

PROPUESTA DE UNA ESTRATEGIA QUE AGILICE LOS PROCESOS INTERNOS DE LA EMPRESA ITELCO SAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TÉCNICO

Rosa María Duarte Manrique¹, Grace Marjorie Mendivelso Mendivelso², Tania Xiomara Molina Ceballos³, Jairo Andrés Moreno Leguizamón⁴, Yormary Suarez Rodriguez⁵.

1 Estudiante.; Universidad ECCI, Departamento de Ingeniería Industrial;

Bogotá, Colombia, Rosamduartem@ecci.edu.co

2 Estudiante.; Universidad ECCI, Departamento de Ingeniería Industrial;

Bogotá, Colombia, gracem.mendivelsom@ecci.edu.co

3 Estudiante.; Universidad ECCI, Departamento de Ingeniería Industrial;

Bogotá, Colombia, taniax.molinac@ecci.edu.co

4 Estudiante.; Universidad ECCI, Departamento de Ingeniería Industrial;

Bogotá - Colombia, jairoamorenol@ecci.edu.co

5 Estudiante.; Universidad ECCI, Departamento de Ingeniería Industrial;

Bogotá- Colombia, yormarysuarezr@ecci.edu.co

RESUMEN

Las ideas de nuevos negocios ya no son bienes tangibles, a menudo la demanda de la población es un servicio que supla una necesidad inmediata. Las empresas que se dedican al negocio de prestar un servicio deben estar al paso de la tecnología pues avanza con gran velocidad. ITELCO SAS es una compañía que presta servicio de tecnología, informática e infraestructura con gran demanda de sus servicios pero que carece de una estrategia en el área de soporte técnico que logre un servicio de calidad. La metodología utilizada es descriptiva documental usando como base registros históricos de la compañía y fuentes de investigación previamente analizadas.

Para lograr que el cliente perciba un buen servicio, se realiza una comparación de la empresa en cuanto a sus procesos, con un referente de calidad que en este caso es la Norma estándar internacional para la gestión del servicio ISO 20000, este ejercicio refleja una falencia frente a los procesos de resolución en donde se canalizan las solicitudes tanto del cliente interno como externo, además, no se establece una gestión para la resolución de problemas, priorización y demás puntos específicos en la atención de requerimientos. Luego, con ayuda de la Servucción que básicamente es la estrategia que se enfoca de forma directa en los procesos de producción de un servicio, esta estrategia un pensamiento Lean, donde se busca crear valor en el proceso y eliminar lo que no funciona. Debido a que la empresa cuenta con un

proceso establecido, el objetivo final es proponer una herramienta que como se menciona aplique de forma directa a la necesidad de gestión de servicios de la Compañía es por esto que se implementara de forma piloto una Aplicación WEB llamada Zendesk que no es más que una mesa de Ayuda que canaliza y prioriza los requerimientos de todos los clientes de forma dinámica y eficiente. Toda la implementación es una propuesta gerencial que depende de la aceptación de los encargados de la compañía, una vez hecha la implementación se podrá concluir si funciona o no la estrategia planteada.

PALABRAS CLAVES

Calidad Total, Norma ISO 20000, Mesa De Ayuda, Servucción

INTRODUCCIÓN

La calidad en las empresas no es un tema actual, ahora la tendencia del consumidor es escoger un servicio de excelente y a tiempo, por lo que cada organización debe buscar las herramientas que le ayuden a formar mejorar su servicio y poder competir en el mercado. En el mundo empresarial, existe un pensamiento generalizado acerca de las bondades que genera el hecho de poner énfasis en la calidad como resultante de la complejidad de un sistema de fabricación de servicios. Lean logistics hace énfasis en la gestión eficaz y eficiente de las operaciones en los procesos logísticos es la manera de crear entornos de trabajo libres de errores, orientados a mejorar la calidad, reducir los tiempos de servicio, minimizar el impacto de la variabilidad y reducir las diversas inflexibilidades con las que nos encontramos (personas, procesos, Sistemas de Información).

La exaltación de la calidad de los servicios, es lo que hace de la servucción la característica diferencial cada vez más importante para la supervivencia de las empresas de servicios, Por tal razón necesitan contar con una gestión de calidad orientada a la satisfacción del cliente; mediante la cual se minimicen debilidades como la improvisación en el trato con clientes internos y externos, aspecto en el cual estratégicamente se tiene que dar paso a la redefinición de las relaciones inter e intra operacionales, como la base de un modelo de gerencia de los servicios.

En lo que refiere a las tecnologías y la información se pretende utilizar un herramienta llamada mesa de ayuda en la empresa ITELCO S.A.S, con la que se pretende mostrar la posibilidad de redefinir un sistema de atención y soporte tecnológico que actualmente no es ordenado, sin proyección, sin gestión y que no se basa en metodologías que garantice una adecuada solución, razones de peso para contemplar esta posibilidad de mejora en el sistema, con herramientas que garanticen eficiencia y eficacia para el normal desarrollo de actividades realizadas bajo tecnologías de la información, además con una gestión que mejorará los indicadores en todo sentido.

Para esta empresa se elaboró un Plan de Acción a través del cual se propone la implementación de buenas prácticas de tecnología e información basados en estándares de calidad en los procesos de Gestión del servicio que canalice los incidentes, los cambios, los problemas, logrando generar importantes avances en la prestación de sus servicios, se intenta identificar y documentar incidentes que a futuro tendrán una

