

Tema 07

Sistemas de Información en la Empresa

Practicas de Gestión de Servicio (V)

Prof. Mary Luz Mouronte López



- Hay 17 prácticas de gestión del servicio:
 - Gestión de disponibilidad
 - Análisis de negocio
 - Gestión de capacidad y rendimiento
 - Control del cambio
 - Gestión de incidencias
 - Gestión de activos de TI
 - Monitorización y gestión de eventos
 - Gestión de problemas
 - Gestión de versiones
 - Mesa de servicio
 - Gestión del nivel de servicio
 - Gestión de solicitudes de servicio
 - Validación y pruebas de servicio
 - Gestión de la configuración del servicio
 - Gestión de continuidad del servicio
 - Gestión del catálogo de servicios
 - Diseño del servicio

Índice

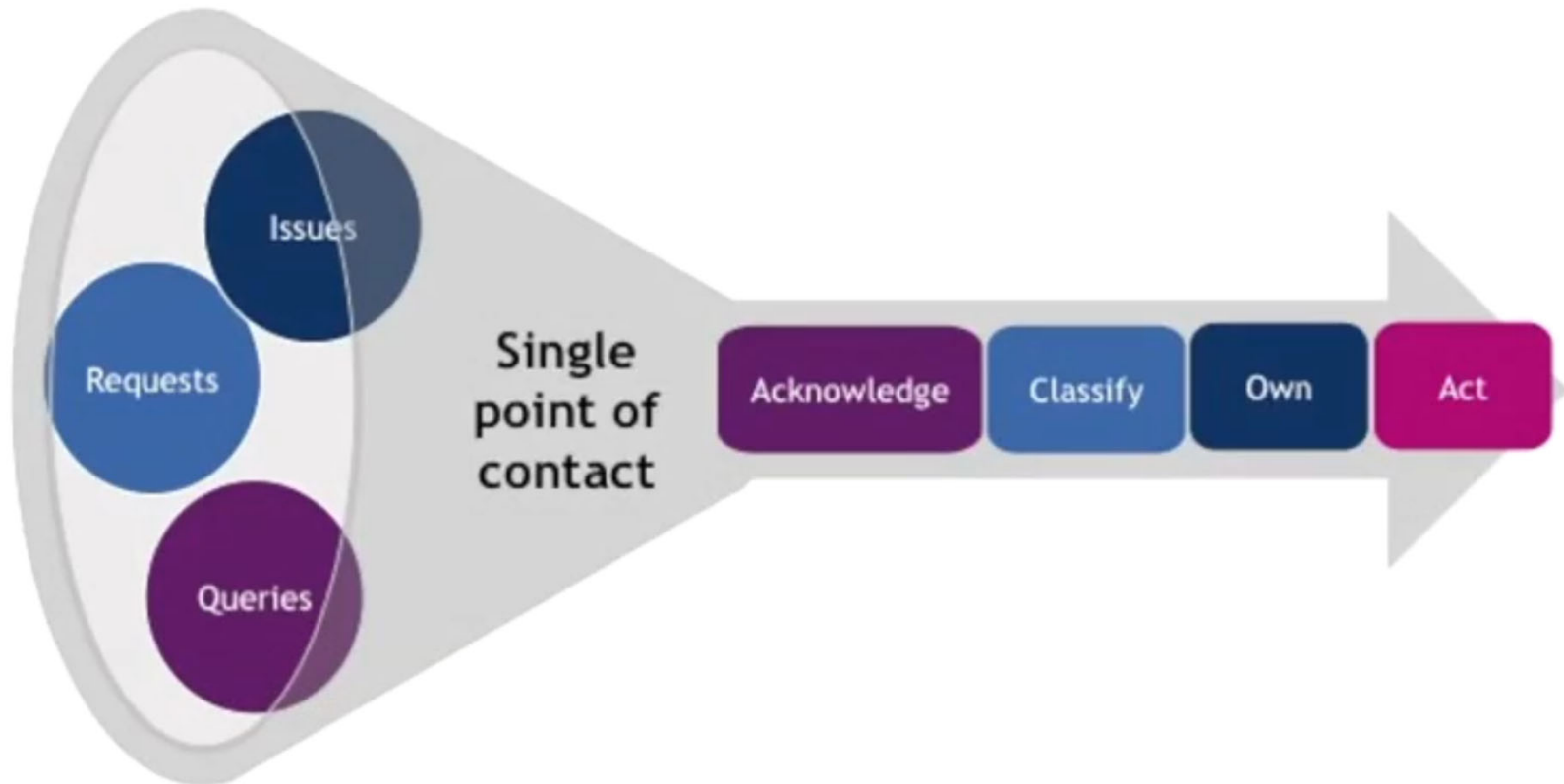
- Introducción
- Service Desk (Mesa de Servicio).
- Gestión del nivel de servicio.
- Gestión del solicitudes de servicio.

