



Help Desk o Service Desk: ¿cuál le conviene más?

Kristin E. Robertson
Presidenta
KR Consulting

Resumen ejecutivo

El sector de soporte de TI ha crecido y ha alcanzado la madurez en los últimos treinta años, desde la aparición del ordenador personal en 1981. Los primeros Help Desk (alrededor de 1985) eran conocidos por su inutilidad, ya que estaban dotados de personal mal formado y sin acceso a ninguna de las herramientas de las que disfruta el Help Desk del siglo veintiuno. La Information Technology Infrastructure Library[®] (ITIL[®]) vio la luz por primera vez a finales de la década de 1980 en respuesta a la inmadurez de TI y, gracias a este conjunto de buenas prácticas, se introdujo el concepto de Service Desk integrado que constituye el único punto de contacto para todas las consultas de clientes relacionadas con TI.

Aunque los términos Help Desk y Service Desk siguen empleándose indistintamente, significan cosas muy distintas. El Help Desk es un eficaz centro de soporte que ayuda a los clientes a aprovechar al máximo la tecnología. El Help Desk ofrece un elevado nivel de servicio técnico enfocado a la gestión de incidencias, la gestión de activos y la gestión básica de cambios. En cambio, el Service Desk no se limita a prestar un excelente soporte técnico, también está estrechamente vinculado con todos los procesos de TI y se centra en las necesidades de negocio del cliente y de la empresa. Es posible evaluar su centro de soporte en función de las diferentes características de un Help Desk y un Service Desk y elegir el enfoque que mejor describa a su organización.

También es posible evaluar su centro de soporte valiéndose de un modelo de madurez. Algunas organizaciones, como la Software Engineering Institute and HDI[®] (antiguamente, Help Desk Institute[®]), han creado modelos de madurez para sus sectores. En este white paper, Numara Software presenta su propio modelo de madurez, denominado Modelo de madurez de los procesos de TI, mediante el cual los directores pueden evaluar la madurez de sus organizaciones y presentar un plan de trabajo o una estructura para las organizaciones que aspiren a mejorar sus actividades.

Antes de elegir el sistema de gestión de incidencias más adecuado para el centro de soporte, todo director inteligente llevará a cabo una autoevaluación. El primer paso de esta autoevaluación consiste en determinar si el centro de soporte es un Help Desk o un Service Desk según las funciones que desempeña. El segundo paso consiste en determinar en qué cuadrante del modelo de madurez encaja actualmente el centro de soporte o en qué cuadrante espera encajar. Es importante no encapricharse de características y funciones avanzadas que el centro de soporte no necesita actualmente o que no necesitará en un futuro próximo. Dado el gran número de opciones de sistemas de gestión de incidencias del mercado actual, es vital abordar esta importante decisión con el mayor conocimiento posible del mercado y del lugar que ocupa su centro de soporte en los modelos del sector.

Este white paper está destinado a ayudar a los directores de centros de soporte a que autoevalúen las principales funciones y el nivel de madurez de su centro y puedan elegir el sistema de gestión de incidencias que mejor responda a sus necesidades sin despilfarrar dinero en funciones que no se vayan a utilizar.

Perspectiva histórica del sector del Service Desk

El Service Desk ha avanzado mucho desde sus orígenes en la década de 1980. Gracias a la aparición del ordenador personal en 1981, los usuarios de las empresas comenzaron a tener en sus manos un poder informático que, hasta entonces, solo tenía el centro de datos. Las aplicaciones cliente/

servidor sacaban el máximo partido al PC y otorgaban mayores capacidades a los clientes. El Help Desk surgió de la necesidad de ayudar a los usuarios a aprovechar al máximo sus herramientas tecnológicas y a resolver los problemas que se produjeran.

Los primeros Help Desk no eran lugares muy atractivos. Al frente de los mismos se ponía al personal recién contratado con escasos conocimientos de la tecnología a la que daban soporte. Estos Help Desk disponían de poca tecnología, no contaban con procesos y mantenían una relación superficial con el resto de la organización de la tecnología de la información (TI).

