

Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Facultad De Ingeniería

Escuela de Sistemas



TEMA:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de
Metodología de Gestión de Servicios.

AUTOR:

Javier Andrés Murillo Martínez

TRABAJO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

QUITO, 2022

DEDICATORIA

Este trabajo de disertación se la dedico a mi familia quienes fueron mi principal impulso para estudiar esta carrera, a mis amigos por su gran apoyo durante estos años, al Club Ecuestre La Comarca por su apoyo incondicional y motivación para seguir adelante y alcanzar mis metas y a todas las personas que están y las que estuvieron durante este trayecto con su apoyo durante mi vida universitaria.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a toda mi familia por su apoyo incondicional, a mi novia Liz por llegar en el momento indicado y ayudarme a no rendirme en este último trayecto, a mis amigos del Club Equestre La Comarca, República IDFG y al grupo llamado ????? por haber hecho estos años los mejores de mi vida.

RESUMEN

La mesa de ayuda es la principal línea de contacto con el usuario y por ende con el cliente, es necesario brindar un servicio de calidad para dar valor a los productos que se ofrecen dentro de la institución financiera Banco Solidario S.A., el marco metodológico ITIL V4 propone varias alternativas para dar valor al producto final y así mejorar la mesa de ayuda y cumplir con el nivel de servicio establecido por los usuarios y ayudar en la retroalimentación para mejorar la competencia de todos los involucrados.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO.....	II
RESUMEN.....	III
ÍNDICE DE FIGURAS	IV
ÍNDICE DE TABLAS	IV
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación.....	1
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Objetivo General	2
1.4. Objetivos Específicos	2
1.5. Antecedentes.....	3
1.6. Alcance	4
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
2.1. Mesa de Ayuda	5
2.1.1. ¿Qué es una mesa de ayuda?.....	5
2.1.2. Funcionamiento.	5
2.1.3. Ámbitos en los que se le utiliza.	6
2.1.4. Beneficios de la optimización de la mesa de ayuda.....	7
2.2. ITIL V4.....	8

2.2.1. ¿Qué es ITIL?	8
2.2.2. Evolución ITIL V3 a V4.....	8
2.2.3. Cómo funciona ITIL	10
2.2.3.1 Sistema de Valor de servicio.....	10
2.2.3.2. Cadena de valor de servicio	11
2.2.3.3. Prácticas	15
2.2.3.4. Principios Guía.....	17
2.2.3.5. Gobernanza	19
2.2.3.6. Mejora continua	19
2.3. Gestión del Servicio	19
2.3.1 Valor	19
2.3.2. Co-creación de valor.....	20
2.3.3. Organización.....	20
2.3.4. Proveedores de Servicio.....	20
2.3.5. Consumidores de Servicios.....	21
2.3.6. Otras partes Interesadas	21
2.3.7. Creación de valor	21
2.3.7.1. Oferta de Servicios.....	21
2.3.8. Relaciones de Servicio.....	22
2.3.9. Modelo de Relación de Servicio.....	22

2.4. Valor	23
2.4.1. Resultados	23
2.4.2. Costo	24
2.4.3. Riesgos	24
2.4.4. Utilidad y garantía	25
2.5. La cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio	25
CAPÍTULO III	29
3.1. Procedimiento de mesa de ayuda dentro de Banco Solidario S.A.	29
3.2. Factores que se pueden optimizar en la mesa de ayuda en una institución financiera. .	35
3.3. Situación actual de la mesa de ayuda en el Banco Solidario S.A.	36
3.4. Madurez en la mesa de ayuda	38
3.5. Propuesta para la mejora de la mesa de ayuda implementando ITIL V4	39
3.6. Propuesta vs. ITIL V4	41
3.7. Posibles ventajas de la propuesta	45
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
4.1. Conclusiones	48
4.2. Recomendaciones	48
BIBLIOGRAFÍA	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sistema de Valor de Servicio.....	11
Figura 2: Cadena de Valor de Servicio	15
Figura 3: Valor.....	23
Figura 4: Dimensiones de la Gestión de Servicio	26
Figura 5: Inicio de sesión.....	30
Figura 6: Catálogo de Servicios.....	31
Figura 7: Búsqueda de Requerimiento	32
Figura 8: Descripción y Detalle del requerimiento.....	33
Figura 9: Ingresar Extensión e IP	34
Figura 10: Adjuntar Información Adicional	34
Figura 11: Revisión de Tickets finalizados u en gestión.....	35
Figura 12: Búsqueda de Tickets	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prácticas de ITIL V4	16
Tabla 2: Propuesta del proyecto vs. ITIL V4	41

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Justificación

La mesa de ayuda es necesaria para poder solucionar las tareas más rápido y, por ende, los problemas presentados a diario dentro de una institución financiera. Es necesario optimizar la mesa de ayuda ya que es imprescindible resolver los problemas de los usuarios y clientes en un tiempo óptimo para cumplir con el SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio).

Este tipo de mesas de ayuda de las instituciones financieras son importantes debido a que son la parte humana del área de TI y son necesarias para poder desempeñar las labores diarias dentro de la institución y en especial para mantener una correcta jerarquía, al momento de recibir los problemas para su adecuada solución. Actualmente, ya no es necesario contar con una comunicación directa con el usuario, debido a que estas mesas de ayuda proveen la posibilidad de mandar mensajes directo al usuario dentro del programa, ya sea para actualizar, solicitar, o finalizar el caso en cuestión.

Las razones de este trabajo de investigación se dan ya que se conoce como funciona la mesa de ayuda dentro de una entidad financiera y sus falencias durante el proceso de la solución de los problemas que se presentan. El fin de esto es buscar una optimización adecuada para mejorar los puntos bajos que se han logrado identificar durante las labores dentro de esta herramienta.

1.2. Planteamiento del problema

Dentro del entorno tal como es una institución bancaria, se utiliza la mesa de ayuda para la resolución de los problemas que le llegan a suceder a los usuarios dentro de la institución, pero no siempre se llega a cumplir el SLA o se llega a mantener una calidad de servicio óptima.

El problema que se desea solventar durante este trabajo de disertación es la correcta optimización de la mesa de ayuda de una institución bancaria, utilizando la metodología de gestión de servicios ITIL V4. En primer lugar, se busca la forma adecuada de llevar a cabo el SLA (Acuerdo de nivel de servicio). “Es un acuerdo entre el proveedor de un servicio y sus clientes que cuantifica la calidad mínima de servicio que satisfaga la necesidad del negocio.” (Hiles, A.N.,1994).

1.3. Objetivo General

Proponer una propuesta para optimizar la mesa de ayuda de una institución bancaria a través de metodología de gestión de servicios.

1.4. Objetivos Específicos

- Conocer el proceso de mesa de ayuda dentro de una institución financiera.
- Determinar los factores para la optimización adecuada de mesa de ayuda en una institución financiera.
- Analizar y utilizar el marco metodológico ITIL V4 aplicado en la mesa de ayuda de una institución bancaria.
- Realizar una comparativa en el proceso de mesa de ayuda con la utilización de la herramienta ITIL V4 vs mesa de ayuda sin esta herramienta aplicada.

1.5. Antecedentes

Este proyecto de disertación sobre la propuesta de la optimización de la mesa de ayuda dentro de una institución financiera, se basa en los aportes y la investigación realizada por otros autores que han realizado análisis similares, pero en diferentes campos como es el área de educación superior.

A lo largo de esta disertación se toma en cuenta los siguientes trabajos e investigaciones:

- **ITIL v4 en la gestión de solicitudes e incidentes de la mesa de ayuda de la Universidad Nacional de Loja (2020).**

Este trabajo de titulación da porcentajes sobre los accesos a la tecnología a nivel nacional gracias al último informe que se generó durante el 2014 por parte de la INEC, y como fue el desarrollo para implementar ITIL dentro de la Universidad Nacional de Loja en su mesa de ayuda.

- **Marcos de gestión de tecnologías de información análisis del marco de gestión ITIL V4 (2022).**

En este trabajo de titulación nos habla especialmente sobre cómo se puede realizar el análisis de ITIL V4 y cómo aplicarlas dentro de un ambiente real, además nos presenta el fundamento teórico de ITIL V4 y sus ventajas y desventajas.

- **DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA HACER MÁS EFICIENTE LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS USUARIOS Y LA MESA DE AYUDA EN LOS PROCESOS INFORMÁTICOS DE UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA (2020).**

En este trabajo de titulación se diseña una estrategia para una implementación y uso de la mesa de ayuda, dirigida para el área de servicio al usuario, la cual se guía bajo el modelo de ITIL.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de
Metodología de Gestión de Servicios

1.6. Alcance

Se plantea realizar un análisis de la mesa de ayuda de una entidad bancaria, por medio de las metodologías ITIL V4. Para que, al finalizar esta investigación, se arrojen una propuesta sobre como optimizar de una mejor manera la mesa de ayuda de una entidad bancaria.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. Mesa de Ayuda

2.1.1. ¿Qué es una mesa de ayuda?

Según Da Silva, D (21/09/2020) ¿Qué es y cómo funciona un help desk? “La mesa de ayuda o help desk es un servicio que ofrece información y soporte técnico a los usuarios de una empresa. Su propósito es atender solicitudes e incidentes internos y externos relacionados a la tecnología de la información (TI).”

La mesa de ayuda es el contacto directo entre el usuario y técnico para la resolución de los problemas que se le presentan durante su labor diaria. Dentro del área de TI, se encargan de dar soluciones a los errores que le son generados al usuario al momento de desempeñar sus trabajos, ya sea por temas de hardware o de software.

