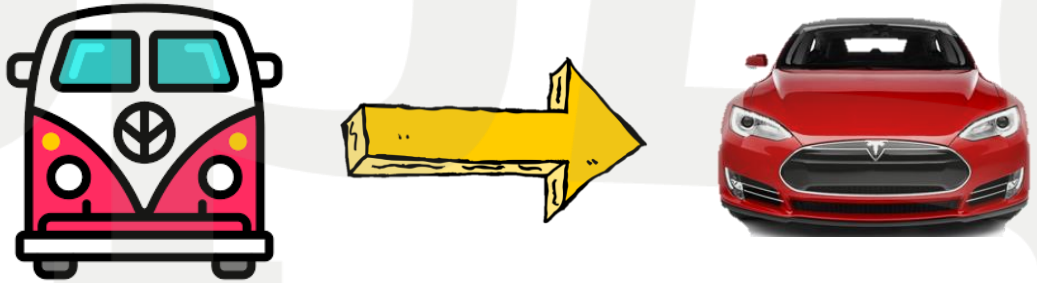
# Agilizando la práctica del Service Desk

Dra. Ariana Bucio

# ágil

Del lat. *agĭlis.*

1. adj. Dicho de un movimiento: Hábil y rápido.
2. adj. [perro] Capacidad de moverse con destreza y gracia mientras realiza las acciones.
3. **adj. Habilidad de adaptarse y responder al cambio**



## ¿Y para un Service Desk?

# LA EVOLUCIÓN DEL SERVICE DESK

## Call Center

- Simplemente telefonía
- Actividades de marketing
- Respuesta rápida
- Enfocado en dispatcher
- Poco énfasis en habilidades de TI
- Soporte al cliente

## Help Desk

- Enfocado en dispatcher
- Acciones reactivas
- Poca expectativa de los usuarios
- Escala problemáticas a soporte técnico
- Tecnologías seleccionadas previamente
- Registra la llamada

## Service Desk

- Socio estratégico para el negocio
- Contexto amplio de los procesos de negocio y cliente
- Único punto de contacto – SPOC
- Métricas de desempeño
- Acciones proactivas
- Planeación de la carga de trabajo
- Soporte multicanal
- Automatización
- Gestión de incidentes y solicitudes de servicio

# EVOLUCIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL SERVICE DESK

**1 UNICANAL**

- Telefonía
- IVR
- Presencial

**2 MULTICANAL**

- Autoservicio
- Servicio al cliente
- Chat
- Asistente web
- Redes Sociales
- Correo electrónico

**3 OMNICANAL**

- Chatbots
- Nube multicanal
- IVR conversacional
- Autoservicio inteligente
- RPA
- Agente virtual

**4 EoT**

- Conversaciones empleando IA
- Analítica con IA
- Automatic Speech Recognition (ASR)
- IVR

# COMPONENTES DEL VALOR

PASIÓN
TRANSFORMACIÓN
TALENTO
RETROALIMENTACIÓN
DESEMPEÑO
COLABORACIÓN
VELOCIDAD
CAMBIO
CLIENTE
EVOLUCIONAR
REACCIÓN
REFORMULAR
CONTROL
MEJORAR
HABILIDADES
AGILIDAD
ADAPTABILIDAD
MOTIVACIÓN
COMUNICACIÓN
SENSIBILIDAD
EQUIPO
TECNOLOGÍA
RESULTADOS
ITERAR
CAPACIDAD
OPORTUNIDAD
LIDERAZGO
ESTRATEGIA
RETO
FLEXIBILIDAD
EXPERIENCIA
CULTURA
REINVENTAR
EFICIENCIA
DESARROLLO
NECESIDAD
ÉXITO
VALOR
SERVICIO

# MEJORA CONTINUA COMO PARTE DE LA CULTURA

Mejora continua

Mejora continua

Mejora continua

Mejora continua

## Gestión de Talento y fuerza de trabajo

**Blandas**
**(sociales)**

- Comunicación asertiva
- Empatía
- Toma de decisiones
- Pensamiento creativo y crítico
- Manejo de emociones
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Capacidad de escucha