Las mentes brillantes del sector no tardaron mucho en idear mejores formas de prestar servicio a los clientes. Se diseñaron procesos coherentes de atención de llamadas, se crearon herramientas telefónicas e informáticas para el registro y seguimiento de las llamadas que se recibían en el Help Desk y los directores de los Help Desk comenzaron a trabajar más estrechamente con otros grupos pertenecientes a TI. El Help Desk comenzó a añadir valor a la organización y a resolver más problemas de forma independiente y eficaz para maximizar la productividad del cliente.

En 1989 el gobierno del Reino Unido, junto con representantes del sector de TI, publicó la Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de Información o ITIL. Este conjunto de buenas prácticas introdujo el concepto de Service Desk, una nueva generación de Help Desk que se integra firmemente en el funcionamiento general de la organización de TI y de la empresa. Desde su introducción, ITIL se ha sometido a varias revisiones importantes, hasta llegar a la tercera versión actual, que se lanzó en la primavera de 2007.

Diferencias entre un Help Desk y un Service Desk

Actualmente, los términos Help Desk o Service Desk no describen necesariamente el tipo de centro de soporte de que se trata. Como señala Jayne Groll, presidenta de la ITSM Academy (una organización de formación en ITIL establecida en los EE. UU.): “un Service Desk no es solo un Help Desk con un nuevo nombre”. En cambio, según ITIL, el Service Desk gestiona varios servicios y actúa como único punto de contacto no solo para las incidencias, sino también para las peticiones de cambios, el calendario estimativo de los cambios, la gestión de problemas y los cambios de configuración. Groll afirma que el elemento diferenciador entre un Help Desk y un Service Desk es la orientación a los servicios. En ITIL, un servicio son uno o más sistemas de TI que habilitan un proceso de negocio. Una orientación a los servicios aleja al Service Desk de la función de gestión de incidencias de problemas técnicos y lo lleva a la función de soporte integrado que tiene en cuenta la repercusión de cada problema para el negocio. Es importante señalar que el paso hacia una orientación a los servicios constituye una decisión ejecutiva de la empresa y, como veremos, puede no ser el mejor camino para algunas organizaciones.

Los Help Desk

Un Help Desk proporciona una excelente gestión de incidencias y garantiza que todos los problemas del cliente se resuelven de forma oportuna y ordenada sin la posibilidad de que se pierda ningún ticket. Normalmente, un Help Desk tiene acceso a los datos de gestión de activos (información sobre activos de TI, incluido el hardware y software) y contribuye a mantener actualizada la información sobre los activos. Un Help Desk emplea un método eficaz para crear y mantener conocimiento y puede ofrecer a los clientes la función de autoayuda a través de Internet, por ejemplo acceder a la base de datos de conocimiento de soporte. Un Help Desk puede tener un acuerdo de nivel de servicio que esté orientado a la tecnología en vez de al negocio. El Help Desk puede o no considerar la necesidad de crear acuerdos de nivel operativo con otros grupos de TI.

(Los acuerdos de nivel operativo son contratos internos entre un Help Desk y sus socios de soporte, como el soporte de aplicaciones o la administración de red. En este acuerdo se contemplan compromisos operativos como son el tiempo de respuesta y la resolución de tickets escalados, los métodos de comunicación entre los grupos y los requisitos de información.) El proceso de gestión del cambio en esta organización de TI puede ser informal pero muy eficaz. En ocasiones, la organización de TI es reducida y el personal de Help Desk tiene que llevar a cabo varias tareas simultáneas y realizar labores que en una organización de mayores dimensiones se asignarían a empleados específicos. Cuando una sola persona desempeña varias funciones, se precisan menos procesos formales, reuniones y supervisiones.

Guía de consulta rápida: definiciones de ITIL

Gestión del cambio: el proceso formal de aceptación de peticiones de cambio, priorizándolas, comprobándolas e implantándolas de forma controlada.

Elementos de configuración: elementos de software, infraestructura y documentación.

Gestión de la configuración: facilita información de todos los activos y elementos de configuración. Informa de la relación existente entre los elementos de configuración.