No es necesario que se deba manejar exclusivamente dentro de esta área, ya que la terminología de mesa de ayuda se refiere al servicio de atención al cliente, con el fin de ayudar y apoyar a los clientes para beneficio mutuo.

2.1.2. Funcionamiento.

La mesa de ayuda permite que los usuarios obtengan la ayuda necesaria para solventar los problemas generados. Dichos problemas son enviados para el área de TI y se los gestiona por medio de un software, el cual permite crear tickets o incidentes. Además, dentro de esta herramienta se puede realizar el seguimiento y priorizar los casos dependiendo de su impacto y urgencia.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Con ayuda de esta herramienta el usuario y el técnico se pueden comunicar a través de esta, por medio de correo electrónico o por medio de llamada, esto depende de la urgencia o de la metodología que se maneje dentro de una institución para la resolución de los casos administrados por el técnico.

Entre las tareas que se realizan comúnmente dentro de una mesa de ayuda son las siguientes:

- Reportes.
- Desbloques de usuarios.
- Problemas de software y hardware.
- Resolución de programas de software.

En la actualidad, con el aumento de la automatización, IA, etc. La mesa de ayuda está dirigiéndose a la resolución de autoservicio por medio de portales u aplicaciones móviles. El fin de la mesa de ayuda es reducir el contacto telefónico, para concentrarse en el trabajo en caso de necesitar ayuda personal.

2.1.3. Ámbitos en los que se le utiliza.

Como se ha mencionado anteriormente, la mesa de ayuda no solo funciona dentro del área de tecnología, sino para apoyar al cliente. Pero esta se la utiliza principalmente para la resolución de problemas tecnológicos dentro de las organizaciones, ya que la mayoría de los problemas que se dan, son por causas de fallos tecnológicos como lo son los problemas de Hardware (Computadora no enciende, cable de red dañado, periféricos sin funcionar correctamente, daños de la impresora etc.) y de software (Problemas con el software de la empresa, Windows, drivers, etc).

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Las organizaciones grandes que mantengan una gran cantidad de empleados e infraestructura tecnológica poseen una mesa de ayuda, siempre con el mismo fin. Solventar los problemas presentados a los usuarios, para una mejora en la calidad de servicios y competitividad en el mercado y en la satisfacción del cliente.

2.1.4. Beneficios de la optimización de la mesa de ayuda.

Al realizar una adecuada optimización dentro de la mesa de ayuda podremos encontrar varios beneficios, tanto como para el usuario como para el técnico, teniendo en cuenta el funcionamiento y el adecuado manejo de la mesa de ayuda nos encontramos con los siguientes beneficios:

1) Una sola vía de comunicación entre usuario y técnico:

Por medio de la adecuada optimización de la mesa de ayuda, se espera que el usuario y el técnico puedan comunicarse por medio de los tickets, llamadas telefónicas o por medio de correos electrónicos, con un tiempo de respuesta adecuada para la mayor facilidad para solucionar el inconveniente presentado.

2) Adecuado Nivel de impacto y de urgencia:

En la mesa de ayuda al poseer la opción de escoger el nivel de impacto y urgencia, da a conocer que tan importante es la resolución del problema, ya que el técnico tiene la idea de la urgencia en la que se debe resolver el caso y así poderse comunicar con las áreas necesarias que requiera su ayuda, para de esta manera poder capacitarse o tener un apoyo extra para obtener el conocimiento necesario para poder realizar el ticket en cuestión.

3) Mejora en la resolución de tickets:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

El tener todos los beneficios anteriores, permite una mejora al momento de resolver los tickets, ya que los usuarios y técnicos pueden tener más claras las ideas sobre sus inconvenientes y que acciones realizar de acuerdo al tiempo establecido y poder así cumplir con el Acuerdo de Nivel de Servicio.

2.2. ITIL V4

2.2.1. ¿Qué es ITIL?

(Ramirez & Donoso, 2006), “ITIL, es una metodología que se basa en la calidad de servicio y el desarrollo eficaz y eficiente de los procesos que cubren las actividades más importantes de las organizaciones en sus Sistemas de Información y Tecnologías de Información.”

Según Guzmán & García (2012) “ITIL es un estándar internacional de mejores prácticas en la Gestión de Servicios Informáticos”

El termino de ITIL proviene del acrónimo Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información. ITIL es una metodología de trabajo para la mejora de prácticas para la gestión de servicios de IT, se encuentra dividido en 5 libros que explican el ciclo de vida de los servicios. Su función principal es mejorar la calidad de los servicios dentro de las empresas que manejen la gestión de servicios.

2.2.2. Evolución ITIL V3 a V4.

Para comenzar ITIL es un estándar dentro de las industrias para la gestión de servicios, brinda lineamientos para la administración de servicios de IT.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

(Dabade T., 2012)” La Biblioteca de infraestructura de tecnología de la información (ITIL) es un conjunto de conceptos y políticas para administrar la infraestructura, el desarrollo y las operaciones de la tecnología de la información (TI).”

Primero se debe conocer sobre la versión sucesora de la V4, que es la ITIL V3. Se publicó en el año 2008 hasta el 2018 y esta adopta un ciclo de vida del servicio, el cual consta de 5 etapas que son las siguientes:

- **Estrategia del Servicio:**

Esta primera etapa consta principalmente del alineamiento de las principales actividades de las empresas con las de TI. Esta fase es importante ya que aquí se alinea las políticas y visión del negocio.

- **Diseño del servicio:**

Durante esta etapa se desarrolla una guía para los servicios que deben satisfacer al cliente y se encuentren alineados con los objetivos de la organización. Suele ser la parte más creativa de las 5 etapas del ciclo de vida de ITIL.

- **Transición del servicio:**

Esta etapa es importante ya que permite el paso del diseño a la implementación en el mundo laboral, se realizan las pruebas pertinentes para que el entorno este controlado.

- **Operación del servicio:**

A lo largo de esta etapa es revisar y garantizar que los servicios de TI estén dentro de los estándares realizados anteriormente.

- **Mejora continua del Servicio:**

Facultad de Ingeniería, Escuela de Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Esta fase consiste principalmente en identificar los problemas y aprender de ellos para así mejorar, tal como como su nombre lo dice.

Desde el año 2019 hasta la actualidad, la versión de ITIL paso de la V3 a la V4. Esta versión satisface las demandas modernas de los negocios actuales durante su viaje dentro del área de la tecnología. Cabe mencionar que aquí ya no son procesos, sino prácticas.

2.2.3. Cómo funciona ITIL

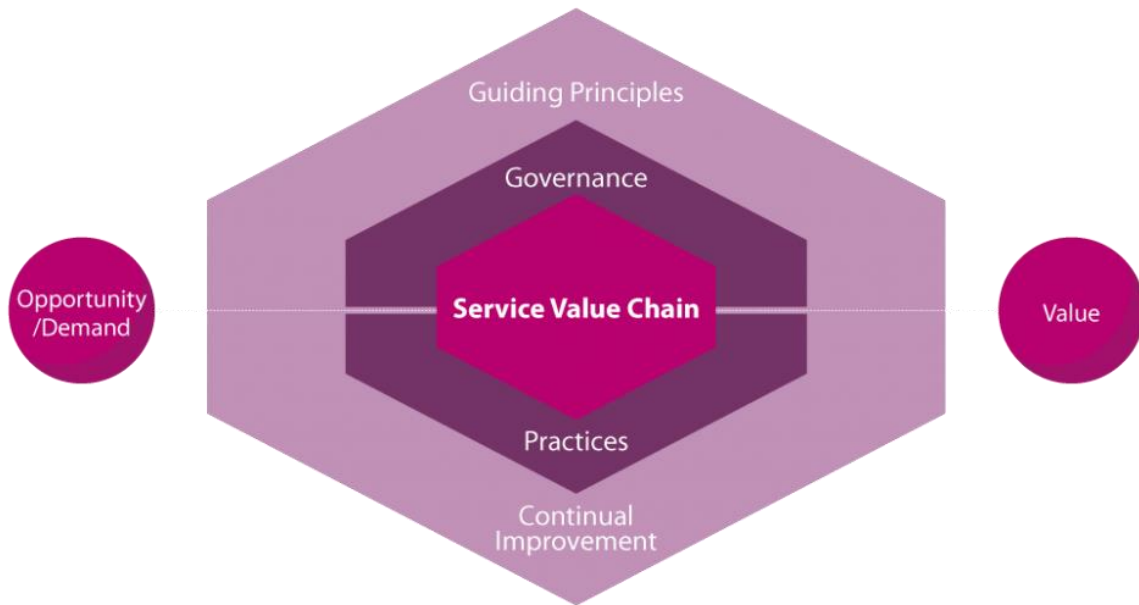
(ITIL 4,2022). “Los componentes de la ITIL 3 estaban organizados principalmente en un ciclo de vida compuesto por 5 fases: estrategia, diseño, transición, operación y mejora continua. ITIL V4 descarta por completo esta organización y presenta conceptos totalmente nuevos.”

ITIL V4 deja de utilizar el ciclo de vida de su antecesora y presenta conceptos nuevos:

2.2.3.1 Sistema de Valor de servicio.

- Este nuevo procedimiento no define nada en específico, las organizaciones pueden adaptar estas prácticas a su conveniencia para la mejora del servicio dentro de su organización.
- Su objetivo principal es enfocar todos los recursos que se encuentren disponibles para la mejora continua por medio de la práctica.
- En figura No.1 podemos observar cómo está complementado el SVS. Cada una se verá más adelante para su entendimiento adecuado.

Figura 1: Sistema de Valor de Servicio



Tomado de AXELOS. (2019). <https://www.itil.com.mx/Componentes/#SVS>

2.2.3.2. Cadena de valor de servicio

Como se muestra en la figura No.1, es el núcleo del Sistema de Valor de Servicio, en la cual la demanda es el punto clave del CVS ya que representa la necesidad de los servicios que necesitan los consumidores.

