

LA CONSOLIDACIÓN DEL SERVICE DESK REDUCE COSTES Y MEJORA LA CALIDAD DEL SERVICIO

Realizado por Gerry Roy y Frederieke Winkler Prins, BMC Software

El service desk es el último lugar en el que debe intentar recortar. Para las organizaciones que actúan de cara al público, un soporte de calidad mantiene la fidelidad de los clientes y las cotas de repetición del negocio, a la vez que asegura que proveedores y partners sigan haciendo negocios con usted de manera rentable. Para su organización de TI, que proporciona soporte a clientes internos, un servicio de calidad aumenta la productividad de los empleados al garantizar la solución de los problemas, que las dudas se responden y que las solicitudes se completan de forma inmediata. Con un service desk eficaz en el que los agentes puedan priorizar de forma rápida los problemas, en función del impacto que tengan sobre el negocio, también podrá evitar o minimizar las paradas de servicios de vital importancia para el negocio y la consiguiente pérdida de ingresos.

Si el servicio al cliente es una cuestión tan importante ¿parecería algo alocada la idea de recortar el gasto en las operaciones del service desk de cientos de miles de dólares, incluso millones? La decisión de reducir simplemente el presupuesto dedicado a servicios podría, por supuesto, resultar arriesgado y desacertado. La *consolidación* del service desk, sin embargo, es una decisión inteligente. Esta estrategia de tanto éxito reduce considerablemente los costes de servicios mientras ofrece mejoras significativas en la eficacia y calidad del servicio. A continuación se muestran algunos ejemplos:

- » Tras realizar la consolidación de 25 service desks en uno solo, una empresa de telecomunicaciones global redujo en un 30% el tiempo medio de reparaciones y en un 60% el tiempo de inactividad no previsto y ahorró 32 millones de dólares gracias a los esfuerzos de consolidación de la gestión de servicios de TI de la organización.
- » Un importante proveedor de energía eléctrica redujo los costes del service desk de 89 a 57 dólares por hora y obtuvo un ahorro anual de más de 17 millones de dólares.
- » Una gran aseguradora consolidó varios service desks, facilitó la adopción de mejores prácticas recomendadas de IT Infrastructure Library® (ITIL®) y ahorró 2,5 millones de dólares.

Una importante firma de servicios financieros retiró 40 herramientas del service desk, redujo hasta en un 80% los volúmenes de casos y en los primeros seis meses redujo en un 10% el ratio de cambio a incidencia.

Estas empresas no recortaron sin pensar en los presupuestos de operaciones de sus service desk, sino que cambiaron sus planteamientos de forma que la eficiencia y la efectividad mejoraron. Como resultado, disminuyeron los gastos del service desk y aumentó el retorno de la inversión en procesos, tecnología y personal, lo que permitió la excelencia en el servicio.

entidades y tan diferenciadas, las funciones de éstas se solapan o están repetidas lo que genera serios problemas de negocio ya que lo que las empresas intentan es:


- » Asignar recursos de personal para proporcionar un servicio consistente y un único punto de contacto para todos los usuarios
- » Compartir datos y conocimientos entre equipos no conectados entre sí y proporcionar a los analistas del service desk la información que necesiten
- » Implementar, integrar y gestionar diversas tecnologías de service desk de múltiples proveedores y controlar su rendimiento de forma efectiva
 - » Prestar asistencia de calidad, controlando siempre los costes

La adquisición de hardware y los costes de mantenimiento, las tasas de licencia de software, la gestión e implementación de sistemas, la formación, el personal y el consumo de energía contribuyen a que los gastos ,para ofrecer servicio al cliente, resulten excesivos. Estos costes tan altos podrían justificarse si revierten en un servicio al cliente más eficaz y efectivo. Sin embargo, este planteamiento falto de cohe-

sión afecta negativamente a la satisfacción del cliente ya que éste tiene que imaginarse qué número tendrá que marcar y si acertará, cuando lo lógico es que tuviera que acudir a un único recurso para todo lo que necesitara. La calidad del servicio es en ocasiones mala e incoherente.

El camino hacia la consolidación

Muchas empresas ven con buenos ojos la consolidación de estos centros de servicios que están dispersos e inconexos en un entorno íntegro que aglutine toda la gama de necesidades de servicio. No obstante, la inercia evita que las empresas se decidan con ímpetu a unificar el servicio al cliente. Las empresas que han fusionado con éxito las operaciones del service desk en uno solo integrado, lo han hecho centrándose en tres áreas clave:



La consolidación del service desk consiste en reemplazar soluciones dispares por una única solución de service desk que unifica todos los centros de servicios en una plataforma única e integrada.

El estado del service desk en la actualidad

En muchas empresas de hoy en día el servicio al cliente funciona de forma aislada, inconexa e incoherente. Los clientes deben ponerse en contacto con distintos call centers en función de la ubicación geográfica y de los distintos productos. Existen equipos de soporte diferentes para partners, distribuidores y empleados. Los empleados llaman a un número para preguntar sobre beneficios, a otro para problemas informáticos y a un tercero cuando necesitan un nuevo equipo.

La rápida expansión del negocio, bien por crecimiento orgánico o mediante fusiones y adquisiciones, ha potenciado la proliferación de múltiples service desks dentro de las mismas empresas. Al disponer de tantas

- » Estandarización de procesos de mejores prácticas demostradas
- » Adopción de tecnología estándar de service desk que soporta las mejores prácticas
- » Obtención de apoyo del personal que se encuentre en primera línea del servicio al cliente, tanto interno como externo

Antes incluso de la actual crisis económica, las empresas ya buscaban formas de reducir costes. Para lograr este objetivo, deben mejorar sus procesos. ITIL, COBIT y Business Service Management (BSM) son sólo algunos ejemplos de las directrices que ayudan a definir y promover mejores prácticas. BSM, un método y una plataforma unificada que permite ejecutar el negocio de TI basándose en las prioridades del negocio, permitiendo a las empresas promover mejores prácticas y ofrecer valor.

