

## **El valor de contar con buen service desk**

GONZÁLEZ, E.

E. González

Universidad Iberoamericana

P. Solares (eds.) Ciencias de los Sistemas de Información y Seguridad. Handbook T-I. -©ECORFAN, Ciudad de México, 2016.

## Abstract

ITIL® provides the best practices and processes that enable technology areas manage and deliver better services and is used to meet the needs of customers and their priorities, more and more companies are implementing an IT service management model based on ITIL®. But even with the ITIL® methodology adopted in a large number of companies they can't improve their level of service management, so some factors become barriers to successful implementation of ITIL®, most companies invest in other ITIL® processes and neglect the value of the Service Desk. In this article, we review ITIL®, ITSM and Service Desk and identify the functions that are necessary today to give value to a Service Desk.

## 5 Introducción

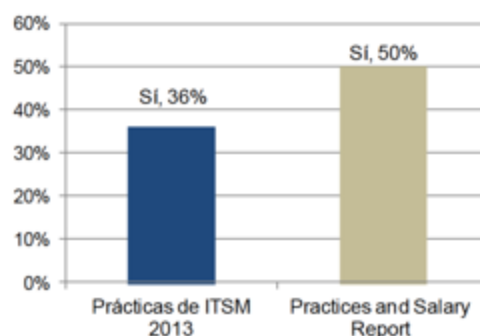
El valor es el núcleo del concepto de servicio. Desde la perspectiva del cliente valor consta de dos componentes principales utilidad y garantía. La utilidad es lo que el cliente recibe y la garantía es la forma en que se proporciona. Un servicio es un medio para entregar valor a los clientes facilitando los resultados que los clientes quieren lograr sin la participación de los costos o riesgos específicos [1]. ITIL® es una importante ventaja en las organizaciones orientadas a los procesos, por que éstos se pueden diseñar para facilitar una metodología orientada al cliente, lo que mejora considerablemente la alineación entre la organización de TI y los clientes [2].

Muchas veces se confunde lo qué es ITIL® [3];

Los términos de ITIL® e ITSM a menudo se intercambian, pero no son sinónimos. ITIL® es un conjunto de publicaciones que se enfoca en la optimización de los procesos para facilitar la gestión del desempeño y conseguir la optimización del servicio de TI. ITSM por su parte se refiere a la prestación de los servicios de TI que requiere el negocio y en última instancia se persigue la mejora del desempeño.

De acuerdo con el 5to estudio anual de prácticas de ITSM 2013 México Latinoamérica, 88% de los encuestados que conoce el término ITIL®, el 36% de las empresas implementan prácticas de ITIL® para sus procesos de gestión de servicios de TI [4].

**Figura 5**



El estudio Practices and Salary Report del HDI, 2013 registra un 51% en este sentido, 15% por arriba del registrado en el estudio Prácticas de ITSM 2013 como lo indica la Figura 5[4].

Existen 10 razones reales por las cuales fracasan las implementaciones de ITIL® las cuales se describen en la tabla 5 [5].

**Tabla 5** Factores que afectan la implementación de ITIL

	Factor clave de fracaso en la implementación de ITIL
1	Insuficiente atención al Cambio Organizacional
2	Pobre relación con la prioridades del negocio
3	Falta de soporte por parte de la alta dirección
4	Gobierno, medición y planeación insuficientes
5	Perspectivas en desequilibrio
6	Se sobrepasa la capacidad de poder lograr el cambio organizacional
7	Comunicaciones deficientes
8	Poca agilidad
9	Selección de la herramienta en una etapa temprana
10	Gestión deficiente de proveedores y consultores

Después de revisar los principales factores clave del fracaso en la implementación de ITIL®, varios de ellos están directamente relacionados con Service Desk. El Service Desk como el único punto de contacto será muy útil para el cambio de cultura y así popularizar ITIL® a través del conocimiento. Por lo tanto un buen Service Desk es de gran valor para la implementación con éxito de ITIL® en la organización.

El Service Desk se centra en la gestión de incidencias del ciclo de vida y realiza las siguientes funciones primarias [6]:

- Interfaz del usuario para el registro y monitorización de cada incidente.
- Servicio de soporte requerido.
- Seguimiento del proceso escalado.
- Cierre del incidente y confirmación con el cliente.

El servicio de registro de incidentes es el principal punto de contacto para los clientes internos y externos. Una buena imagen de Service Desk puede ayudar al departamento de TI a obtener más apoyo económico para la implementación de ITSM y obtener mayor satisfacción de los clientes.

