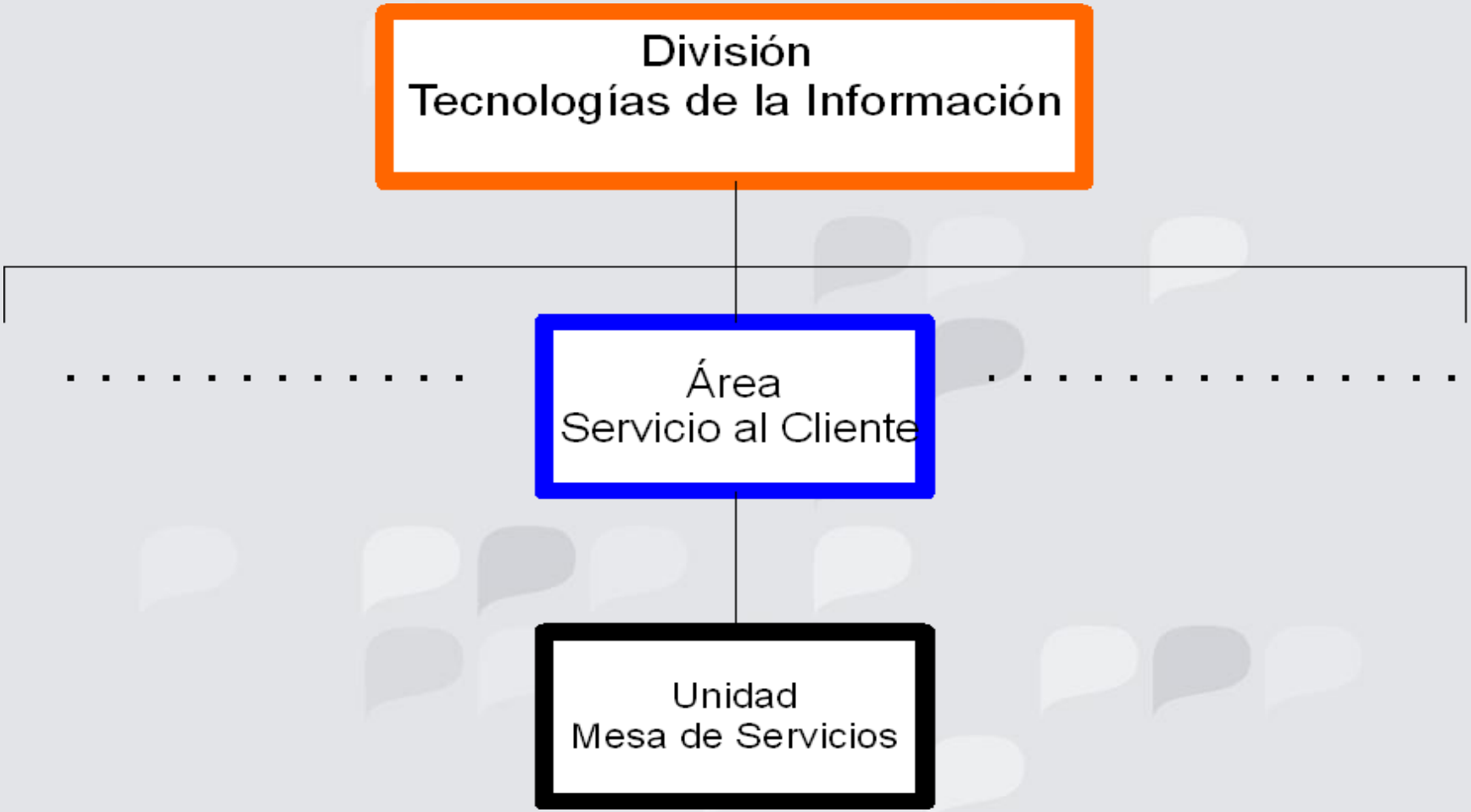
Mesa de Ayuda TI
Compartiendo experiencias

Agenda

- Introducción
- Cómo surge en Antel
- Evolución
- Actividades
- Situación actual
- Casuísticas
- Desafíos

Mesa de Ayuda TI



Mesa de Ayuda TI – Antel - Inicio

- Surge por puesta en marcha de un nuevo Sistema en la empresa

Sistema de gran impacto, que involucraba a cientos de usuarios con diferentes roles, de diferentes Gerencias de la empresa, que era parte de un Proyecto que implicaba cambio organizacional y cambio de procesos en la empresa.

Mesa de Ayuda TI – Objetivo inicial

- Único punto de contacto y responsabilidad para la rápida solución de los problemas y consultas del cliente interno

- Reducir impactos negativos en el negocio

- Reducir costos (evitando involucramiento de otros grupos de trabajo si no es necesario, evitando interrupción por parte del Cliente a grupos técnicos)

Mesa de Ayuda TI – Antel - Inicio

- Se comienza a trabajar desde 2 años antes de la puesta en producción del Sistema mencionado, a fines de 1996

- Personal contratado para apoyar la Implantación

- Sólo 4 Operadores , reasignados desde otras Unidades de la empresa

Mesa de Ayuda TI – Antel - Inicio

- Capacitación en la Función, en TI y en herramienta de gestión
- Identificación y trabajo con los grupos de soporte
- Al inicio sólo se atendía, registraba y derivaba a grupo de soporte

Mesa de Ayuda TI – Antel - Evolución

- Desde el inicio se necesita contar con los procedimientos operativos – ‘Soporte logístico’.
- Evolucionando en cantidad de Operadores.
- 2000: se genera una Unidad formal
- 2003: rol Supervisores

Mesa de Ayuda TI – Antel - Evolución

- En paralelo se agregan servicios TI , tanto atención de otros Sistemas como por ejemplo atención de Ofimática.