Service Desk

Propósito

- Su propósito es capturar la demanda para la resolución de incidencias y solicitudes de servicio.
 - Ello debería ser también el punto de entrada y único punto de contacto para el proveedor de servicio con todos sus usuarios.

Propósito (Cont.)



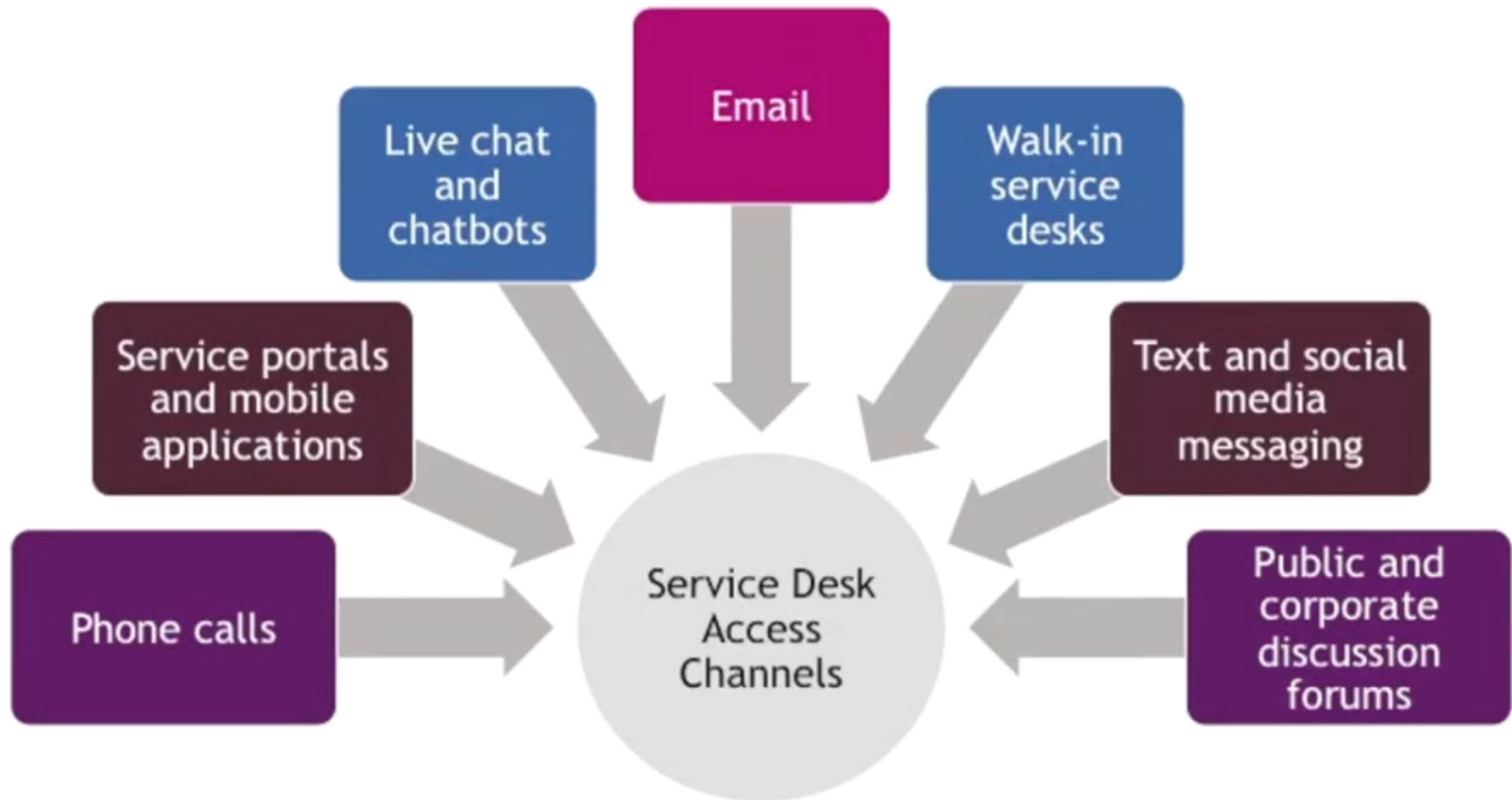
(DION Training, s.f. p. 35)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide. Recuperado el 15 de julio de 2020 de:
<https://itil.diontraining.com/>