Según ITIL (2022). “Todos los servicios, se estarán operando dentro de este esquema a través de 6 actividades principales” Las cuales son las siguientes:

- **Plan:** La función principal del plan es asegurar la comprensión de la visión, estado actual y una mejora de la dirección para las cuatro dimensiones, productos y servicios en general de la organización.
 - Las entradas claves son:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Información sobre el rendimiento de la cadena de valor e iniciativas de mejora.
- Informes de estado de mejora de mejorar.
- Conocimiento sobre los componentes de servicios a partir de participar.
- Algunos de los resultados para el plan son los siguientes:
 - Oportunidades de mejorar para mejorar.
 - Cartera de productos y servicios.
 - Planes estratégicos, operativos y tácticos.
- **Mejorar:** Esta actividad busca la mejora continua de todo el CVS.
 - Las entradas claves son:
 - Información sobre el rendimiento del producto y el servicio proporcionado.
 - Retroalimentación de las partes interesadas proporcionada por participar.
 - Conocimiento sobre productos y servicios nuevos.
 - Los resultados de la mejora son los siguientes:
 - Planes de mejora para todas las actividades de la cadena de valor.
 - Información de rendimiento de la cadena de valor plan.
 - Información sobre desempeño de servicios para el diseño y la transición.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- **Comprometerse:** Su principal objetivo es mantener un buen entendimiento de las necesidades de las personas interesadas y de los involucrados, además de mantener una buena relación.
 - Las entradas claves son:
 - Un portafolio de productos y servicios.
 - Demanda de alto nivel de servicios.
 - Incidentes, solicitudes y retroalimentación de los usuarios
 - Información sobre la realización de tareas de soporte a usuarios.
 - Algunos de los resultados son:
 - Tareas de asistencia de los usuarios para el apoyo.
 - Informes de desempeño de servicios para clientes.
 - Contratos con proveedores y socios externos para el diseño y la transición.
- **Diseño/Transición:** Se encarga de que los servicios cumplan con los requisitos de calidad, tiempos de entrega, etc.
 - Las entradas claves son:
 - Arquitecturas previstas por el plan.
 - Iniciativas de mejora.
 - Componentes de servicios de obtener/construir.
 - Algunos resultados son:
 - Requisitos y especificaciones para obtener/construir.
 - Requisitos de contrato,
 - Todas las actividades de la cadena de valor.

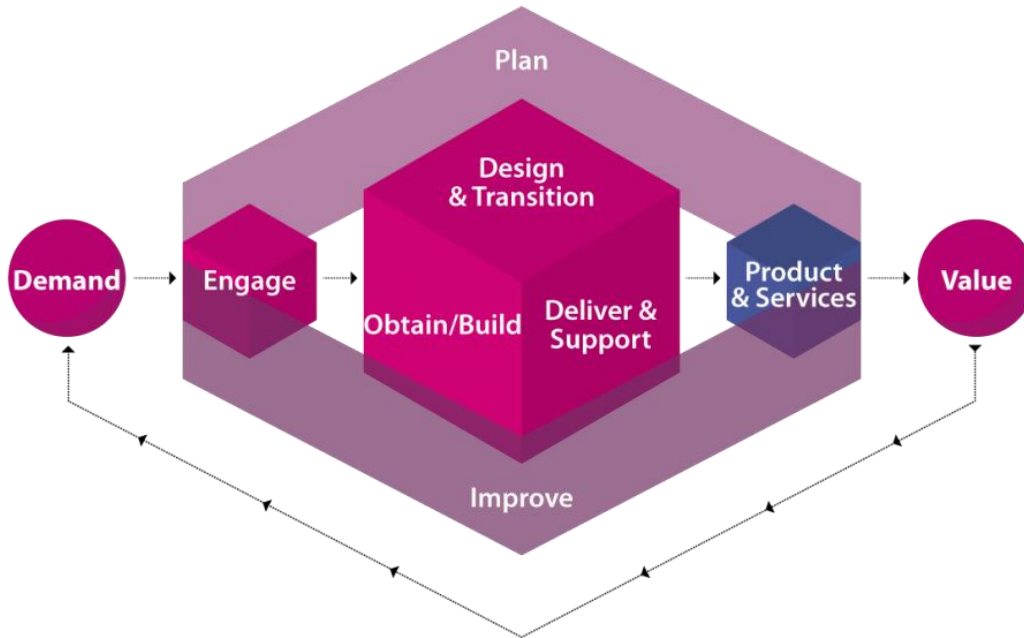
Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- **Obtener/Construir:** Permite que todos los componentes estén en sus lugares en el tiempo estimado.
 - Las entradas clave son:
 - Arquitecturas y políticas que son proporcionadas por el plan.
 - Bienes y servicios que son proporcionados por los proveedores.
 - Solicitudes de cambio proporcionadas por entregar y apoyo.
 - Algunos resultados son:
 - Componentes de servicio para entregar y apoyo, y para el diseño y la transición.
 - Información de desempeño y oportunidades de mejora.
 - Todas las actividades de la cadena de valor.
- **Entregar/Soporte:** Permite que los servicios sean entregados con las especificaciones requeridas y que sean soportados apropiadamente.
 - Las entradas clave son:
 - Productos y servicios proporcionados por el diseño y la transición.
 - Contratos y acuerdos con proveedores externos e internos.
 - Informes de estado de mejora de mejorar.
 - Algunos resultados son:
 - Servicios prestados a los usuarios y clientes.
 - Oportunidades de mejora para mejorar.
 - Información sobre el rendimiento de servicio.

En la figura No.2 se observa cómo está distribuido el CVS y sus seis actividades correspondientes.

Facultad de Ingeniería, Escuela de Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información

Figura 2: Cadena de Valor de Servicio



Tomado de AXELOS (2019) <https://www.itil.com.mx/Componentes/#SVS>

2.2.3.3. Prácticas

La práctica es el nuevo concepto implementado en ITIL V4, esta tiene una leve similitud con el concepto de los procesos de la versión 3. Las prácticas integran un rango más grande de componentes que de lo que se vio en las versiones anteriores.

(ITIL, 2022). “Una práctica, de acuerdo con ITIL 4, es un grupo de recursos diseñados para desempeñar un trabajo o lograr un objetivo específico. Todas las prácticas están sujetas a los conceptos de las cuatro dimensiones del servicio y están agrupadas en tres categorías mayores: General Management, Service Management y Technical Management.”

Las 34 prácticas se dividen en tres grupos las cuales son:
Facultad de Ingeniería, Escuela de Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Gestión general: Prácticas generales para la gestión de servicios de la gestión empresarial.

Gestión de servicios: Se han desarrollado dentro de la industria de servicio y ITSM.

Manejo técnico: Este grupo adapta los dominios de gestión de tecnología para fines de gestión de servicios.

Tabla 1: Prácticas de ITIL V4

Gestión General	Gestión de Servicios	Manejo técnico
Gestión de arquitectura	Administración de disponibilidad	Gestión de implementación
Mejora Continua	Análisis de negocios	Administración de infraestructura y plataformas
Administración de seguridad de la información	Administración de capacidad y rendimiento	Gestión y desarrollo de software
Conocimiento Administrativo	Cambio de control	
Medición y reporte	Administración de incidentes	
Gestión del cambio Organizacional	Gestión de activos de TI	
Gestión de cartera	Monitoreo y gestión de eventos	
Gestión de proyectos	Gestión de problemas	
Gestión de relaciones	Gestión de la liberación	
Gestión de riesgos	Gestión de la configuración del servicio	

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Servicio Gestión de estrategia	Gestión de la continuidad del servicio	
Gestión de la estrategia	Gestión de la continuidad del servicio	
Administración de suministros	Diseño del servicio.	
Gestión de la fuerza laboral y del talento	Servicio de mesa	
	Gestión del nivel de servicio	
	Gestión de solicitudes de servicio	
	Validación y prueba del servicio	

Fuente: (AXELOS, 2019)

2.2.3.4. Principios Guía

(Antonio Cedillo Hernandez, 2021) “Se consideran consejos que ayudan a elegir acciones y tomar buenas decisiones de todo tipo.”

Los principios guía de ITIL V4, es como su nombre lo indica, una guía para el usuario y la organización para la toma de decisiones:

- Estar en el foco de valor:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Las actividades que son realizadas por una organización deben vincularse directa o indirectamente con el valor, es decir con sus clientes y las partes interesadas. Para aplicar este principio debemos tener en claro cómo utilizan los usuarios el servicio que se está prestando.

- Comience donde se encuentre:

Básicamente, este principio dice que se debe aprovechar los recursos que estén disponibles para lograr un resultado adecuado, sin la necesidad de comenzar desde cero.

- Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación:

Dividir el trabajo en partes más pequeñas para que la gestión sean más sencilla y pueda ejecutarse y completarse dentro del tiempo establecido.

- Colabore y promueva la visibilidad:

Este principio se basa en que debemos colaborar con el resto de las personas capacitadas en el tema para dar transparencia en los resultados.

- Piense y trabaje holísticamente:

Ninguna actividad dentro de la organización es realizada por una sola persona o por voluntad propia, todas las actividades son realizadas por medio del trabajo en equipo. Todas las áreas involucradas deben estar conectadas para poder realizar los procesos de una manera eficaz y adecuadamente.

- Manténgalo simple y práctico:

Al momento de realizar los diseños, se deben hacer de la manera más sencilla posible, para la facilidad de los usuarios y clientes de la organización.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Optimice y automaticice:

Se debe tener un enfoque orientado a la automatización en TI, todos los procedimientos repetitivos y de bajo riesgo, debe ser sometido a automatización y ser promovido.