- También se agrega la atención de servicios no TI, apoyando otras necesidades de la empresa (decisión que años después se revirtió).

- Cambio de Herramienta de gestión
- Cambio de local físico

Mesa de Ayuda TI – Antel - Evolución

Definición de horarios presencial:

- Inicialmente

  L a V de 06.00 a 20.30 hrs. (distribución según horarios picos)
  Sábado de 06.00 a 19.00 hrs.

- Evolucionando a:

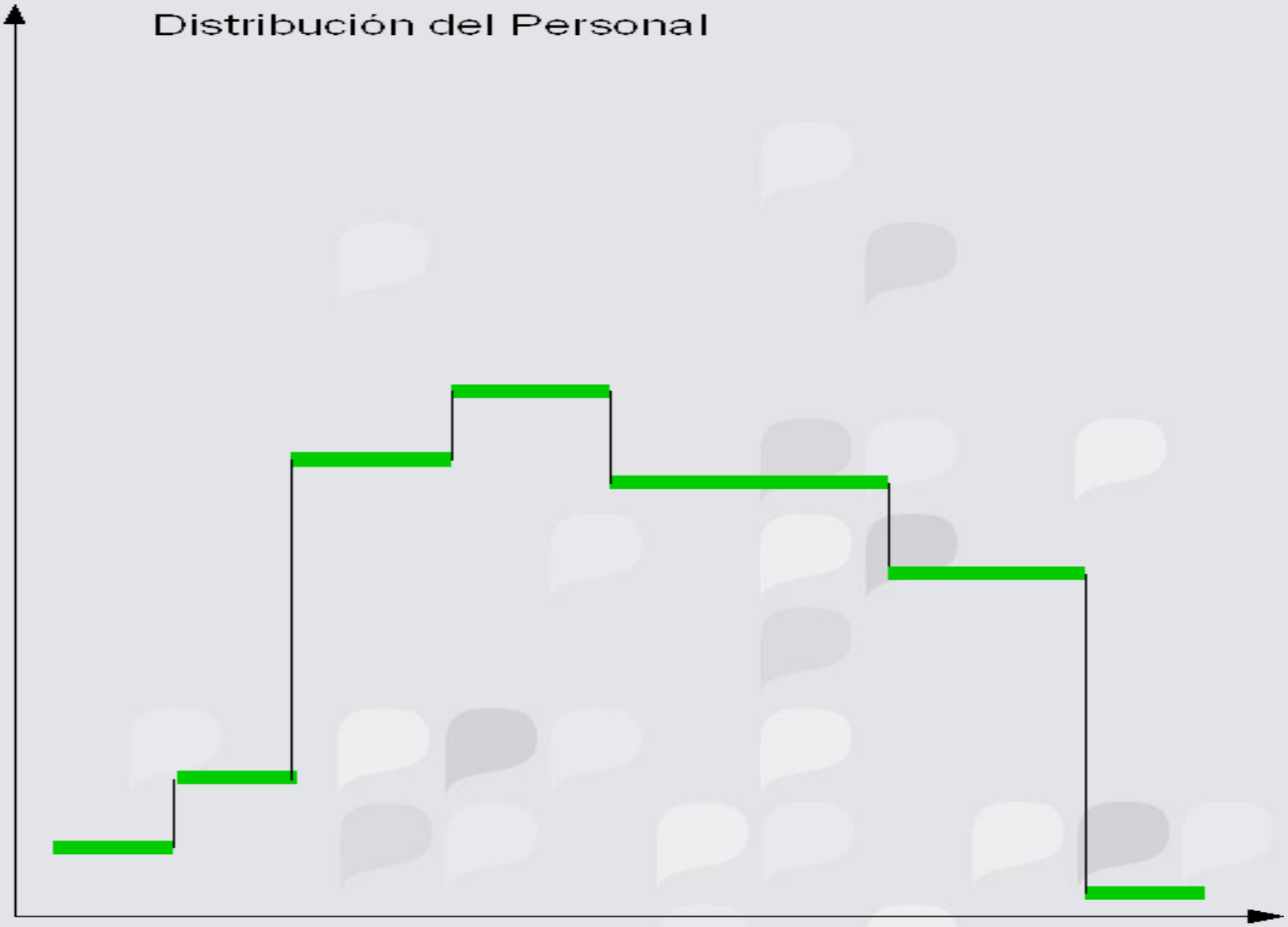
  L a V de 06.00 a 21.45 hrs. (distribución según horarios picos)
  Sábado de 06.00 a 16.45 hrs.

