede verificar y confirmar los datos del activo / elemento de configuración (CI) al registrar incidentes y solicitudes de servicio
- Información de gestión mejorada con respecto a la calidad del servicio debido a los tableros de informes incorporados.
- Incremento de la satisfacción del cliente a través de la provisión de un servicio de soporte de TI más rápido y mejor.

Al adquirir una nueva herramienta de mesa de servicios asegúrate de que estás involucrando a tus equipos de mesa de servicios y soporte. Como usuarios diarios del sistema estarán más que predispuestos a aconsejar sobre las funcionalidades requeridas. No hay nada peor que descubrir que no tuviste en cuenta un requerimiento importante cuando ya has implementado tu herramienta de mesa de servicios, asegúrate que los técnicos y analistas de soporte capturaron todos sus requerimientos en un solo lugar para que nada se pierda. Involucrándolos tempranamente no sólo obtienes asesoramiento sobre los requerimientos sino que tendrán un mayor compromiso en que la nueva herramienta sea un éxito.

Cuando eliges una herramienta, la priorización MoSCoW- por sus siglas en inglés- (Debe tener, Debería tener, Pueden tener, No tendrá (por el momento)) puede ser usado para priorizar los requerimientos del negocio y para garantizar que los requerimientos más críticos son comprendidos por los interesados.



Socios

Un servicio de TI se vuelve más efectivo a medida que se crean más asociaciones con otras partes interesadas. Por ejemplo, necesitarás establecer relaciones más cercanas con áreas de soporte de TI y negocios para asegurar que cuando los incidentes y los pedidos de servicios son escalados y se tratan de manera eficaz y eficiente. Trabaja con estos otros equipos internos de apoyo y acuerda cómo se manejan los puntos de contacto.

Sino cuentas con ningún OLAs (acuerdos de nivel operacional, en español), trabaja con la gestión de nivel de servicio para acordarlos. Igualmente, todos los incidentes y solicitudes de servicio deben ser manejadas consistentemente y en línea con los SLAs acordado con el negocio.

Los socios también pueden ser externos a la organización, por ejemplo, tecnología de terceros y proveedores de servicios, o grupos de usuarios, organizaciones profesionales y proveedores de asesoramiento. Estos socios pueden ser parte de las operaciones diarias o simplemente fuentes de mejores prácticas y consejos cuando sea necesario.

Los estándares y marcos útiles para tu servicio de TI incluyen:

- ITIL - el popular marco de mejores prácticas de ITSM mencionado anteriormente. Antes era conocido como la Biblioteca de Infraestructura de TI.
Ver <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>
- COBIT - un marco de buenas prácticas tanto para la gestión de TI como para el gobierno. COBIT también se conocía anteriormente como Objetivos de control de la información y las tecnologías relacionadas. Ver <http://www.isaca.org/cobit/pages/default.aspx>
- ISO/IEC 20000 - el estándar internacional para ITSM.
Ver https://en.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC_20000

Las organizaciones útiles para obtener tips, recursos y plantillas incluyen:

- The itSMF - una organización global que promueve las mejores prácticas de ITSM y proporciona consejos prácticos sobre implementaciones de escritorio de servicio de vida real. Tiene más de 50 capítulos a nivel mundial y está compuesto por 40,000 miembros. Ver <http://www.itsmfi.org/?page=ContactInformation>
- The Service Desk Institute - una comunidad para profesionales de servicios de TI. Ver <https://www.servicedesk institute.com/>
- HDI - es una asociación profesional para la industria de soporte técnico. Ver <http://www.thinkhdi.com/about.aspx>
- ISACA - proporciona orientación práctica, puntos de referencia y otras herramientas efectivas para todas las empresas que utilizan sistemas de información; y es el propietario del marco COBIT. Al igual que el itSMF, tiene capítulos locales que proporcionan ayuda, soporte y capacitación. Ver <https://www.isaca.org/pages/default.aspx>
- Recursos en línea como [ITSM.tools](#)



En conclusión

La mesa de servicios es uno de los activos más importantes de TI ya que es el punto central de contacto para los usuarios finales y es responsable de incidentes, solicitudes de servicio y preguntas a lo largo de sus respectivos ciclos de vida. En última instancia mantiene a TI y, por lo tanto, el negocio en funcionamiento.

Tu mesa de servicio siempre se tratará de personas. Puedes tener las mejores herramientas y procesos fantásticos, pero sin las personas y relaciones adecuadas, nada funcionará de manera óptima.

Por lo tanto, tómate el tiempo para construir tu mesa de servicio apropiadamente: reclutar a la gente adecuada tomará tiempo, pero el esfuerzo valdrá la pena para contratar a quienes cumplan con tus requisitos a largo plazo.

Pero, ten en cuenta que el trabajo duro no termina en la fase de reclutamiento. Una vez que tengas a tu dream team de personal de servicio, deberás hacer el mayor esfuerzo para mantenerlos. De manera que te recomendamos trabajar con el departamento de Recursos Humanos para crear una estrategia de retención del personal que establezca un proceso continuo de evaluación, apoyo, capacitación y recompensa.

Los procesos del servicio de soporte deben ser fáciles de usar y automatizados donde sea posible para que la vida sea más fácil para todos:

- Fácil para que los usuarios finales interactúen con el servicio de atención al cliente.
- Fácil para que los agentes de la mesa de servicio hagan lo que necesitan hacer.

Por lo tanto, cuando diseñas procesos, el valor y la experiencia del cliente se sitúan en el centro de todo lo que se hace para aumentar la participación y la aceptación del impulso.

La parte final de la historia de tu servicio de atención es tu conjunto de herramientas.

Al involucrar a tu departamento de servicio y equipos de soporte, tendrás una buena base para las excelentes capacidades de soporte de TI. Al involucrar a tu empresa y diseñar la herramienta para que sea fácil interactuar con ella, ofrecerás una excelente oferta de servicios con la que las personas se involucrarán.

En última instancia, al tomar las personas, los procesos y las consideraciones tecnológicas en el diseño y la entrega de su servicio de atención al cliente, crearás algo que no solo sea adecuado para el propósito, sino que le proporcionarás un valor real y tangible al negocio.

Acerca de InvGate

InvGate provee soluciones de gestión de servicios de TI (ITSM) y gestión de activos de TI (ITAM), diseñadas para simplificar y mejorar la vida de los profesionales de TI.

InvGate Service Desk ayuda a los clientes a proporcionar un mejor soporte de TI, ofreciendo un único punto de contacto para que los usuarios finales informen sobre sus problemas de TI y soliciten nuevos servicios.

InvGate Service Desk posee funcionalidades alineadas a ITIL, marco que proporciona las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI, lo que le permite a tu empresa aumentar la eficiencia del soporte para reducir costos y mejorar la calidad del servicio y la experiencia del usuario final.

Si quieres conocer InvGate, entonces puedes [comenzar hoy tu prueba gratuita por 30 días](#).