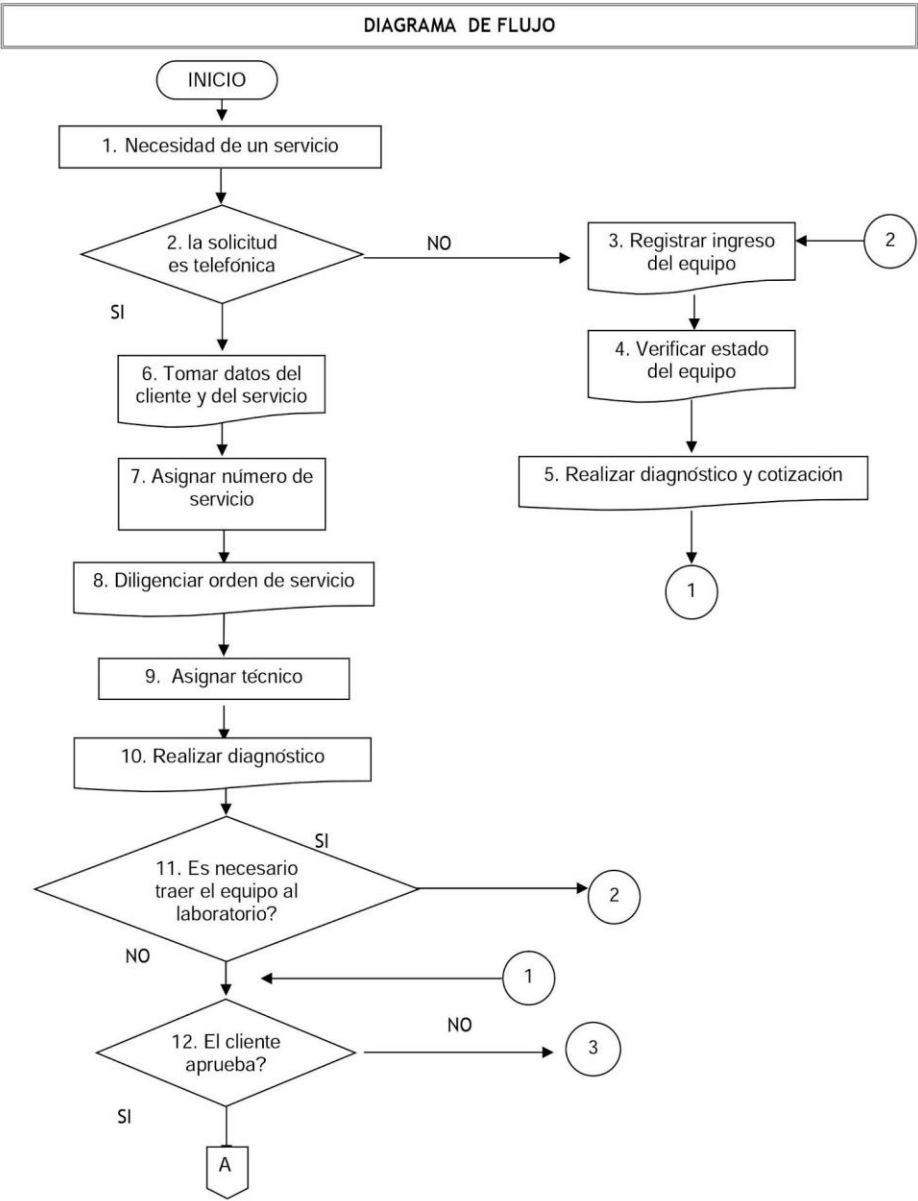
solución inmediata, se pretende mejorar la comunicación entre los clientes internos y externos, si se logrará implementar de forma adecuada se logrará una importante reducción de los costos en lo que respecta a utilización de recursos, se debe resaltar que todas las estrategias que se desean desarrollar deben estar enmarcadas de acuerdo con la normatividad vigente y legal, de tal manera que la transparencia en cada uno de sus procedimientos será la huella que deje la entrega de un servicio con calidad (Importancia de la calidad del servicio al cliente, María Elvira López, Editorial Sonora Itson 2012).

CONCEPTOS PARA LA GESTIÓN DEL SERVICIO

La empresa ITELCO SAS se fundamenta en las tecnologías de la información (TI) como uno de los servicios centrales del negocio. Los principales procesos operativos se apoyan en la información y en los cambios que se presentan en sistemas de información como son: el software, el hardware, la comunicación y la infraestructura los cuales requieren de constantes cambios o modificaciones, todo esto a raíz de la rápida evolución en la tecnología.

El sector es ampliamente competitivo en la actualidad existen alrededor de 50 empresas certificadas como canal de distribución y soporte técnico según cifras de la cámara de comercio solo para la ciudad de Bogotá, lo que hace la competencia más difícil pues en algunas ocasiones los precios están por encima de los ofrecidos en el sector, a su vez estos competidores en algunas ocasiones se utilizan como aliados para suplir la alta demanda en servicios que llega a la compañía y que por falta de personal capacitado no se puede atender.

A continuación se muestra de forma gráfica y se describe el proceso del soporte técnico que se realiza en la empresa.



CONSULTE EL LISTADO MAESTRO
VERIFIQUE QUE ESTA ES LA VERSIÓN CORRECTA ANTES DE UTILIZAR EL DOCUMENTO

Autor: Registros de La empresa ITELCO SAS “Proceso de soporte Técnico”

El soporte técnico tiene una gran cantidad de variables de las cuales depende la atención de un servicio, sin embargo se maneja un esquema general para la atención del servicio que sirve de base para todas las solicitudes que requiera el cliente.

ESQUEMA GENERAL DEL SERVICIO

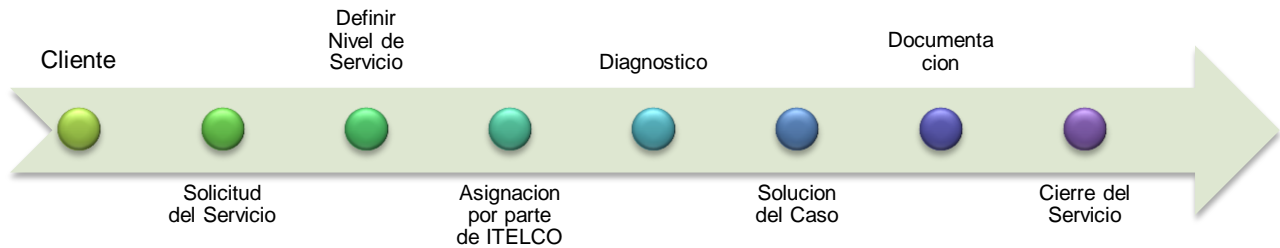


Ilustración 1 (Autores)

Las solicitudes de los clientes son recibidas a través de correo electrónico, solicitud por mesa de ayuda o vía telefónica, este será el punto único de contacto para poder realizar el seguimiento a los diferentes incidentes y solicitudes que deban ser gestionadas por el personal de ITELCO SAS. A su vez la persona encargada de recibir los incidentes, programara a un técnico en la sede que se requiera y confirmara un numero de Ticket que se genera de forma automática en la mesa de Ayuda con el cual el operador o solicitante del caso, podrá hacer seguimiento.

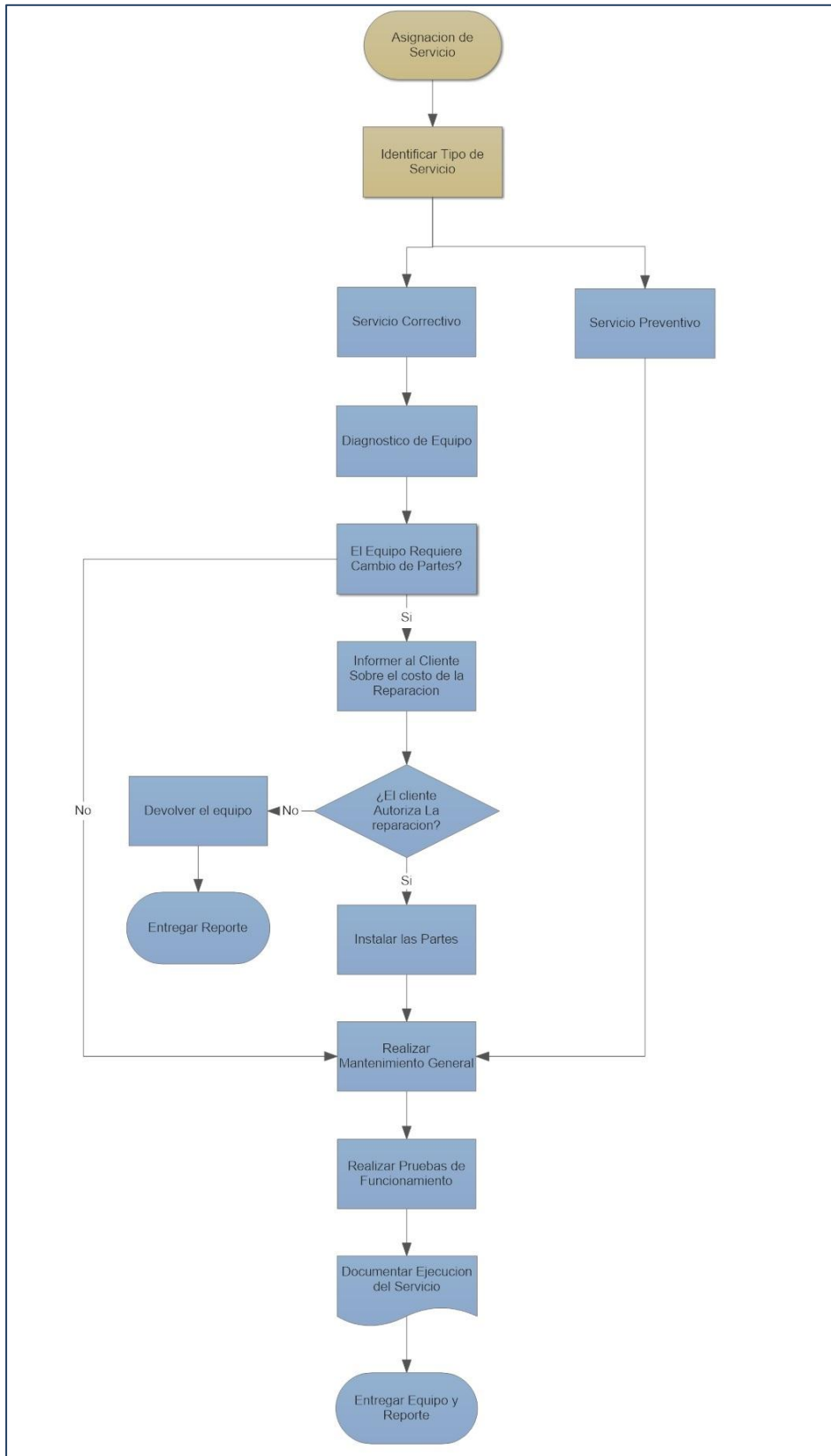
Una vez asignado el servicio a cada uno de los recursos con los que cuenta la empresa se procede al diagnóstico que puede variar dependiendo la falla que presente el equipo.