  3 turnos de Supervisión

- Hoy en día:

  L a V de 06.00 a 19.00 hrs. (distribución según horarios picos)
  Sábado no presencial

  2 turnos de Supervisión



Horas de atención: 06.00 a 19.00 hs.

Mesa de Ayuda TI – Antel - Evolución

Servicio 24x7

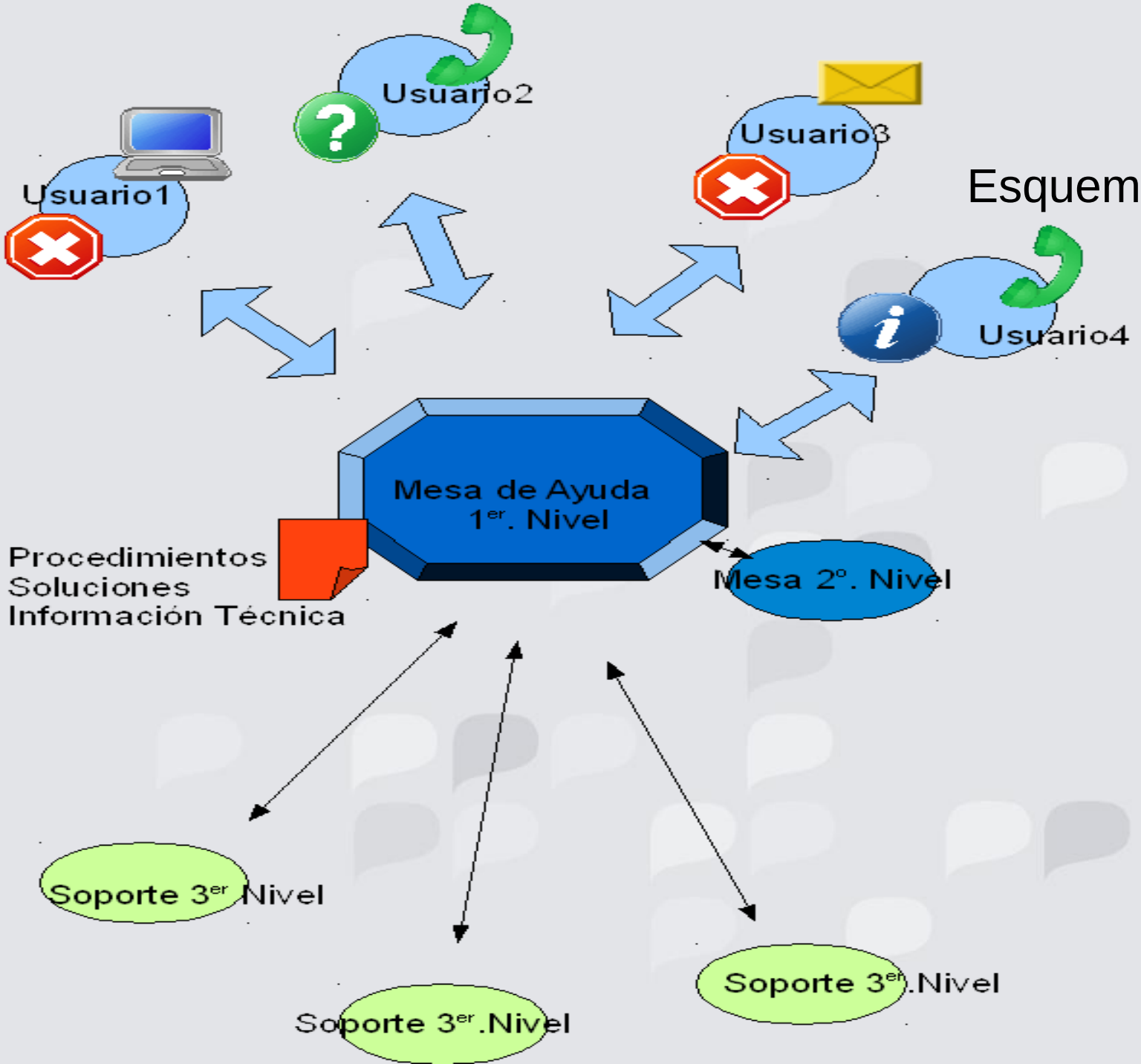
- Inicialmente:
  - con apoyo de personal de otra Unidad que lleva adelante su tarea con servicio 24x7

- Evolucionando a:
  - soporte con Servicio de Guardia, tanto para función Operador como para función Supervisión

Mesa de Ayuda TI – Actividades

- Recepción de pedidos
- Registro y gestión de pedidos
- Mantener informado al solicitante sobre el avance de su pedido
- Resolución en 1er. o 2do. Nivel de soporte
- Escalamiento a 3er. Nivel de soporte, si es necesario
- Ayuda a la identificación de problemas
- Identificación de oportunidades de mejora de servicios TI
- Identificación de necesidades de capacitación de los clientes/usuarios

Esquema general



Mesa de Ayuda TI – Antel – hoy

(datos primer semestre 2015)

- Personal:
  - Jefe; 2 Supervisores;
  - 3 Especialistas; 9 Operadores
- Casos Gestionados
  - 250 promedio por día
  - 34504 total en el semestre
- Servicio 24x7 soportado por Guardia
  - 95 llamadas a Operadores
  - 128 llamadas a Supervisión

