

MÉTRICAS DE SERVICE DESK & INCIDENTES



SDI
Service Desk Institute





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

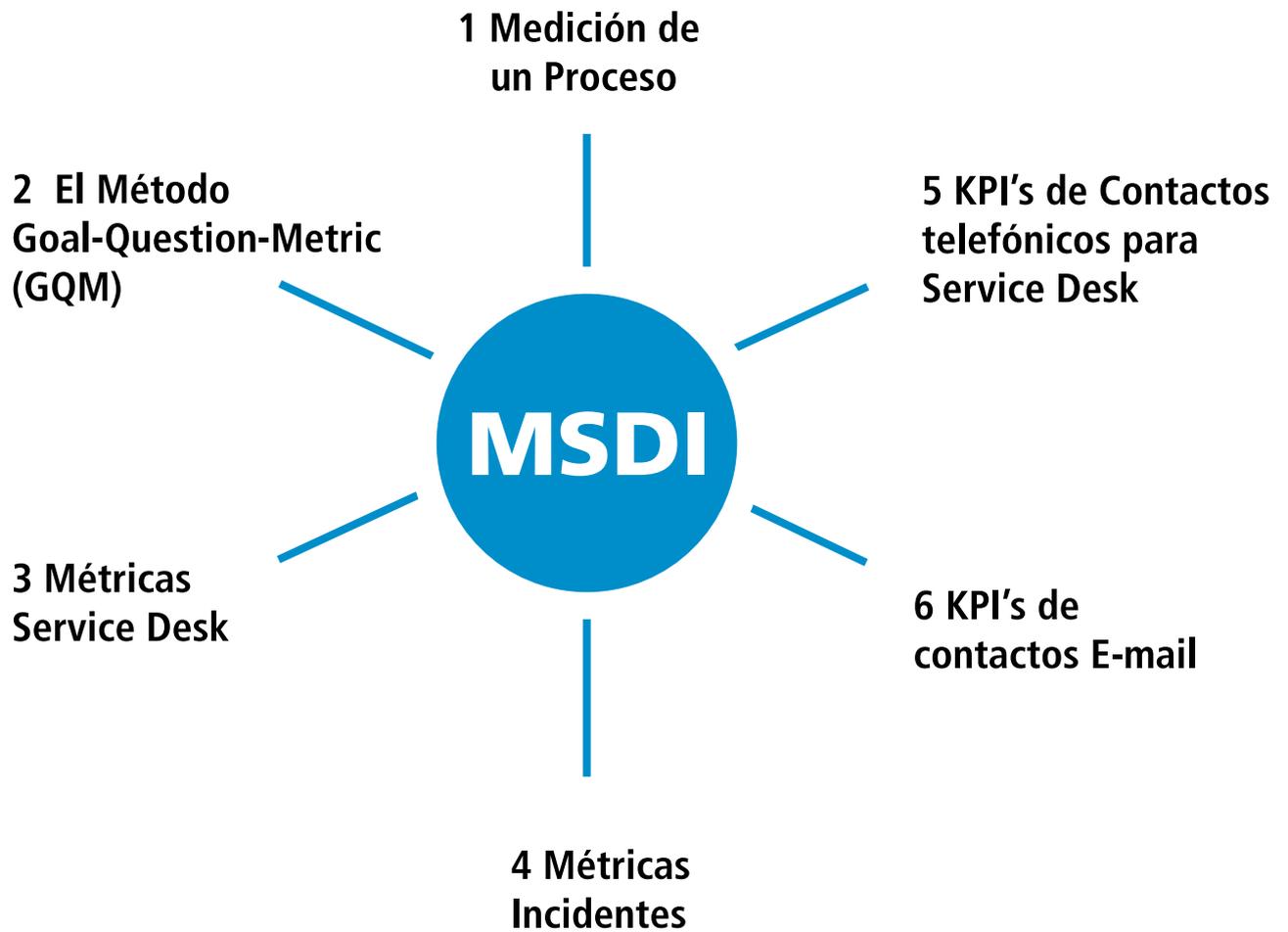
- Métricas ITIL compatibles para Service Desk e Incidentes
- Especificación de cada una de estas métricas
- Valoración y Calculo
- Valor alertas de mercado
- Valor objetivo de mercado (benchmark)

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



CONTACTENOS

✉ Info@sdila.com

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

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

www.sdila.com