El diagnostico consiste en la verificación física del equipo, desarme del equipo, verificación del hardware y si es el caso el software que opere en la máquina, así, poder determinar cuál es la falla que presenta.

El proceso para la prestación del servicio de muestra en el siguiente diagrama.

DIAGRAMA DE SOPORTE INTERNO

Ilustración 2 (Autores)



Se utiliza el termino mantenimiento a modo general pues hace referencia a la labora bien se de manera correctiva o preventiva que busca que el equipo o instalación a la cual se le realiza el servicio continúe prestando un buen servicio.

En cuanto a la labor en el mantenimiento correctivo, como se indica este se realiza cuando la maquina presenta una falla que no deja que el equipo realice su actividad normalmente. Por lo general en el mantenimiento correctivo se requiere de recursos especializados como lo son personal calificado, repuestos de soporte. Las fallas más comunes en estos mantenimientos son piñones y elementos de arrastre que se desgastan por el uso normal de la máquina, o partes electrónicas que fallas debido a picos de voltaje no controlado.

Por otra parte, el mantenimiento preventivo como se indica lo que busca es prevenir futuros daños en la impresora por desgaste o mal uso, los recursos utilizados para este mantenimiento requieren de un técnico de soporte que se dedica a la verificación física, limpieza general y pruebas al equipo para poder mantener su uso corriente por más tiempo.

Una vez resuelto el caso, es inmediatamente informado al cliente y se verifica la efectividad de tal solución.

En caso de que la falla sea recurrente, el Técnico de soporte o el colaborador encargado de resolver el caso es responsable de informar al Coordinador de servicios quien deberá dar tratamiento a esta falla como producto no conforme e informarlo al Director de servicios.

Para poder estar de la mano con la tecnología y poder competir en el mercado, se propende alcanzar un servicio de calidad que cumpla con el marco de gestion de servicios y el alcance de la Norma de Calidad ISO 20000 que propende por la mejora continúa de la calidad en la gestion de los servicios de tecnologías e información. (Bureau Veritas, ISO 20000- Gestion de los servicios TI).

Basándonos en la primera norma específica en el mundo enfocada en la gestión de los servicios TI y a su vez diseñada para dar consistencia al modo en que se realiza las gestión de los mismos tanto para los clientes internos como para los clientes externos (Norma ISO 20000), normalizada y publicada por las organizaciones ISO (International Organization for Standardization) e IEC (International Electrotechnical Commission) el 14 de diciembre de 2005, buscamos la mejora continua en la calidad del servicio, un mejor aprovechamiento de las aptitudes del personal de ITELCO, un aumento el nivel de comunicación entre la empresa y las TI. Teniendo en cuenta que esta norma está compuesta de dos partes ISO 20000-1 de 2011 que contiene las especificaciones y requisitos para la documentación e implantación de los sistemas de gestión de servicio y la ISO 20000-2 de 2012 que es la guía de aplicación a los sistemas de gestión de servicio.

La norma ISO 20000, propicia ventajas competitivas como pueden ser:

- Políticas y procedimientos de acuerdo con criterios, estructura y metodologías reconocidas internacionalmente.
- Las auditorías son realizadas de acuerdo a criterios internacionales armonizados y con reconocimiento externo de los resultados.
- Asegura que el compromiso con la calidad existe en todos los niveles.
- Proporciona una diferenciación del mercado debido a la influencia positiva en la imagen de la compañía.
- Demuestra credibilidad y confianza – Satisfacción de las partes interesadas, socios, ciudadanos y clientes.

En ITELCO se realizar una evaluación que nos ayude a determinar en qué nivel de cumplimiento se encuentra la empresa frente a la norma, se analizaron cada uno de los criterios que la contienen y partiremos de este análisis para la brindar la sugerencia del modelo que se debe acoplar.

Tabla 1. Resultados porcentuales

Criterios (Según Norma ISO 20000)	Peso porcentual (%) criterios	Cantidad de Sub-Criterios por criterio	Peso porcentual (%) sub-criterios
N° 4	16.67	5	20
N° 5	16.67	4	25
N° 6	16.67	6	16.67
N° 7	16.67	2	50
N° 8	16.67	2	50
N° 9	16.67	3	33.33

Ponderación criterios Norma ISO 20000

Fuente: Autores

Tabla 2. Resultados Cumplimiento

Criterios (Según Norma ISO 20000)	Cumple	No Cumple	% de cumplimiento por sub-criterio	% de incumplimiento o por sub-criterio	Peso porcentual (%) criterios Cumplidos	Peso porcentual (%) criterios Cumplidos
N° 4	5	0	100	0	16.67	0
N° 5	4	0	100	0	16.67	0
N° 6	4	0	100	0	16.67	0
N° 7	2	0	100	0	16.67	0
N° 8	0	2	0	100	0.00	16.67
N° 9	1	2	33.33	66.667	5.56	11.11
Total Cumplimiento de la norma					72.22	27.78

Ponderación Subcriterios Norma ISO 20000 y Porcentaje de cumplimiento

Fuente: Autores

Una vez hecha esta evaluación, se Evidencia una falencia frente al estándar en los numerales 8 procesos de resolución y 9 procesos de control, en donde la compañía carece de un proceso dinámico y eficiente

que pueda atender a las necesidades del servicio técnico que presta la compañía y de igual forma que cumpla con los requerimientos internos o externos en la solución de Problemas.

