

Service Support: Service Desk

by Openland^{SW}

¡Centralice todas las peticiones de su organización, facilitando la gestión y maximizando la eficacia!

Situación actual del negocio

En los servicios IT (Information Technologies) a día de hoy, el negocio se centra en los clientes y usuarios. Mantenerles satisfechos y con unos niveles de calidad de servicio óptimos es una ardua labor, que normalmente conlleva grandes gastos en servicios de atención al cliente y soporte técnico.

Debido a la creciente complejidad e interdependencia de los entornos distribuidos de IT, el papel de las tecnologías de la información es cada vez más vital y un error o fallo en los servicios de IT puede interrumpir procesos críticos de su negocio, afectando a su línea principal, dañando seriamente la reputación de su empresa y su valor de cara al cliente, lo que suele implicar pérdida de usuarios. Debido a esto, una correcta gestión de los servicios IT es más importante hoy de lo que ha sido nunca. Los sistemas distribuidos y las soluciones Web han abierto nuevas oportunidades de soporte y mejora de los procesos y de la productividad del negocio.

El Service Desk juega un papel vital en el mantenimiento del funcionamiento correcto de los sistemas críticos de negocio. Cada vez hay más organizaciones que están luchando por establecer una operativa efectiva para el Service Desk, que se alinee con sus objetivos de negocio. El número de usuarios y aplicaciones continúa creciendo a ritmo desorbitante. El cambio a arquitecturas software orientadas a servicios, conlleva un aumento de la complejidad y hace más intrincada la resolución de problemas.

Los centros de soporte geográficamente dispersos -resultado de la necesidad de proveer soporte local dentro de empresas globales- dificulta la posibilidad de ofrecer la calidad correspondiente y tener una visión global del funcionamiento de la empresa. Los profesionales de IT soportan mucha presión para dar servicios de alta calidad, manteniendo los costes de soporte y los niveles de provisión de personal. La resolución de incidencias sencillas por parte de personal con un perfil adecuado, permite a los técnicos de sistemas de alto nivel centrarse en tareas más acorde con su categoría laboral, optimizando así los recursos humanos de su organización y, en consecuencia, ahorrando costes.

Beneficios:

1. Mayor satisfacción del cliente y usuario
2. Mejora de la calidad y velocidad de respuesta a las peticiones de los usuarios.
3. Mejora del trabajo en equipo y la comunicación.
4. Reducción de los costes de soporte y entrega de servicios.
5. Disminución de la repetición de contactos por un mismo motivo.
6. Disminución del número y la duración de las llamadas.
7. Métricas de los niveles de servicio ofrecidos y la satisfacción del usuario.
8. Reducción de la tasa de abandono.
9. Incremento de la disponibilidad de las infraestructuras de tecnologías de la información.
10. Mayor eficacia de los recursos de IT.

Service Support Solution. Service Desk

Openland SW le ofrece la posibilidad de implantar una solución Service Desk de gestión de contactos y soporte a usuarios.

Según ITIL, Service Desk es la unidad, función o proceso organizacional del proveedor de servicios IT, que funciona como punto de contacto único entre usuarios, clientes y organizaciones de soporte a terceros. El Service Desk es la función más importante del soporte a servicios de una organización IT, por ser el punto de contacto del cliente y de los usuarios finales, con IT de la organización, y como tal, la clave de la percepción y satisfacción que tienen de usted sus clientes.

El Service Desk de Openland SW es una aplicación consolidada que ayuda a su organización, a superar los obstáculos que limitan su habilidad para responder rápida y eficientemente a las condiciones que interrumpen los servicios críticos. Actúa como punto de contacto único para todos los usuarios, por un lado se apresura a restaurar los servicios a la normalidad y por otro minimiza el impacto adverso de incidentes y problemas sobre las operaciones de negocio.