**Técnicas**
**(cognitivas)**

- Lenguaje de programación
- Negocio
- Sistema o aplicación
- …

# 10 MANDAMIENTOS ÁGILES PARA UN SERVICE DESK

# 10 MANDAMIENTOS ÁGILES PARA UN SERVICE DESK

# 10 MANDAMIENTOS ÁGILES PARA UN SERVICE DESK

# 10 MANDAMIENTOS ÁGILES PARA UN SERVICE DESK

# 10 MANDAMIENTOS ÁGILES PARA UN SERVICE DESK

# APLICACIÓN DE LOS 10 MANDAMIENTOS ÁGILES EN EL SERVICE DESK

- Cultura centrada en el cliente
- VOC
- Customer journey
- Retroalimentación

- Mapeo de la cadena de valor
- Identificar las capacidades
- Detectar actividades que no agregan valor
- Gestionar la retroalimentación

- Reporte de actividades
- Cumplimiento de objetivos
- Monitoreo de calidad
- Outcomes

- Satisfacer la demanda del cliente
- Alineación con el negocio
- Objetivos estratégicos
- Cumplimiento

# ¿POR DÓNDE EMPEZAR?

## QUICKWINS DE LA AUTOMATIZACIÓN EN EL SERVICE DESK

Reseteo de contraseñas

Gestión del conocimiento

Ciclo de vida del ticket y seguimiento

Autoservicio

# BENEFICIOS DE LA AUTOMATIZACIÓN EN EL SERVICE DESK

Aumentar la velocidad de ejecución

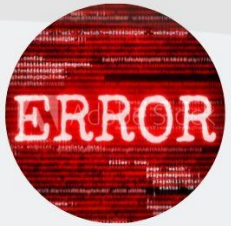
Reducir costos operativos

Mejorar la experiencia del usuario final

Flexibilidad y adaptabilidad

Desarrollar las habilidades del personal

Reducir errores humanos



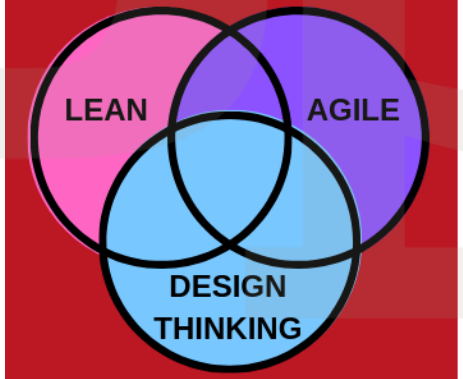

Optimizar y mejorar

# TOP 5 DE ERRORES EN LA AUTOMATIZACIÓN EN EL SERVICE DESK

1. Automatizar antes de optimizar.
2. No introducir nuevas tecnologías sólo por que se tienen los recursos.
3. La automatización sólo queda en actividades que realiza TI.
4. No prestar atención a la gestión del cambio organizacional.
5. Crear un silo de automatización.

# ¿AGILE, LEAN O DESIGN THINKING?

## ¿Qué tienen en común Agile, Lean y Design Thinking?




- Reducir el tamaño de las iteraciones.
- Retroalimentación continua, es la base de la mejora.
- Cultura centrada en el cliente.
- Acércate a tu equipo y observa.
- El análisis de riesgos es vital, ejecuten pruebas de las hipótesis de alto riesgo.
- Es necesario que exista en el equipo balance en la carga de trabajo y la capacitación.
- La transparencia entre el equipo de trabajo es pieza clave, promuevan la visibilidad.
- Revisión periódica de la estrategia de para retener al talento, motivar, reconocer y gestionar el desempeño del equipo.
- Analizar las tareas en backlog.

# “La verdadera transformación digital comienza con una transformación cultural.”

# ¿Dudas?


**Dra. Ariana Bucio**

SDI & CX Product Manager

a.bucio@bpgurus.com