Con el fin de corregir esta falencia y llegar a un estándar de calidad como ISO 20000 se busca estructurar un proceso basado en la Servucción, que básicamente es la estrategia que se enfoca de forma directa en los procesos de producción de un servicio, esto con el fin de Mejorar el proceso actual y la percepción que tiene el cliente interno y externo sobre la Empresa ITELCO.

El concepto de SERVUCCIÓN fue creado en 1987 por dos profesores Franceses Pierre Eiglier y Eric Langeard , pues se dan cuenta de que en el español no existe una definición de producción de un servicio . (<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/299/15.htm>)

El concepto de Servucción aporta una visión particular de la gestión de las empresas, que se contempla como el sistema de producción del servicio, es decir, la parte visible de la organización en la que se producen, distribuyen y consumen los servicios.

Considerar una empresa como sistema de fabricación de un servicio: esta es la propuesta de los profesores franceses Pierre Eiglier y Eric Langeard, autores del libro "Servucción. El marketing de los servicios", publicado por McGraw-Hill. No hay en nuestro idioma español una palabra que designe el proceso de producir un servicio, por lo que los autores citados han optado por el neologismo Servucción. El gran aporte de este enfoque no es lingüístico sino conceptual, pues pone el acento en la calidad de los servicios como resultante del sistema de Servucción, característica diferencial cada vez más importante para la supervivencia de las empresas.

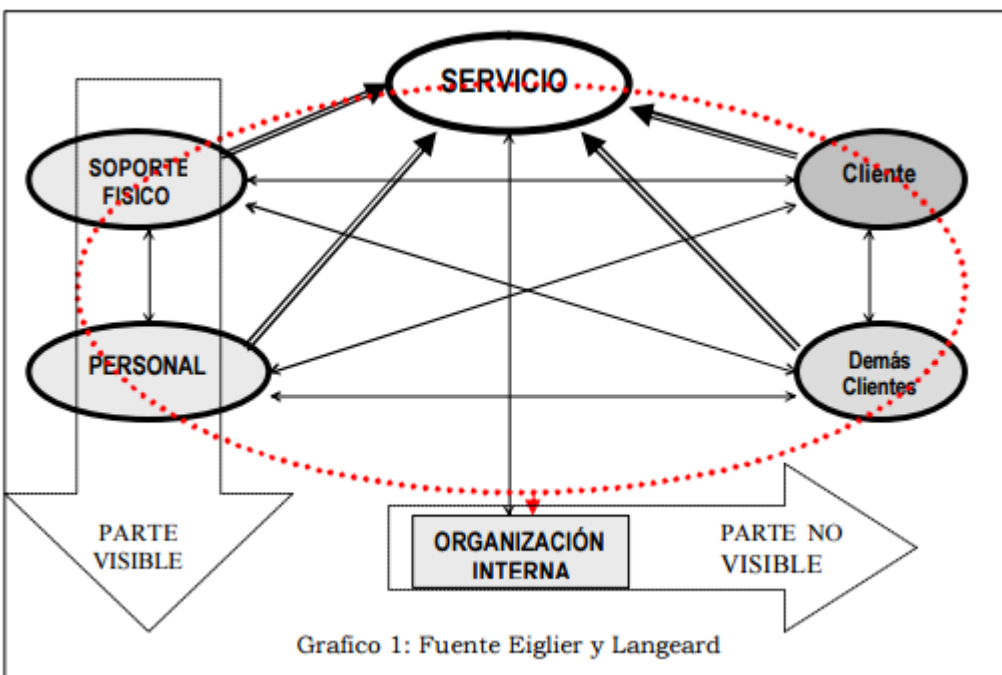
El proceso de Servucción es todo el engranaje que hay detrás de la producción de un servicio. El cliente no ve la Servucción si no su resultado. Sin el cliente no se podría llevar a cabo la Servucción, es el elemento más importante.

La Servucción en la empresa de servicios es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa, necesaria para la prestación de un servicio bajo indicadores de calidad del servicio. Entre los elementos de este sistema de Servucción se encuentran el cliente (consumidor, implicado en la fabricación del servicio), el soporte físico (soporte material), el personal en contacto (persona en contacto directo con el cliente), el servicio (este resultado constituye el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente), el sistema de organización interna (no visible para el cliente, funciones clásicas de la empresa) y por último, los demás clientes (intercambio de comunicación entre clientes). La gestión de calidad de los sistemas de Servucción abarca operaciones y flujos de información y respuesta, entre todos estos sistemas que conforman el esquema de Servucción. En el lenguaje utilizado por las empresas orientadas al servicio o de servicios, se hace mención a la palabra operaciones en lugar de producción; se trata en realidad de la gestión de la, o de las servucciones. Pese a la alusión explícita a servicios y Servucción, la mayor parte de las técnicas y de las reglas de decisión de la administración de la producción, deben ser aplicadas en la administración y/o fabricación de servicios, teniendo siempre en cuenta que no se trata de una fábrica ordinaria por cuanto el cliente participa en el proceso y por eso debe ser administrado. De tal manera que la gestión de los flujos en los procesos de Servucción, trata los flujos de clientes mediante

El término “Servucción”, Es el proceso a partir del cual una persona u organización dispone, organiza y realiza acciones destinadas a satisfacer las necesidades del cliente y de la empresa. La Servucción es todo el engranaje detrás de la prestación de un buen servicio.

Partiendo del concepto de que un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra; que es esencialmente intangible y no se puede poseer; y su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico.

Es el proceso a partir del cual una persona u organización dispone, organiza y realiza acciones destinadas a satisfacer las necesidades del cliente y de la empresa. La Servucción es todo el engranaje detrás de la prestación de un buen servicio.



Sus características son:

- El cliente es un integrante fundamental del sistema (participación activa)
- Ofrecer servicios de calidad que sobresalgan en el mercado.
- Ser la parte visible de la organización en la que se producen, distribuyen y consumen los servicios.
- Los elementos que intervienen en la Servucción son: Cliente – Soporte físico – Personal de contacto – Calidad de Servicios – Competencia.

Principios Reguladores

- Prestatario
- Producto
- Cliente

Resultado: Participación de múltiples PRESTATARIOS, múltiples SERVICIOS y múltiples PRODUCTOS. “MODELOS GERENCIALES” []

Áreas donde se aplica:

- Marketing
- Ventas
- Recursos humanos
- Estrategias y técnicas
- Producción
- Finanzas
- Proyecto
- Distribución

Una de las primeras decisiones estratégicas que la empresa de servicios debe tomar es definir la capacidad de la Servucción. Ella va a determinar el nivel de la inversión y de ahí el de la rentabilidad por su adaptación o no al mercado en el que actúa. Para ello es importante preguntarse:

¿Cuál es la dimensión del sistema de Servucción que será instalado?

¿Cuántas unidades de servicio podrán ser “producidas” en una unidad de tiempo dada?

¿Cuántos clientes podrán ser servidos en un día?

¿Cuántos clientes podrán ser servidos al mismo tiempo?

¿Bajo qué condiciones de calidad (colas de espera, disponibilidad de personal, etc.)?

Estas decisiones son críticas ya que La capacidad puede llegar a ser físicamente limitada. Esto implica que para una capacidad dada, pueda ser difícil, hasta imposible o muy costoso, aumentar la capacidad del sistema de Servucción. Esto podrá implicar una mayor inversión en costos fijos, que en relación con la contribución marginal del servicio ofrecido minimice la rentabilidad operativa por el grado de apalancamiento operativo generado.