Propósito (Cont.)

- Independientemente de como de eficiente sea el service desk y su personal, hay siempre asuntos que necesitan escalación y apoyo del soporte desde otros equipos.
 - Los equipos de soporte y desarrollo necesitan trabajar en colaboración próxima con el service desk para presentar y liberar un enfoque conjunto a usuarios y clientes.
- Existen multitud de canales de acceso al Service Desk:
 - Llamadas telefónicas
 - Portales de servicio y aplicaciones móviles
 - Chats
 - Email
 - Mensajes de texto y en medios sociales
 - Forums

Propósito (Cont.)



(DION Training, s.f. p. 36)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide. Recuperado el 15 de julio de 2020 de:
<https://itil.diontraining.com/>

Objetivos

- **Objetivos:**

- Gestionar incidencias y peticiones de servicio, y la comunicación con los usuarios.
- Ejecutar la gestión de incidencias y peticiones de servicio para restaurar el servicio al estado normal tan pronto como sea posible. En este contexto, “estado normal ” se refiere al nivel de servicio acordado en el SLA.
- Registrar todas las incidencias y detalles de peticiones de servicio, asignando códigos de categorización y estableciendo prioridades.
- Proveer la primera línea de investigación y diagnóstico.
- Resolver incidencias y solicitudes de servicio en el primer contacto siempre que sea posible.

Objetivos (Cont.)

- Escalar incidencias o peticiones de servicio que no se pueden resolver dentro de los plazos acordados.
- Cerrar todas las incidencias resueltas y peticiones de servicio.
- Realizar de encuestas de satisfacción a los usuarios, según lo acordado.
- Actualización de la Configuration Management System (CMS), bajo la dirección y aprobación de gestión de configuración y activos del servicio, según lo acordado.

Objetivos (Cont.)