Gestión de incidencias: el proceso de restablecer al cliente a un estado productivo con la mayor rapidez posible.

Acuerdo de nivel operativo: acuerdo entre el Service Desk y sus socios de soporte internos sobre el modo en que van a cooperar.

Gestión de problemas: proceso de identificación de la causa fundamental de las incidencias y de su eliminación para impedir futuras incidencias.

Acuerdo de nivel de servicio: documento que describe los servicios y las expectativas de los clientes mientras hacen uso de los servicios de TI.

Los Service Desk

Un Service Desk se crea cuando los ejecutivos de una empresa identifican la necesidad de una orientación a los servicios en el departamento de TI, la cual integrará TI en la estructura de la empresa. También supone que los ejecutivos de la organización han aceptado ITIL como la estructura de sus operaciones. En resumen, el Service Desk se ocupa de procesos integrados más complejos y formalizados que un Help Desk. El Service Desk es el único punto de contacto para todas las peticiones de clientes relacionadas con TI y es el rostro de TI hacia el cliente. El Service Desk permite la gestión de incidencias, cuyo objetivo consiste en restituir al cliente a un estado productivo lo antes posible, mediante la formación, la resolución del problema o una alternativa. Asimismo, el Service Desk está firmemente integrado en muchos procesos de TI, incluida la gestión de problemas (el proceso de identificación de la causa fundamental de problemas notificados), la gestión del cambio (la metodología para realizar cambios de forma ordenada en la infraestructura de TI) y la gestión de la configuración¹ (el modo de registrar la información sobre activos y sus interrelaciones). El Service Desk forma parte de una organización de TI que mantiene una Base de datos de Gestión de la Configuración (CMDB) o un repositorio para todos los datos de configuración. Los clientes acuden al Service Desk para notificar peticiones de cambio y formular preguntas sobre la planificación de cambios. El Service Desk comunica a la comunidad de clientes el calendario estimativo de los cambios y representa al cliente ante el comité asesor de cambios. El Service Desk interviene en la creación, implantación y mantenimiento de los acuerdos de nivel de servicio y los acuerdos de nivel operativo.

¹ Aunque la gestión de los activos y la gestión de la configuración comparten un objetivo similar de mantener actualizado el inventario de activos de TI, la gestión de la configuración va un paso más allá y registra las relaciones y conexiones existentes entre todos los activos.

Como ayuda para diferenciar un Help Desk de un Service Desk, utilice las siguientes preguntas y decida cuál de ellas describe mejor sus actividades:

- ❖ ¿Presta un excelente soporte técnico que ayuda a los clientes a resolver los problemas de forma eficiente y eficaz?
- ❖ ¿Ofrece un único punto de contacto para todos los problemas técnicos?
- ❖ ¿Realiza los cambios en la infraestructura de TI de manera eficaz, pero el método utilizado es informal y podría variar en función de la naturaleza del cambio?
- ❖ ¿Está a favor de que los analistas asuman numerosas funciones y diagnostiquen problemas, localicen la causa fundamental y trabajen junto con otras personas de TI para resolver el problema?
- ❖ ¿Ha establecido cómo prestará soporte técnico a sus clientes y lo ha comunicado a su base de clientes?
- ❖ ¿Realiza algún seguimiento de sus activos de TI y lo tiene conectado a su sistema de contabilidad?

Si ha respondido afirmativamente a la mayoría de estas preguntas, seguramente tiene un Help Desk.

- ❖ ¿Realiza una excelente gestión de incidencias que ayuda a los clientes a volver a un estado productivo?
- ❖ ¿Su dirección ha aceptado ITIL como estructura para los procesos de TI?
- ❖ ¿Interviene su centro de soporte en la mayoría de procesos de TI y se ha definido formalmente esa participación?
- ❖ ¿Dispone de un proceso formal de gestión de cambio y un comité asesor de cambios?
- ❖ ¿Cuenta con un grupo, aparte del centro de soporte, que se ocupe de la gestión de los problemas?
- ❖ ¿Ha establecido un acuerdo de nivel de servicio y lo ha hecho llegar a sus clientes?
- ❖ ¿Realiza un seguimiento de sus elementos de configuración y de sus interrelaciones en una base de datos de gestión del cambio?