La dimensión del sistema de Servucción y la capacidad de respuesta constituyen uno de los determinantes del nivel de servicio ofrecido, dado que por la intangibilidad del servicio, no se almacenan.

La demanda y la Servucción están en relación directa. Cuando la demanda no presenta forma regular (en la mayoría de los casos), se encuentra presente el fenómeno de la estacionalidad, y hace que sobre la base del año, del mes, de la semana o del día, se encuentren períodos altos y bajos. El sistema de Servucción tendrá pues una sobrecapacidad en los períodos bajos y se verá sub-capacitado en los períodos altos.

En el presente estudio se intenta dar respuesta a un conjunto de interrogantes que surgen cuando se deslinda el entramado conceptual entre producción y Servucción. Para tal efecto, se utiliza esquema de investigación explicativa de argumentación bibliográfica y sustentación “racional-idealista”, que presenta argumentos para considerar la Servucción como modelo a partir del cual se establecen los indicadores de calidad de la gerencia de servicios.

Fabricación de Productos	"Fabricación" de Servicios
Producto: tangible	Servicio: intangible
Se necesita para su fabricación la interacción de : <ul style="list-style-type: none"> • Materias Primas • Mano de Obra Maquinarias, Edificios, Otros insumos	En el servicio interactúan: <ul style="list-style-type: none"> • Personal en contacto con cliente • Soporte Físico
La interacción es planeada con precisión (estándar de calidad deseados) Se sabe al producto que desea obtener y las cantidades Se prevé la capacidad y el equipamiento para lograr el producto con los mínimos costos Aplicación constante y rigurosa del enfoque de sistemas.	Se trata de un sistema con todo el rigor necesario desde la concepción y puesta en funcionamiento para que el servicio sea de calidad
Para ponerlo a disposición del cliente, es necesario venderlo	Si no hay cliente no hay servicio CLIENTE: PRODUCTOR Y CONSUMIDOR
Puede almacenarse	No puede almacenarse Producción=Consumo
Es necesario contar con CAPITAL – SABER-HACER Y TIEMPO	

¹ "Servucción, el marketing de servicios" McGraw-Hill/Interamericana de España S.A.

² General System theory..New York. G.Braziller 1968

Con la definición de "la calidad del servicio" para "Lamb" [], en la que él la definen como "un componente importante del valor para el consumidor, por lo que afecta las evaluaciones de satisfacción del cliente puesto que si no corresponde a sus expectativas se pierde ventas y por consiguientes no atraen a otros nuevos posibles clientes".

Es aquí donde ITELCO SAS, pretende trabajar en pro de la calidad del servicio, brindando servicios oportunos a los requerimientos de mantenimiento para equipos de impresión, priorizando a sus clientes como factor primordial en la toma de decisiones en la gestión de un servicio oportuno.

De lo anterior podemos concluir que con la implementación del modelo de Servucción, se garantiza la vinculación directa de las partes interesadas con el proceso y los factores que intervengan en el mismo. Garantizando que los resultados obtenidos al implementar los procesos de Servucción en las líneas de servicio son: la participación activa y complementaria en referencia a las necesidades y expectativas de cada una de las partes, y la ampliación de la capacidad del servicio en tiempos óptimos para cada producto y servicio requerido en la compañía.

Con la implementación de la Servucción a los procesos de servicio, garantizamos una fiabilidad y mejora que contribuye para la empresa y el cliente:

- Reducir costos
- Generar confianza
- Cumplir con las necesidades y expectativas
- Establecer estándares de calidad.
- Lo que conlleva a alcanzar los objetivos propuestos

Con la utilización de herramientas de marketing estratégico, se facilitará a ITELCO SAS determinar y gestionar los procesos que conforman la oferta Total del servicio prestado, atendiendo a las necesidades del cliente generando el valor agregado que se promete en los servicios de mantenimiento.

ITELCO SAS, en la búsqueda de un valor agregado en la prestación de servicios a través del modelo de la Servucción, investiga el concepto de mesa de mesa de Ayuda o Help Desk por su traducción al inglés, es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa. “Mercadeoaranda” []

Su función es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa. (www.elmundodelastics.net)

La mesa de ayuda se basa en un conjunto de recursos tecnológicos y humanos que brindan soporte técnico a los usuarios del área informática de una empresa para incrementar la productividad y la satisfacción de los usuarios internos o externos.

Por otro parte, la mesa de ayuda asiste en la notificación de situaciones para mejorar el servicio y que le permitirán alcanzar los más altos niveles de servicios para la gran comunidad de usuarios que la utilizan.

Los servicios que brinda la mesa de ayuda son:

- Atención inmediata a los incidentes o problemas con la continuidad operativa y reducción de tiempos en que el sistema no opera.
- Seguimiento y progreso a cada solicitud de servicio.
- Análisis de información sobre cada incidente que se presente para tomar decisiones, detectar áreas de vulnerabilidad y ejecutar acciones para la solución del problema presentado y la prevención de problemas potenciales.”Herramientas empresariales” [].

PLAN DE ACCION

Debido a que la empresa cuenta con un proceso establecido para la prestación del servicio técnico que consta de un manual de procedimientos para la atención de requerimientos (por favor remitirse a la página 6 de este proyecto), el objetivo principal en este punto es proponer una herramienta que como se menciona aplique de forma directa a la necesidad de gestión de servicios de la Compañía.

Con el fin de superar las falencias y mejorar la gestión del servicio se implementara de forma piloto en la empresa ITELCO SAS una Aplicación WEB llamada ZENDESK, que trata de Atender todas las llamadas recibidas, hacer seguimiento en línea de los casos derivados y reducir llamados recurrentes en el tiempo.

Existen Casos de éxito de la implementación del ZENDESK en empresas que prestan servicios y que se encuentran con falencias similares a la empresa como por ejemplo Xerox®, Box®, Dropbox®, Acquia®, Lonely Planet®, entre otras, quienes aseguran en sus relatos que gracias a la implementación de ZENDESK su productividad aumento y optimizaron los recursos, estos relatos los puede encontrar en la página web <https://www.zendesk.com/why-zendesk/customers/#americas>

La función de la Mesa de Ayuda o Help Desk por su traducción al inglés, es proveer a los usuarios un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de recursos y servicios de plataformas tecnológicas, siempre de acuerdo a un estándar adoptado por la empresa (Mercadeoaranda Posted junio 3, 2015 In Aranda Service Desk, Mejores Prácticas)

El software de help desk permite que los agentes de atención al cliente reciban, procesen y respondan a las solicitudes de ayuda. Un help desk excelente es esencial para ofrecer una atención al cliente excelente.

El software de help desk de Zendesk ayuda a racionalizar la atención al cliente con herramientas que permiten ahorrar tiempo, como los disparadores y las automatizaciones. Además es intuitivo y fue creado teniendo en cuenta la experiencia del servicio de atención al cliente y los agentes de atención al cliente.

No importa cómo lo llame —help desk, mesa de ayuda para soporte o software de atención al cliente— es el medio que permite conseguir el mismo fin. Porque la atención al cliente no se limita a las herramientas usadas: la relación con el cliente también forma parte del servicio de atención. Y aquí es donde entra en juego Zendesk porque Zendesk sirve para mejorar las relaciones entre los negocios y sus clientes.

Para esto se diseña un plan de acción que muestra de forma cronológica pero sin fechas de cómo se debe ejecutar.

