

Cómo crear un Service Desk en un organismo de gobierno

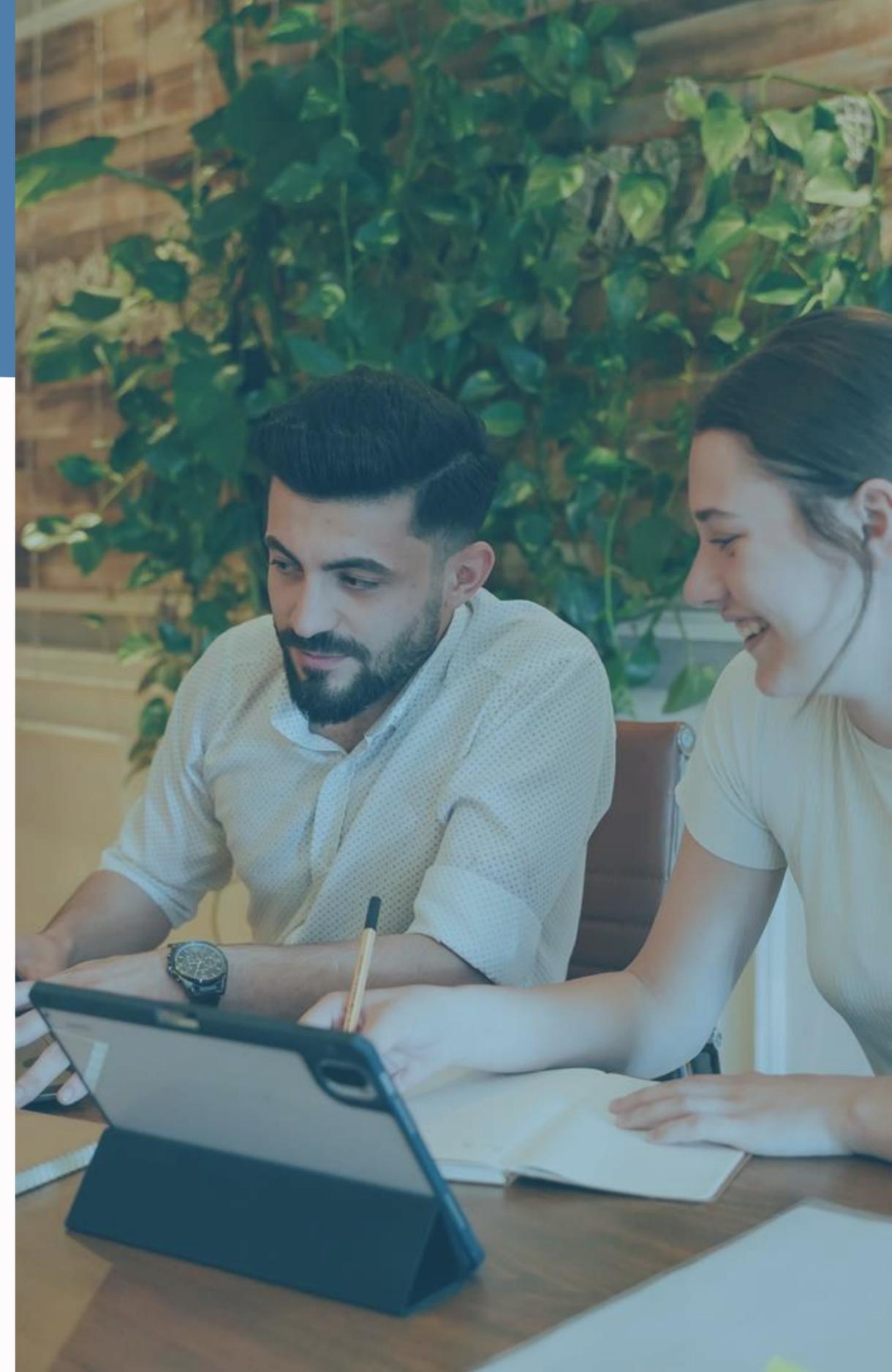
Experiencias, desafíos y aprendizajes





Contenido

- Presentación de los disertantes
- ¿De qué se trata este Webinar?
- Contexto inicial del caso
- Diseño e implementación del Service Desk del organismo
- Aprendizajes
- Próximos pasos
- Preguntas y cierre