2.2.3.5. Gobernanza

Esta parte implica la dirección y evaluación de las actividades de las cuales sus principales objetivos son garantizar el valor de los servicios y que las prácticas de la organización estén bien alineadas con los objetivos del negocio.

Entre las actividades que se debe realizar por parte de la gobernanza nos encontramos con lo siguiente:

- Es necesario la orientación que se desean alcanzar por parte de los objetivos.
- Posicionar y evaluar las actividades y la gestión de servicio.
- Se debe evaluar el rendimiento de la gestión de servicio.

2.2.3.6. Mejora continua

La mejora continua es básicamente seguir encontrando oportunidades para mejorar los servicios de TI por medio de prácticas estandarizadas.

2.3. Gestión del Servicio

2.3.1 Valor

El término de valor se lo usa en la gestión de servicios regularmente y es una parte importante de ITIL V4, primero debemos conocer la definición de valor la cuál es la siguiente:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

(Real Academia Española, 2014, definición 3) “Grado de utilidad o aptitud de las cosas para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite”. Dentro de una organización, el valor se encuentra tanto en los clientes o los consumidores de un servicio.

2.3.2. Co-creación de valor

Las empresas anteriormente se autodenominaban como “proveedores de servicios” en las cuales ellos proporcionaban valor a sus clientes. Actualmente las empresas deben manejar la co-creación de valor ya que, al mantener una colaboración entre proveedores y consumidores, los proveedores ya no deben trabajar por sí mismos para entregar lo que ellos creen que es valor para sus clientes.

2.3.3. Organización

(Real Academia Española, 2014, definición 3).” Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.” Las organizaciones pueden variar dependiendo de su tamaño. Mientras más grandes y complejas sean, las relaciones entre las organizaciones o dentro de las mismas, necesitarán de otras dependiendo de su desarrollo o funcionamiento.

2.3.4. Proveedores de Servicio

En una organización al suministrar servicios, esta asume el rol de proveedor de servicios. Esta puede ser tanto externa como interna dentro de una organización. Dentro de la Administración de Servicios de TI (ITSM), se considera que el área de TI es un proveedor de servicios dentro de la empresa y el resto de las áreas son los consumidores. Es necesario tener en cuenta que un proveedor puede estar ofreciendo servicios en el mercado a cualquier empresa

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

u organización. El punto importante de esto es que sepan quienes son sus consumidores y quienes son las partes interesadas.

2.3.5. Consumidores de Servicios

Los consumidores de Servicios son básicamente las empresas que reciben servicios por parte de una organización. Dentro del mundo laboral existen roles mucho más específicos como los clientes o usuarios.

2.3.6. Otras partes Interesadas

Una forma en la que las organizaciones crean valor por medio de sus consumidores es por las relaciones de servicios, como los proveedores de servicios, accionistas, empleados de los proveedores, etc.

2.3.7. Creación de valor

Los servicios que ofrece una organización se basan principalmente en los productos que estos ofrecen, y estos productos se conforman por las personas, tecnología, información, etc.

Para entender lo que es un producto y un servicio tenemos lo siguiente:

- **Producto:** Conformación de los recursos para ofrecer valor a los consumidores.
- **Servicio:** Es un medio por la cual se permite la creación de valor al proporcionar

los resultados que los clientes deseen llegar.

2.3.7.1. Oferta de Servicios

Los proveedores de servicios presentan sus servicios por medio de ofertas, las cuales describen sus servicios con los productos que ellos ofrecen.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Las ofertas que estos pueden ofrecer pueden ir desde un bien que puede entregarse al consumidor, acceso a recursos, acciones de servicios, etc.

2.3.8. Relaciones de Servicio

Una empresa necesita más que dar un servicio, es necesario que trabajen en conjunto con los consumidores en las relaciones de servicio. Estas relaciones se deben establecer entre dos o más organizaciones para poder generar valor.

Dentro de las relaciones de servicios existen otro tipo de servicios que ITIL V4 las define como:

- **Relación de Servicio:** Una cooperación entre un proveedor y un consumidor de servicios.
- **Consumo de Servicios:** Son las actividades que realiza una organización para consumir servicios.
- **Gestión de la relación de servicios:** Actividades realizadas conjuntamente por un consumidor de servicios y un proveedor de servicios para la creación del valor y garantizar la misma.
- **Prestación de Servicios:** Son aquellas actividades que realiza una organización para prestar sus servicios.

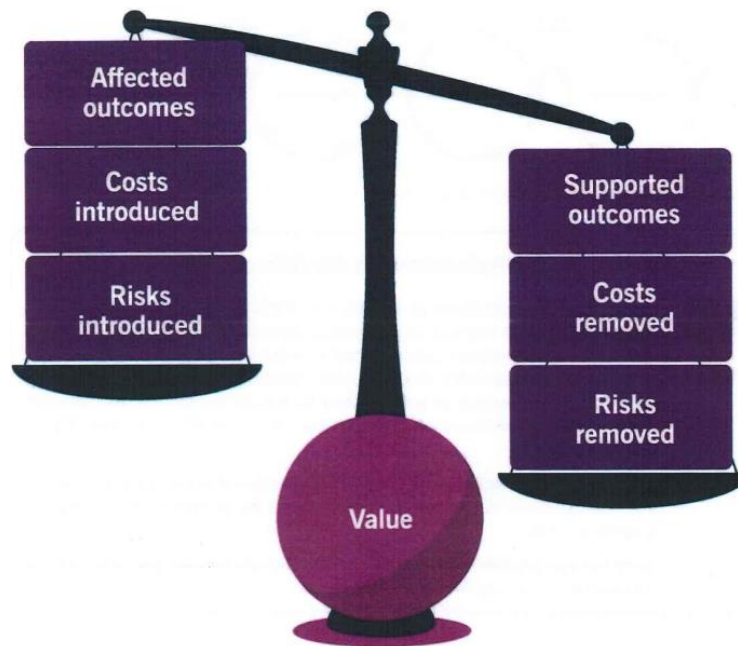
2.3.9. Modelo de Relación de Servicio.

El proveedor al prestar sus servicios, estos crean nuevos recursos para los consumidores que les permiten modificar servicios existentes, el consumidor puede utilizar estos servicios prestados para satisfacer las necesidades de otros consumidores.

2.4. Valor

Para obtener valor dentro de la organización, necesitamos que nuestros resultados requieran de recursos, costos y en algunos casos riesgos. Los proveedores de servicios ayudan a los clientes a conseguir resultados y por ende asumen riesgos y costos. En ciertos casos al tener nuevos riesgos y costos, esto puede afectar negativamente los resultados deseados.

Figura 3: Valor



Tomado de AXELOS. (2019) <https://www.itil.com.mx/Componentes/#SVS>

2.4.1. Resultados

Al tener el rol de proveedor de servicios, una organización tiene la obligación de producir productos que ayuden a los clientes a lograr los resultados deseados.

Se debe tener claro la diferencia entre un producto y resultado, ya que esto depende de la relación entre el proveedor y el consumidor, y para el primero puede ser difícil entender los resultados que el cliente desea lograr.

2.4.2. Costo

Dentro de este punto, existen dos tipos que se involucran en las relaciones de servicio las cuales son:

- Costos eliminados del consumidor por el servicio:
 - Incluye el personal, tecnologías y otros recursos.
- Costos impuestos al consumidor por el servicio:
 - Precio cobrado por el proveedor, capacitación, utilización de la red, etc.

Ambos costos son considerados cuando el consumidor evalúa el valor que cree el servicio.

2.4.3. Riesgos

El riesgo es un posible evento que podría causar daño o pérdida, inclusive el logro de los objetivos planteados.

Existen dos tipos de riesgos:

- Riesgos eliminados de un consumidor:
 - Fallas en el hardware.
 - Falta de personal.
- Riesgos impuestos a un consumidor:
 - El proveedor deje de operar.

El proveedor debe administrar el nivel de riesgo en nombre del consumidor. En cambio, el consumidor reduce el riesgo por medio de lo siguiente:

- Participar en la definición de los requisitos del servicio.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Comunicar claramente los Factores críticos de éxito.
- Se debe asegurar que el proveedor tenga acceso a los recursos que sean necesario

durante el tiempo de la relación del servicio.

2.4.4. Utilidad y garantía

Hay que tomar en cuenta que, si un servicio o servicios facilitan los resultados esperados, se debe evaluar la utilidad y la garantía del servicio.

Es necesario tener en cuenta las definiciones de estas dos:

- **Garantía:** Si un servicio o producto cumplirá con los requisitos acordados por ambas partes.

- **Utilidad:** Es la funcionalidad que ofrece un producto o servicio para satisfacer alguna necesidad en particular.

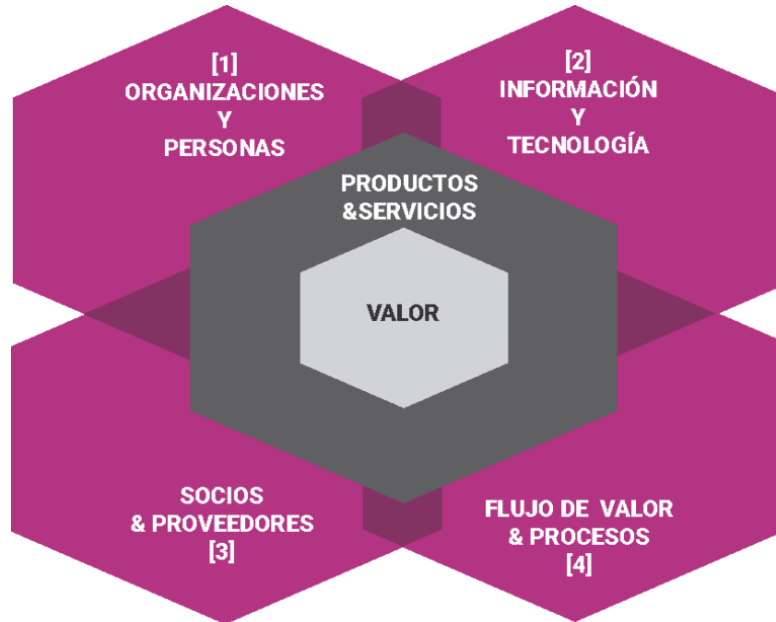
Estas dos son importantes para determinar los resultados deseados y por ende, crear valor.

