

# CLUSTER PARA MANAGER SERVICE DESK



**SDI**

Service Desk Institute





# Clúster para Managers De Service Desk

## El nuevo programa de entrenamiento de SDI: Certificación Clúster Para Managers de SERVICE DESK V3

Provee al Manager con los conocimientos necesarios para una administración efectiva de un área de soporte, de acuerdo a las mejores prácticas del mercado y a los estándares internacionales.

El nuevo programa de entrenamiento incluye el conocimiento y dominio de los siguientes ejes claves de un SDK, según recomiendan las normas de certificación internacionales (EFQM-ISO/20000, ITIL) entre otras.

## Nuestro programa de entrenamiento basado en ejes claves

- 1 Capital Humano
- 2 Satisfacción Clientes
- 3 Línea de Gerenciamiento Interno
- 4 Gerenciamiento compartido  
(Outsourcing (BPO y otras áreas))
- 5 Infraestructura
- 6 Documentación
- 7 Métricas de procesos
- 8 Aseguramiento de Calidad

## Audiencia

Manager, Responsables o Supervisores de áreas de soporte en general (de atención a usuarios internos o clientes externos de la empresa).

Managers certificados con versiones anteriores que quieren mantener su nivel de Certificación internacional.

## Beneficios

Este curso proveerá al asistente de una visión estratégica sobre aspectos de la conducción de un área de servicios TI. Le permitirá identificar aspectos clave de la administración efectiva del área, preparando su SDK para la certificación internacional.

## Prerequisitos

Para tomar este curso no existen requisitos previos obligatorios. Sin embargo, es altamente deseable que los participantes tengan una experiencia mínima de tres meses en la función de responsable de un área de soporte.

# Currículo del Curso

## I. Estado actual de los SDK

- Evolución del Service Desk
- Tareas generales del SDK
- Tareas delegadas al SDK
- Actividades Puntuales del SDK & Incidentes

## II. Línea de gerenciamiento

- Alineación con el negocio central
- Interacción con TI
- Optimización de los recursos
- Promoviendo el trabajo en equipo
- Promoviendo la Mesa de Ayuda
- Distribución de la Información
- Estructura de mando
- Función del Supervisor
- Cuadros de control Supervisión
- Control de piso grupal
- Tiempos por agente
- Dimensionamiento, Schedule
- Desgaste del Staff
- Objetivos del centro
- Reportes de performance
- Objetivos del sup
- Objetivos del Agente
- Planes de Desarrollo de Carrera
- Apreciaciones del Desarrollo Personal
- Satisfacción del Empleado
- Compensación, bonificación
- Reconocimiento y gratificación con fines específicos
- Devolución de la Satisfacción de las Personas

### III. Capital Humano

- Ausencias inesperadas de Empleados
- Capacitación técnica
- Proceso de Capacitación y Entrenamiento
- Reclutamiento e inducción
- Evaluaciones
- Rotación
- Política de sanciones
- Entrevistas, Psicométricos
- Certificaciones analistas y jefes
- Personal TI cuyo nivel de entrenamiento no es óptimo para su posición

### IV. Infraestructura

- Ámbito físico y Ergonomía
- Software de registración
- Software Distribución de Llamadas entrantes
- Ámbito de testeo
- Software monitoreo
- Sistema de Administración del Servicio
- Sistema de e-learning
- Control y Acceso Remotos
- Administración del Conocimiento
- Infraestructura
- Salas de break

## V. Satisfacción de clientes

- Satisfacción de clientes
  - Administración de Satisfacción del Cliente
  - Administración del Nivel de Servicio
- Comunicación
- Introducción al Servicio
- Medición Periódica de la Satisfacción del Cliente
- Medición de Satisfacción del Cliente en base a Eventos
- Reclamos, Sugerencias y Elogios de los Usuarios

## VI. Línea de Gerenciamiento compartido

- Actitud supervisor
- Corresponsabilidad
- Integración con el cliente
- Trabajo en equipo
- Planeación de actividades conjuntas
- Organigrama funcional
- Cumplimiento de olas
- Gestión de proveedores claves
- Gestión de incidentes-problemas
- Gestión con Administración cambio
- Gestión con Administración configuración
- Gestión con Administración SVL

## VII. Documentación

- Porcentaje de documentos no revisados por un año
- Porcentaje de documentos que no se tiene acceso por un año
- Número de solicitudes pendientes de cambios del documento
- Número de documentos que no se quitan después del final del ciclo de vida
- Número de SLA con documentación incompleta
- Número de incidentes relacionados con la documentación



# Métricas de Service Desk & Incident (MSDI)

## Descripción y Objetivos del modulo

Una de las razones principales por la cual los programas de medición fallan es porque las mediciones son realizadas “por el bien de la medición en sí misma”, y no tienen total relación con los “Objetivos del cliente”. Esto nos obliga a cambiar el enfoque y pensar que una medición adecuada tiene que estar basada en lo que la organización quiere lograr y no sobre lo que TI quieren medir.