Si ha respondido afirmativamente a la mayoría de estas preguntas, seguramente tiene un Service Desk.

El tamaño de la organización de TI no es necesariamente un buen indicador para saber si el centro de soporte es un Help Desk o un centro de soporte sin más. En cambio, lo que distingue a un Service Desk de un Help Desk es la amplitud de funciones en las que interviene, su integración con procesos ITIL y su madurez.

Además, las organizaciones que se ven atraídas hacia los procesos ITIL tienden a entornos más complejos que precisan un flujo de trabajo del negocio y una automatización más complejos. Todo esto tiene un gasto en cuanto al coste del producto y la gestión de estos procesos complejos que pueden no ser necesarios para organizaciones con procesos menos complejos de gestionar.

Si su organización funciona con eficacia sin implantar procesos ITIL, no complique su entorno e intente adoptar algo inadecuado para las exigencias de su organización. Muchas organizaciones prestan servicio a sus clientes con gran eficacia sin la molestia que supone adoptar nuevos procesos o rediseñar lo que ya funciona bien.

Los Help Desk y Service Desk dentro de un modelo de madurez

Muchos sectores han creado modelos de madurez para elaborar un plan de trabajo o una estructura de desarrollo destinados a organizaciones que aspiran a mejorar sus actividades y como medio de evaluación del nivel de madurez de una organización. El Capability Maturity Model Integration® (CMMI®), creado por el Software Engineering Institute, es un modelo muy extendido entre las organizaciones de ingeniería de software. La consecución de la máxima designación (nivel 5) de este modelo denota una organización de ingeniería de software optimizada y muy eficaz. El sector de los centros de soporte cuenta con modelos de madurez similares. El HDI (antiguamente, Help Desk Institute) creó por primera vez en 2008 un modelo de madurez de centros de soporte.

La utilización de un modelo de madurez comporta un doble beneficio, según Robert Last, director de contenidos de HDI. "El primero es que permite a las empresas determinar en qué lugar se encuentran dentro una curva de madurez. El segundo consiste en que permite observar la calidad del centro de soporte para ver si se obtiene una buena relación coste-beneficio".

Al observar un modelo de madurez, los directores deben centrarse en los objetivos generales de la organización. La dirección ejecutiva puede decidir que el centro de soporte no necesita funcionar al máximo nivel del modelo de madurez. La organización puede estar perfectamente atendida con un centro de soporte proactivo (la segunda fase del modelo de madurez de Numara Software, mostrado más abajo) y todo lo que se haga de más sería inadecuado para las necesidades de la organización. En cambio, una organización cuyos procesos de TI estén estrechamente vinculados con el éxito estratégico general de la empresa puede aspirar a funcionar como un departamento de TI dirigido a servicios o a valores. Su objetivo dentro de un modelo de madurez debe establecerse mediante una decisión consciente de empresa que tenga en cuenta el rendimiento de la inversión, la dirección estratégica de la organización y la cultura y las expectativas internas de la organización.

En este white paper, presentamos el Modelo de madurez de los procesos de TI de Numara Software. A continuación se resumen los cuatro niveles del Modelo de madurez de los procesos de TI de Numara Software.