Mesa de Ayuda TI – Antel – hoy

(datos primer semestre 2015)

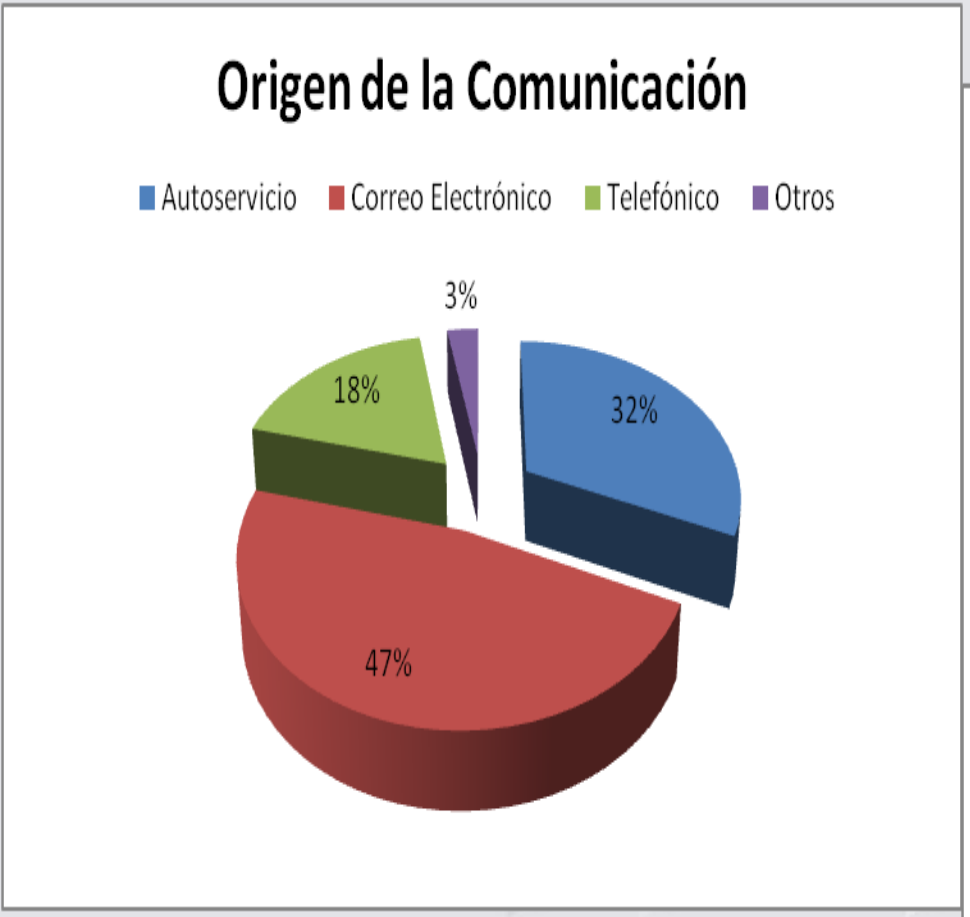
- 648 ítems en el Manual
- 33% de los Casos Resueltos por la Mesa
  (Operadores, Especialistas, Supervisión)
- 52 Servicios TI atendidos

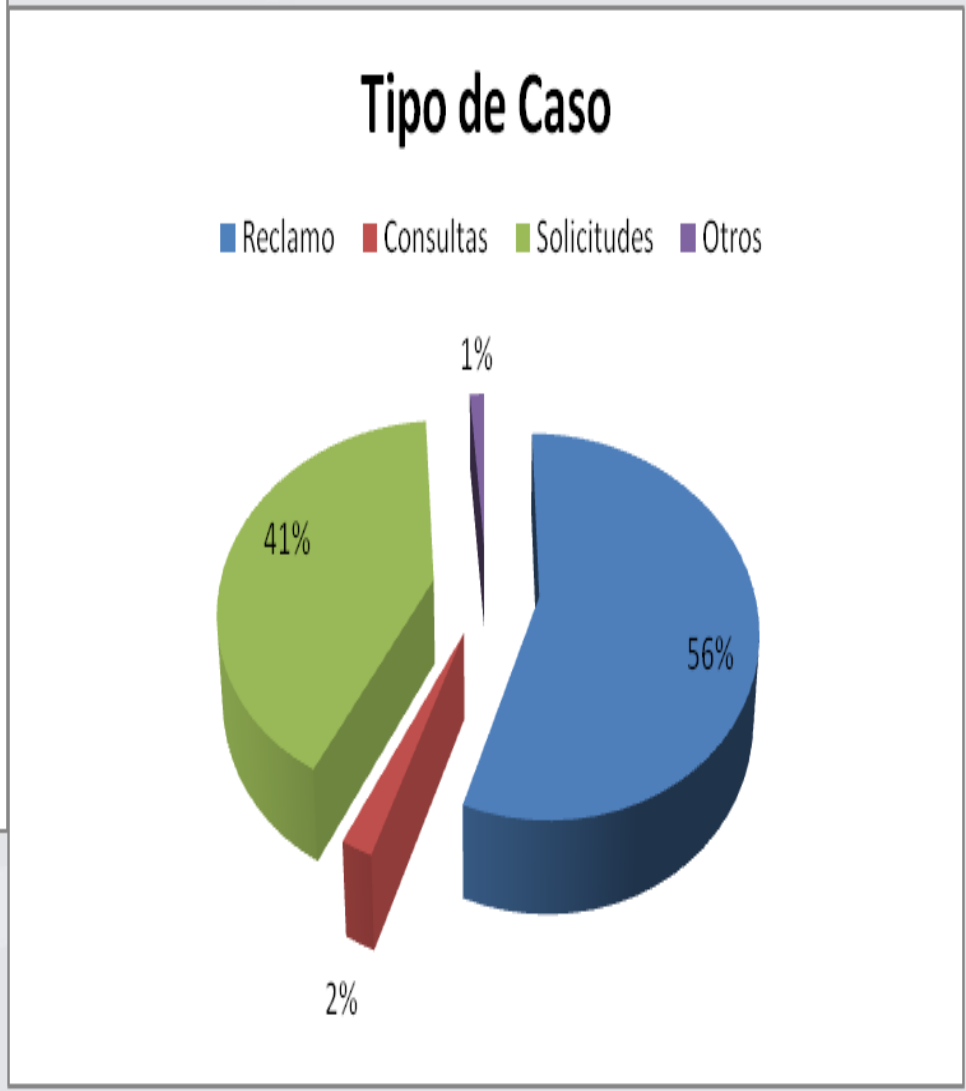
  (incluye por ej.: aplicaciones, red, puesto trabajo, impresión, seguridad, correo electrónico, infraestructura)
- 98 Grupos de soporte

