

ANÁLISIS, DISEÑO Y PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA “MESA DE SERVICIOS” DE LA EMPRESA HUAWEI UTILIZANDO ITIL V3.

José Luis Parra Enriquez, Santiago Bohórquez, Mario Ron, Víctor Paliz

1 Escuela Politécnica del Ejército, Ecuador, joselo.parra@gmail.com

2 Escuela Politécnica del Ejército, Ecuador, tiagoldu13@gmail.com

RESUMEN

En Huawei no se dispone de una mesa de servicio para mejorar la atención del usuario interno, razón por la cual la empresa demora mucho tiempo en resolver los incidentes por parte de los usuarios, este problema se resuelve con el plan de implantación de la mesa de servicio que facilite la administración de incidentes. Para el desarrollo de la mesa de servicio se uso ITIL v3 como un conjunto de buenas prácticas destinadas a mejorar la gestión de servicios TI, con el objeto de resolver cualquier incidente o problema que cause una interrupción en la continuidad del servicio de manera más rápida y eficaz. Mejorando de esta manera notablemente el rendimiento de la empresa, así como, la satisfacción del usuario. Una vez realizado el plan de implantación de la mesa de servicio se puede verificar que incidentes y problemas se resuelven de manera ordenada y con mayor rapidez.

Palabras Clave: IT, Las TIC, OLA, SLA, Proces, Owner, Outsourcing, Insourcing, Deming, CSI, CRM, OGC, SPM, CAU, KB, CMDB, CI, RFC, FAQ, PIR, BUG, Métricas, Ownership, PDA, Un log, SLAs y UCs, SKMS, CCR, ERP

ABSTRACT

In Huawei not offer service desk to improve internal user attention, which is why Huawei takes a long time to resolve incidents by users, this problem is solved by implementing the service desk to facilitate the administration of incidents. For the development of the service desk ITIL v3 use the model as a set of best practices to improve IT service management, which is useful aim to address any incident or problem that causes a disruption in the service of the most quickly and efficiently. A remarkable Improving the performance of the company as well as user satisfaction, once implemented this service desk can verify that the different incidents and problems are resolved in an orderly and faster.

KeyWords: IT, The TIC, OLA, SLA, Proces, Owner, Outsourcing, Insourcing, Deming, CSI, CRM, OGC, SPM, CAU, KB, CMDB, CI, RFC, FAQ, PIR, BUG, Metric, Ownership, PDA, Un log, SLAs y UCs, SKMS, CCR, ERP

1. INTRODUCCIÓN

HUAWEI es una empresa que fue fundada por Ren Zhengfei en 1987 en China. En Ecuador se encuentra desde el año 2002, se dedica a la venta de celulares actualmente está conformada por 490 personas locales y extranjeras, tiene oficinas en Quito, Guayaquil y Cuenca. La Sucursal mayor está en Quito conformada por 350 empleados, Guayaquil 90 empleados y Cuenca 10 empleados y todas estas se reportan vía remota.

El principal problema que la empresa HUAWEI enfrenta es su falta de capacidad para brindar servicios de calidad, organizados y controlados, lo que en muchos casos le hace perder clientes o aumenta el número de usuarios internos insatisfechos. Todos estos casos provocan pérdidas financieras que se convierten en cargas de ineficiencia que actúan en forma sinérgica perjudicando a la imagen de la empresa y por tanto a su relación comercial.

La empresa HUAWEI no cuenta con una mesa de servicio para los usuarios que necesiten ayuda en el ámbito informático, que les permita solucionar sus problemas o incidentes que tengan que ver con el software y hardware soportados, por consecuencia les toma mucho tiempo en ser resueltos.

Para solucionar el problema presentado se pretende utilizar una Mesa de Servicio, mediante la cual se pueda brindar una mejor atención a las personas que están involucradas en el departamento de las TI, incorporando no solo información sino también servicios que beneficien el desempeño de las actividades diarias de la empresa y el trabajo.

Para llevar a cabo el desarrollo del presente proyecto se hizo uso del plan de implantación de un conjunto de buenas prácticas llamada ITIL v3 que se desarrolló por las necesidades de HUAWEI para brindar un mejor servicio a los usuarios internos de la organización, mejorando los tiempos de atención de incidentes y así minimizar las interrupciones por fallas en la plataforma informática. Por esta razón, se busca una solución tecnológica que permita mejorar las capacidades de la empresa.