1	Diseño Del Servicio
	Gestión de incidentes
	Gestión de Cambio
	Procedimiento de Urgencia
	Gestión de la Capacidad
	Gestión de Problemas
2	Transición del Servicio
	Gestión de Cambios
	Gestión del Conocimiento
3	Operación del servicio
	Gestión de Eventos
	Gestión de Incidentes
	Gestión de Acceso
	Gestión de Problemas
4	Mejora Continua
	Evaluación del servicio
	Evaluación de procesos
	Monitoreo

Autores

Diseño del Servicio

Tiene como objetivo convertir el soporte técnico que presta la empresa en una parte estratégica de la empresa para poder brindar disponibilidad y continuidad en el servicio.

En este caso se debe reconocer cual es el servicio que se presta e identificar sus fortalezas y debilidades, se debe colocar el servicio de tal forma que se ajuste al mercado. Identificar los recursos que se tienen y la capacidad tanto física como de personal para ejecutar el servicio. Dar un valor agregado al servicio que haga lo haga diferente y llamativo al de la competencia y conocer los servicios que ofrece la competencia.

Con la plataforma Zendesk se ofrecerán servicio para la gestión de incidentes. Se deben tener previamente establecidos unos niveles para la prestación del servicio, de esta manera el cliente estará conforme con su servicio.

Gestión de incidentes

Con la gestión de incidentes se busca mejorar la atención de los incidentes reportados por los clientes o usuarios, ya que es de vital importancia brindar un servicio de calidad y bien hecho, por lo tanto la intención de la gestión de incidentes es la de atender cualquier suceso que ocasione una interrupción del servicio. La gestión de incidentes se centra en ofrecer una solución de manera rápida con calidad y no el de determinar el origen de la causa.

Gestión de Cambio

Con la Gestión del Cambio se busca evaluar y planificar los cambios solicitados, de tal manera que se asegure una correcta implementación de forma eficiente, siguiendo los procedimientos establecidos y asegurando en todo momento la calidad y continuidad del servicio TI.

- Realizar monitoreo y orientación del proceso de cambio.
- Citar a reuniones, exceptuado los casos donde los cambios sean de carácter menor, la elaboración de formatos de solicitud de cambios.
- Dirigir el desarrollo e implementación del cambio.
- Evaluación de los resultados del cambio y cierre en caso de éxito.

Procedimiento de Urgencia

Cualquier alteración del servicio que tenga un alto impacto, ya sea por el número de usuarios afectados o porque se han visto implicados sistemas o servicios críticos para la empresa, debe hallar una respuesta inmediata

Gestión de la Capacidad

La empresa actualmente realiza sus problemas de forma correctiva y no prevé otros problemas o detalles del servicio como lo son el incremento en la demanda, entre otros. Es importante gestionar la capacidad con el fin de atenuar futuros incidentes que dañen la calidad del servicio

Gestión de Problemas

Su objetivo principal es el de determinar las causas del problema y ofrecer posibles soluciones que garanticen la solución definitiva de este. Para gestionar un problema se debe identificar, luego registrar y finalmente clasificar, posteriormente se deben realizar seguimientos para asegurar su correcta funcionalidad, generar informes de los procesos donde se documenten los orígenes del problema y las soluciones dadas y analizar tendencias para evitar nuevos problemas.

Transición del Servicio

El objetivo principal de esta fase es el de establecer un cambio cultural en la empresa. Teniendo en cuenta que actualmente la empresa no cuenta con un sistema estructurado para la gestión de incidentes y solicitud de cambios, se iniciará un proceso inicial de adaptabilidad en la empresa donde se llevaran a cabo campañas de concientización, comunicación, divulgación y capacitación. Se deberá incentivar a todo el personal involucrado para que adopten estas nuevas políticas con el fin de garantizar el éxito de la implantación de los nuevos procesos.

Gestión de cambio

La empresa deberá asumir un cambio cultural donde se llevaran a cabo actividades de capacitaciones y concientización del nuevo modelo que se desea implantar en la compañía.

Gestión del Conocimiento

El objetivo principal de este proceso es el de seleccionar, indagar, conservar y compartir conocimientos e información dentro de la empresa.

Operación del servicio

Con esta fase se busca que la empresa ofrezca servicios de una manera efectiva y eficaz cumpliendo con los requerimientos de los clientes. Asegurando que los servicios estén monitoreados continuamente.

Gestión de Eventos

En este proceso se debe realizar el monitoreo constante de los servicios, así como separar y clasificar los eventos antes de concluir qué acciones son las adecuadas, se debe emitir respuesta adecuadas a los eventos y verificar que cada evento fue atendido de la manera más adecuada.

Gestión de Incidentes

El objetivo de este proceso será el de restituir el servicio de TI a los usuarios lo antes posible.

Gestión de Problemas

El principal objetivo de este proceso es el de prevenir incidentes y la reducción del impacto de aquellos incidentes que por diferentes razones no se puedan prevenir.

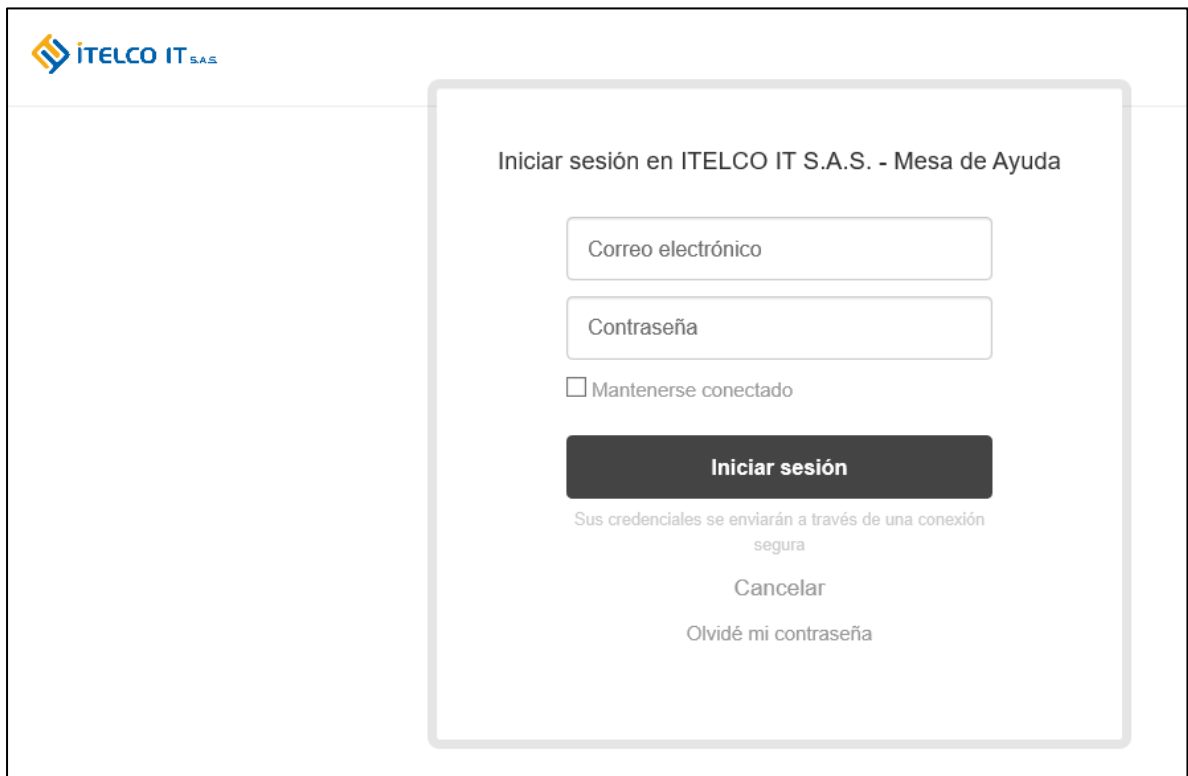
Gestión de Problemas

El principal objetivo de este proceso es el de prevenir incidentes y la reducción del impacto de aquellos incidentes que por diferentes razones no se puedan prevenir.