  (que procesaron algún Caso en el último semestre; 23% no pertenece a TI)

Mesa de Ayuda TI – Antel – hoy

(datos primer semestre 2015)



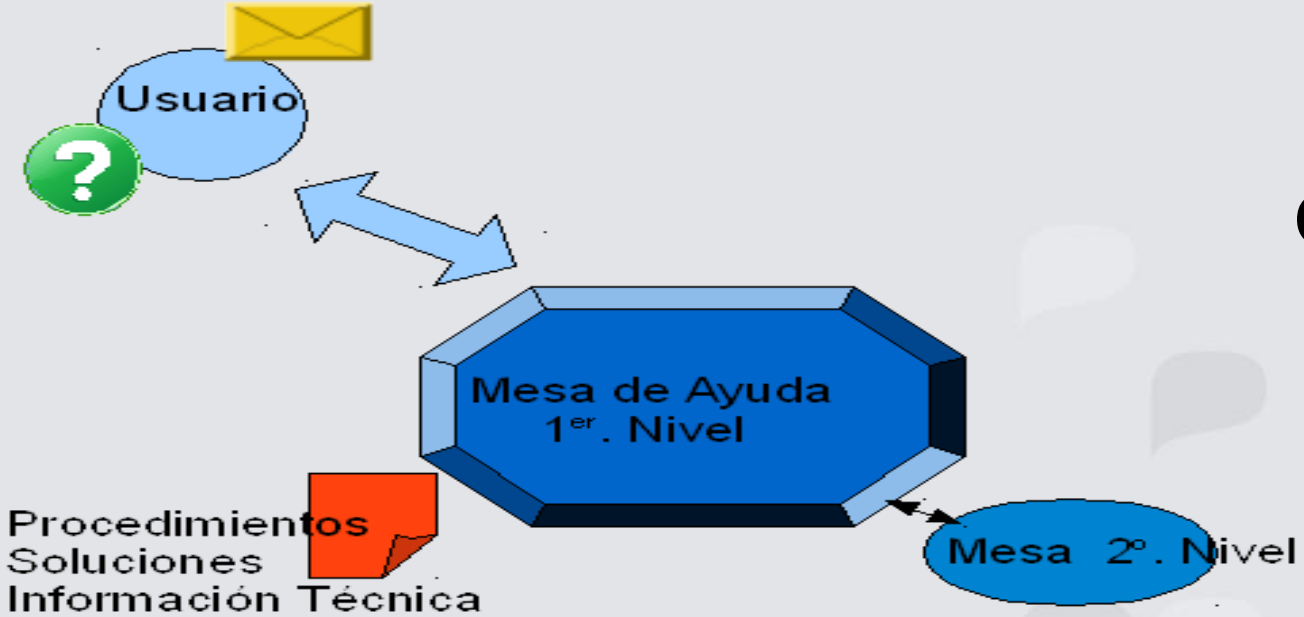


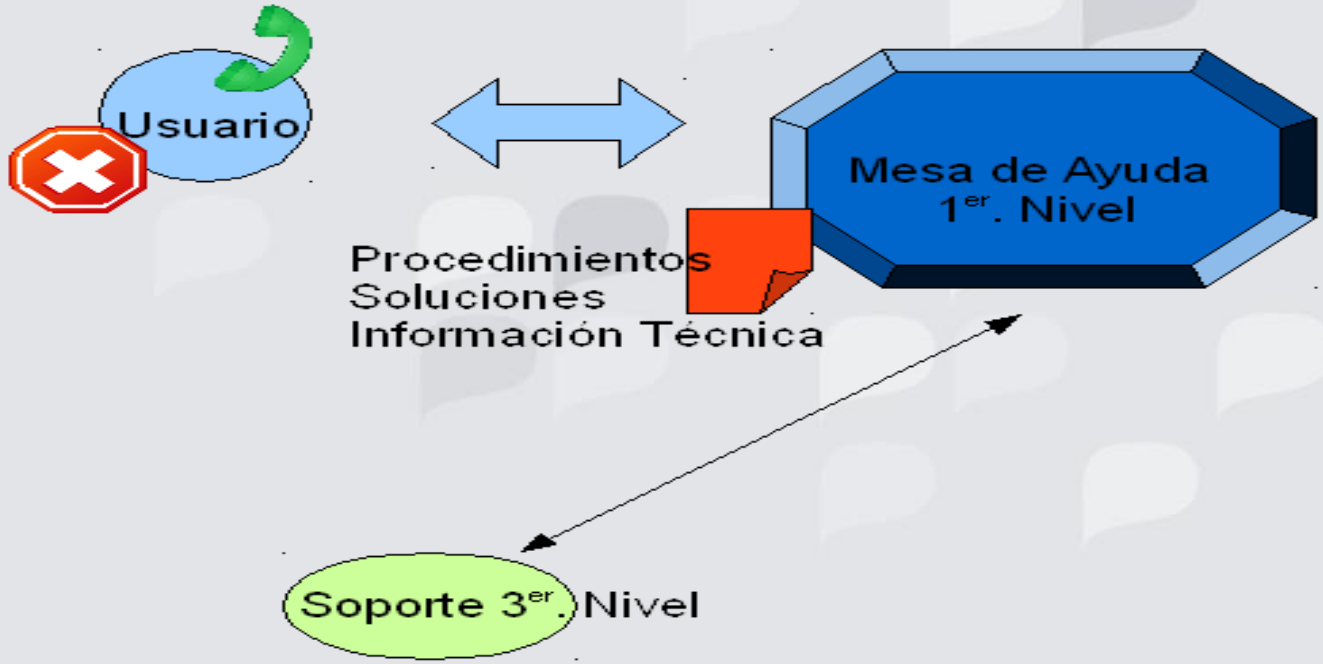