En la sección 2 se describe la metodología que se va a utilizar para la ejecución de la mesa de servicio, en la sección 3 se aborda de las principales prioridades de la mesa de servicio, en la sección 4 se describe la elaboración del plan de implantación que se va a utilizar en la mesa de servicio, en la sección 5 se describe el modelo propuesto para una mejor atención a los usuarios internos de la empresa y en la sección 6 se finaliza con las conclusiones y el trabajo futuro para la ejecución de la mesa de servicio.

2. METODOLOGÍA

La implantación de la metodología ITIL se desarrolló por las necesidades de Huawei para brindar un mejor servicio. Por esta razón, se busca una solución tecnológica que permita mejorar las capacidades de la empresa. Por esta razón se eligió ITIL V3 porque nos permite especificar procesos de servicio en función de la TI de la empresa, nos permite mejorar la calidad del servicio y brindar una mejor atención a los usuarios de HUAWEI. (VAN, Publishing,2002)

Actualmente Huawei no cuenta con una Mesa de servicio, por lo que es de suma importancia su implementación, porque amplía la automatización de procesos de negocio en toda la organización, además ofrece al personal de soporte una mejor visibilidad de los problemas que enfrenta el negocio.

La necesidad de contar con este tipo de servicios se hace evidente e indispensable con el fin de brindar las mejores prácticas dentro de la empresa.

Debido a la existencia de sucursales a nivel nacional se ve conveniente el asignar los recursos en la Matriz, en donde operará el Service Desk principal que es la propuesta de la presente trabajo.

El Service Desk debe estar en un punto estratégico para tener mejor comunicación con todas las áreas de la empresa.

La atención de los usuarios de las sucursales a nivel nacional será vía telefónica o web, usando el Service Desk Centralizado localizado en la matriz principal salvo excepciones en las que se requiera la atención de uno de los técnicos.

Se asignará único número telefónico, que podrá ser atendido por cualquiera de los operarios de Mesa de Servicio.

La figura 1 indica el ciclo de vida de ITIL V3:



Figura 1: Ciclo de vida de ITIL V3 (Imagen del ciclo de vida, [19,marzo,2012])

Estrategia del Servicio: donde el propósito es definir los servicios que se prestarán a los clientes y usuarios internos de HUAWEI.

Diseño del Servicio: fase donde se desarrollan nuevos servicios o se mejoraran los existentes, asegurando el cumplimiento de los requerimientos de los clientes.

Transición del Servicio: puesta en marcha la operación de los servicios anteriormente diseñados.

Operación del Servicio: donde se ejecutan las tareas operativas y de mantenimiento del servicio, incluyendo la atención al cliente.

Mejora Continua del Servicio: a partir de estadísticas y reportes se propone alternativas de mejora del servicio. (Haren, 2008)

Diseño

La empresa HUAWEI da a conocer a los usuarios internos los diferentes servicios que brinda por medio del catálogo de servicios.

Se ha decidido constituir el Catálogo de Servicios en función de los diferentes tipos de usuarios.

- Instituciones Privadas(Movistar y Claro)
- Usuarios Internos
- Un correcto catálogo de servicios se debe basar en los siguientes puntos.
 - ✓ Plazos de entrega
 - ✓ Disponibilidad del servicio
 - ✓ Servicios auxiliares
 - ✓ Soporte

El catálogo de servicios es muy importante ya que permite tener a los usuarios una vista general de los servicios que se proveen, este proceso es simple y totalmente transparente. **(VAN & DE JONG, Publishing 2008)**

En esta etapa el Service Desk propuesto debe cumplir los siguientes aspectos:

- ✓ Responder a los incidentes o requerimientos de los usuarios de HUAWEI.
- ✓ Registrar y tipificar todas las incidencias, permitiendo la gestión en el tiempo del servicio, agregando valor a través del mejoramiento continuo y la retroalimentación para HUAWEI.
- ✓ Solucionar la mayor parte de los incidentes durante el primer contacto, lo cual permite que en un alto porcentaje se cumpla los SLAs
- ✓ Asignar a otros resolutores aquellos problemas que no puedan ser resueltos en este nivel.
- ✓ Hacer seguimiento a todos los casos asignados hasta su cierre.
- ✓ Proponer mejoras al servicio con la periodicidad que se requiera.

3. PRIORIDADES DE LA MESA DE SERVICIOS EN HUAWEI.

En base a los criterios que se expone a continuación se establecen las prioridades con las cuales son atendidas las peticiones o requerimientos de servicio, los incidentes y los problemas reportados por los usuarios, entre las principales prioridades tenemos las siguientes:

- ✓ Un inconveniente general tiene una prioridad más alta en comparación a un inconveniente particular.
- ✓ Los plazos o fechas de la organización se deben cumplir, mientras más cerca se está de la fecha límite, la resolución del caso se vuelve más prioritario.
- ✓ La proximidad del fin de mes le da un mayor sentido de urgencia a la resolución de los casos.
- ✓ El tiempo que lleva un caso en espera de ser atendido.

