



Programa de Certificación y Adecuación Departamento Field Support (DFS)



Objetivo del Servicio

El objetivo de esta certificación es verificar y garantizar que el departamento de soporte técnico en sitio, posea los procesos, recursos, y habilidades necesarias para brindar un servicio al cliente y gestión de servicios en para proporcionar un servicio de alta calidad y apoyo en el lugar de trabajo del usuario final.

La estandarización de los de procesos de Field Support es imprescindible para convertir los servicios de atención a usuarios en verdaderas herramientas de apoyo a las actividades de la organización, sin embargo, identificarlos, clasificarlos y trabajar sobre ellos con miras a hacerlos más eficientes requiere mucho más que la simple medición



Diseñada para integrar cada uno de los procesos soporte con los objetivos de negocio (misión y visión), la norma del SDI busca generar un aumento de productividad que costee la asignación de recursos necesaria para asegurar la calidad continua de dichos procesos.

La certificación del SDI posiciona la empresa en niveles World Class y le otorga una excelente herramienta para lograr el profundo cambio cultural necesario para estandarizar sus procesos.

Al igual que el servicio de Certificación de Service Desk , la certificación Field Support está basado en el modelo EFQM, y proporciona un conjunto claro y medible de los puntos de referencia para su operación.

1) Relevamiento (Fase I)



LA CERTIFICACION SDI Field Support TM consiste en una profunda evaluación de los indicadores, niveles de calidad y recursos humanos del servicio prestado contra las mejores prácticas y establecer la ruta de implantación acorde a la estrategia de Negocio. Como resultado de este análisis, Service Desk Institute proveerá las recomendaciones para estructurar las iniciativas y actividades para la mejora de los procesos.

El plan consta de 4 fases principales correlativas

Relevamiento, Capacitación, Control de calidad, Certificación

1) Relevamiento (Fase I) Ejes a evaluar

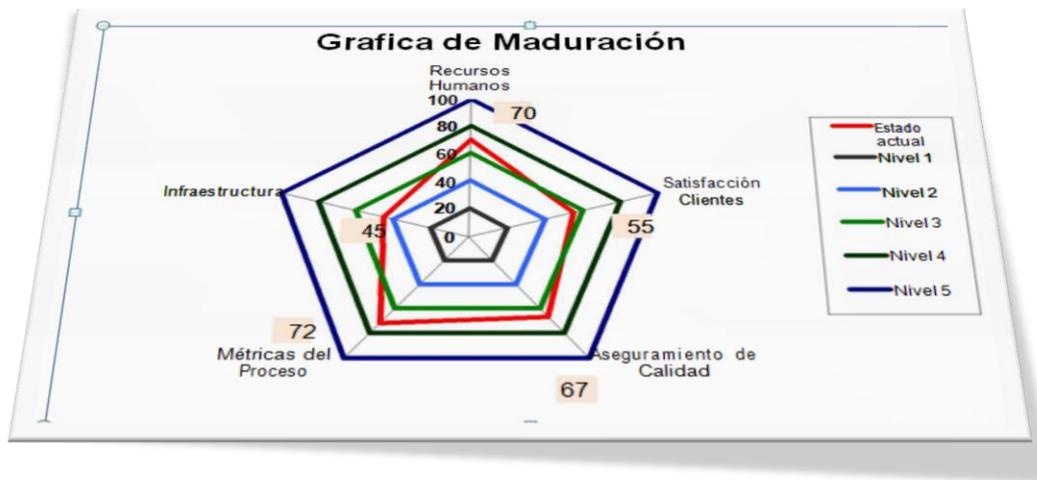
1. Métricas por procesos y tableros de control
2. Línea de gerenciamiento
3. Recursos Humanos (reclutamiento, perfiles, rotación)
4. infraestructura
5. Calidad
6. Satisfacción de clientes

Todo esto dará paso a la creación de un plan de implementación de mejores prácticas acorde a las necesidades y posibilidades de la organización contratante

Metodología del relevamiento

A través del uso de cuestionarios estandarizados el servicio CERTIFICACION SDI Field Support™ examina el estado actual de los ejes anteriormente mencionados y entrega un puntaje de madurez para cada uno. Este puntaje de madurez se basa en una escala del 0 al 5, basada en CMM desarrollado en la Universidad de Carnegie Mellon y adaptada por Service Desk Institute.