Este enfoque que posiciona a las necesidades del negocio sobre las necesidades fragmentadas de distintos departamentos y nos alienta a pensar que no puede haber métrica adecuada si no hay una exploración adecuada de las necesidades y la correcta determinación de la función vital del negocio.

Por tal motivo en este curso abordaremos la temática, de cómo construir métricas adecuadas específicamente para la función SERVICE DESK y el proceso de incidentes, mediante la utilización de métodos científicos y probados , complementados por las mejores practicas de ITIL, recomendaciones del itSMF y las recolectadas por SDI del mercado.

# Beneficios de este programa de entrenamiento

## Para el Service Desk:

Medir en cualquier momento los niveles de servicio entregado.

Contar con un sistema de medida objetivo para las actividades que tienen un impacto directo en los clientes y usuarios finales.

Mejorar los resultados a través de metodologías de éxito probadas.

Contar con un respaldo metodológico que apoya las mejores practicas ITIL

Contar con un sistema que le permitan al cliente y a los gestores del Service Desk verificar que hay un monitoreo activos sobre la gestión del los servicios entregados, en tiempo real, para la mejora continua del servicio.

## Para el asistente:

- Convertirse en experto administrador de su centro.
- Administrar metodologías de control de gestión de éxito comprobado (ITIL).
- Conducir o implementar un plan de mejoras



# Currículo del curso

## Unidad 1 Medición de un Proceso

- Principios del proceso de medición
- Principios de medidas de los procesos
- Objetivos de la Medición
- Tipos de medidas
- Conceptos de métricas
- Establecer una Línea base del Proceso

## Unidad 2 El Método Goal-Question-Metric (GQM)

- Que es el Goal-Question-Metric (GQM)
- Grafica Goal-Question-Metric (GQM)
- Conceptos Goal-Question-Metric (GQM)
- Factores críticos de Servicio
- Jerarquización de los FCS
- Matriz de jerarquización de FCS
- Ejemplos CSF's & KPI's
- Métricas habituales Service Desk

## Unidad 3 Métricas Service Desk

- Métricas ITIL compatibles para Service Desk e Incidentes
- Especificación de cada una de estas métricas
- Valoración y Calculo
- Valor alertas de mercado
- Valor objetivo de mercado (benchmark)

## **Unidad 4 Métricas Incidentes**

- Métricas ITIL compatibles para Service Desk e Incidentes
- Especificación de cada una de estas métricas
- Valoración y Calculo
- Valor alertas de mercado
- Valor objetivo de mercado (benchmark)

## **Unidad 5 KPI's de Contactos telefónicos para Service Desk**

- Composición de métricas
- Que es la Regularidad
- La importancia del Volumen
- Que es Eficiencia
- Como deben ser los Objetivos
- Costo por Transacción
- Modelos de implementación y análisis

## **Unidad 6 KPI's de contactos E-mail**

- Kpi Email
- Email Service Level
- Calculo de ciclos de atraso
- Costo por Transacción
- Tabla resumen
- Objetivos

## **Unidad 7 KPI de escalamientos internos o externos**

- Regularidad
- Pendientes
- Volumen
- Eficiencia
- Objetivos
- Certeza (% de visitas con error)

## **Unidad 8 KPI Servicios On Site**

- Regularidad
- Pendientes
- Volumen
- Eficiencia

## **Unidad 9 KPI de la infraestructura telefónica**

- TTR (tasa de toma de respuesta)
- Bloqueos de canales
- Disponibilidad

## **Unidad 10 KPI Sistemas Internos de Información**

- Regularidad
- Pendientes
- Volumen
- Eficiencia



# Aseguramiento de Calidad de Service Desk (ACSD)

## Descripción y objetivos del modulo

La Calidad de un servicio de soporte es la valoración subjetiva que los usuarios asignan al producto (servicio) que reciben. La adopción de marcos de referencia (como ITIL u otros) no asegura directamente la producción de Servicios de Soporte y Entrega aceptables en términos de calidad, ya que esta, muchas veces, está determinada por el cumplimiento de las expectativas de las áreas usuarias. Un Service Desk con una alta inversión en tecnologías y productos podrá fallar si el staff de atención a usuarios no adopta las mejores prácticas de la actividad.