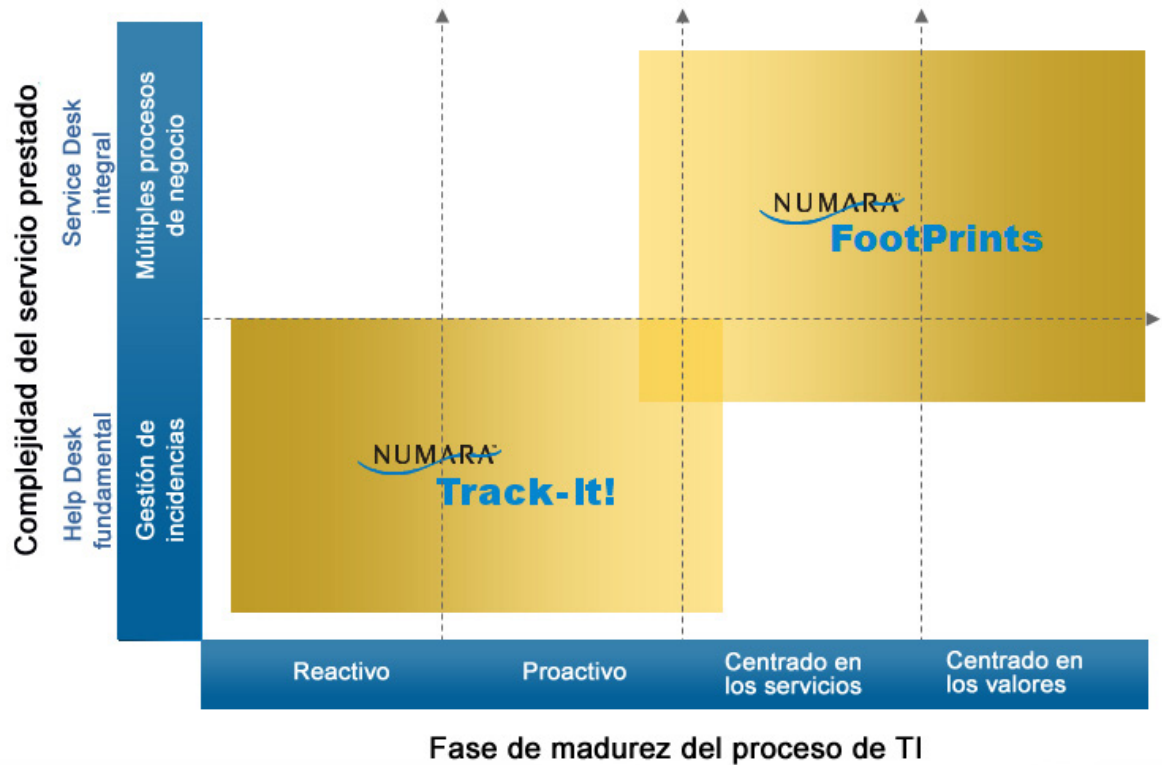
Reactivo: estos centros de soporte se caracterizan por procesos rudimentarios de gestión de incidencias y por la iniciación de un proceso de gestión de problemas. Los procesos son puntuales y aún están sin documentar. Estos centros de soporte mantienen relaciones informales y vínculos de procedimientos vagamente definidos con el resto de TI. Estos nuevos centros actúan a menudo "apagando incendios" y no disponen de recursos más que para invertir en herramientas básicas de soporte. Algunos pueden utilizar sistemas de gestión de incidencias basados en papel o creados de forma interna. La mayoría de los centros de soporte reactivos aspiran a ser proactivos porque un centro proactivo presta mejor servicio al cliente.

Proactivo: estos centros se caracterizan por la implantación de herramientas telefónicas y de gestión de incidencias muy funcionales. Han establecido y documentado su proceso de gestión de incidencias, incluido el seguimiento y escalamiento de incidencias y la gestión básica del conocimiento. Centran su atención en la eficacia del centro de soporte, analizan tendencias y supervisan indicadores métricos. Esta organización está vinculada al resto de la organización de TI mediante procesos efectivos de gestión del cambio, activos y problemas. Disponen de varios procesos de soporte automatizados, de la capacidad de supervisar el rendimiento del sistema y de un autoserivicio básico para clientes basado en web. Los directores han establecido acuerdos básicos de nivel de servicio con los clientes.

Centrado en los servicios: estos centros de soporte disponen de grupos de herramientas integradas, entre ellas una base de conocimiento vinculada al autoserivicio para clientes basado en web. Estos centros han desarrollado y documentado procesos de soporte integrales, como los procesos de gestión de incidencias, gestión de empleados y gestión del conocimiento. La dirección se centra en la calidad del servicio y comprende los costes y beneficios que conlleva su prestación. Estos centros solicitan la opinión del cliente con regularidad y aprovechan esa información para mejorar continuamente los servicios y los procesos. La gestión del nivel de servicio comprende los niveles de rendimiento garantizados al cliente. Los integrantes de estas organizaciones representan al cliente ante la gestión del cambio, problemas y versiones y participan plenamente en la gestión de la configuración.