2.5. La cuatro Dimensiones de la Gestión del Servicio

ITIL define cuatro dimensiones que son críticas para la facilitación del valor para los clientes, las cuales se representan en la figura No.4.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Figura 4: Dimensiones de la Gestión de Servicio



Tomado de AXELOS. (2019). SVC <https://www.itil.com.mx/Componentes/#SVS>

- Organizaciones y personas:
 - En esta dimensión se debe garantizar la forma en la que se estructura y gestiona una organización, así como sus funciones, responsabilidades, etc.
 - La organización debe entablar una cultura para que así sea posible respaldar los objetivos, capacidad y competencia entre su equipo laboral.
 - Las personas son un elemento clave dentro de la dimensión, hay que prestar atención a las habilidades y competencias de los equipos, miembros, estilos de gestión y liderazgo. Mientras se evolucionen las prácticas, las personas deben actualizar sus habilidades y competencias.
- Información y tecnología:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Al aplicar el SVS de ITIL se incorpora la información y el conocimiento para la gestión de los servicios.
- La gestión de servicio se beneficia cada vez más de los desarrollos tecnológicos, como la inteligencia artificial, aprendizaje automático entre otros.
- Dentro de un servicio de TI esta dimensión puede incluir la información creada, administrada y utilizada.
- La información y tecnología dependen de la naturaleza de los servicios, esto cubre los niveles de la arquitectura de TI, como son las BDD, sistemas de comunicación, etc.
- Dentro de los servicios de TI, se suelen utilizar los últimos desarrollos de tecnología como son el blockchain, IA, etc. Estos servicios ofrecen soluciones tecnológicas que dan valor dentro del área comercial.
- Socios y Proveedores:
 - Las organizaciones dependen de los servicios prestados por otras organizaciones.
 - Las relaciones entre organizaciones involucran niveles de integración y formalidad. Con contratos formales con una separación de responsabilidades y contratos donde ambas partes comparten objetivos y riesgos comunes.
- Flujos de valor y procesos:
 - Esta dimensión es aplicada a la organización y su SVS, se relaciona en distintas partes de la organización que pueden funcionar de forma integrada y coordinada para así poder permitir la creación de valor por medio de productos y servicios.
 - Se centra en las actividades que realiza la organización y como se organizan para realizarlas.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- El modelo opera de la forma en la que las organizaciones puedan seguir diferentes patrones y a estos se les llama flujo de valor.
 - Flujo de valor: Identificar las diversas corrientes que tiene una organización es importante para mejorar su rendimiento.
 - Las organizaciones deben mapear los flujos de valor que puede identificar al examinar como se realiza el trabajo.
 - Se puede aumentar las actividades que dan un valor agregado por medio de modificaciones en las actividades existentes o generando nuevas actividades.
 - Proceso: El conjunto de actividades interrelacionadas, transforman entradas en salidas, así un proceso puede tomar varias entradas definidas y las convierte en salidas.

CAPÍTULO III

3.1. Procedimiento de mesa de ayuda dentro de Banco Solidario S.A.

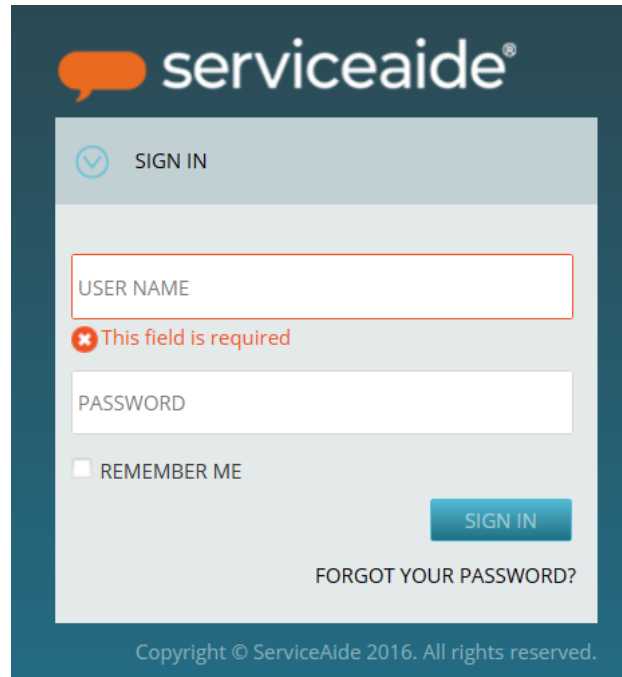
Es necesario tener una mesa de ayuda implementada dentro de una institución financiera para solucionar los incidentes e inconvenientes que presenten los usuarios durante sus labores diarias, para esto se necesita que las personas conozcan adecuadamente la herramienta para poder realizar un ticket que cumpla con lo necesario y de esta manera realizar una solución óptima.

Los usuarios deben realizar los siguientes pasos:

1. Ingresar con sus credenciales a la plataforma web que se tiene contratada en la nube:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

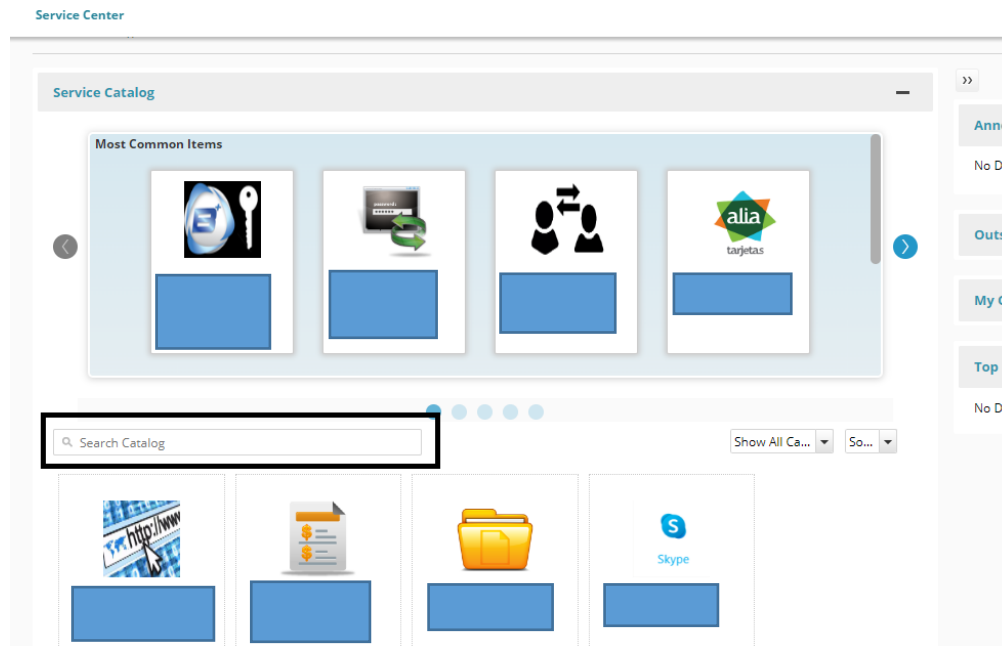
Figura 5: Inicio de sesión



2. El usuario ingresa a la plataforma y busca el ítem que necesite, dependiendo del requerimiento que desea que se le dé solución:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

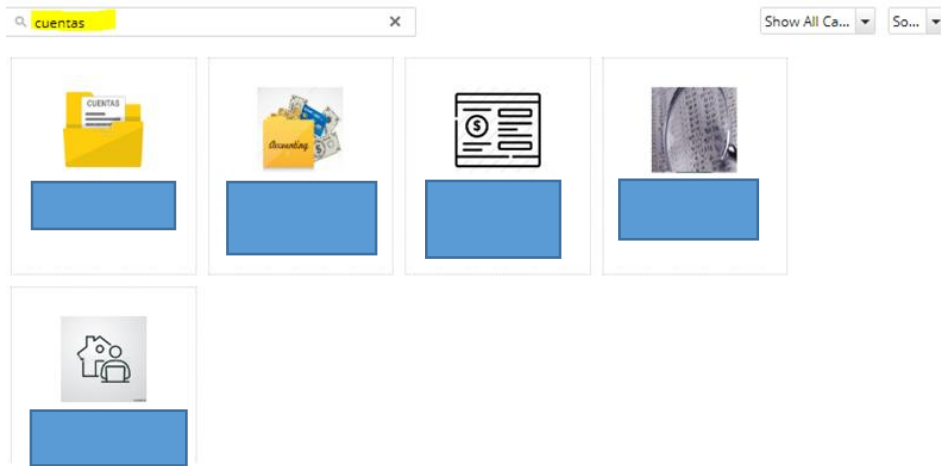
Figura 6: Catálogo de Servicios



Se realiza la búsqueda por medio de la palabra clave para encontrar el tipo de incidente deseado, en este caso se usa cuentas. Cabe recalcar que, dentro de esta mesa de ayuda, es necesario que se coloque una palabra clave ya que, si se coloca la palabra completa, no se desplegará la opción buscada.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Figura 7: Búsqueda de Requerimiento



3. Una vez seleccionado el ítem deseado, el usuario ingresa al apartado y en la descripción y detalles, este debe colocar el problema que está presentando en ese momento para que el técnico tenga a su disposición el problema y pueda realizar el respectivo análisis del caso para su correcta solución.