3.1 Personal

Las responsabilidades del personal permiten especificar el área de trabajo con sus respectivas obligaciones y delimitaciones. **(VAN & DE JONG, Publishing 2008)**

Supervisor de la mesa de servicios

- Supervisar el personal a su cargo.
 - ✓ Evaluación de desempeño del personal.
 - ✓ Organizar y planificar las actividades con los agentes.
 - ✓ Capacitación del personal.
- Cumplir los procedimientos de la mesa de ayuda y asegurarse que su personal a cargo lo realice.
- Realizar estadísticas de incidentes.
- Seguimiento de las tareas asignadas a cada agente.
- Administrar los incidentes, pedidos o reclamos recibidos sobre los servicios atendidos.
- Emitir informe de servicios semanal y mensual.
- Contribuir al desarrollo de los manuales de normas y procedimientos, detectar necesidades de capacitación de los miembros de su equipo.

Coordinador de la mesa de servicios

- Supervisar las actividades incluidas en los servicios.
- Asegurar el nivel de servicio, gestión y organización del equipo de trabajo.
- Aplicar las mejores prácticas definidas por ITIL.
- Mantener una actitud proactiva frente a las oportunidades de mejora de los servicios.
- Coordinar la realización de la encuesta de satisfacción del servicio.
- Liderar y conducir el equipo de trabajo brindando dirección (coaching) y motivación.
- Supervisar y brindar capacitación al personal.
- Detectar necesidades de capacitación del personal.

Agentes de la mesa de servicios

- Recibir llamadas o correos por los usuarios de HUAWEI donde:
 - ✓ Exista interrupción no planificada o reducción de la calidad del servicio Interrumpa la operación normal de trabajo.
 - ✓ Se requiera soporte sobre el software y hardware.
 - ✓ Se soliciten nuevos productos de hardware y software.
 - ✓ Consultas planteadas por usuarios, distintos tipo de asesoramientos en el funcionamiento y utilización de los recursos informáticos.
- Identificar los problemas hasta su resolución.
- Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a la solución brindada.

Técnicos de la mesa de servicios

- Ejecutar trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de computación.
- Soporte en sistemas informáticos.
 - ✓ Mantenimiento e implantación de software.
 - ✓ Mantenimiento de base de datos de usuarios y correos.
- Diagnosticar servidores y redes.
- Capacitar en el uso de herramientas.
- Documentar las soluciones dadas para mantener actualizado el Catalogo de Servicio.

3.2 Reuniones del personal.

Una guía para conocer la situación actual de la mesa de servicio es una buena comunicación ya que es un elemento crítico en cualquier entorno de soporte y las reuniones que se tenga, las cuales establecen las diferentes actividades. (VAN & DE JONG, Publishing 2008)

ACTIVIDADES A DESARROLLAR
Realizar una revisión de la mesa de servicios para discutir, identificar y proponer las mejoras a los procesos relacionados al Service Desk y poder interactuar con las áreas. Se lo puede realizar semanalmente.
Revisión de temas pendientes, asignado responsabilidades
Revisión del estado del servicio, incluyendo métricas, planes futuros y mejoras a los procesos. Se lo puede realizar mensualmente.
Revisión del soporte, incluyendo planes de futuros.
Documentar y discutir las necesidades percibidas de incrementar o reducir el alcance de los servicios prestados por el Service Desk y demás áreas involucradas. Esto se lo puede realizar cuando la situación lo amerite.
Documentar los cumplimientos de los objetivos, el SLA y las métricas asociadas al servicio durante el mes recientemente finalizado. Esto se lo puede realizar las primeras semanas de cada mes.
Reportes mensuales.

4. ELABORACIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN DE LA NUEVA MESA DE SERVICIOS

El plan consiste en la identificación de los problemas del departamento de sistemas en el área TI. La implementación se divide en 2 etapas la primera fase se implantarán los procesos del soporte del servicio, en la segunda fase se implantarán los procesos de la prestación del servicio y gestión de seguridad.

4.1 Primera Fase

Como se mencionó anteriormente la primera fase va a ser el primer módulo a implementar, lo cual ayuda a la empresa a cumplir sus objetivos.

4.1.1 Mesa de Servicio

Es el único punto de contacto con el resto de la organización, que recibirá todas las solicitudes identificadas como incidencias, problemas y peticiones, proporcionando una interfaz para los procesos de soporte del servicio.