Hace no mucho un Service Desk sólo servía para resolver cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio de la manera más rápida posible, generaba informes, comunicaba y manejaba peticiones, quejas y observaciones [7]. En la actualidad las instituciones necesitan un Service Desk con más funciones y capacidades más fuertes. En este artículo entregamos una revisión de ITIL®/ITSM y la importancia del Service Desk así como las nuevas funciones que debe tener en las Instituciones.

## 2.1 Reflexión

### ITIL®

ITIL® es un marco de referencia de las mejores prácticas para la gestión de servicios de TI cuyo objetivo es proporcionar valor en la forma de servicios de TI [8].

Las fases, procesos y funciones se mencionan en la figura 5.1 [8];

**Figura 5.1** Marco de referencia de ITIL

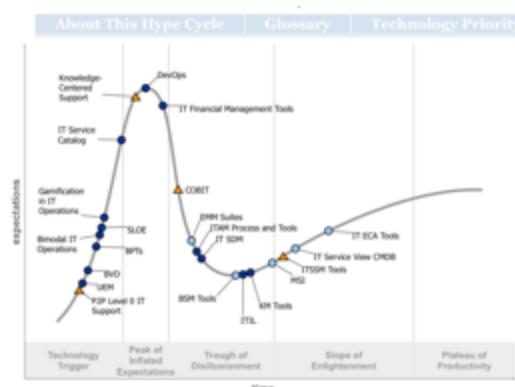
ITIL® ha evolucionado para satisfacer los problemas que enfrentan las organizaciones. Comenzó su vida en la década de 1980, cuando el Gobierno de Su Majestad en el Reino Unido estaba preocupado por la calidad del servicio de las tecnologías de información, encomendó a la Agencia Central de Informática y Telecomunicaciones el desarrollo de un marco para el uso eficiente y financieramente responsable de los recursos de TI. A medida que maduró se hizo evidente que ITIL® puede y debe existir por encima de los aspectos técnicos, la producción de una guía que no dependa de ninguna tecnología en particular. Desde su concepción ITIL® ha madurado y se ha desarrollado para satisfacer los desafíos que enfrenta la gestión del servicio.

## ITSM

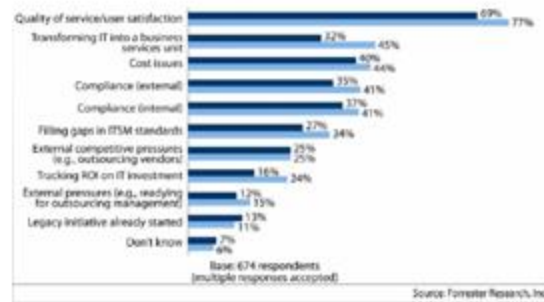
ITSM es un marco de mejores prácticas, es un esfuerzo para mejorar la gestión y la eficiencia en TI [9].

Los proveedores de servicios de TI ya no pueden solo centrarse en la tecnología y en su organización interna, ahora tienen que considerar la calidad de los servicios que prestan y centrarse en la relación con los clientes. ITSM se centra en la mejora de calidad y la eficiencia con la que es compatible la infraestructura y la operación para los servicios de los usuarios finales [10].

El trabajo de los líderes de TI es desarrollar las estrategias de ITSM y priorizar las inversiones en tecnología (ver Figura 5.2).

**Figura 5.2** Estrategias y tendencias en TI

La calidad del servicio así como la satisfacción del usuario son aspectos importantes dentro de una institución y por esa razón es bueno invertir en gestión del servicio, ver Figura 5.3 [11].

**Figura 5.3** Razones para invertir en la gestión del servicio

### Service Desk según ITIL®

El Service Desk es el principal punto de contacto para los usuarios cuando existe una interrupción del servicio, para las solicitudes de servicio e incluso para algunas categorías de Solicitud de Cambio. El Centro de Servicio proporciona un punto de comunicación para los usuarios y un punto de coordinación para varios grupos de TI [12].

El Service Desk es un servicio que se pide en la gestión de servicios de TI (ITSM) tal como se define por ITIL®. Se tiene la intención de proporcionar un único punto de contacto para satisfacer las necesidades de comunicación de los usuarios y los empleados de TI, también para satisfacer a los clientes y los objetivos de los proveedores. El objetivo es implantar un Centro de Servicios cuyos objetivos se alineen con nuestros procesos de negocio, mejoren la satisfacción de nuestros clientes, optimicen la imagen externa de nuestra organización y nos sirva de plataforma para identificar nuevas oportunidades de negocio [13].