Mesa de Ayuda TI – Antel - hoy

Diferentes casuísticas de gestión:

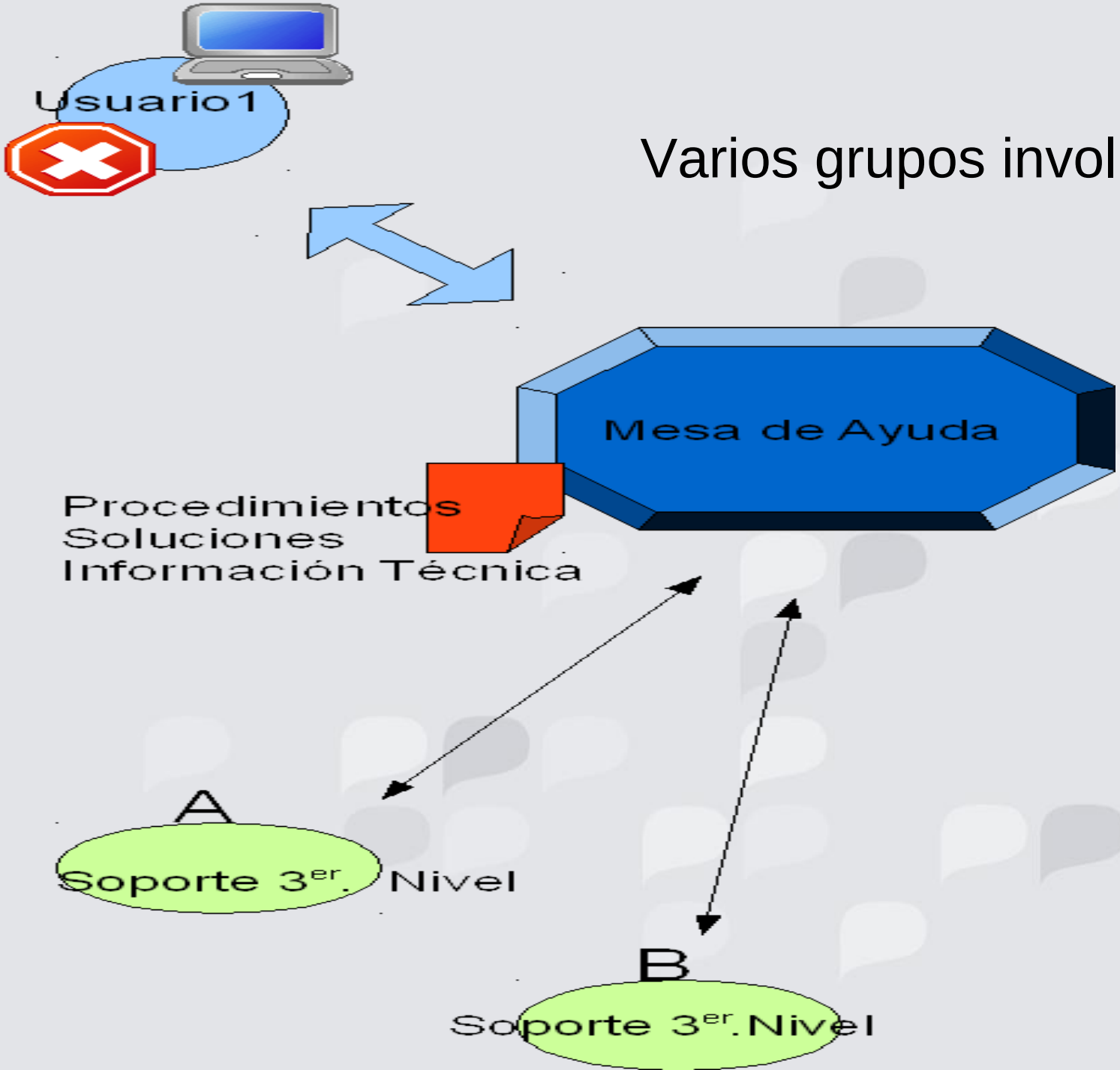
- Gestión básica
- Derivación a más de un grupo
- Padre soluciona
- Hijo soluciona