Es importante colocar la categorización adecuada, para saber a qué área va dirigido, el tipo de programa que presenta el inconveniente y además en que parte del programa o flujo dio el error o fallo:

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Figura 8: Descripción y Detalle del requerimiento

The screenshot shows a web interface for a Service Center. At the top, it says "Service Center". Below that, there are two main sections: "Description" and "Details". The "Description" section has a text area containing "Consulta Cuentas" and a small icon to its right. The "Details" section is currently empty and has a small icon to its right. Below these sections, there is a section for "Affected Service" with a search bar labeled "Search CCTI" and a magnifying glass icon. Underneath, the "Categorization" is set to "Core Bancario » Bank Plus » Cuentas". There are three dropdown menus: "Impact" set to "Low", "Urgency" set to "Low", and "Priority" which is currently empty. A small icon is visible to the right of the Priority dropdown.

4. En caso de ser necesario, el usuario debe colocar su extensión para poseer un medio más sencillo en la comunicación. En algunos tickets es importante que adjunten las autorizaciones necesarias para poder proceder a la resolución del ticket, para ello existe el apartado de adjuntar archivos para su respectiva descarga y visualización.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Figura 9: Ingresar Extensión e IP

Additional Information

Default

* Por favor ingrese su extensión telefónica:

Por favor ingrese la IP de la máquina:

5. Una vez, realizado todo el procedimiento preestablecido, el usuario debe enviar el ticket, al hacerlo se genera un número de incidente y es enviado para que cualquier técnico disponible, lo tome y comience a resolverlo adecuadamente.

Figura 10: Adjuntar Información Adicional

Attachments Drag and drop files anywhere on the ticket to attach them

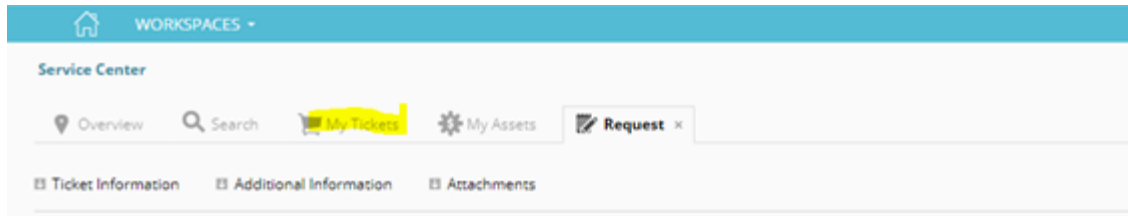
Add New Download All Attachments

Attachments

6. En caso de que algún técnico haya tomado el ticket, el usuario recibe un correo generado automáticamente y además dentro del aplicativo web de la mesa de ayuda el usuario puede dirigirse a la pestaña de “Mis Tickets”.

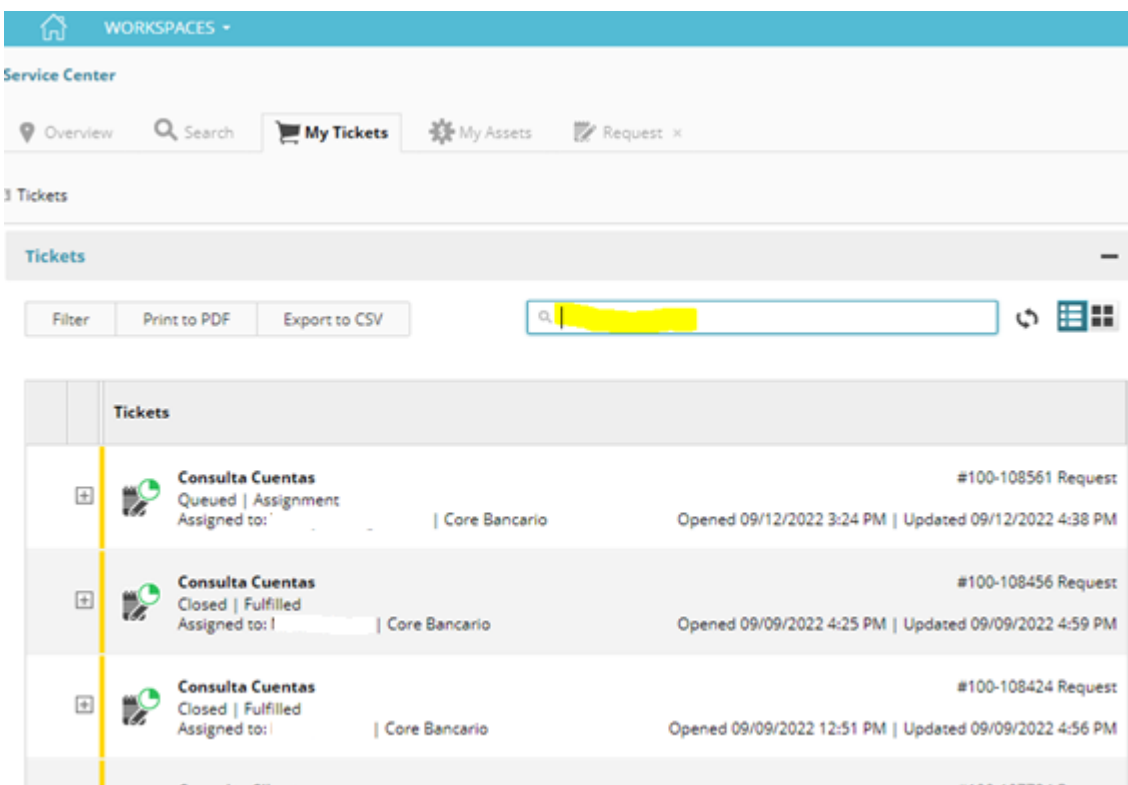
Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Figura 11: Revisión de Tickets finalizados u en gestión



Al presionar en la pestaña mencionada anteriormente, el usuario puede visualizar los tickets que se encuentren en cola o los que fueron finalizados anteriormente o buscar por medio de palabras claves para poder encontrar fácilmente el caso que desee encontrar.

Figura 12: Búsqueda de Tickets



3.2. Factores que se pueden optimizar en la mesa de ayuda en una institución financiera.

- 1) Capacitación a los usuarios que manejen la mesa de ayuda.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- a. Capacitar a los usuarios para que puedan manejar de manera rápida y sin complicaciones la mesa de ayuda para mejorar el tiempo al momento de la creación de los tickets.
- 2) Diferenciar si el incidente es de prioridad alta.
 - a. El usuario debe tener la opción de escoger el impacto y la urgencia del incidente, ya que esto permite que el técnico conozca si debe resolverlo de manera prioritaria.
 - 3) Colocar el tiempo adecuado para cumplir el SLA.
 - a. Cada incidente, tiene su nivel de complejidad. Para eso se debe adecuar un tiempo estimado para el desarrollo del problema, y para que el técnico sepa como colocar su prioridad dentro de acuerdo del SLA.
 - 4) Explicar correctamente la situación planteada por parte del usuario.
 - a. El usuario tiene la obligación de especificar y aclarar las dudas generadas al momento de leer los requerimientos de estos. Es de suma importancia colocar en el detalle del ticket lo que sucedió, el error que le aparece en pantalla o el dato erróneo.

3.3. Situación actual de la mesa de ayuda en el Banco Solidario S.A.

Actualmente, la mesa de ayuda dentro del Banco Solidario S.A. está compuesta por el área de DT y Core Bancario, estas áreas se conforman por: siete técnicos en Quito y tres en Guayaquil para DT y cuatro técnicos en Quito para todo el país en el área del Core Bancario.

Cada día llega una media de alrededor de 50 a 70 tickets en ambas áreas ya sea por problemas de desbloqueo de equipo, errores en tarjetas, desembolsos de créditos, etc. Y todo se maneja dentro de la mesa de ayuda que está disponible para los usuarios y los técnicos.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Entre los canales que más se ocupan para poder solventar los requerimientos aparte de la mesa de ayuda son:

- Llamadas telefónicas.
- Chat por medio de Microsoft Teams.
- Correo electrónico: Este medio se suele ocupar para casos en que no hay una respuesta por parte del técnico o del usuario, además de autorizaciones requeridas para poder resolver el requerimiento.

En algunos casos los usuarios solicitan ayuda por medio de estos canales, y sin embargo es necesario tener creado un requerimiento para poder brindar la ayuda necesaria, ya que puede que se necesite intervenciones a la base de datos, sacar información de un equipo, etc.

Todos los días al llegar los requerimientos, en algunos no está bien explicado el problema, por lo que no se sabe concretamente lo que requiere el usuario, en algunos casos incluso dan la información errónea lo que provoca fallas al momento de realizar el requerimiento. Otro de los inconvenientes es que se genera el ticket con un SLA de prioridad baja, lo que causa que no se le tome como prioridad, pero el usuario manda un correo indicando que es para el mismo día lo que provoca que se tenga que detener el trabajo del técnico que está atendiendo un caso diferente y que comience a trabajar en el otro caso.

Actualmente, la mesa de ayuda no cuenta con un coordinador que se encargue de distribuir de manera equitativa los tickets que van llegando durante el día, sino que llega un caso y la persona que lo vea lo toma y lo resuelve, caso contrario lo deja ahí hasta que otra persona lo tome y lo gestione.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Los días en que se tienen los turnos de cámara de compensación (Cheques), el técnico de turno trabaja remotamente desde su hogar y los casos de ese tema en específico son exclusivos para el técnico. Lo mismo sucede con los turnos de fin de mes en los cuales el trabajo es remoto hasta la media noche.

