

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN PARA SERVICE DESK



SDI
Service Desk Institute



PÁG. CONTENIDOS

02. | Índice

03. | Objetivo del Servicio

04. | Descripción de “LA CERTIFICACION”

04. | 1) Relevamiento (Fase I)

08. | 2) Plan de Capacitación

08. | 3) Control de Calidad (Fase III optativa)

**09. | 4) Certificación del Service Desk
(Fase IV optativa)**

09. | Duración del Servicio

Objetivo del Servicio

El objetivo será certificar el Service Desk conforme a las Mejores Prácticas del Mercado y a los Objetivos Estratégicos de la Organización, garantizando la implementación, maduración y control de todas las funciones y actividades correspondientes a la función de Service Desk.

Para ello, SDI proveerá todos los mecanismos necesarios para que el Service Desk pueda estar certificado.

La estandarización de los procesos es imprescindible para convertir los servicios del Service Desk en verdaderas herramientas de apoyo a las actividades del negocio, sin embargo, identificarlos, clasificarlos y trabajar sobre ellos con miras a hacerlos más eficientes requiere mucho más que la simple medición de algunos indicadores de mercado.



Nuestro proceso de implementación y certificación está diseñado para integrar cada uno de los procesos de un Service Desk con los objetivos de negocio (misión y visión del negocio), la norma del SDI busca generar un aumento de productividad que costee la asignación de recursos necesaria para asegurar la calidad continua de dichos procesos.

La certificación del SDI posiciona y permite comparar su Service Desk en relación a niveles World Class y le otorga una excelente herramienta para

lograr el cambio cultural necesario para estandarizar sus procesos.

El servicio de Certificación de SDI, esta basado en el modelo EFQM, y proporciona un conjunto medible de puntos de referencia para su operación Service Desk, muchos de los cuales no están incluidos en ITIL o ISO / IEC 20000.

Descripción de “LA CERTIFICACION”



LA CERTIFICACION SDI™ consiste en una profunda evaluación de los indicadores, niveles de calidad y recursos humanos del servicio prestado por el Service Desk, contra las mejores prácticas demercado y establece una ruta de implantación acorde a la estrategia de Negocio. Como resultado de este análisis, SDI proveerá las recomendaciones para estructurar las iniciativas y actividades para la implementación y mejora de los procesos.

El plan consta de 4 fases principales correlativas:

**01. Relevamiento / 02. Capacitación /
03. Control de calidad / 04. Certificación**

1) Relevamiento (Fase I)

Dominios a evaluar

1. Métricas por procesos y tableros de control
2. Línea de gerenciamiento
3. Recursos Humanos (reclutamiento, perfiles, rotación)
4. Infraestructura y tecnología
5. Calidad
6. Satisfacción de clientes
7. Gerenciamiento Compartido (solo en caso de outsourcing)
8. Documentación
9. Responsabilidad social (solo a prestadores de servicios)

Todo esto dará paso a la creación de un plan de implementación de mejores prácticas acorde a las necesidades y posibilidades de LA ORGANIZACION.

Metodología del relevamiento

A través del uso de cuestionarios estandarizados el servicio CERTIFICACION SDI™ examina el estado actual de los ejes anteriormente mencionados y entrega un puntaje de madurez para cada uno. Este puntaje de madurez se basa en una escala del 0 al 5, basada en CMM desarrollado en la Universidad de Carnegie Mellon y adaptada por el SDI.



Ejemplo de gráfica de Maduración

Entrevistas

Los Consultores del SDI entrevistarán a los participantes seleccionados. Se requieren generalmente de una a dos horas para cada entrevista y será importante que los participantes sean entrevistados individualmente para mantener la confidencialidad y lo anónimo de las respuestas provistas.

Tareas a realizar durante el análisis:

- ✔ Se confeccionará un inventario de la información existente.
- ✔ Se relevarán las prácticas de administración del servicio.
- ✔ Se analizarán los vínculos operativos establecidos entre el área de atención a usuarios con las demás áreas de la compañía.
- ✔ Se conformará un análisis de causa raíz para determinar los orígenes de los elementos disruptivos de la operación del servicio.
- ✔ Grafico de maduración de procesos.
- ✔ Lista de acciones prioritarias a desarrollar para generar mejoras en el corto, mediano y largo plazo de operación .
- ✔ Lineamientos de implementación de las mismas.