Actualmente los Service Desk no sólo desempeña un punto de contacto en la organización de servicios de TI, las instituciones esperan más ventajas y beneficios. Un buen Service Desk ofrece los siguientes beneficios a las empresas [14];

- Mejorar la percepción de servicio y la satisfacción del cliente.
- Mejorar la calidad y mejorar el tiempo de respuesta en las peticiones del cliente.
- Mejorar el trabajo en equipo y la comunicación.
- Mayor atención y un enfoque proactivo para la prestación de servicio.
- Reducir la Imagen negativa de las áreas de TI.
- Mejorar el uso de los recursos informáticos y el aumento de la productividad del personal de la empresa.
- Información más significativa para apoyar la toma de decisiones.

### Funciones para dar valor en la actualidad al nuevo Service Desk

Con el desarrollo de la tecnología y los requerimientos del servicio, el Service Desk desempeña un papel importante en la operación del servicio.

El servicio de recepción no sólo necesita aceptar la solicitud de servicio de forma reactiva, sino también descubrir el problema de manera proactiva [15]. Las funciones para un nuevo Service Desk son;

- Filtrar y Clasificar las solicitudes de servicio.

El Service Desk acepta todas las solicitudes de los usuarios finales, dónde la mayoría de las solicitudes de servicio son sólo para solicitar información relacionada en resolver problemas sencillos, la mayor parte de la solicitud de servicio será resuelto y cerrado por un Centro de Servicio de primer contacto. Un 60% de las solicitudes de servicio son resueltos por el Service Desk directamente, después de eso se categorizan y se asignan a un segundo o tercer nivel, por lo que el Service Desk juega el papel más importante en el departamento de TI , ya que manejan la mayor parte de las peticiones de los usuarios finales[16].

- Responsable del proceso de administración de Incidentes

La gestión de incidentes puede ser definida como una interrupción no planificada de un Servicio de TI o una reducción de la calidad de un servicio de TI. El objetivo de la administración de incidentes es restaurar las operaciones normales tan pronto como sea posible con el menor impacto posible ya sea en el trabajo o el usuario, a un precio rentable [7].

El Service Desk debe ser el propietario del proceso de gestión de incidencias ya que son el punto de contacto principal para asegurar una pronta recuperación del sistema además de supervisar y dirigir los recursos internos o externos.

- Mantenimiento de la base de conocimientos

El Service Desk es el usuario clave de la Base de Conocimiento. En el trabajo diario, el Service Desk puede saber fácilmente qué artículo de la BC es útil, cuál está fuera de fecha y cuál tiene tasa muy baja de resolución. Con este tipo de registros de información el Service Desk debe mantener de forma proactiva la BC. Por ejemplo, pueden promover un artículo de BC debido a su alta tasa de resolución. Con un fuerte BC el Service Desk puede mejorar su eficiencia en el trabajo y resolver los problemas de forma más eficaz para los usuarios finales.

- Encuesta de Satisfacción del Cliente

En la actualidad, la mayor parte de las herramientas de ITSM tienen la función de llevar a cabo la encuesta de satisfacción del cliente de forma automática; esto se hace para ahorrar tiempo y mejorar la eficiencia. Sin embargo, el mismo cuestionario no puede recoger las diferentes voces de los usuarios finales. El Service Desk debe tener un proceso para recoger algunas solicitudes de servicio y devolver la llamada a los usuarios finales para conocer sus comentarios. Tal camino a seguir tan lineal es muy útil para entender las necesidades reales de nuestros clientes, que el departamento de TI deberá usar para mejorar su servicio [16].

### 5.3 Conclusión

¿Qué necesitamos hacer para contar con un magnifico Service Desk?

Obviamente, un Service Desk tradicional no puede satisfacer las nuevas necesidades de las empresas, por lo que debemos tener en cuenta que para contar con un magnifico Service Desk que realmente de valor a nuestra organización debemos considerar tres perspectivas diferentes, procesos, personas y herramientas.

– Procesos

Proceso es la parte más importante dentro del Service Desk, por que parte de su trabajo es asegurar que todos en la misma línea sigan y usen el mismo lenguaje. Al diseñar el proceso, hay que centrarse en la capacidad de proporcionar de manera eficiente a los clientes y usuarios finales, servicios que satisfagan sus expectativas, también se centra en los mecanismos para evaluar cuantitativamente en mantener y mejorar estos procesos para garantizar su funcionamiento eficaz y eficiente[16].

