



Centros de servicios gestionados

CON ESTE TIPO DE SERVICIOS SE MEJORA LA PRODUCTIVIDAD EN LAS LABORES DE GESTIÓN INTERNA BASADA EN HERRAMIENTAS DE REGISTRO, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS



**Juan Mario
Villa Saucedo**

**DIRECTOR DE
OPERACIONES**
Osiatis

La imagen de una Administración Pública obsoleta y con poco interés por mejorar y modernizarse tecnológicamente ya es historia. Actualmente, las Administraciones Públicas están a la vanguardia de las TI, incorporando las últimas novedades y tecnologías que ayuden a mejorar el servicio que prestan a los ciudadanos.

Para que estos avances den resultado, deben ir acompañados de la propia actualización y mejora de la atención a los empleados públicos en todos los aspectos relacionados con las herramientas, aplicaciones y servicios que sean utilizados para la gestión interna en el ámbito de las TIC.

En este sentido, los centros de servicios gestionados proporcionan una alternativa interesante. Desde ellos se puede dar cobertura total tanto a la atención a los usuarios: asistencia remota, gestión de incidencias, gestión de cambios y

configuraciones, seguimiento de los niveles de servicio y de la calidad; como de otros servicios avanzados: tele-explotación y tele-administración

Estos centros aportan ventajas esenciales reduciendo costes estructurales sin concesión a la calidad del servicio

de infraestructuras TIC (procedimientos, gestión de evoluciones, pilotaje de servicios, etc.), soporte remoto, gestión de la disponibilidad y capacidad (tele-supervisión de redes y servicios) o gestión de la seguridad.

Además, estos centros aportan ventajas esenciales reduciendo costes estructurales sin concesión a la calidad del servicio y convirtiendo inversiones de precaria perennidad en gastos operacionales predecibles y contenidos.

Es un hecho que las organizaciones que mantienen centros de atención a usuarios internos se encuentran a menudo con costes fijos de estructura muy elevados, complejidad en la gestión de turnos o bajas tasas de resolución de incidencias en primer nivel que aportan poco valor añadido y complican la rentabilidad de los mismos. Por este motivo, un CAU (Centro de Atención al Usuario) en los primeros niveles de atención (Nivel 1) entre varias organizaciones, permite transformar las constantes inversiones en recursos humanos y tecnología en costes predecibles y estables, a la vez que se facilita una cobertura completa 24 x7 y permite a la entidad proporcionar un servicio de calidad sin fisuras.

Punto de contacto único, múltiples modalidades de acceso

Habitualmente, estos centros permiten la notificación de incidencias mediante teléfono, a través de correo electrónico o vía web, mediante un punto único de acceso, lo que facilita la recepción de las mismas y facilita su gestión, resolución y cierre. Además, están



preparados para proporcionar atención multi-idioma y, a menudo, cuentan con servicios de respaldo con estructuras redundantes - telefonía, comunicaciones, sistemas, Call Center y equipos de analistas- en otros centros dispersos geográficamente para dar un servicio más cercano a las distintas sedes de los organismos públicos que así lo requieran.

Con este tipo de servicios se mejora la productividad en las labores de gestión interna basada en herramientas de registro, seguimiento y resolución de incidencias, ofreciendo la posibilidad de conocer el estado en el que se encuentra una avería o aviso y de poner en marcha medidas proactivas. El control de los resultados se gestiona mediante los denominados SLA (Service Level Agreement - Acuerdos sobre Niveles de Servicio en castellano). Con ellos, la compañía que asume el servicio se compromete por contrato a cumplir con los índices comprometidos en cuanto a resolución de incidencias en primer nivel, plazos de tiempo para la resolución, número de incidencias escaladas, etc.

Asimismo, es importante que estos centros funcionen de acuerdo a procesos de gestión estandarizados

acordes con mejores prácticas como ITIL y cumplan con normativas como ISO 9001, 14001 ó 20000.

Beneficios de un CAU centralizado

Entre las numerosas ventajas de contar con un centro de servicios gestionados podemos destacar:

- Disponibilidad permanente de recursos técnicos experimentados, integrados y sensibilizados con el entorno cultural y organizativo de la organización, que participan en planes de formación y desarrollo continuos.
- Provisión de un punto único de atención telefónica que pone la satisfacción del usuario en el primer nivel de sus prioridades diarias, integrando los protocolos aplicables a cada categoría de personal y las criticidades de sus respectivas funciones y contextos de trabajo.
- Servicio de atención remota que diagnostica y soluciona, en los casos en que sea posible de forma remota, cualquier incidencia microinformática recibida, tratando de aumentar al máximo la tasa de resolución en primer nivel.
- Estandarización de los procesos de soporte de acuerdo con las "mejores prácticas" del mercado utilizando ITIL

como marco de referencia en la elaboración y desarrollo de procedimientos de recepción, atención, resolución, control y coordinación de tareas.

- Implantación de un modelo de gestión integrado en todos sus niveles, que asegura una relación de proximidad con el cliente, reactiva y flexible a sus demandas.
- Producción de informes de apoyo a la gestión del servicio, con datos y análisis pertinentes que ayuda a su monitorización y son de utilidad para la toma de decisiones.
- Establecimiento de mecanismos y circuitos de comunicación que garantizan la regularidad, trazabilidad y transparencia de la información generada.
- Industrialización de la gestión y seguimiento de los niveles de servicio, controlando el rendimiento de cada proceso con indicadores consistentes.
- Promoción de dinámicas proactivas, orientadas tanto a identificar y resolver problemas, como a descubrir potenciales de mejora y promover su implementación mediante planes de mejora.
- Consolidación de los beneficios a través de un eficaz proceso de gestión del cambio, sin riesgos o impactos sobre la continuidad y calidad percibida. ♦