Ejemplo de gráfica de Maduración



Entrevistas

Los Consultores Service Desk Institute entrevistarán a los participantes seleccionados. Se requieren generalmente dos horas para cada entrevista y será importante que los participantes sean entrevistados individualmente para mantener la confidencialidad y lo anónimo de las respuestas provistas.

Las tareas a realizar durante el análisis:

- Se confeccionará un inventario de la información existente
- Se relevarán las prácticas de administración del servicio
- Se analizarán los vínculos operativos establecidos entre el área de atención a usuarios con las demás áreas de la compañía
- Se conformará un análisis de causa raíz para determinar los orígenes de los elementos disruptivos comunes de la operación del servicio
- Grafico de maduración de procesos
- Lista de acciones prioritarias a desarrollar para generar mejoras en el corto, mediano y largo plazo de operación
- Lineamientos de implementación de las mismas

Análisis de Datos y Preparación del Reporte

Una vez que la etapa de evaluación ha sido completada, los Consultores Service Desk Institute compilarán y analizarán todos los datos obtenidos. Esta información será incluida en el reporte de evaluación

Si lo requiere el contratante, se podrá proveer un borrador del reporte final, dos semanas después del período de evaluación. Este reporte se usará para verificar las observaciones hechas por el equipo de evaluación y para identificar cualquier información incorrecta.

El reporte completo definitivo será enviado generalmente dentro de 1 o 2 semanas después de completar la etapa de evaluación. Este reporte contendrá las observaciones ejecutivas donde se incluirán los puntajes de madurez, los hallazgos por proceso, las conclusiones y las recomendaciones donde se indican los CSF y KPI's base por eje, Para este reporte, se le solicitara al Patrocinador del Proyecto su retroalimentación para asegurar que no existan problemas con respecto a la claridad y el entendimiento de la información provista.

Presentación de Resultados

Después de que el Patrocinador Proyecto haya aceptado el reporte final, se realizará una presentación formal de los resultados. Esta presentación típicamente dura 2 horas. La audiencia generalmente se constituye por los participantes en la evaluación, pero puede también incluir a otros individuos dependiendo de los requerimientos expresos del patrocinador del proyecto

2) Plan de Capacitación (fase II)

Esta etapa consiste en la elaboración y puesta en marcha de todas las acciones de capacitación y consultoría necesarias para nivelar conocimientos e implementar las acciones recomendadas, en el mismo se contemplará:

- La capacitación y consultoría necesarias del personal interno (Capacitación de Capacitadores)
- Sumario de recomendaciones claves de capacitación (competencias y certificaciones)
- Capacitación de Métricas CSF y KPI de los procesos
- Q&A Recomendaciones y técnicas de mejoramiento

3) Control de Calidad (Fase III)

El control de calidad consiste en el acompañamiento pautado y repetitivo en los cuales el SDI otorgará la Certificación de Nivel al finalizar cada etapa del programa, Acorde a la siguiente tabla de códigos (MODELO AMERICANO) de práctica en la totalidad de los ítems

Nivel	% Alcanzado	Definición	Categoría
5	Optimizado = 100% ★★★★★★★★	Se mantiene la interacción entre todos los Procesos más de un año.	Platinum
4	Gestionado = 80% ★★★★★★★	Implementado el Plan de Mejora Continua de los Procesos.	Gold
3	Definido = 60% ★★★★★	Normas disponibles y publicadas, pero no aplicado al Plan de Mejora continua.	Silver
2	Repetible = 40% ★★★★★	Procesos documentados, pero no normalizados.	Bronze
1	Ad hoc = 20% ★★★	No dispone de normas, sólo reactivo.	

4) Certificación Field Support (DFS)™ (Fase IV)

Esta es la última etapa consiste en el análisis y evaluación de consultores de SDI (auditoría de los ejes) con el fin de cotejar si el Service Desk de T-SYSTEMS alcanzó el nivel de madurez 5, de ser así se procederá a la entrega de la documentación correspondiente que avala el nivel alcanzado

5) Vigencia de la Certificación y renovaciones

La certificación tiene una validez de un año, a partir del momento de la entrega del certificado

Duración del Servicio

Todo el proceso tendrá una duración variable y este dependerá de las brechas de tiempo entre fases. A continuación los tiempos típicos por fases

FASE I: Relevamiento, análisis de la información y presentación de resultados - 9 días con un consultor

FASE II: Plan de Capacitación 7 días

FASE III: Control de Calidad - 4 días

FASE IV: Certificación del FIELD SUPPORT CENTER- 3 días

Fase V: RE - Certificación del FIELD SUPPORT CENTER - 3 días