Centrado en los valores: estos centros disponen de conjuntos de herramientas integradas totalmente desarrolladas que automatizan muchos de los procesos de soporte. La gestión del nivel de servicio está unida a los objetivos de negocio, con especial atención a la eliminación preventiva de problemas y a los indicadores métricos avanzados de soporte. El Service Desk está totalmente integrado en todos los procesos de TI y actúa como único punto de contacto para todos los problemas relacionados con TI. La finalidad general de TI es mejorar los procesos de negocio, no solo hacerlos posibles. Conjuntamente con los líderes de la empresa, TI comprende los factores que impulsan el negocio y se centra en las actividades que incrementan la eficacia y la rentabilidad de la empresa.

El siguiente gráfico muestra cómo la familia de productos de Numara Software, Numara Track-It y Numara FootPrints, encaja en el modelo de madurez de los procesos de TI. Aunque ambos productos se solapan, este gráfico representa la madurez y la funcionalidad que ofrecen los Help Desk y los Service Desk y sugiere la opción que más le conviene.



Aspectos a tener en cuenta al seleccionar un sistema de gestión de incidencias

Los Help Desk y Service Desk cuentan actualmente con numerosas opciones a la hora de seleccionar un sistema de gestión de incidencias. El proceso para saber si se trata de la herramienta correcta y del proveedor adecuado a sus necesidades particulares puede resultar abrumador. Afortunadamente, gracias a la información de este white paper, debería ser capaz de evaluar sus necesidades con más precisión.

Un director inteligente de un centro de soporte empezaría con una autoevaluación preliminar de sus actividades. Valiéndose de las orientaciones recogidas en el apartado "Diferencias entre un Help Desk y un Service Desk", seleccione las características que mejor describan sus actividades. No espere que su centro de soporte encaje perfectamente en una de las dos designaciones, fíjese en cuál se acerca más. Esta es una buena indicación para saber si se trata de un Help Desk o de un Service Desk.

A continuación, vuelva a leer las descripciones del modelo de madurez y evalúe mentalmente y de forma rápida qué cuadrante describe mejor su centro de soporte o a qué cuadrante aspira. Este nivel de autoconocimiento será una ayuda inestimable para determinar dónde encajan mejor sus necesidades de una solución de gestión de incidencias.

Una herramienta adecuada tendrá las opciones que necesite su centro de soporte actualmente y en los próximos dos o tres años. En la medida en que el paquete de software de su proveedor funcione con una base de datos estándar, siempre será posible la actualización y conversión a otro sistema. No se deje cautivar por opciones y funciones que no necesita. Por ejemplo, la mayoría de los Help Desk que se encuentran en las fases reactiva y proactiva de madurez no necesitan mucha integración con otros módulos, informes muy personalizables o la capacidad de implantar un flujo de trabajo complejo.

Tenga en cuenta también el tiempo y el esfuerzo de implantación que necesita un sistema. Por lo general, cuanto más personalizado quiera un sistema, más tiempo llevará su implantación. Si se encuentra dentro de los cuadrantes reactivo o proactivo del modelo de madurez, es probable que precise un sistema más racionalizado y con menos funciones. Busque uno que resulte fácil de implantar en pocos días.

Por último, como director de un centro de soporte, conoce la importancia de poder confiar en el centro de soporte del proveedor para recibir ayuda a la hora de poner en marcha, configurar y gestionar un sistema. No dude en hacer preguntas difíciles sobre el centro de soporte del proveedor, como por ejemplo:

❖ "¿Con qué rapidez responden a las llamadas de soporte por término medio?"

❖ "¿Qué horario de atención tiene el centro de soporte?"

❖ "¿Qué servicios incluye o excluye mi acuerdo de soporte?"

