

8

CONTRIBUCIONES AL CONOCIMIENTO

LA MESA DE SERVICIO COMO SOCIO ESTRATÉGICO PARA LAS ORGANIZACIONES

(Service Desk as a strategic partner for the organizations)

Madelin Bethancourt¹

¹ Universidad de Panamá, Facultad de Informática, Electrónica y Comunicaciones.
Email: madelin.bethancourt@gmail.com

RESUMEN

Los beneficios que obtienen las empresas al implementar una mesa de servicio de TI son muchos, más allá que resolver fallas o problemas. Aporta a la organización flujos de trabajo definidos y logra la colaboración entre las unidades de negocio, compartiendo la visión de la gerencia para obtener sus objetivos estratégicos al contar con socio que vela por la resolución oportuna de eventos de TI. La mesa de servicios debe atender a sus clientes internos o externos y garantizar su satisfacción. Con ella automatiza la gestión de servicios, se puede monitorear y medir su ejecución, siempre pensando la mejora continua que brindará una ventaja competitiva a la organización.

PALABRAS CLAVES

Mesa de servicios, gestión de servicios, información, tecnología, estrategia

ABSTRACT

The benefits that the companies obtain by implementing an IT service desk are multiple and provide more than just solving problems and failure in the system. They provide a defined flow of work to the organization and achieve the collaboration between business units by sharing the management vision to secure strategic objectives. It also counts as a partner that solves effective IT requirements. The service desk must attend their internal and external customers, and guarantee their satisfaction. The service management is automatized and capable to monitor and measure its execution and fulfillment, always toward a continuing improvement process as a competitive advantage to the organization.

KEYWORD

Service desk, service management, information, technology, strategy

INTRODUCCIÓN

Muchas empresas cuando se plantean como estrategia la implementación de una mesa de servicio; claramente tienen una necesidad de mejorar en la Gestión de Servicios de Tecnología (ITSM, *IT Service Management*) que brindan a sus clientes internos y externos. Necesitan un soporte a la operación del negocio alineada con sus objetivos y que comparta su visión. Un buen comienzo que las puede llevar a ser una Industria 4.0.

SERVICE DESK

El *Service Desk* (Mesa de Servicio por su nombre en inglés) no sólo gestiona servicios para resolver fallas de tecnología de la información (TI), sino para obtener múltiples beneficios eliminando cualquier efecto negativo en atención versus soluciones optimizadas que cubren esta necesidad.

Dentro de la organización, ningún trabajo se realiza de forma aislada y la mesa de servicio de TI ha venido a eliminar los silos y reforzar la colaboración conjunta en la gestión de los servicios entre TI y los usuarios. Mediante la digitalización de sus procesos en los servicios de TI con flujos de trabajos, se logra una mayor visibilidad de los procesos que realiza la organización.

Es realmente una ventaja para el solicitante saber qué está haciendo la mesa de servicio, se comunican las acciones tomadas paso a paso en la resolución o soporte, y muestra quienes son los actores involucrados o asignados a una tarea.

El encargado de la mesa de servicios conoce cultura organizacional, los procesos de negocios y las personas; toma decisiones sobre cuál es el recurso facultado para brindar soluciones, según sus habilidades y competencia.

Su implementación empieza por el cambio en la forma que personas ven el valor del soporte, ya que la mesa de servicio recibe, clasifica, canaliza y actúa en todas las interacciones que se puedan llamar incidentes, problemas, requerimientos o iniciativas con el fin de ofrecer beneficio.

Las personas que trabajan en la mesa de servicio gestionan de cara al cliente, su atención al cliente es muy importante, así como su comportamiento y el manejo de sus emociones, ante la



parte interesara quién busca la solución a una necesidad y el apoyo del equipo. La satisfacción del cliente complementa que las estrategias y los objetivos se cumplan.

SIEMPRE EXISTIRÁ LA OPORTUNIDAD DE MEJORAR

Cuando los líderes de la organización toman la bandera para que esta iniciativa funcione y muestran gran compromiso, ellos logran que el equipo trabaje para entregar valor al cliente: un resultado satisfactorio.

Si la mesa de servicio es eficiente, podemos medirla en el tiempo; se verá incrementada la productividad, se perciben los resultados del desempeño mejorado en las actividades diarias dentro de una organización.

Como soporte a la operación desde adentro es el socio estratégico de la organización, la mesa de servicio una parte vital en cualquier operación, es automatizada con flujos de trabajo optimizados y claramente establecidos con accesos desde diferentes canales para garantizar la disponibilidad y garantizando un servicio de calidad. Tiene la ventaja que aprende por sí misma, se crean registros donde almacena información sobre incidentes y sus soluciones. Esto será de gran ayuda a lo largo del tiempo.

Existen en el mercado muchas herramientas *de Service Desk*, no todas de la misma talla son personalizables al tipo de organización. Entre las más populares se mencionan: ServiceNow, Samanage, Sysaid, BMC Remedy, Ivanti, Cherwell, Jira y Freshservice. Cabe destacar que la selección de una herramienta funcional nos hará despegar, ayudará a resolver problemas y también a evitarlos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Quintica Group. (2019). The ITSM Encyclopedia. Recuperado en: <http://itsm.certification.info/>