La implementación de un programa de Aseguramiento de Calidad es un complemento perfecto al trabajo continuo de grupos orientados a procesos, ya que los mejores niveles de calidad son el resultado de esfuerzos combinados por los equipos operativos, de calidad y de procesos.

Las áreas de Servicios TI (tales como un Service Desk o un help Desk deben asegurar la calidad de sus productos y servicios. Este programa de entrenamiento aborda técnicas y procedimientos de monitoreo de las interacciones del servicio de soporte con las áreas usuarias que aseguran la producción del servicio dentro de los estándares de calidad esperados por el negocio.

# Beneficios

## Para el Service Desk:

- Medir en cualquier momento los niveles de calidad de servicio entregado.
- Contar con un sistema de medida objetivo para las actividades que tienen un impacto directo en los clientes y usuarios finales.
- Mejorar los resultados a través de metodologías de éxito probadas.
- Contar con un sistema que le permitan al cliente y a los gestores del Service Desk verificar que hay un monitoreo activos sobre la gestión de los servicios entregados, en tiempo real, para la mejora continua del servicio.
- Un incrementado real en los porcentajes de satisfacción de los usuarios, y una drástica reducción de llamados e incidentes.

## Para el asistente:

- Convertirse en un Asegurador de Calidad.
- Administrar metodologías de control de calidad de éxito comprobado.
- Conducir o implementar un plan de Calidad.

# ¿Qué material tiene este curso y cuando se entrega al asistente?

## **Manual de Calidad:**

Un manual modelo que podrá utilizar y adaptar a las necesidades de su entorno de servicios, sobre el cual podrá redactar su propio manual.

## **Pautas de monitoreo:**

Un resumen de las Mejores Prácticas de monitoreo de las transacciones de soporte, qué medir y cómo medir.

## **AC - Descripción del Puesto**

Descripción del puesto y responsabilidades del Asegurador de Calidad.

## **Formulario de no conformidad**

Informe de No Conformidad - Pedido de Acción Correctiva (formulario de trabajo)

## **Planilla de monitoreo**

Planilla modelo de evaluación y puntuación de los analistas según mejores practicas.

# Currículo del Curso

## 1. Aseguramiento de Calidad

- ¿Qué es el aseguramiento de calidad?
- Aseguramiento de la calidad en el Service Desk
- Calidad en procesos y productos: Definiciones
- ¿Por qué tener un sistema de Calidad?
- Actores de un sistema de Calidad
- Calidad en procesos y servicios (Definiciones)
- Calidad en los servicios del Service Desk

## 2. Modelo de calidad y Procesos

- Procesos
- Modelo continuo de Mejora de Servicio/Proceso
- El Ciclo de Calidad de Deming
- Modelo genérico de un proceso
- Proceso, procedimiento, instrucciones
- Ciclo de Aseguramiento de Calidad

## 3. Monitoreo de Contactos telefónicos

- Monitoreo de Contactos telefónicos
- Monitoreo y estado del arte
- Proceso: Contactos telefónicos
- Actividades & Sub-Procesos
- Recursos
- Roles
- Ciclo de Monitoreo Aseguramiento aplicado

## 4. Planeamiento estratégico

- Establecer la Función de Monitoreo
- Asignar el supervisor de Aseguramiento
- Definir objetivos del monitoreo: Alcance de la función / roles, responsabilidades
- Calidad de la llamada o contacto
- Asegurar el concepto de Certeza
- Errores Críticos
- Errores Críticos Comunes
- Errores No Críticos Comunes
- Frecuencia de Monitoreo
- Tipos de Monitoreo
- Monitoreo: Devoluciones
- Calibración
- Acciones

## 5. Implementando el plan de monitoreo

- Implementación del plan de monitoreo
- Manual de calidad
- Crear pautas de monitoreo
- Formulario de evaluación
- Difusión de objetivos
- Errores comunes en los planes
- Calendario de monitoreos
- Compromiso de mejora
- Pedido de Acciones Correctivas (ACC)