4.1.2 Gestión de incidencias

En primer lugar se identifica al usuario de la empresa para proceder a clasificar el incidente y su criticidad (alta, normal y baja), se intentará resolver el incidente reportado caso contrario escalará al siguiente nivel.

4.1.3 Gestión de problemas

Se intenta minimizar los incidentes y sus consecuencias mediante actividades que determinan la raíz de los mismos y así poder prevenirlos a futuro.

4.2 Segunda Fase

Esta fase será el segundo módulo a implementar en la cual se implantaran los procesos de la prestación del servicio.

4.2.1 Gestión de la capacidad

Examinar y analizar las estadísticas de los recursos informáticos de la empresa, para determinar los planes de crecimiento a futuro en la infraestructura TI.

4.2.2 Gestión del nivel de servicio

Tener un historial donde se visualice el cumplimiento de los requerimientos establecidos en los SLAs:

- El tiempo para la resolución de los problemas o incidentes
- Los recursos utilizados (personal, máquinas y monitoreo). **(OSIATIS, [citado en 2001-03-12])**

4.2.3 Gestión de la disponibilidad

Se realiza un monitoreo continuo de los servicios TI para garantizar el correcto funcionamiento de los mismos.

4.2.4 Gestión de la continuidad de los servicios TI

Trata de impedir las interrupciones de los servicios TI en caso de existir alguna se comunica con la persona responsable para que plantee una solución de trabajo.

4.2.5 Gestión de cambios

La implementación adecuada paso a paso de los cambios en la infraestructura y en los procesos de los servicios TI. **(Jorge, (2008))**