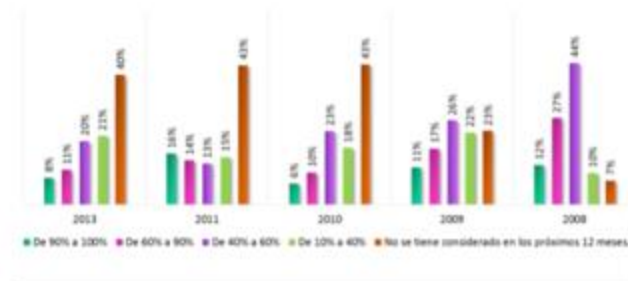
– Gente

Cumplir con los objetivos de disponibilidad y mejorar los niveles del mismo requiere una mano de obra debidamente capacitada y motivada. El Service Desk debe tener enfoques de gestión de personas que permitan a todo el personal cumplir eficaz y eficientemente sus funciones con servicios de calidad.

– Tecnología

La encuesta revela que el porcentaje de inversión en estrategias de ITSM u otras estrategias relacionadas es bajo, lo que posiciona a la obtención de recursos como un desafío prioritario (Figura 5.4); esto indica la falta de interés por la organización en invertir en ellas, a pesar de que la interrupción en los servicios de TI representa un elemento crítico (Lucio-Nieto & González-Bañales, Por publicar 2015).

**Figura 5.4** Inversión en estrategia de TI



En la actualidad, muchos de los productos de Service Desk incluyen características para automatizar el proceso de incidentes. Estos productos también deben tener la capacidad de recoger información de incidentes en tiempo real, tales como datos de hora y fecha. Además, la herramienta debe enviar automáticamente notificaciones, asignar tareas y escalar a las personas adecuadas en función de los criterios de tipo de incidentes, prioridad, hora, estado y personalizados.

## 5.5 Referencias

Hanna, J. Windebank, S. Adams, J. Sowerby, S. Rance, and A. Cartledge, ITIL® V3 Foundation Handbook. Norwich, UK: The Stationary Office, 2008. [1]

VAN BON, J. “Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL®® v3”. [2]

Spafford, George; Addy, Rob; Young, Colleen M. (2011). Maverick\* Research: How to Avoid ITIL® Failure. Stamford, CT: Gartner, Inc. [3]

Lucio-Nieto, T. & González-Bañales, D. L., Por publicar 2015. Prácticas de ITSM en México y Latinoamérica 2014 Estudios anuales 2008-2013. p. 14. [4]

Head, Ian; Spafford, George. (2012). Successful ITIL® and Service Management Projects Avoid These 10 Common Failings. USA: Gartner, Inc. | G00231188. [5]

R. A. Steinberg, "ITIL® Service Operation," 2011 Edition, Randy A. Steinberg, Trafford, 2011. [6]

J. Van Bon, M. Picper and A. der Veen, "Foundations of IT Service Management Based on ITIL®," 2nd Edition, Van Haren Publishing, Zaltbommel, 2005.[7]

itSMF, "ITIL® COMO UN MODELO DE NEGOCIO" 2012. <http://www.itsmflicdmexico.org/evento7.html>. [8]

Axelos Website, "IT Service Management," 2013. <http://www.ITILofficialsite.com/home/home.aspx> [9]

Gartner, Website, "Hype Cycle for ITSM 2.0, 2011" <http://www.gartner.com/document/3096417?ref=solrAll&refval=165281392&qid=3c0d316e20551aea87efb3797e8a803f5>.

Stephen Mann. (2007). ITIL® Global Adoption Rates, USA: Forrester Research.

Official-Site ITIL®, 2011. Official-Site ITIL®. [Online]Available at: <https://www.axelos.com/store/book/ITIL®-service-operation>.

Official-Site ITIL®.osiatis.es, "Service Desk,"2011. [http://ITIL®.osiatis.es/Curso\\_ITIL®/Gestion\\_Servicios\\_TI/service\\_desk/introduccion\\_objetivos\\_service\\_desk/implementacion\\_service\\_desk.php](http://ITIL®.osiatis.es/Curso_ITIL®/Gestion_Servicios_TI/service_desk/introduccion_objetivos_service_desk/implementacion_service_desk.php)

Official-Site IT SERVICE MANAGEMENT BOOKSHOP, "Service Desk,"2014. <http://www.ITIL.org.uk/sm-cost.htm>.

M. Toleman, A. Cater-Steel, B. Kissell, R. Chown and M. Thompson, "Improving ICT Governance: A Radical Re-structure Using Cobit and ITIL," In: A. Cater-Steel, Ed., Information Technology Governance and Service Management: Frameworks and Adaptations, Information Science Reference, Hershey, 2009, pp. 178-189.

A. Cater-Steel and W. Tan, "The Role of IT Service Management in Green IT," Australasian Journal of Information Systems, Vol. 17, No. 1, 2010, pp. 3-15.