Presentación de los disertantes



Patricia Fridman

Analista de Sistemas. **ITIL Expert; ITIL 4 Managing Professional; ITIL 4 Specialist - Create delivery and Support Certified; ITIL 4 How to implement Certified; ITIL 4 Sales professional Certified;**

Scrum Master; Agile Coach (ICF-CCE); Devops Fundamentals & Leadership Certified; VeriSM Certified.

ITIL 4 Ambassador.

PROSCI Change Practitioner; Methodology Application Program & Integration Agile and Change Management.

A lo largo de 20 años ha contribuido desde distintos roles en programas de capacitación en ITIL, Devops, Scrum y proyectos de consultoría en diversos rubros dentro del marco público y privado.



El equipo de proyecto



Patricia Poch

Líder de proyectos

Gestiona los proyectos de desarrollo en el área de Procesamiento y Soporte de la Información Meteorológica.

Gabriel Puricelli

Director IT

Responsable de todos los aspectos tecnológicos del organismo, tanto de los temas estratégicos como operativos y de mejora continua.

Garantiza el Gobierno y Gestión de la Dirección de IT.

Pablo Iacaruso

Responsable Service Desk

Supervisa las tareas de los agentes de Service Desk y Administrador de la herramienta de gestión de tickets.

Hernán Iunco

Coordinador Service Desk

Garantiza la óptima gestión de los requerimientos de IT. Administra los recursos en conjunto con el Responsable Service Desk.

Osvaldo Urrutty

Responsable de Operaciones Meteorológicas

Supervisa el funcionamiento de los circuitos operativos asegurando la generación, procesamiento y publicación de productos y servicios meteorológicos.

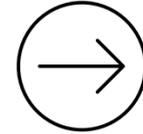


Contenido

01

¿De qué se trata este Webinar?

Presentado por



02

Contexto inicial del caso

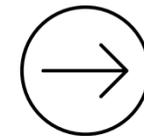
Presentado por



03

Diseño e implementación del Service Desk del organismo

Presentado por



04

Aprendizajes, próximos pasos

Presentado por



Preguntas





¿De qué se trata este webinar?

Compartiremos la experiencia del **diseño e implementación del Service Desk del Servicio Meteorológico Nacional de Argentina.**

Aprendizajes clave

Oportunidades de mejora

Mejores prácticas aplicadas





Servicio Meteorológico Nacional de Argentina



Su misión es brindar información y pronósticos meteorológicos, perspectivas climáticas y alertas en su área de incumbencia, basados en el monitoreo continuo de la atmósfera y en el conocimiento científico, con el objeto de proteger a la población, contribuir a la defensa nacional, favorecer el desarrollo sustentable y dar cumplimiento a sus compromisos internacionales en la materia.

<https://www.smn.gob.ar/>



2

SITUACION EXISTENTE

- ✓ Iniciativas dispersas.
- ✓ Visiones encontradas.
- ✓ Falta de responsable claro.
- ✓ Experiencias previas fallidas.
- ✓ Múltiples puntos de entrada de incidentes y solicitudes.
- ✓ Falta de SLAs formales.

3

ALINEACION CON PLAN ESTRATEGICO

- ✓ Necesidad del organismo de que el proyecto estuviera alineado al Plan Estratégico.

4

COMPOSICION DEL EQUIPO DE PROYECTO

- ✓ Asegurar un equipo que integre recursos de las diversas direcciones impactadas por el alcance definido.

1

ALCANCE INICIAL VERSUS ALCANCE AJUSTADO

- ✓ Expectativa de iniciar con un Service Desk para todo el organismo.
- ✓ Ajuste del alcance más realista a una primera iniciativa de proyecto hacia un Service Desk para Tecnología (quick win)
- ✓ Proyecto que proponía la elección de una herramienta.