Conclusión

Ya gestione un Help Desk o un Service Desk, la buena noticia es que, en el mercado actual, puede encontrar un sistema de gestión de incidencias que se ajuste en gran medida a sus necesidades. Recuerde: no existe una única solución para todo. Asegúrese de evaluar cómo funciona hoy, decida

dónde desearía encontrarse dentro del modelo de madurez dentro de tres años y, luego, adquiera el sistema de gestión de incidencias que mejor se adapte a sus necesidades. Aunque es imprescindible que planifique el futuro crecimiento y desarrollo de su centro de soporte, resístase a la tentación de adquirir funciones que suenen muy bien o que cree que podría utilizar en el futuro. En muchas ocasiones, esas funciones no llegan a utilizarse nunca. Si sigue el concienzudo planteamiento detallado en este documento, aumentará las probabilidades de que el sistema que adquiera sea perfecto para su organización.

Acerca de la autora:

Kristin E. Robertson, presidenta de KR Consulting, ayuda a los centros de soporte a aumentar la satisfacción del cliente y mejorar su eficacia. Como consultora, educadora, asesora ejecutiva, autora y conferenciante, ha ayudado a empresas como AIG, Southwest Airlines, 7-Eleven, Inc., Hewlett Packard, Southwest Airlines, SBC Internet Services (ahora AT&T), Medtronic, Blockbuster, St. John's Regional Medical Center y Jenkins & Gilchrist, PLC con sus necesidades de soporte técnico y servicio al cliente. Es autora de *Centros de soporte espectaculares: las mejores prácticas para pequeños y medianos Help Desk y centros de soporte técnico*, que incluye un CD con plantillas e informes.

Kristin E. Robertson perteneció al claustro de profesores de la Universidad HDI durante más de cinco años y dirigió cursos de certificación dirigidos a analistas y directores de primera línea. También ofrece un programa de estudios de otros seminarios relacionados con el sector del soporte y suele intervenir en conferencias y reuniones. Como auditora para la certificación de Service Capability & Performance Support Standard de Service Strategies Corporation, audita centros de soporte para evaluar su conformidad con las normas aceptadas por el sector. Está especializada en la formación y consultoría de un proceso de gestión del conocimiento denominado, Knowledge-Centered Support (KCS o soporte centrado en el conocimiento), desarrollado por el Consortium for Service Innovation. Ha impartido clases sobre KCS a centenares de estudiantes y ha ayudado a numerosas empresas a implantar su KCS.

Antes de comenzar con su servicio de consultoría, Kristin ocupó cargos ejecutivos en empresas de servicios de software y financieros, donde gestionaba los centros de soporte técnico de hasta 120 representantes. Entre las empresas para las que ha trabajado, figuran Fidelity Investments, Advent Software, Ross Systems y Fleet Bank.

Recursos:

"Gestión de servicios de TI basada en ITIL v3: guía de bolsillo", Van Haring Publishing, 2007

"Fundamentos de la gestión de servicios de TI basada ITIL® V3", Van Haring Publishing, 2007

Sharon Taylor e Ivor MacFarlane, "Implantación de ITIL a pequeña escala", Renouf Publishing Company, 2006 (edición revisada)

Robert Last, "El modelo de madurez de HDI, servicio de evaluación y recursos" Febrero de 2008, <http://www.thinkhdi.com/chapters/sova/hdi%20maturity%20model%20assessment%20service%20and%20resources%20february%2020%202008b.ppt>

Kristin Robertson, "Centros de soporte espectaculares: las mejores prácticas para los Help Desk y los centros de soporte técnico", Customer Service Press, 2007

¿Quiénes somos?

Numara Software es un proveedor líder de soluciones integradas de gestión de TI para administración de estaciones de trabajo, gestión del ciclo de vida de los ordenadores, seguridad y conformidad, Help Desk y Service Desk. Con un diseño que optimiza la Gestión de TI, Numara FootPrints y Numara Track-It! dan soporte conjuntamente a más de 50.000 mil clientes y cerca de 20 millones de activos de TI en todo el mundo.



freedom
to simply **choose**
the right solution for you