A continuación se muestra la interface de la Mesa de ayuda ZENDESK aplicación de Mesa de ayuda con la cual se pretende registrar y monitorear el nuevo modelo propuesto.

Las imágenes a continuación representan una simulación que se puede realizar en la plataforma:

A. Página de Inicio



ITELCO IT S.A.S.

Iniciar sesión en ITELCO IT S.A.S. - Mesa de Ayuda

Correo electrónico

Contraseña

Mantenerse conectado

Iniciar sesión

Sus credenciales se enviarán a través de una conexión segura

Cancelar

Olvidé mi contraseña

B. Panel de Control

CENTRO DE AYUDA Artículos

ITELCO IT S.A.S. Tania Molina - ITELCO IT

Mis actividades

Solicitudes | Aportaciones | Siguiendo

Mis solicitudes Solicitudes de las que recibo copia (CC)

Buscar solicitudes Estado: Cualquiera

ID	Asunto	Creación	Última actividad	Estado
11001265	RE: SOLICITUD NUEVAMENTE SOPORTE TECNICO GARANTIA ESCANER MARCA EPSON POLICIA NACIONAL AREA SANIDA MAGDALENA	hace 2 meses	hace 2 meses	ABIERTA

C. Tickets (Solicitudes)

+ agregar

Vistas

- Sus tickets sin resolver 110
- Tickets sin asignar 20
- Todos los tickets sin resolver 130
- Tickets recién actualizados 0
- CERRADOS - ATENDIDOS 11
- Nuevos tickets en sus grupos 0
- Tickets pendientes 1
- Tickets recién resueltos 0
- Tickets sin resolver en sus grupos 110
- Por Solicitante 128
- Tickets Atendidos 0

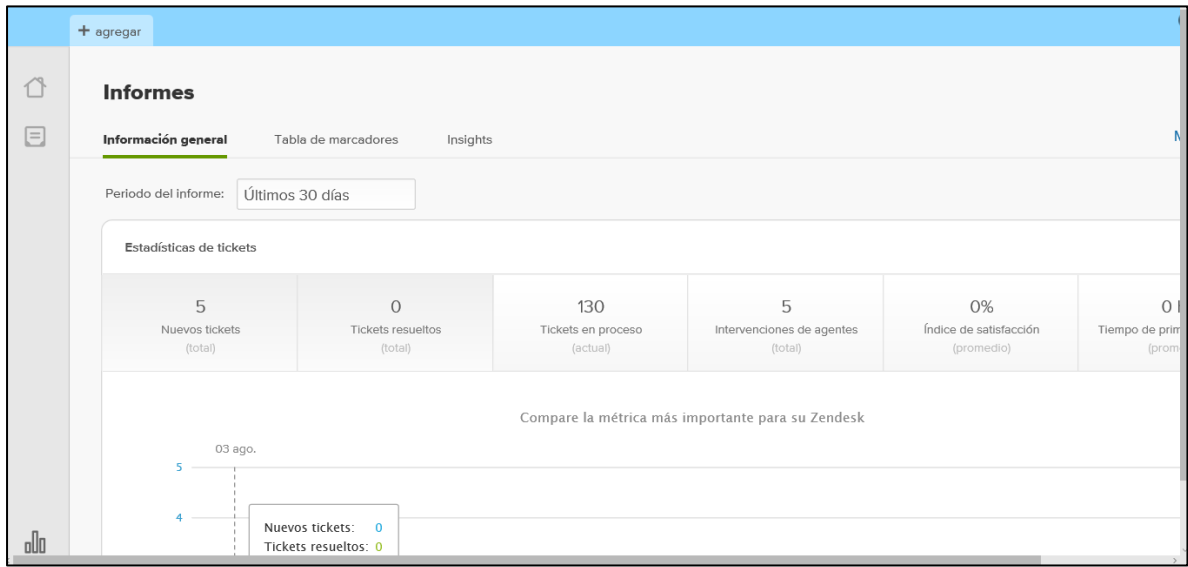
Sus tickets sin resolver

110 tickets

Estado: Abierto

Asunto	Solicitante
MANTENIMIENTO DESTRUCTORA	Fundación Universidad America
MANTENIMIENTO PREVENTIVO R	DISPAPELES
SERVICIO INSTALACION MONTERIA	DISPAPELES
Nueva Falla: KONICA Ciudad Bolivar	ALCALDIA LOCAL DE BOSA
SOLICITUD DE SERVICIO Q209953	CAJA COLOMBIANA DE COMPENSACIÓN COLSUBSIDIO
SERVICIO CORRECTIVO	ZONA K
SERVICIO CORRECTIVO ACOPI	DISPAPELES

D. Estadísticas



E. Clientes

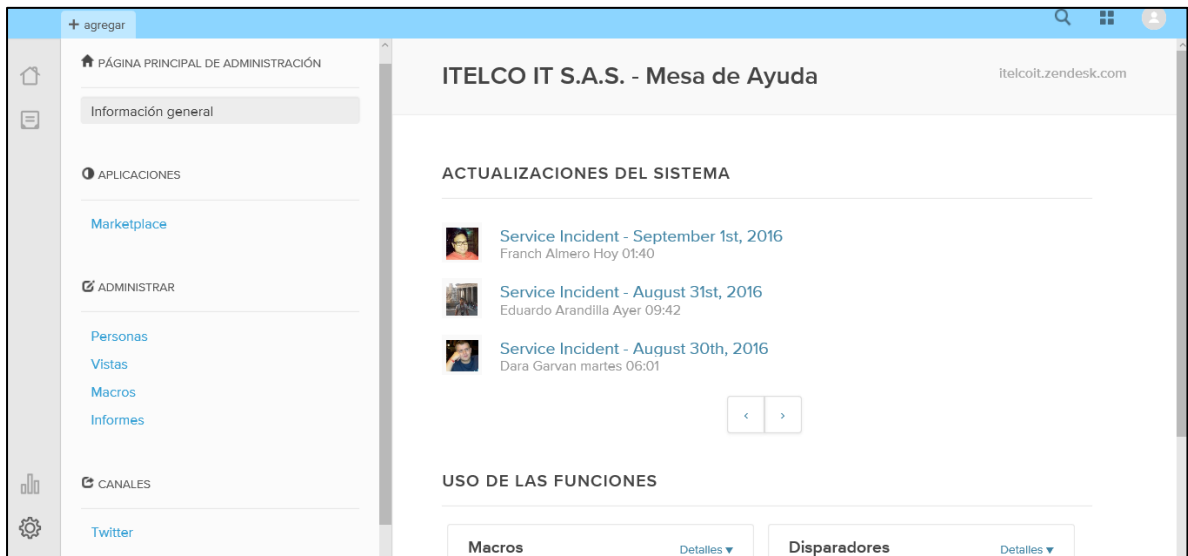
The screenshot shows a modal window titled 'Agregar nuevo usuario' with a close button (X) in the top right corner. The form contains two input fields:

- Nombre
- Correo electrónico

A dark button labeled 'Agregar' is located at the bottom right of the modal.