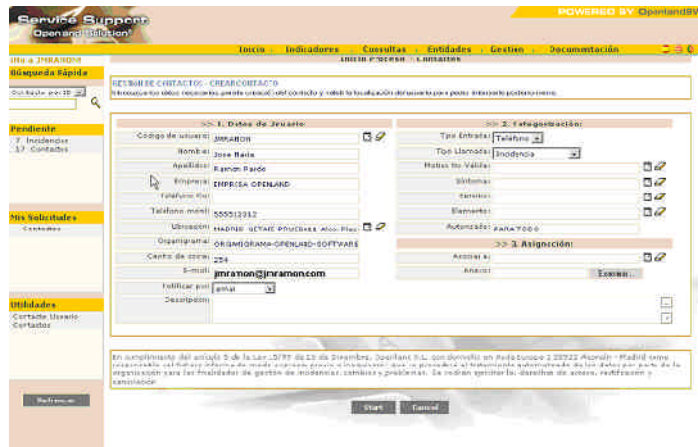
La función Service Desk, es el referente único para los usuarios de los servicios proporcionados por su compañía o departamento de IT relacionado, mediante la gestión de contactos, con la apertura de incidencias, respuesta o canalización de consultas, tramitación de reclamaciones y solicitud de peticiones. Los clientes de sus servicios no sólo podrán contactar telefónicamente con el Service Desk, nuestra solución incluye la posibilidad de contactar con este servicio por medio de un sencillo formulario Web.

Al ser una solución global y escalable que automatiza completamente las tareas del centro de atención a usuarios, nuestra aplicación hace más eficiente la identificación, seguimiento y resolución de las incidencias y dudas de sus usuarios. Sus principales funciones son:

- Recepción de contactos de los usuarios (vía formulario Web, teléfono o correo electrónico).
- Registro de incidencias y reclamaciones.
- Información a los usuarios sobre sus contactos.
- Primera evaluación del contacto intentando resolverlo.

- Escalar a otros niveles de soporte y gestión (Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas, Gestión de Cambios).
- Respuestas a consultas sencillas.

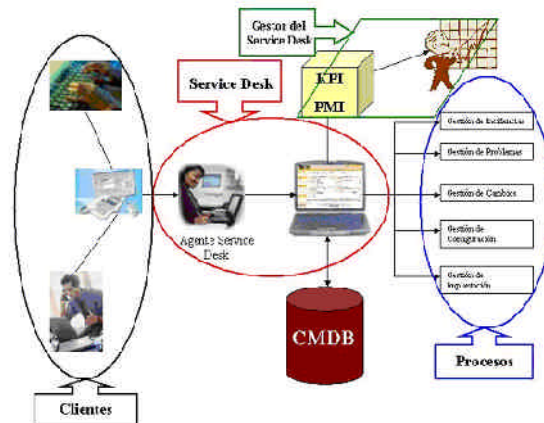
ITIL, que le ayudarán a hacer un seguimiento y comunicar la efectividad y el rendimiento de todos los departamentos implicados, así como a diseñar las futuras estrategias de negocio.



- Comprobación de la resolución del contacto y envío de encuestas de satisfacción.
- Métricas del nivel de calidad de servicio gracias a los indicadores de negocio KPIs (Key Performance Indicators) y PMIs (Process Management Indicators).
- Base para la elaboración de planes de mejora de sus servicios gracias a los KPIs, a los PMIs y a sus gráficos de evolución.

El Service Desk también pone en funcionamiento un flujo de trabajo para asignaciones, notificaciones y escaladas, además de los elementos para medir el grado de cumplimiento de sus objetivos de servicio.

Como parte de Service Support Solution, Service Desk está preparado para trabajar integrándose con los módulos que componen esta solución, en función de



Service Desk proporciona paneles, herramientas de diagnóstico, informes, gráficos, histórico y una herramienta de búsqueda en un marco de trabajo sencillo en entorno Web. Todos estos elementos se utilizan para que los "Agentes del Service Desk" gestionen los contactos efectuados por los usuarios, para solucionar sus dudas o gestionar en primer nivel sus incidencias y peticiones, monitorizando los contactos hasta su resolución.

