

## RESULTADOS

Después de la implementación de la Función de Service Desk y el Proceso de Administración de Incidentes, se realizaron Evaluaciones de Madurez de los Procesos, así como evaluación a los Indicadores Clave de Desempeño (KPI's) buscando que hubiera una mejora continua; todo esto se detallará en esta sección.

Como resultado de la implementación del Service Desk se obtuvieron los siguientes beneficios:

- Control total de Incidentes
- Soporte efectivo de los departamentos especializados
- Mayor Productividad del Usuario
- Mejora en las relaciones entre TI y Usuarios
- Información Significativa de la Administración

Los beneficios que se obtuvieron de la implementación del Proceso de Administración de Incidentes son:

- Reducir el impacto que causan los Incidentes al Negocio
- Monitoreo mejorado
- Mejora en administración de la información relacionada con la resolución de Incidentes
- Mejor utilización del personal, menos interrupciones en las actividades del personal
- Eliminación de Incidentes perdidos y Service Requests
- Mejor calidad de información en la CMDB
- Mayor Satisfacción de Usuarios/Cliente

Algunos de los desafíos a los cuáles se enfrentó la Organización durante la implementación de la Administración de Incidentes y el Service Desk son:

- Falta de administración/compromiso del personal
- Falta de claridad en las necesidades del cliente
- Resistencia del Personal a usar el proceso
- Definición deficiente de objetivos
- Información del Incidente poco detallada
- Mal funcionamiento de la herramienta de Administración de Incidentes
- Información inexacta en la CMDB

Con base en los KPI's definidos y establecidos, se realizó una evaluación mensual la cual se denominó "Evaluación de Efectividad de la Función del Service Desk" para verificar que los incidentes y requerimientos eran registrados de manera correcta en la herramienta y así evitar que se perdieran y no se pudieran atender o incluso no se cumplieran con los tiempos definidos en el proceso. Entre los aspectos que se evaluaron, están los siguientes:

- El registro en la herramienta está a nombre del beneficiario correcto del servicio solicitado.
- El registro en la herramienta está clasificado correctamente.
- En el registro en la herramienta , se incluye al menos el número de inventario del equipo del usuario.
- En el registro en la herramienta, se incluye la fecha de cierre para poder evaluar el nivel de servicio.

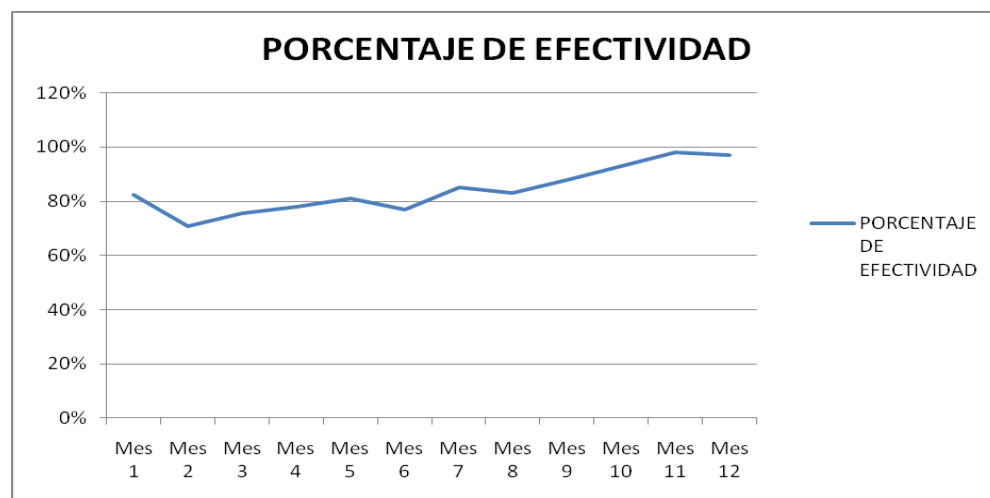
La evaluación anterior fue mejorando mes con mes, debido a que se iban encontrando oportunidades para la mejor captura de los datos e incluso se tuvo que prescindir de recursos que no estaban llevando a cabo el proceso como

estaba documentado y con esto se estaban perdiendo niveles de servicio comprometidos con el cliente.

Los valores que se obtuvieron de esa evaluación fueron las siguientes:

PERIODO	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
Mes 1	83%
Mes 2	71%
Mes 3	76%
Mes 4	78%
Mes 5	81%
Mes 6	77%
Mes 7	85%
Mes 8	83%
Mes 9	88%
Mes 10	93%
Mes 11	98%
Mes 12	97%

En la “Figura 4.1 Porcentaje de Efectividad” se presenta un gráfica con un histórico del Resultado de la Evaluación de Efectividad de la Función del Service Desk.