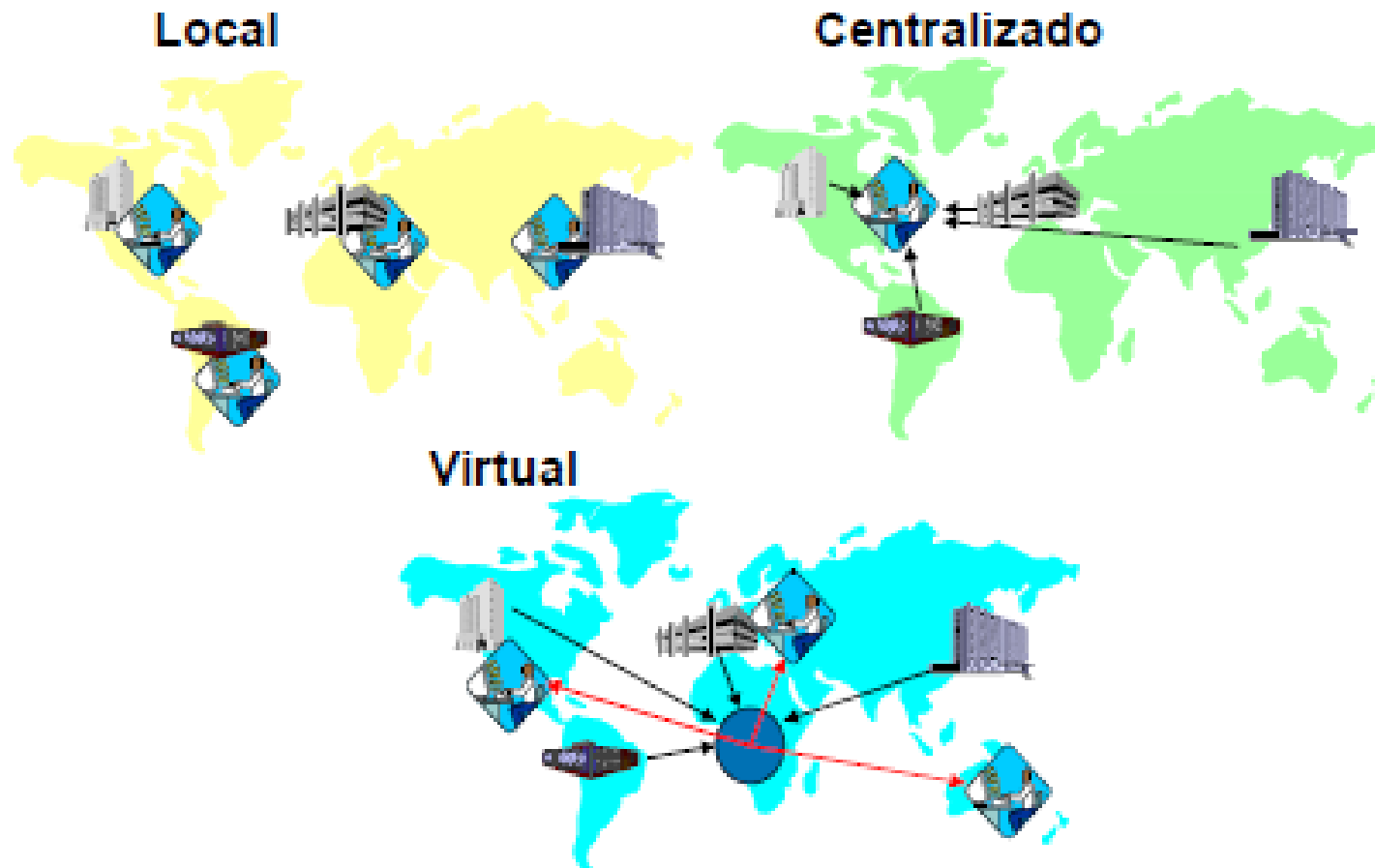


(DION Training, s.f. p. 36)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide.
Recuperado el 15 de julio de 2020 de:

<https://itil.diontraining.com/>

Estructuras de Service Desk



Estructuras de Service Desk

- **CSU LOCAL**

- Se trata de un CSU situado en el mismo lugar o cerca de la comunidad de usuarios a los que atiende.
- Razones para implementar un CSU Local:
 - El lenguaje y las diferencias culturales o políticas.
 - Diferentes zonas horarias.
 - Grupos de usuarios especializados.
 - La existencia de servicios personalizados o especializados.
 - VIP / estado de criticidad de los usuarios.

Estructuras de Service Desk

- **CSU CENTRALIZADO**

- Esta estructura es más eficiente y rentable ya que permite un menor número de personas hacer frente a un mayor volumen de llamadas por lo tanto:

- Se puede tener personal más cualificado.
 - El personal se especializa más rápidamente.

Estructuras de Service Desk

- **CSU VIRTUAL**

- Mediante el uso de la tecnología, en particular Internet y el uso de herramientas de soporte es posible dar la impresión de que hay un CSU único y centralizado cuando en realidad, el personal puede estar ubicado en varios sitios.

Estructuras de Service Desk

- **CSU SIGUIENDO EL SOL** (*Follow the Sun*)
 - Este estructura permite dar servicio las 24 horas a un coste relativamente bajo, ya que cada CSU sólo trabaja un turno. Sin embargo es necesario poder asegurar que hay procesos comunes, herramientas y base de datos compartidas para todas las ubicaciones.

Estructuras de Service Desk

- La Comunicación tiene un papel importante en la Operación del Servicio; es necesaria una buena comunicación con otros equipos de TI y con departamentos, usuarios y clientes internos
- Todas las comunicaciones tienen que tener un objetivo determinado y una audiencia claramente definida
- La frecuencia, localización y medios empleados deben ser decididos a nivel departamental y estar recogidos en una política de comunicación.

