

## UNIVERSIDAD



Entidad docente de ámbito universitario

## RENTABILIZANDO EL SERVICE DESK

### DE UN VISTAZO

La entidad docente universitaria requería de una mejora en la prestación de servicios TIC para dar respuesta rápida y eficaz a la comunidad universitaria (profesores, alumnos, investigadores, personal de administración, etc). Tras analizar conjuntamente con INYCOM su situación, se apreció que la entidad docente precisaba de una solución que permitiera incrementar la eficiencia de los grupos de soporte cuyo trabajo se basa en las buenas prácticas ITIL.

El equipo de trabajo de INYCOM ha diseñado e implantado una solución que permite a la entidad docente alinear su infraestructura tecnológica al desarrollo del negocio gracias a la información obtenida sobre la gestión de sus servicios.

### SITUACIÓN PRESENTADA

La clave para implementar una estrategia de TI con éxito es disponer de un conjunto de servicios bien integrados y gestionados. Conscientes de ello Inycom y la entidad docente universitaria colaboraron para impulsar el rol de las TIC en dicha organización, y conseguir sus objetivos estratégicos.

La organización dispone de algunos servicios de TI externalizados, prestados bajo las buenas prácticas ITIL. La parte operativa se organiza en diferentes grupos de soporte. Cada uno de ellos se encarga de la resolución de las incidencias surgidas en cada ámbito tecnológico y se apoya, además, en una herramienta de gestión del servicio parametrizada según las necesidades del negocio.

La problemática detectada en el cliente tras el análisis realizado mostraba aquello que era necesario mejorar para optimizar la prestación de los servicios. El porcentaje de resolución de la primera línea se encontraba demasiado bajo lo que contribuía a sobrecargar la segunda y tercera línea, incrementando los tiempos de resolución. El volumen de llamadas anuales realizadas por usuarios en algunos casos no se correspondía con solicitudes de servicio que presta la organización, siendo necesaria una comunicación eficaz de los canales establecidos para dichas peticiones.

Ante esta situación, la entidad universitaria precisaba de una solución que permitiera incrementar el porcentaje de resolución de incidencias en primera línea, balanceando los esfuerzos de los grupos de soporte para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios. En definitiva, favorecer la coordinación y reducir costes asociados.



### BENEFICIOS

El conjunto de personas, herramientas y buenas prácticas aplicadas ha garantizado una rápida y satisfactoria resolución de incidencias y mejoras en la productividad de los usuarios, proporcionando:

- ▶ Rápida visibilidad de la prioridad alta, incidentes que impactan en el negocio.
- ▶ Datos significativos sobre la disponibilidad del servicio, calidad, satisfacción y valor.
- ▶ Transparencia y control de costes.
- ▶ Métricas y apropiados controles de proceso.
- ▶ Mejora de la percepción del usuario.
- ▶ Mejora de la experiencia del usuario.
- ▶ Flexibilidad de respuesta a cambios de negocio.

### SOLUCIÓN

Para una entidad como la universitaria es fundamental controlar qué incidencias tecnológicas aparecen diariamente, cómo y en qué tiempos se resuelven, etc. Para ello, es necesario que las relaciones entre los servicios de soporte TIC con los usuarios (alumnos, docentes, personal de administración, etc) sean fluidas.

Ante la situación presentada, el equipo de trabajo de Inycom ha diseñado e implantado una solución que permite a la entidad docente controlar y estar informada del desarrollo del negocio en relación a información de las incidencias, cumplimientos de los SLAs así como del valor que el Service Desk brinda al negocio.

## SOLUCIÓN

En este último aspecto, el Service Desk se convierte en un punto de contacto fundamental con los usuarios de la universidad ya que ha de garantizar una rápida resolución de las incidencias de manera rápida y eficiente.

La política de trabajo de los equipos de Service Desk debe centrarse en entender el negocio, en este caso el universitario, sus objetivos y sus prioridades. Por esta razón, el equipo de trabajo de Inycom se esforzó en asegurar que los grupos de soporte de la entidad docente tuvieran una profunda apreciación del impacto en el negocio de lo que realizan diariamente.

La clave para conseguirlo se ha basado en colaborar en aspectos como formación, tecnología y entrega del servicio:

- ▶ Aplicar economía de escala cuyo propósito es dimensionar el servicio de acuerdo a los “picos y valles” de la demanda del negocio, cubriendo las necesidades requeridas.
- ▶ Identificar servicios críticos, estableciendo planes de continuidad y definiendo protocolos de actuación que permitan su recuperación de manera inmediata. Apoyo en las herramientas de monitorización para su rápida detección.
- ▶ Documentación y formación de las actuaciones a realizar por el grupo de soporte de primer nivel y en alta disponibilidad utilizando herramientas que faciliten el restablecimiento del servicio.
- ▶ Estudio de las incidencias gestionadas por grupos de soporte de niveles superiores y cuya naturaleza les permite ser resueltas por la primera línea de soporte en remoto, minimizando costes por traslado y tiempos de respuesta.
- ▶ Automatizar la resolución de incidencias cuya causa esté identificada y requiera la implantación de soluciones probadas.
- ▶ Uso de bases de datos de conocimiento y su desarrollo en la entidad docente, documentando todas las soluciones planteadas, de modo que permitan su consulta y optimicen los tiempos de resolución de las incidencias generadas. De esto modo, algunas solicitudes pueden ser gestionadas y resueltas por la primera línea contribuyendo así a reducir los escalados y los costes que rodean a los mismos.
- ▶ Registro de las solicitudes generadas en la herramienta de Gestión del servicio, de modo que la organización disponga de un conocimiento real y fiable para tomar decisiones correctas en función de los datos obtenidos.
- ▶ Ciclo de Vida de la Incidencia.

## OBJETIVOS ALCANZADOS

- ▶ Incremento del porcentaje de resolución de la primera línea hasta un 45%.
- ▶ Incremento de tickets gestionados por los diferentes grupos de soporte.
- ▶ Incremento del total de llamadas gestionadas por la primera línea de soporte hasta 14.000.
- ▶ Reducción del tiempo de escalado entre los diferentes grupos de soporte.
- ▶ Registro de todas las incidencias generadas en la herramienta
- ▶ Incremento de la satisfacción del usuario.
- ▶ Reducción de tiempos de resolución de las incidencias.

El Service Desk es un punto de contacto fundamental para una rápida y eficiente resolución de incidencias

## PERFIL DEL CLIENTE

Organización privada del ámbito educativo de referencia nacional y cuya misión es servir a la sociedad creando y transmitiendo conocimiento y contribuyendo en la formación de personas íntegras y buenos profesionales.

Se trata de una Universidad consolidada y de reconocido prestigio debido a su modelo formativo, atención personalizada al estudiante y su capacidad investigadora, de innovación y de transferencia del conocimiento, apostando por una clara finalidad de servicio.

Apuesta por potenciar la adquisición de competencias profesionales que estimulen el desarrollo personal y las capacidades de adaptación a entornos laborales de los estudiantes, permitiendo lograr oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

## ACERCA DE INYCOM

Inycom cuenta más de 30 años de experiencia, ofreciendo soluciones y servicios de valor añadido en Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

Su decidida apuesta por la innovación, a través del desarrollo de proyectos de I+D+i, hacen de Inycom la organización líder en soluciones tecnológicas avanzadas cuyo valor diferencial reside en sus equipos humanos expertos y comprometidos.



Rev. 001 abril 2015