*Figura 4.1 Porcentaje de Efectividad*

La Evaluación de Madurez de los Procesos se realizó por trimestre debido a que por lo general los aspectos que se evalúan deben ser soportados por una evidencia mínima de tres meses anteriores a la fecha en la que se está llevando a cabo dicha evaluación para asegurar que realmente ha surgido un cambio en las actividades y los resultados que arroja el Proceso.

Como consecuencia de la Evaluación de Madurez de los Procesos se obtuvieron los siguientes resultados:

- Acuerdo para realizar juntas en donde se evaluarán los KPI's obtenidos en el periodo en busca de mejora.
- Definición de Planes de Acción en base a desviaciones encontradas.
- Realización de Benchmarking con otros procesos interna y externamente.

## **Ejemplo Costo-Beneficio de la Implementación de ITIL**

A continuación se ejemplifica un caso en el cuál se puede observar el Costo-Beneficio que implica implementar ITIL en una empresa:

### **Consideraciones:**

- Los usuarios le cuestan a la empresa \$50.00 la hora.
- La organización se compone de 500 usuarios.
- El número total de Incidentes por año es de 5,000 incidentes/año.
- El Tiempo de Inactividad promedio para solucionar un Incidente es de 10 minutos.

### **Proceso a Implementar:**

Administración de Incidentes

### **Propósito:**

Continuidad en los niveles de servicio a través del Service Desk.

### **Ejemplo de Costo-Beneficio de Implementación.**

La implementación de la Administración de Incidentes ha resultado en un decremento en el tiempo de inactividad por usuario. Esto se define como la cantidad de tiempo que un usuario pierde al realizar una llamada al Service Desk para reportar un Incidente o al no poder trabajar debido a una falla en algún servicio.

Al implementar el Proceso de Administración de Incidentes el tiempo de inactividad es reducido un minuto por incidente, ¿cuál sería entonces el ahorro que tendría la empresa anualmente?

Tomando en cuenta que en promedio hay 5,000 Incidentes al año y que en promedio cada incidente reportado es igual a 10 minutos de Tiempo de Inactividad. Tenemos que:

$$\left(5,000 \frac{\text{Incidentes}}{\text{año}}\right) \times \left(10 \frac{\text{mins T.I.}}{\text{Incidente}}\right) = 50,000 \frac{\text{mins T.I.}}{\text{año}} \quad \dots (1)$$

Ahora, tomando en cuenta que la hora de trabajo por cada empleado le cuesta a la empresa \$50.00 pesos. Tenemos que el minuto de trabajo por empleado le cuesta a la empresa:

$$\left(50 \frac{\text{pesos}}{\text{hora}}\right) \times \left(\frac{1 \text{ hora}}{60 \text{ minutos}}\right) = 0.8333 \frac{\text{pesos}}{\text{minuto}} \quad \dots (2)$$

Por lo tanto, multiplicando la ecuación (1) con la ecuación (2) tenemos que la empresa podría ahorrar:

$$\left(50,000 \frac{\text{minutos T.I.}}{\text{año}}\right) \times \left(0.8333 \frac{\text{pesos}}{\text{minuto}}\right) = 41,666.67 \text{ pesos anuales}$$

## CONCLUSIONES

De acuerdo a la Evaluación de Madurez de los Procesos se pudo observar a qué nivel de implementación está el proceso con base en las mejores prácticas mundiales establecidas en ITIL.

De acuerdo a los resultados anteriores se puede observar que se cumplió con los objetivos de la Implementación de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información en una Empresa de Servicios, y con esto se logró optimizar el tiempo y los recursos que la empresa tenía asignados a estas actividades por medio de la implementación de este marco de trabajo.

Hay que recordar que toda organización, proceso, procedimiento, actividad, en pocas palabras todos los componentes de un área dentro de una organización, es susceptible a un Plan de Mejora Continua.

Actualmente se siguen ejecutando las actividades de la fase de “Mejora Continua del Servicio” con base a los procedimientos que se establecieron para reportar dichos resultados.

En cuanto a la experiencia profesional que adquirí laborando en la Empresa, puedo comentar que fue gratificante ir obteniendo poco a poco los objetivos que me iba planteando. Según la experiencia que tuve, creo que es de vital importancia que los alumnos comiencen a trabajar antes de terminar sus estudios, debido a que esto les abre un panorama de posibilidades a las que se pueden dedicar y es un complemento fundamental para la formación que recibimos en la facultad.