Análisis de Datos y Preparación del Reporte

Una vez que la etapa de evaluación ha sido completada, los Consultores SDI compilarán y analizarán todos los datos obtenidos. Esta información será incluida en el reporte de evaluación.

Si LA ORGANIZACION lo requiere, se podrá proveer un borrador del reporte final una semana después del período de evaluación. Este reporte se usará para verificar las observaciones hechas por el equipo de evaluación y para identificar cualquier información incorrecta.

El reporte completo definitivo será enviado una vez revisado el borrador. Este reporte contendrá las observaciones ejecutivas donde se incluirán los puntajes de madurez, los hallazgos por proceso, las conclusiones y las recomendaciones donde se indican los CSF y KPI's base por eje, Para este reporte, se le solicitara al Patrocinador del Proyecto su retroalimentación para asegurar que no existan problemas con respecto a la claridad y el entendimiento de la información provista.

Presentación de Resultados

Después de que el Patrocinador Proyecto haya aceptado el reporte final, se realizará una presentación formal de los resultados. Esta presentación típicamente dura 2 horas. La audiencia generalmente se constituye por los participantes de la evaluación, pero puede también incluir a otros individuos dependiendo de los requerimientos expresos del patrocinador del proyecto

Basándonos en el análisis sobre la situación existente y el diagnóstico realizado, se propondrán diferentes alternativas de mejora y evolución para los Centros de Atención al Cliente y se valorarán en función de criterios tales como:

- Inversión tecnológica requerida,
- Beneficio y/o productividad de su aplicación
- Flexibilidad frente a demandas de servicio
- Capacidad de evolución futura, tanto a nivel tecnológico como en cuanto a posibles ampliaciones
- Estructura y modelos de atención
- Simplicidad de su implantación y operación
- Fiabilidad y respaldo en caso de contingencia
- Calidad del servicio prestado.

2) Plan de Capacitación

Esta etapa consiste en la elaboración y puesta en marcha de todas las acciones de capacitación y consultoría necesarias para nivelar conocimientos e implementar las acciones recomendadas, en el mismo se contemplará:

- ✓ Certificación Analistas de Service Desk
- ✓ Certificación Manager Service Desk
- ✓ Capacitación de Métricas CSF y KPI de los procesos
- ✓ Q&A Recomendaciones y técnicas de mejoramiento

3) Control de Calidad (Fase III optativa)

El control de calidad consiste en el acompañamiento pautado y repetitivo en los cuales el SDI otorgará la Certificación de Nivel al finalizar cada etapa del programa, Acorde a la siguiente tabla de códigos (MODELO AMERICANO) de práctica en la totalidad de los ítems.

Nivel	% Alcanzado	Definición	Categoría
5	Optimizado = 100% ★★★★★★★★★★★★	Se mantiene la interacción entre todos los Procesos más de un año.	Platinum
4	Gestionado = 80% ★★★★★★★☆☆☆	Implementado el Plan de Mejora Continua de los Procesos.	Gold
3	Definido = 60% ★★★★★☆☆☆☆☆	Normas disponibles y publicadas, pero no aplicado al Plan de Mejora continua.	Silver
2	Repetible = 40% ★★★★☆☆☆☆☆☆	Procesos documentados, pero no normalizados.	Bronze
1	Ad hoc = 20% ★★★★★☆☆☆☆☆	No dispone de normas, sólo reactivo.	

Equivalencias al modelo europeo EFQM para Certificación para Service Desk

El nivel de certificación a lograr depende del nivel de excelencia y madurez que su servicio ha alcanzado. De acuerdo con el SDI se adjudicará 2, 3, 4 o 5 estrellas certificación.



4) Certificación del Service Desk (Fase IV optativa)

Esta es la última etapa consiste en el análisis y evaluación de consultores de SDI (auditoria de los ejes) con el fin de cotejar si el Service Desk de LA ORGANIZACION alcanzo el nivel de madurez 5, de ser así se procederá a la entrega de la documentación correspondiente que avala el nivel alcanzado.

Duración del Servicio

Todo el proceso tendrá una duración variable y este dependerá de las brechas de tiempo entre fases.

A continuación los tiempos típicos por fases:

FASE I	Relevamiento, análisis de la información y presentación de resultados - 5 a 10 días hábiles
FASE II	Plan de Capacitación 3 a 7 días
FASE III	Control de Calidad - 2 días
FASE IV	Certificación del Service Desk - 3 días

Nota: Los plazos arriba mencionados pueden variar en función de la complejidad de la instalación.