

VIEJOLOBATO	Service Desk según ITIL.	
	Versión 1.0	28/07/2005

Service Desk según ITIL.

Versión	Fecha	Autor
1.0	28/07/05	Luis Aparicio

Índice.

1. Introducción.....	3
2. Formas de Implementación.....	3
2.1. Help Desk.....	3
2.2. Service Desk.....	3
2.3. Shared Service Center.....	3
3. Solución a utilizar.....	3

1. Introducción.

ITIL (IT Infrastructure Library), ese conjunto de "best practices" (no metodología), que está actualmente tan de moda, distingue entre funciones y procesos. Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas o Gestión de Cambios serían procesos.

Según ITIL, Service Desk es una función. La definición de Service Desk es: "un punto único de contacto para los usuarios finales que necesitan ayuda".

2. Formas de Implementación.

Según ITIL, para implementar la función de Service Desk nos lo podríamos plantear de tres formas distintas:

2.1. Help Desk.

Básicamente es un Service Desk que solo atiende incidencias. Ni quejas, ni consultas, ni Peticiones de Servicio, solo Incidencias, que como ya sabéis son todas aquellas interrupciones en el servicio de IT.

2.2. Service Desk.

Help Desk extendido con más servicios de IT, como quejas, consultas y Peticiones de Servicio (Service Requests, por ejemplo, "la password me ha caducado, reseteadmela"). Como herramienta para soportar esta función, Remedy Help Desk entraría aquí, pues podemos utilizar el campo Case Type para clasificar los tickets como incidencias, peticiones, etc.


2.3. Shared Service Center.

Es un concepto nuevo que integra las funcionalidades del Service Desk con otros servicios no IT, fundamentalmente consultas de HR (Recursos Humanos)

3. Solución a utilizar.

¿Cual es el mejor? Es una pregunta siempre es tonta, porque en mi opinión no hay soluciones buenas o malas de por sí, sino que depende del problema que debamos abordar. Las circunstancias de cada empresa nos darán la pista sobre la solución. Hay que ver cual es el objetivo.

El Service Desk es un sitio para medir, para obtener métricas, entonces habrá que analizar que es lo que se quiere medir, que servicio queremos dar y que el beneficio obtenido sea superior al gasto. Habrá empresas de pequeño tamaño que ni siquiera necesitan un Service Desk.

	Service Desk según ITIL.	
	Versión 1.0	28/07/2005

Si no vamos a ofrecer niveles de servicio, a lo mejor con un simple Help Desk nos vale, todo son incidencias, sin distinción, no merece la pena que los técnicos se rompan la cabeza determinado si una llamada se convierte en incidencia o consulta, ni siquiera que quede registrada si es una consulta o una queja.

El Service Desk tipo será en la mayoría de las ocasiones lo más adecuado para la mayoría de las empresas, sobre todo si hay SLAs, será necesario distinguir entre incidencias y otras cosas.

El Shared Service Center será una opción para grandes empresas multinacionales, como valor añadido para sus empleados, porque con las consultas de éstas añadiendo una función que solo ocasiona gastos y no lo olvidemos, ITIL está orientado a la racionalización y reducción de costes de IT, manteniendo los sistemas de negocio disponibles el máximo tiempo posible (Gestión de Incidencias, de Problemas y de Cambios) y racionalizando la estructura (Gestión de la Configuración). ¿Vamos a medir las consultas de HR que se hagan, por ejemplo, contabilizar las preguntas sobre los Planes de Pensiones? No sé si tiene sentido ¿Porque integrar HR con IT? Reducción de costes, utilizando la misma estructura para las dos cosas.

En Remedy Help Desk podríamos añadir un nuevo Case Type (consultas de HR) y utilizar una Knowledge Base específica para estos temas ("¿Cuales son las dietas de viaje?"). Y ¿porqué no ampliar más el concepto?. Ya me gustaría a mí poder abrir un ticket en Remedy cuando se rompa el aire acondicionado o cuando no funcione la máquina de bebidas.

En fin, que el problema determine la solución y no al revés