Gestión básica

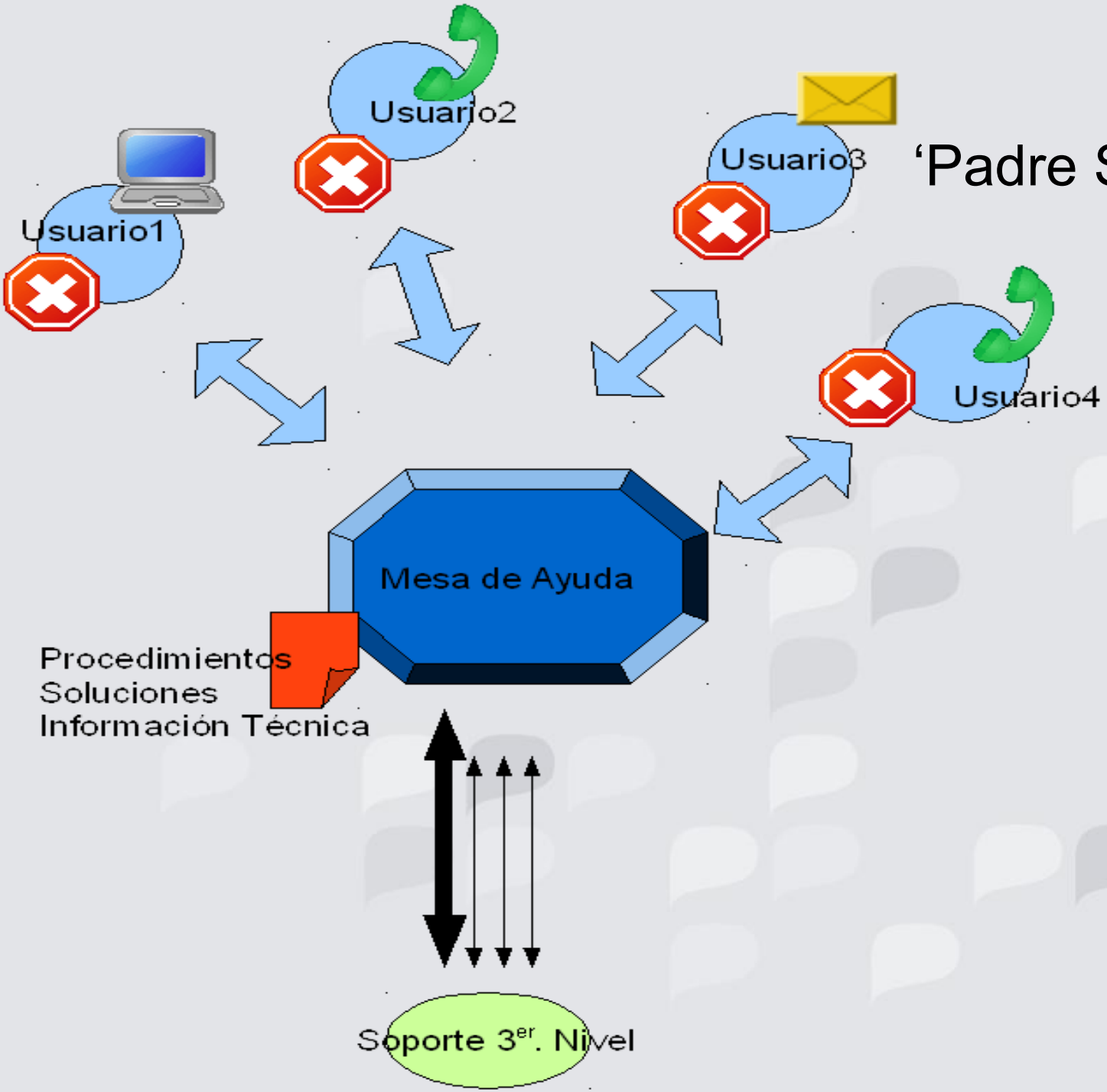




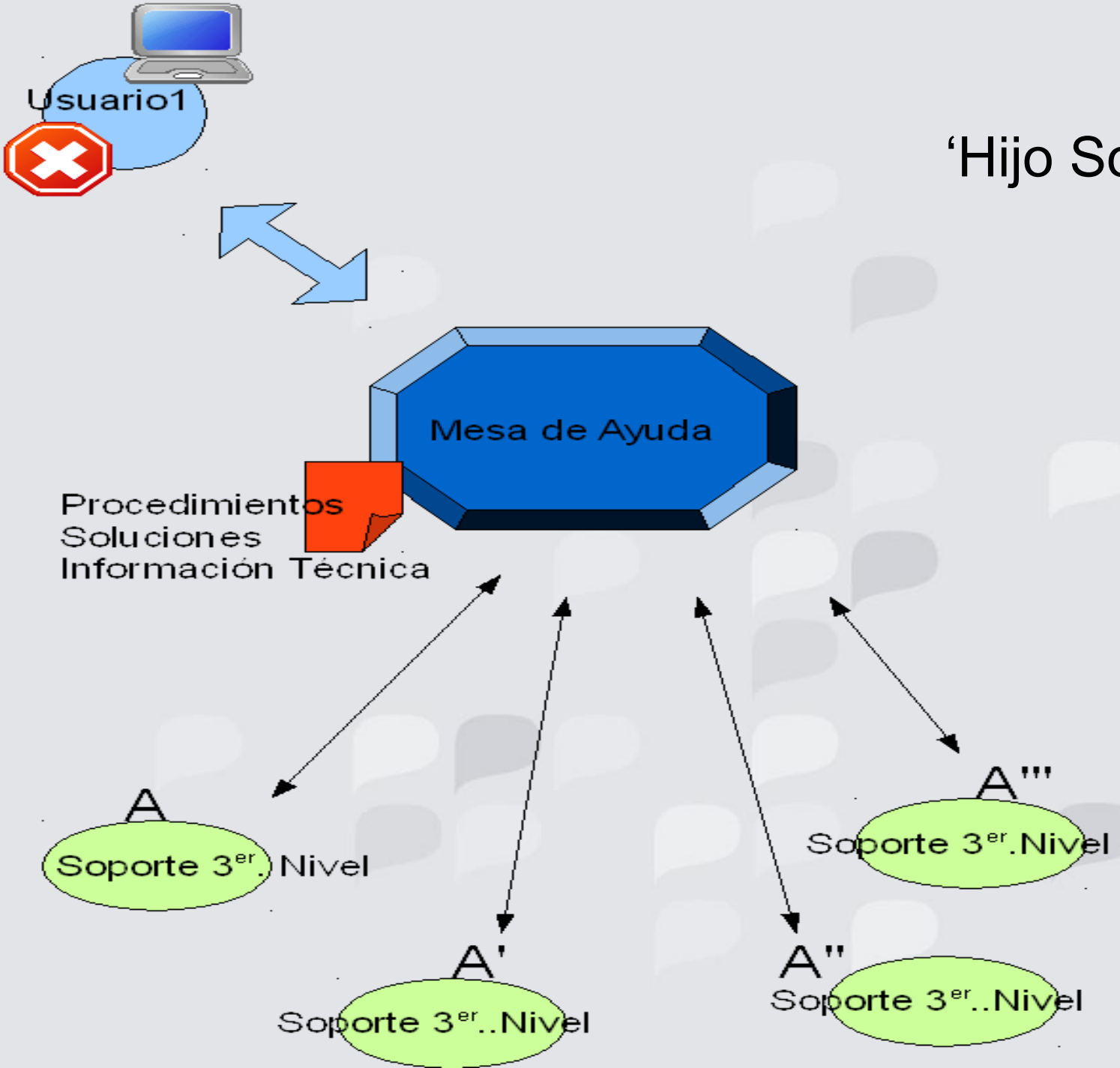
Varios grupos involucrados



‘Padre Soluciona’



‘Hijo Soluciona’



Mesa de Ayuda TI – Antel - hoy

Diferentes casuísticas de gestión (excepciones):

- Escalamiento vertical/jerárquico (no sólo horizontal)
- Creaciones automáticas
- Cierres automáticos

Mesa de Ayuda TI – Antel - hoy

- Información que se puede obtener:
  - Tiempo máximo de derivación
  - Calidad en derivación (a grupos de soporte)
  - % Casos resueltos por la Mesa
  - Tendencias de Casos por horario, por Solicitantes, por Grupos de soporte
  - Cumplimiento de acuerdos con Clientes específicos
  - Indicadores de desempeño
  - Reiteración de reclamos

Mesa de Ayuda TI – Antel - Desafíos

- Capacitación continua por incorporación constante de nuevos servicios
- Capacitación continua por recambio de personal
- Actualización continua del Manual (mejorar gestión del conocimiento)
- Relacionamiento con Usuarios y relacionamiento con Grupos de soporte
- Apoyo de Grupos de soporte para la registración
- Mantenimiento del servicio aún ante desequilibrios organizacionales (propios de cualquier grupo de trabajo)
- Evolucionar de Mesa de Ayuda a Mesa de Servicios
- Potenciar Autoservicio
- Mejorar clasificación de Casos

Muchas gracias

avanzamos
juntos