Service Desk – Cadena Valor del Servicio

- Mejora: las actividades de service desk son constantemente monitorizadas y e evaluadas para soportar la mejora continua, la alineación y creación de valor. Feedback desde los usuarios es reunido por el service desk para soportar la mejora continua.
- Compromiso: el service desk es el principal canal para compromiso táctico y operacional con los usuarios.
- Diseño y Transición: el service desk suministra un canal para comunicarse con los usuarios sobre servicios cambiados y nuevos. El personal del service desk participa en la planificación de versiones, prueba y soporte.
- Obtener/Construir: el personal del service desk puede estar implicado en adquirir componentes de servicio usados para construir solicitudes y resolver incidencias
- Entrega y Soporte: el service desk es el punto de coordinación para gestionar incidencias y solicitudes de servicio.

Gestión del Nivel de Servicio

Propósito

- Su propósito es establecer unos objetivos de negocio claros para los niveles de servicio, y para asegurar que la liberación de servicios es evaluada apropiadamente, monitorizada, y gestionada contra esos objetivos.

Propósito (Cont.)

- Proporciona visibilidad extremo a extremo de los servicios de la organización:
 - Establece una vista compartida de los servicios y niveles de servicio objetivo con clientes
 - Recopila, analiza, almacena e informa métricas relevantes para garantizar que los niveles de servicio se cumplan
 - Realiza revisiones de servicios para garantizar que los servicios actuales continúen cumpliendo organización y las necesidades de sus clientes
 - Capturas e informes sobre problemas de servicio, incluido el rendimiento frente a los niveles de servicio definidos

Propósito (Cont.)

La práctica de Gestión de Servicio

- Interactúa con:
 - Gestión de la relaciones
 - Gestión de proveedores
 - Análisis de negocios
 - Habilidades y competencias.

Propósito (Cont.)

- Toma como fuentes de información:
 - Compromiso del cliente
 - Escucha inicial
 - Descubrimiento y captura de información
 - Medición y discusiones continuas del proceso
 - Hacer preguntas simples y abiertas
 - Comentarios del cliente
 - Encuestas
 - Medidas clave relacionadas con el negocio
 - Métricas operacionales
 - Métricas comerciales

Definición

- Nivel de servicio: una o más métricas que definen la calidad de servicio esperada o objetivo.
- Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA): acuerdo escrito entre un proveedor de servicios TI y un cliente, identifica los servicios requeridos y el nivel esperado de servicio, definiendo los objetivos claves y responsabilidades por ambas partes. Establece la garantía de un servicio y describe su utilidad.

Definición (Cont.)

- Constituye una herramienta para medir el rendimiento de los servicios desde el punto de vista del cliente.
- Requisitos clave para los SLA exitosos:
 - Relacionado con un servicio definido
 - Debe relacionarse con resultados definidos, no solo con métricas operativas
 - Debe reflejar un acuerdo entre el proveedor de servicios y el servicio al consumidor
 - Debe ser simple y fácil de entender para todas las partes.

Objetivos

- Definir, documentar, acordar, supervisar, medir, informar y revisar los niveles de servicios prestados y fomentar medidas correctivas cuando sea apropiado
- Proporcionar y mejorar la relación y comunicación con los clientes y el negocio conjuntamente con el (Business Relationship Management, BRM)
- Asegurar que todos los servicios de TI tienen objetivos específicos y medibles definidos.

Objetivos (Cont.)

- Supervisar y mejorar la satisfacción del cliente con la calidad del servicio prestado.
- Asegurarse de que TI y los clientes tienen una expectativa clara e inequívoca del nivel de servicio acordado.
- Asegurar que, aun cuando se cumplen todos los objetivos de nivel de servicio acordados, se aplican las medidas de la mejora continua.

Objetivos (Cont.)

- La gestión de los acuerdos de nivel de servicio implica reunir y analizar información de varias fuentes:
 - Compromiso del cliente: implica escucha inicial, descubrimiento y captura de la información en la que basar métricas, medidas, y discusiones en curso.
 - Feedback del cliente: encuestas y medidas clave del negocio.

Objetivos (Cont.)

- Métricas operacionales
 - Disponibilidad
 - Respuesta a incidencias y tiempos de solución
 - Tiempos de proceso de solicitudes y cambios
 - Tiempos de respuesta de los sistemas
- Métricas de negocio:

Gestión Nivel de Servicio-Cadena Valor

- Planificar: la gestión de nivel de servicio soporta la planificación de productos y portfolio de servicios y, ofertas de servicio con información acerca del rendimiento de servicios actuales y tendencias.
- Mejora: tanto el feedback del servicio desde los usuarios, como los requerimientos de clientes pueden ser dirigidos hacia la mejora de servicios.
- Compromiso: asegura el compromiso continuado con los clientes y usuarios a través del procesamiento del feedback y la revisión continua del servicio.
- Diseño y Transición: el diseño y desarrollo de servicios nuevos y cambiados, recibe entradas desde esta práctica, a través de la interacción con los clientes y como parte del feedback en la transición.