3.4. Madurez en la mesa de ayuda

Antes de realizar alguna implementación o propuesta es necesario saber cómo mejorar el cumplimiento en nuestra mesa de servicios y para ello, es necesario saber lo siguiente:

- a. **Es necesario tener una comunicación constante con el usuario final:** Mantener una comunicación adecuada con el usuario, es posible dar a conocer actualizaciones sobre el requerimiento, como por ejemplo si se está dando seguimiento, si se escaló a otra área, o si ya se encuentra solventado, con el fin de que el usuario sepa dar una respuesta al cliente y evitar correos electrónicos molestos, comunicándose con los superiores, etc. Es importante hacerle sentir al cliente que su requerimiento está siendo atendido.
- b. **Un solo punto de contacto:** Se debe realizar una sola comunicación con el usuario, es decir, solo comunicarse a través de un solo medio para evitar confusiones, y realizar el seguimiento de una manera adecuada, sin olvidar de que así es más sencillo tener evidencias de lo que se realizó a lo largo del proceso de resolución del ticket.
- c. **Utilizar la metodología para facilitar el uso de la mesa de ayuda:** Utilizar las prácticas que ofrece ITIL para facilitar los procesos. Utilizar adecuadamente el Acuerdo de Nivel de Servicio. Automatización de procesos, etc.

- d. Un rol para la mejora de la mesa de servicio:** Es necesario tener un equipo estructurado para permitir la equidad en la asignación de los tickets.

3.5. Propuesta para la mejora de la mesa de ayuda implementando ITIL V4

ITIL V4 se centra en el apartado de productos y servicios, por medio de un conjunto de capacidades organizacionales lo que da como resultado valor agregado a la empresa.

Primero se debe tener en cuenta los principios guía de ITIL V4 para poder dar un mejor servicio dentro de la mesa de ayuda. Las actividades que se realizan dentro de esta se deben centrar en los usuarios y clientes, para ello se debe tomar en cuenta que los usuarios tienen que prestar un buen servicio a los clientes y los técnicos deben estar al tanto de la forma en la que se utiliza el servicio de B+ (Software que utiliza el Banco Solidario S.A. para realizar sus actividades financieras).

Es necesario reutilizar los recursos que se tienen para poder realizar el trabajo esperado, como, por ejemplo, utilizar scripts ya creados y que tengan los compañeros de trabajo para poder solventar los errores que se presentan de mayor forma y rapidez.

Los técnicos deben ir mejorando a medida que van realizando los tickets para poder optimizar sus tiempos y resolver una mayor cantidad de requerimientos.

Al realizar informes para poder medir la cantidad de casos que llegan mensualmente y poder dar opciones para la automatización de procesos, se disminuyen requerimientos repetitivos.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

El trabajo en equipo dentro de la institución agrega valor a los productos finales que se entregan a los clientes, si existen requerimientos complicados, es necesario contar con la ayuda de los técnicos con mayor experiencia.

La competencia en la Mesa de Ayuda dentro del Banco Solidario debe estar conformada principalmente por una adecuada capacitación de los productos que se maneja dentro de la misma, además del área técnica, ya que al unir estas dos, permite un entendimiento mayor al momento de resolver el requerimiento asignados, de esta manera se puede priorizar acorde a las solicitudes de los usuarios y tomar las medidas adecuadas para su resolución.

ITIL V4 propone que el producto que se entregue al usuario final contenga valor, importancia, y utilidad. Para poder asegurar que se está entregando valor es que se debe dar utilidad a los servicios que ofrece la entidad financiera y por ende la mesa de ayuda, en el caso de esta última, es necesario dar un servicio que satisfaga una necesidad en específico, en este caso es dar solución a problemas que se les presenta a los usuarios. Además de esto, se debe tener una garantía para que el servicio pueda cumplirse adecuadamente, como por ejemplo realizar cambios para que no existan requerimientos repetitivos y bajar la carga de trabajo.

Actualmente, con un personal reducido y para la cantidad de problemas que se presentan a diario, una ventaja que se puede implementar es la automatización de los servicios, como por ejemplo la implementación de una IA al momento de crear un requerimiento indicándole al usuario que su ticket fue creado satisfactoriamente y el tiempo estimado que se podría tomar para resolverlo, teniendo en cuenta los casos similares que se han ido presentando para poder tomar una media del tiempo.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

Una de las funciones principales de la mesa de ayuda es brindar una guía a los usuarios o incluso capacitarles para que no cometan errores, una opción viable es al final de ciertos requerimientos, dar una retroalimentación a los usuarios de los errores que son provocados por ellos mismos o por los clientes, esto con el fin de poder reducir la creación de los requerimientos que llegan cada día ya que algunos casos suelen ser repetitivos.

Además, para disminuir la cantidad de casos que suelen llegar, una opción viable es la creación de un chatbot de la mesa de ayuda, con el propósito de solventar ciertos requerimientos que sean sencillos y no necesiten de ciertas autorizaciones. Y en caso de ser un requerimiento mayor, que el chatbot genere automáticamente el requerimiento y lo asigne al grupo que resuelva estos problemas.

Para este tema en específico, el chatbot se comunicará directamente con la mesa de servicio, la cual ya tiene una definición del servicio y por medio de un RPA para la realización de las tareas. La mesa de ayuda ejecutará las tareas que el chatbot no pueda realizar, con el fin de facilitar el trabajo y disminuir los tickets.

3.6. Propuesta vs. ITIL V4

Tabla 2: Propuesta del proyecto vs. ITIL V4

PROPONE ITIL	PROPUESTA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN
Comience donde se encuentre: Aprovechar los recursos que estén disponibles para lograr un resultado adecuado, sin la necesidad de comenzar desde cero.	Es necesario reutilizar los recursos que se tienen para poder realizar el trabajo esperado, como, por ejemplo, utilizar scripts ya creados y que tengan los compañeros de trabajo para

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

	<p>poder solventar los errores que se presentan de mejor forma y con rapidez.</p>
<p>Cadena de valor de servicio: Mejorar:</p> <p>Retroalimentación de las partes interesadas por participar.</p> <p>Conocimiento sobre productos y servicios nuevos.</p>	<p>Los técnicos deben ir alimentando su conocimiento a medida que van realizando los tickets para poder optimizar sus tiempos y resolver una mayor cantidad de requerimientos.</p> <p>Al realizar informes para poder medir la cantidad de casos que llegan mensualmente y poder dar opciones para la automatización de procesos, se disminuyen requerimientos repetitivos.</p>
<p>Piense y trabaje holísticamente:</p> <p>Ninguna actividad dentro de la organización es realizada por una sola persona o por voluntad propia, todas las actividades son realizadas por medio del trabajo en equipo. Todas las áreas involucradas deben estar relacionadas para poder realizar los procesos de una manera eficaz y adecuadamente.</p>	<p>El trabajo en equipo dentro de la institución agrega valor a los productos finales que se entregan a los clientes, si existen requerimientos complicados, es necesario contar con la ayuda de los técnicos con mayor experiencia.</p>
<p>Organizaciones y personas:</p>	<p>La competencia en la Mesa de Ayuda dentro del Banco Solidario debe estar</p>

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

<p>Las personas son un elemento clave dentro de la dimensión, hay que prestar atención a las habilidades y competencias de los equipos, miembros, estilos de gestión y liderazgo. Mientras se evolucionen las prácticas, las personas deben actualizar sus habilidades y competencias.</p>	<p>conformada principalmente por una adecuada capacitación de los productos que se maneja dentro de la misma, además del área técnica, ya que al unir estas dos, permite un entendimiento mayor al momento de resolver el requerimiento asignados, de esta manera se puede priorizar acorde a las solicitudes de los usuarios y tomar las medidas adecuadas para su resolución.</p>
<p>Estar en el foco de valor:</p> <p>Las actividades que son realizadas por una organización deben vincularse directa o indirectamente con el valor, es decir con sus clientes y las partes interesadas. Para aplicar este principio debemos tener en claro cómo utilizan los usuarios el servicio que se está prestando.</p>	<p>ITIL V4 propone que el producto que se entregue al usuario final contenga valor importancia, y utilidad. Para poder asegurar que se está entregando valor es que se debe dar utilidad a los servicios que ofrece la entidad financiera y por ende la mesa de ayuda, en el caso de esta última, es necesario dar un servicio que satisfaga una necesidad en específico, en este caso es dar solución a problemas que se les presenta a los usuarios. Además de esto, se debe tener una garantía para que el servicio pueda cumplirse adecuadamente.</p>

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

<p>Optimice y automatice:</p> <p>Se debe tener un enfoque orientado a la automatización en TI, todos los procedimientos repetitivos y de bajo riesgo, debe ser sometido a automatización y ser promovido.</p>	<p>Actualmente, con un personal reducido y para la cantidad de problemas que se presentan a diario, una ventaja que se podría implementar es la automatización de los servicios, como por ejemplo la implementación de una IA al momento de crear un requerimiento indicándole el usuario que su ticket fue creado satisfactoriamente y el tiempo estimado que podría llegar a resolverlo, teniendo en cuenta los casos similares que se han ido presentando para poder tomar una media del tiempo.</p>
<p>Progrese de forma iterativa mediante la retroalimentación:</p> <p>Dividir el trabajo en partes más pequeñas para que la gestión sean más sencilla y pueda ejecutarse y completarse dentro del tiempo establecido.</p>	<p>Una de las funciones principales de la mesa de ayuda es brindar una guía a los usuarios o incluso capacitarles para que no cometan errores, una opción viable es al final de ciertos requerimientos, dar una retroalimentación a los usuarios de los errores que son provocados por ellos mismos o por los clientes, esto con el fin de poder reducir la creación de los requerimientos que llegan cada día ya que algunos casos suelen ser repetitivos.</p>
<p>Corrientes de valor para la gestión de servicios: Flujo de valor: Identificar las</p>	<p>Además, para disminuir la cantidad de casos que suelen llegar, una opción viable es la</p>