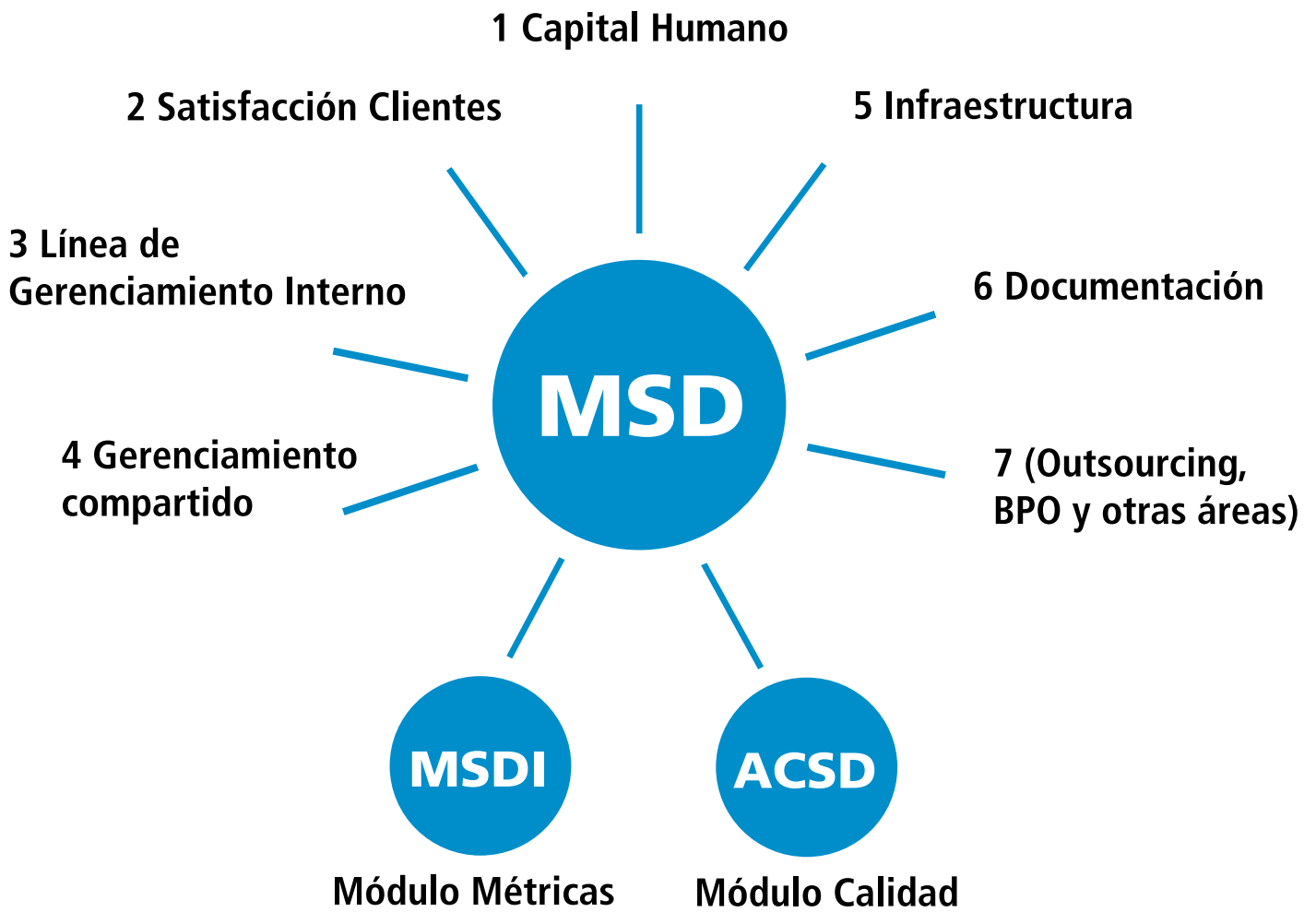


## 6. Manejo Continuo del proceso

- Manejo Continuo del proceso VERIFICAR
- Reuniones de calibración
- Recopilación de datos
- Generación de reportes
- Publicación de las pautas
- Libro de proyecto
- Administración de grabaciones

## 7. Acciones y disparadores del proceso

- Manejo Continuo del proceso ACTUAR
- Devoluciones inmediatas
- Devoluciones formales
- Reuniones de capacitación
- Coaching individual
- Compromisos de mejora
- Casos de alerta
- Manejo del proceso de disputas
- Pedido de ACC Correctiva (remoción de causa raíz)
- Sesiones de monitoreo remoto



## CONTACTENOS

✉ [Info@sdila.com](mailto:Info@sdila.com)

f [/sdilatam](https://www.facebook.com/sdilataam)

🐦 [@SDILATAM](https://twitter.com/SDILATAM)

[www.sdila.com](http://www.sdila.com)