Gestión Nivel de Servicio-Cadena Valor

- Obtener/Construir: la gestión del servicio proporciona objetivos para el rendimiento de componentes y servicios, así como para medir y reportar capacidades de productos y servicios.
- Entrega y soporte: gestión del nivel de servicio comunica los objetivos de rendimiento del servicio a los equipos de soporte y operación y recolecta su feedback como una entrada a la mejora del servicio.

Gestión de Solicitudes de Servicio

Propósito

- Su propósito es soportar la calidad acordada de un servicio manejando todas las solicitudes de servicio predefinidas, e iniciadas por el usuario de un modo efectivo y amigable para el usuario.

Definición

- Solicitud de servicio: una solicitud de un usuario o una autoridad representativa del usuario que inicia una acción de servicio la cual ha sido acordada como parte normal de la provisión del servicio.
- El cumplimiento de las solicitudes de servicio puede implicar cambios en los servicios o sus componentes; generalmente, estos cambios son estándar.
- Ejemplos de solicitudes de servicio:
 - Una solicitud para una acción de entrega.
 - Una solicitud de información
 - Una solicitud para proveer un recurso o servicio
 - Una solicitud para acceder a un recurso o servicio
 - Feedback, cumplimentaciones y quejas.

- Algunas solicitudes de servicio requieren autorización, mientras que otras pueden no necesitarla.



(DION Training, s.f. p. 38)

DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide. Recuperado el 15 de julio de 2020 de:
<https://itil.diontraining.com/>

Definición (Cont.)

- Para ser efectivamente gestionadas las solicitudes de servicio deben:
 - Las peticiones y su cumplimentación debe ser estandarizadas y automatizadas, en el mayor grado posible.
 - Se deben identificar e implementar oportunidades de mejora para conseguir tiempos de cumplimiento más rápidos y aprovechar la ventaja de la automatización.
 - Deben establecerse políticas con respecto a qué solicitudes de servicio se cumplimentaran con aprobaciones limitadas para que el cumplimiento de la mismas se pueda simplificar.
 - Las expectativas de los usuarios, en relación a los tiempos de cumplimiento deben ser claramente definidas, basadas en que puede la organización ejecutar de modo realista.

Definición (Cont.)

- Las oportunidades para mejorar deben ser identificadas e implementadas para lograr unos tiempos más rápidos de cumplimiento y sacar partido de la automatización.
- Políticas y flujos de trabajo deben ser documentados, y redirigir cualquier solicitud que siendo enviada como solicitud de servicio, deba ser realmente gestionada como incidencia o cambio.

Gestión de Solicitudes de Servicio-Actividades Cadena Valor

- Mejora: la gestión de solicitudes proporciona un canal para iniciativas de mejora, felicitaciones y quejas de los usuarios.
- Compromiso: la práctica de gestión de solicitudes de servicio incluye comunicación regular para recolectar, requerimientos específicos de usuarios, pueden ser trasladados a un ambiente operacional a cubrir expectativas y suministrar adaptaciones de estado.
- Diseño y transición: los componentes de servicios estándar pueden ser logrado a través de solicitudes de servicio.
- Obtener/Construir: adquisición de componentes de servicio pre-aprobados pueden ser logrados a través de solicitudes de servicio.
- Entrega y soporte: la gestión de solicitudes de servicio contribuye al servicio normal de entrega.
- Esta actividad de la cadena valor está principalmente preocupada por asegurar que los usuarios continúen siendo productivos, y esto muchas veces depende de la cumplimentación de sus solicitudes.

Bibliografía

- AXELOS (2019). ITIL Foundation. ITIL 4 Edition. London, United Kingdom: TSO (The Stationery Office).
- DION Training (s.f.) ITIL® 4 Foundation Study Guide. Recuperado el 15 de julio de 2020 de: <https://itil.diontraining.com/>