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

<p>diversas corrientes que tiene una organización es imparte para mejorar su rendimiento.</p>	<p>creación de un chatbot de la mesa de ayuda, con el propósito de solventar ciertos requerimientos que sean sencillos y no necesiten de ciertas autorizaciones. Y en caso de ser un requerimiento mayor, que el chatbot genere automáticamente el requerimiento y lo asigne al grupo que resuelva estos problemas. Para este tema en específico, el chatbot se comunicará directamente con la mesa de servicio, la cual ya tiene una definición del servicio y por medio de un RPA para la realización de las tareas. La mesa de ayuda ejecutará las tareas que el chatbot no pueda realizar, con el fin de facilitar el trabajo y disminuir los tickets.</p>
<p>Mejora Continua del servicio: Identificar los problemas y aprender de ellos para así mejorar.</p>	<p>Una forma de mejorar es teniendo un buzón de consejos para poder ir mejorando día a día para que el usuario se sienta cómodo y se dé valor al producto que los técnicos están entregando al resolver el requerimiento.</p>

3.7. Posibles ventajas de la propuesta

Con la propuesta dada es posible proyectar con algunas ventajas las cuales son:

Facultad de Ingeniería, Escuela de Sistemas, Ingeniería en Tecnologías de la Información

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Con la automatización de servicios, la cantidad de requerimientos bajaría considerablemente ya que se han visto dentro de la mesa de ayuda varios casos similares.
- Al capacitar a los usuarios, es posible que ellos entiendan el error causado y sepan cómo actuar, si es un error que necesite ayuda técnica, generar el ticket y con una explicación detalla para que sea más sencillo su entendimiento y resolución.
- Al realizar una retroalimentación del requerimiento al usuario, este puede entender de manera adecuada el problema generado y el por qué el tiempo de resolución que le llevo al técnico a resolver el problema.
- Al poseer el buzón de consejos o sugerencias, dan una retroalimentación a todo el equipo encargado de la mesa de ayuda y a los técnicos que la usan, ya que con esto se puede saber en qué mejorar, o corregir en ciertos puntos en las cuales se está fallando.
- La mesa de ayuda actualmente no se encuentra automatizada, posee técnicos que se encargan de realizar las tareas manualmente, se tienen grupos en Whatsapp para comunicarse, cada uno toma los tickets que desean, se comunican por medio de correo, llamadas o aplicaciones de mensajería.
- Al tener implementada la propuesta de mesa de ayuda, es posible optimizarla a un punto en el cual la carga de trabajo de los técnicos disminuyan y puedan llegar a realizar otras tareas para la mejora de servicios que se ofrecen para los usuarios y clientes finales, ya que los casos que suelen llegar al área de Departamento Técnico son de desbloques de computadoras, y en el área de Core Bancario son casos sobre generar verificaciones telefónicas, cambio de envíos de claves OTP (One Time Password o contraseñas de un solo uso) para los clientes y usuarios.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Al implementar la automatización, se vería una menor cantidad de estos casos y las áreas se podrían centrar en los casos de mayor dificultad o los que se necesiten un mayor análisis, incluso se podría llegar a automatizar el resto de los procesos que se realizan en la mesa de ayuda como ciertos reportes.
- Los usuarios al estar en constante retroalimentación, es posible que sientan que la mesa de ayuda está haciendo algo más que solo resolver los incidentes, sino que se les está ayudando para dejar de cometer los errores que estos suelen cometer, e incluso, podrían llegar a enseñar a los clientes cómo realizar los procesos adecuadamente y así evitar problemas mayores.
- Optimizar la mesa de ayuda no solo trae beneficios para las áreas involucradas, sino que da un mayor valor a lo que se está entregando al usuario y por ende una mayor satisfacción por parte del cliente, al saber que está confiando en una entidad que se preocupa por los productos y los procesos que realizan dentro de la misma.

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

- ITIL V4 da la pauta de dar un valor al producto final, con la propuesta planteada es posible dar valor a esta y, por ende, una mejora en la calidad de servicios que se está ofreciendo a los usuarios dentro del Banco Solidario S.A.
- Al implementar una IA, se facilita para los usuarios generar los requerimientos, ya que estos no conocen correctamente cómo crear un ticket.
- Al tener un buzón de sugerencias, los técnicos pueden saber cómo mejorar su trabajo y dar un mejor servicio al usuario.
- La propuesta planteada, permite mejorar la mesa de ayuda para facilitar el trabajo de los técnicos y de esta forma agregar valor a los servicios otorgados por la entidad bancaria.
- La metodología ITIL V4 se la puede complementar con COBIT 2019, ya que al definir las prácticas dentro de la gestión de servicios, COBIT se centra en ellas para cumplir con los requisitos comerciales de la empresa.
- ITIL se le suele comparar con ISO / IEC 20000, solo que la esta última es una norma que deben seguir las organizaciones para obtener el certificado e ITIL es un marco de buenas prácticas.

4.2. Recomendaciones

- Para la implementación de la propuesta se debe tener en mente los factores para el buen funcionamiento de esta, uno de estos es el correcto funcionamiento de la IA y del chatbot para ofrecer un servicio de calidad.

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- Se debe mantener una buena comunicación con el usuario para obtener la retroalimentación para la mejora continua.
- El buzón de sugerencias se debe revisar al final del día todos los días y en función de los hallazgos planificar futuros procesos de mejoramiento.
- ITIL es posible implementarla dentro de cualquier organización de cualquier sector, ya que esta se enfoca en la mejora de procesos de gestión.
- Dentro del Banco Solidario, el marco de referencia ITIL puede aplicarse en la mesa de ayuda del área de administración, debido a que en ciertos casos los requerimientos son enviados al SDU (soporte de usuario) en lugar de hacerlo a Soliservicios lo que ocasiona una confusión al momento de ejecutar los tickets.
- Establecer programas de capacitación para que los usuarios conozcan de manera eficiente los productos y servicios que ofrece el banco para que de esta manera evitar que se cometan errores involuntarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Almaguer, A. E. (2018). La mesa de ayuda: El lado humano de TI. Editorial Digital UNID.
- Bravo-Encalada, L. F., & Andrade-López, M. S. (2020). ITIL v4 en la gestión de solicitudes e incidentes de la mesa de ayuda de la Universidad Nacional de Loja. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1510-1534.
- Chicaiza, M. P., Mena, V. P., & Jácome, D. R. Optimización de los Procesos de Mesa de Ayuda: Un Enfoque desde ITIL.
- Baygorrea Berrocal, D. (2017). Propuesta de un Service Desk para mejorar los procesos de resolución de incidencias a través de ITIL, empresa COGESA, 2016.
- Gomez, K. M. A. Diseño de una estrategia para hacer más eficiente la comunicación entre los usuarios y la mesa de ayuda en los procesos informáticos de una institución pública.
- Remache Típan, M. L. (2022). Marcos de gestión de tecnologías de información: análisis del marco de gestión ITIL v4 (Bachelor's thesis, Quito: EPN, 2022.).
- Daccache, G. (2019). ITIL 4 Fundación Preparación completa Versión en Español: Aprobar el examen en el primer intento (Últimas preguntas y explicación detallada) - Oficial (Spanish Edition). TSO, The Stationery Office.
- Agrega. (2020, 15 mayo). *Buenas prácticas para una mesa de servicio exitosa*. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=9o0azHL71xs>
- Ramirez Bravo, P. & Donoso Juarés, F. (2006). *Metodología ITIL*. https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108405/donoso_f.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Propuesta para la Optimización de la Mesa de Ayuda de Institución Bancaria a través de Metodología de Gestión de Servicios

- *La mesa de servicios en ITIL 4 – un “Influencer” en la experiencia del usuario.* (s. f.). Pink Elephant. <https://pinkelephant-latam.com/video-la-mesa-de-servicios-en-itol-4-un-influencer-en-la-experiencia-del-usuario/#:~:text=Las%204%20dimensiones%20de%20la%20Mesa%20de%20Servicio,las%20solicitudes%20de%20servicio%20e%20incidentes%20M%C3%A1s%20elementos>
- ManageEngine LATAM. (2021, 7 abril). *¿Qué es ITIL®? - Fundamentos ITIL® / ManageEngine LATAM.* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=wWLUmhpMicc>
- Antonio Cedillo Hernandez. (2021, 4 octubre). *Fundamentos de ITIL® 4 - Los 7 principios guía.* YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=vcH8Aqr_OiM
- *ITIL V4: Guía completa y novedades / Freshservice.* (s. f.). Recuperado 26 de octubre de 2022, de <https://freshservice.com/es/itil/itil-v4/>
- Walter Navarrete. (2021, 22 octubre). *Identificando las Diferencias en ITIL v3 y ITIL 4.* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=oWjs1BNiWjU>
- ManageEngine LATAM. (2019, 4 septiembre). *ITIL4: nuevas prácticas y la clave para lograr experiencia del cliente (2019) / ManageEngine LATAM.* YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=MOPp0vdIFaE>
- Practice, G. A. B. (2019). *Itil Foundation, Itil 4 Edition: Spanish Translation* (4.^a ed.). Tso, the Stationery Office.