5. MODELO PROPUESTO

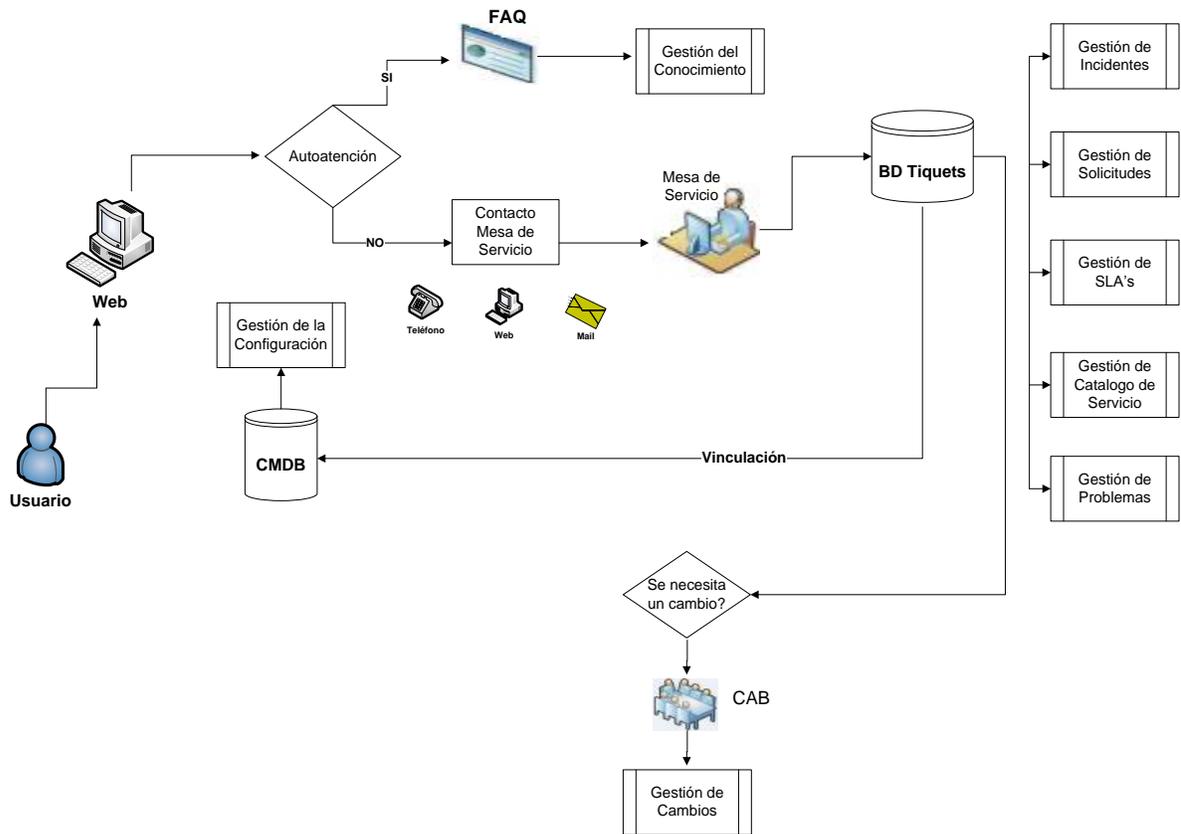


Figura 3: Modelo Propuesto

La empresa ofrecerá servicios de Gestión de Incidentes y Gestión de Cambios a través de su nuevo sistema Mesa de Servicio. En la figura 3 se muestra un esquema general del ciclo de vida propuesto, involucrando de forma transparente un conjunto de servicios que forman parte de ITIL como: Gestión del Catalogo de Servicio, Gestión de Problemas, Gestión del Conocimiento, Gestión de la Configuración y Gestión de SLA's (acuerdo de niveles de servicio) con el fin de cumplir con las expectativas de calidad con la que los clientes esperan recibir sus productos o servicios por parte de la empresa.

La mesa de servicio es el sistema requerido por la empresa HUAWEL, para administrar la Gestión de Incidentes y Solicitudes de Cambio. Este sistema propuesto permite distribuir la presentación del servicio y soporte a los diferentes usuarios, manteniendo un control centralizado de todas las solicitudes registradas (tanto de incidentes, eventos, problemas y de cambios) estableciendo un monitoreo constante de los niveles y acuerdos de servicio con los diferentes clientes y se encuentra basado en la metodología ITIL.

6. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

Con ITIL V3 se establece un marco de referencia para la comunicación interna entre los usuarios de HUAWEI, permitiendo una mejor identificación de los procesos de la Mesa de Servicios inexistentes en la actualidad y así lograr una alta eficiencia operativa y aumentando la calidad de los procesos en conjunto con los responsables de ejecutarlos.

Con el plan de implantación de la mesa de servicio en Huawei se busca realizar una atención inmediata a los incidentes de TI que se presentan dentro de la empresa garantizando continuidad operativa y reducción de tiempos inoperativos. Dar continuidad y progreso a cada solicitud que se requiera en toda la organización de TI, garantizando que sus equipos de cómputo respondan ante cualquier atención para dar cumplimiento al servicio de Mesa de Servicio.

Durante la investigación se pudo concluir que existen otros aspectos para elegir una mesa de servicio los cuales son: Los planes y entregas que tiene el negocio, El profesionalismo y las capacidades que tiene la organización, los costos, el presupuesto y establecer un horario de trabajo en la organización que se deben tomar en cuenta para el futuro dependiendo de las necesidades que requiera la empresa y así poder alcanzar un buen nivel de madurez para su crecimiento.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Haren, V. (2008). Introducción al ciclo de vida del servicio. (Introducción al ciclo de vida del servicio. Estrategias del servicio basada en ITIL V3-Guía de gestión. 1 ed. Holanda : Van Haren Publishing,2008.p 7. ed.). Holanda: 1 ed.
- Imagen ciclo de vida del servicio. (Imagen ciclo de vida del servicio.[En línea] [19,marzo,2012] ed.). ([19,marzo,2012]).
- Jorge, L. ((2008)). Reglas implementar ITIL (ITIL, López Jorge (2008). Reglas implementar ed.).
- [1]OSIATIS. ([citado en 2001-03-12]). Fundamentos de la gestión de servicios TI (OSIATIS. Formación ITIL versión 3.Fundamentos de la gestión de servicios TI [en línea].versión 3 .0.Osiatis S.A registro mercantil de Madrid. [citado en 2001-03-12]. ed., Vol. versión 3). registro mercantil de Madrid, ESPAÑA.
- Osiatis. (13,marzo,2011). Itil v3.
- VAN, J. (Publishing,2002). Introducción to Itil (VAN, Jan,PIEPER, Mike,VAN,Annelies. Introducción . Introducción to Itil. 1 ed. Holanda : Van Haren ed.). (J. VAN, Ed.) Holanda: 1 ed.
- VAN, J., & DE JONG, A. y. (Publishing 2008). Procesos y otras actividades (VAN, Jan;DE JONG,Arjen,KOLTHOF,Axel y PIEPER, Mike,TJASSING,Ruby.Procesos y otras actividades.
- Gestión de servicios de TI basada en ITIL V3. 3 ed.Holanda : Van Haren Publishing,2008.p 27-28.ISBN: 978 90 8753 106 5.ISBN:978-90-8753-106-5 ed.). Holanda: 3 ed.