Además de disponer de mejores prácticas estandarizadas, es importante garantizar su cumplimiento. La tecnología entra en juego aquí, ya que proporciona una estructura que permite el cumplimiento guiando a la gente por el proceso que la empresa ha adoptado. La tecnología también facilita la automatización, que elimina tareas repetitivas y costosas, por lo que mejora la productividad y reduce el riesgo de los errores de usuario.

La consolidación del service desk implica la sustitución de soluciones dispares en una única solución que unifica todos los service desk en una plataforma única e integrada. Gracias a la estandarización, la empresa puede obtener ventajas como reducir las tasas de licencia de software, descuentos considerables de proveedores de software, reducción de número de servidores y otros componentes de hardware, consolidación de formación, menor necesidad de personal y reasignación del personal del service desk de un área funcional a otra que no necesite formación o necesite poca.

Para potenciar la efectividad, la solución tecnológica debe aglutinar varios criterios importantes. Debe ser compatible con las mejores prácticas "out of the box", sin necesidad de realizar apenas modificaciones para adaptarse a las necesidades exclusivas de los equipos de soporte. También debe complementarse con otras disciplinas para promover la comunicación y la colaboración entre los grupos relacionados. Por ejemplo, en TI, la solución debe enlazar a la perfección la gestión de cambios, la gestión de versiones, la gestión de activos, la gestión de configuración y otras funciones críticas de gestión del servicio. Además, se deberá evitar que el usuario tenga que cambiar continuamente de un conjunto de herramientas a otro.

Las empresas que consolidan en uno service sus sólo desk obtienen ventajas tangibles y cuantificables como la reducción de costes de servicios a clientes, una mejora en la calidad del servicio y una mejora en la satisfacción de los clientes.



Si una solución es efectiva, también será escalable y se podrá soportar todos los grupos de servicio con una única instancia de la solución. Esta única instancia debe proporcionar capacidades de alojamiento múltiple que permitan la partición de datos, vistas, informes y flujos de trabajo basados en unidades de negocio, región, idioma, cliente al que se le presta soporte o cualquier otra característica importante del negocio. El alojamiento múltiple garantiza que todos tengan acceso a la información que necesitan pero sólo a la información a la que se está autorizado.

La última, aunque quizás la parte más importante de la ecuación es la *gente*. Es humano resistirse a los cambios.

Para superar las inevitables objeciones a la hora de cambiar un proceso y herramientas ya familiares por otras completamente nuevas se necesita un plan efectivo que comunique las ventajas de la consolidación, no sólo para la empresa, sino para todos los que participen en el proceso. Una rigurosa formación en los nuevos procesos y herramientas es vital para ganar adeptos y asegurar una rápida y extensa adopción de los nuevos procesos y herramientas.

Obtenga el máximo de su inversión

Si su empresa dispone de múltiples service desk en distintas ubicaciones geográficas con herramientas diferentes e inconexas y ofreciendo asistencia a distintas circunscripciones que quizás se solapan, puede que esté perdiendo cientos de miles de dólares al año. La consolidación del service desk es una estrategia demostrada para eliminar ésto.

Las empresas que consolidan los service desk obtienen ventajas cuantificables, medibles y tangibles como reducción de costes de servicios a clientes, mejora en la calidad del servicio y mejora en la satisfacción del cliente. Está claro que estas empresas no buscan sólo salir del paso a la hora de ofrecer el servicio. Reconocen la consolidación del service desk como una estrategia de negocio inteligente que resulta en una mayor satisfacción del cliente mientras se reducen los costes.

Si desea obtener más información sobre las soluciones BMC, visite www.bmc.com.

ACERCA DE LOS AUTORES

Gerry Roy, Director de gestión de soluciones para Service Support de BMC Software, es responsable de la estrategia de soluciones para el conjunto de aplicaciones de BMC Remedy IT Service Management. También es responsable de la estrategia de service support y de su interrelación con otras disciplinas. Antes de su adhesión a BMC, Roy desempeñaba el cargo de arquitecto senior en Aprisma, Inc. y también en Tivoli como jefe de producto.



Frederieke Winkler Prins, Responsable senior de producto de IT Service Management de BMC Software, lidera el desarrollo del modelo de proceso de BMC Service Management y de BMC Remedy Service Desk. Es experta en ITIL y acumula a sus espaldas más de una década de experiencia laboral en importantes organizaciones y agencias estatales, como DHL, Hitachi Data Systems, Nextel, Philip Morris y Royal British Navy. Pronuncia habitualmente conferencias sobre ITIL y fue cofundadora de Service Management Partners (SMP) en 1998.



EL NEGOCIO FUNCIONA CON TI. TI FUNCIONA CON BMC SOFTWARE

Los negocios prosperan cuando TI se ejecuta de manera más inteligente, rápida y sólida. Por este motivo las organizaciones de TI más exigentes del mundo confían en BMC Software tanto en entornos mainframe como distribuidos. Reconocida como líder en Business Service Management (BSM), BMC ofrece una estrategia integral y una plataforma unificada que ayuda a las organizaciones de TI a reducir costes, reducir riesgos y obtener beneficios. Para los cuatro trimestres fiscales finalizados el 31 de marzo de 2009, los ingresos de BMC fueron de aproximadamente 1087 millones de dólares. Si desea obtener más información, visite www.bmc.com.