F. Administrar

u



Mejora continúa

Para llevar a cabo este proceso se deben gestionar las quejas donde se verifiquen si están siendo debidamente atendidas, realizar encuestas de satisfacción a los clientes con el fin de establecer o identificar cuáles son las áreas donde se están presentando fallas en el servicio y finalmente se debe realizar una evaluación de los servicios ofrecidos con el fin de mejorar la calidad de los mismos.

Gracias al ciclo de Deming se permite utilizar en esta plataforma sistema PHVA que permite actuar de manera correcta y mantener un proceso adecuado.

DISCUSIÓN

La Servucción tal y como se evidencia en los comentarios de los profesores Pierre Eiglier y Eric Langead, es la suma de dos procesos independientes como los son los servicios y la producción, es por esto que dar una definición puntual del término es casi imposible, debido que dependiendo a donde esté enfocado el servicio o qué nivel de utilización se le requiera implementar un proceso diferente para cada caso como lo puede ser para servicios internos o servicios complementarios a clientes específicos, la sumatoria de procesos de servicio y la aplicación de procesos productivos nos pueden dar la guía en pro de la mejora de un servicio para llegar a lo que el científico Lamb et al. (1998), define como calidad total, la implementación de Servucción para empresas de servicio como lo fue el caso puntual para ITELCO SAS, fue la sumatorio de procesos estandarizados en la norma ISO 2000 y la gerencia de producción para marketing.

Los resultados obtenidos en cuanto a la comparación de la norma ISO 20000 y las condiciones actuales de ITELCO SAS nos permitió identificar el porcentaje de cumplimiento en el que se encuentra la empresa; dando peso a cada uno de los criterios y subcriterios contemplados dentro de la norma el porcentaje de cumplimiento es de un 72,22%.

Con este ejercicio pudimos observar que la falencia de ITELCO SAS está comprendida en el 27.78% que refiere a los criterios 8 y 9 (Resolución y Control de los Procesos).

Si los clientes internos de la compañía (departamentos) no realizan un plan de mejoramiento que permita corregir las falencias que actualmente se presentan, sólo generará colapsos e inconformidad en los usuarios, dejando una mala imagen en la administración de la Dirección de ITELCO SAS.

La Servucción facilita el desarrollo de los procesos que involucran la mejora continua, buscando reducir los niveles de insatisfacción del usuario y generando su fidelización a mediano y largo plazo. Por lo tanto, los planes de acción a realizar deben estar fundamentados en la realización de acciones preventivas que permitan vincular cliente, estrategia y personal.

Es así que se presenta como solución al departamento de servicio técnico implementar la herramienta de comunicación Mesa de ayuda, esto les permitiría tomar acciones preventivas alcanzando un alto grado de comunicación entre los departamentos y así disminuir los cuellos de botella presentados tales como la falta de personal técnico, herramientas de trabajo, logrando la satisfacción del cliente en cuanto a la efectividad del servicio.

Por otra parte no se descarta la realización de actividades externas que permitirían una relación más directa con el cliente, conocer sus inquietudes, quejas y sugerencias más a fondo. Esto facilita el mejoramiento de los procesos dentro de ITELCO.

Se pretende explicar que todas las operaciones de servicios se pueden integrar al modelo de Servucción, tomando como referente los requisitos de la norma ISO 20000-1, es así como ITELCO SAS, quiere que sus clientes tengan percepción de valor en la prestación de servicios técnicos, logrando hacer realidad la satisfacción del cliente, asegurando las operaciones de la empresa en el tiempo, siempre a la vanguardia del mercado.

Es así como ITELCO SAS, identifica oportunidades de mejorar la falta de soporte físico y la capacidad, a través del modelo gerencial de la Servucción que crea diferencias competitivas, es por eso, que la empresa debe incorporar estrategias y técnicas de gestión empresarial orientadas hacia la calidad de servicio, tomando como norte la satisfacción del cliente, que sean medibles a través de indicadores predecibles y controlables

El adoptar mejores prácticas no implica que tengamos que cruzarnos de brazos, si alguien sabe cómo hacer mejor las cosas y explotar los recursos nos podemos apoyar en él para que nosotros también podamos hacerlo. El principal objetivo es que todos lleguemos a un nivel de eficiencia que se traduzca en una buena prestación de servicios. El servicio de Mesa de Ayuda en ITELCO permitiría resolver el problema de niveles de servicio del soporte y de capacidad de la empresa para atender a los usuarios. Asimismo, permite resolver la falta de atención a los usuarios y la demora de este.

REFERENCIAS

a. Libros

"Servucción. El marketing de los servicios", publicado por McGraw-Hill"

Octavio Carranza. (2004). MEJORES PRÁCTICAS LOGÍSTICAS EN LATINOAMÉRICA. NN: Federico Sabria.

Eduardo Jorge Arnoletto. (2007). Administración de la producción como ventaja competitiva. Edición electrónica gratuita: <http://www.eumed.net/libros/2007b/299/>.

Facultad de Ciencias Económicas. Carrera de Administración de Empresas. (1998). La servucción como un sistema organizacional, que permite un nuevo enfoque para el análisis y desarrollo de empresas y unidades de servicio. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Facultad de Ciencias e Ingeniería. (2011). Desarrollo del proceso de mesa de ayuda y gestión de cambios como una extensión del modelo de procesos de software . Perú : Pontificia Universidad Católica del Perú.

Manuel Rajadell, Jose Luis Sanchez. (2011). Lean Manufacturing. La evidencia de una necesidad. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Nasser B. AlRifai. (2008). Optimización de un sistema logístico de Lean y la identificación de sus puntos detallada. Estados Unidos: ProQuest.

b. Revistas

La servucción: una herramienta para la gestión", Cra. Gladys Lilian Ferraro

Herramientas empresariales, Octubre 24 2011 Mexico, mesa de ayuda creado especialmente para emprendedores, de herramientas empresariales sitio web:

<http://herramientasempresariales.com.mx/2011/10/mesa-de-ayuda-%C2%BFque-es/>

(Mercadeo aranda Posted junio 3, 2015 In Aranda Service Desk, Mejores Prácticas).

GERENCIA. (2013). HELP DESK ¿Cómo mejorar los niveles de desempeño?. 2016, de GERENCIA Sitio web: <http://www.emb.cl/gerencia/articulo.mvc?xid=3304#>

Julián Andrés Zapata Cortez, Ricardo Alfonso Moreno Riazco. (2011). Lean Logistic ¿Moda o Necesidad? MERCATEC, 49, 117-120.

Globallean. (2016). Lean Logistics. 2016, de Globallean Procesos y Personas para competir Sitio web: <http://www.globallean.net>

VISIÓN INDUSTRIAL. (2013). LEAN MANUFACTURING HERRAMIENTAS DE CLASE MUNDIAL PARA LA DISMINUCIÓN DE COSTOS Y DESPERDICIOS. 2015, de Visión Industrial Una manera diferente de ver la industrial Sitio web: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/calidad/lean-manufacturing>

Lean Solutions. (2011). Conceptos Lean Manufacturing. 2016, de Lean Solutions Sitio web: <http://www.leansolutions.co>