El Service Desk ofrecerá informes a su "Gestor del Proceso", basados en los indicadores KPI y PMI recomendados por

lo que su organización necesite. De este modo puede ser integrada con Gestión de Incidencias, Gestión de Cambios, Gestión de Configuración, Gestión de Problemas y/o Gestión de Despliegues, así como soluciones o procesos de terceros. Así por ejemplo, un contacto telefónico realizado al Centro de Soporte a Usuarios (Service Desk) por un usuario, puede derivar en el lanzamiento de un proceso en Gestión de Cambios, o en la resolución de una incidencia complicada (Gestión de Incidencias) a la que se le asocia un problema (Gestión de Problemas) que hay que resolver.

ITIL, las mejores prácticas en tecnologías de la información

Nuestra solución, basada en ITIL (Information Technologies Infrastructure Library), busca las mejores prácticas para la gestión de las tecnologías de la información y la comunicación para su organización y sus clientes. ITIL es un código en vías de ser estándar internacional (ISO) de buenas prácticas en la Gestión de Servicios Informáticos, que fue creado por la CCTA (Central Computer and Telecommunications Agency) del Reino Unido, ahora denominada OGC (Office of Government Commerce), a finales de los años ochenta.

ITIL busca la orientación de la empresa hacia el cliente, alineando los Servicios Informáticos con las necesidades actuales y futuras de la empresa y del cliente, mejorando la calidad de los servicios entregados y reduciendo el coste a largo plazo del suministro de servicios. Las soluciones basadas en ITIL no cambian el proceso de servicios y negocio, lo mejoran.

¿Por qué elegir Openland SW?

Openland SW les ofrece el asesoramiento de profesionales con amplia experiencia en el sector de Tecnologías de Información. Nuestras soluciones no sólo cubren las necesidades del servicio de atención a usuarios, también se encargan de los diferentes procesos necesarios para el soporte de servicios de IT y Service Desk.

La solución Service Desk de Openland SW incluye la definición de estos procesos, de acuerdo con las mejores prácticas ITIL, y le ofrece la libertad de manejar la parametrización del sistema, mediante la inserción de reglas de negocio en lenguaje natural, que le permitirán configurar el funcionamiento del flujo delegado en los parámetros introducidos por el responsable del proceso.

Además, la solución se integra directamente con la base de datos de gestión de la configuración (CMDB) tanto en tiempo de construcción de procesos, como en tiempo de ejecución. Además, el interfaz de la aplicación está orientado completamente al cliente final.

Uno de los mayores valores que aporta esta solución, es el motor de reglas de negocio I-WFLOW, una herramienta única que le permitirá cubrir las demandas generadas por procesos de negocio y sistemas de información (ITIL) con la capacidad de integrarse, tanto en su infraestructura como con otros productos. Con este motor de reglas podrá cambiar condiciones y alterar la ejecución del proceso dando respuesta al dinamismo del negocio.

Openland SW cuenta con soluciones implantadas con éxito en grandes corporaciones, gracias a la capacidad para satisfacer las demandas de las organizaciones. El valor diferencial frente a otras soluciones del mercado, es el diseño basado en estándares ITIL, con la flexibilidad, la inclusión del motor de reglas de negocio y la integración con el entorno actual del cliente.

Características y requerimientos técnicos

Esta solución dispone de interfaz Web y API J2EE/ Ejb para la integración con terceros. Por ello, solo necesitará que los puestos cliente de la aplicación, tengan instalado un navegador Internet Explorer 5.5 o superior.

Para más información no dude en ponerse en contacto con nosotros:

Openland SW

Avda. Europa, 2, 3ª planta - Alcor Plaza, Edificio B - Parque Oeste Alcorcón

28922 Alcorcón - Madrid

Telf. 902 430 928

servicesupport@openlandsw.com