5

RESISTENCIA AL CAMBIO

- ✓ Cultura organizacional del organismo actuando como "stopper".
- ✓ Equipos resolutores con poca cultura colaborativa.
- ✓ Herramienta existente poco amigable que forzó a adelantar su reemplazo.

CONTEXTO INICIAL PASOS PRELIMINARES PARA LA CREACION DEL PROYECTO

Diseño e implementación del Service Desk del SMN

Pasos para iniciar el proyecto

ALCANCE

CONOCIMIENTO

- ✓ Conocimiento de las **áreas del organismo** por parte del Consultor externo.
- ✓ Afianzamiento del **Equipo de proyecto** inicial (más adelante con el Equipo extendido).
- ✓ Disponibilidad y análisis de **documentación pre-existente** (procesos, procedimientos, instructivos).
- ✓ Definición formal del **alcance preliminar establecido para el Service Desk para dar respuesta a solicitudes e incidentes de aplicaciones e infraestructura tecnológica.**
- ✓ Entendimiento de la preselección de **herramienta** elegida por el equipo.
- ✓ **Kick off a todo el organismo.**

Diseño e implementación del Service Desk del SMN

Gestión de stakeholders

SITUACIONES

DECISIONES

- ✓ Composición del Equipo de proyecto con visión estratégica.
- ✓ Existencia de dos Sponsors al iniciar el proyecto
 - ✓ Necesidad de incorporar un “Sponsor Super Champion”.
- ✓ Se identificaron Stakeholders clave que fueron entrevistados durante la primera etapa del proyecto, para conocer la imagen de la figura existente de “Help Desk”.
 - ✓ Estas entrevistas brindaron información clave que permitió definir varios abordajes del proyecto.
 - ✓ Mucha comunicación constante a distintos tipos de stakeholders.
 - ✓ Mensajes claros: “no prometemos resolver todo, nos comprometemos a evaluar qué se puede en esta etapa y qué se podrá hacer en etapas futuras”.
 - ✓ Construir una relación de confianza.
- ✓ Durante el proyecto se mantuvieron reuniones estratégicas con los Sponsors.
- ✓ Se realizaron reuniones de seguimiento con la PMO del organismo.

Diseño e implementación del Service Desk del SMN

Actividades relevantes durante el proyecto

Evolución de Help Desk a Service Desk.

Mapeo de procesos y definición de Catálogo de Servicios.

Selección e implementación de la herramienta GLPI.

Iniciativas como la creación de una casilla de correo única para la generación de tickets en forma automática y facilitar el uso a los usuarios.

Establecimiento del Service Desk como único punto de contacto y generación de procesos y procedimientos iniciales para respaldarlo.

Composición y preparación del Equipo de Service Desk.



Diseño e implementación del Service Desk del SMN

Definiciones clave sostenidas durante el proyecto

Conformación y operación del



Se propone contar con la configuración de la central telefónica que permita medir las llamadas abandonadas, las llamadas en espera, que encamine la llamada entrante al siguiente Agente de Service Desk disponible, que permita configurar mensajes para los usuarios en espera, etc.

Los integrantes del Service Desk pueden ser recursos internos ya existentes (movilidad interna), contratados, o se puede realizar la tercerización del servicio completo. Deben conformar un grupo dedicado, con las competencias y habilidades requeridas. Responsabilidades en Anexo).

Se destinará un área física para los integrantes dentro de la oficina. Los usuarios no deberán tener acceso físico a dicho lugar. Para habilitar el acceso remoto (virtual) para prestar servicio.

Este grupo dependerá de la Dirección decidida por los Sponsors organizacional.

Conformación y operación del



El Service Desk brindará **atención 7x24**, diferenciando un **horario central de lunes a viernes de 7 a 19h**. Fuera de esos horarios y durante los fines de semana, habrá atención de acuerdo a las prioridades que se definan.

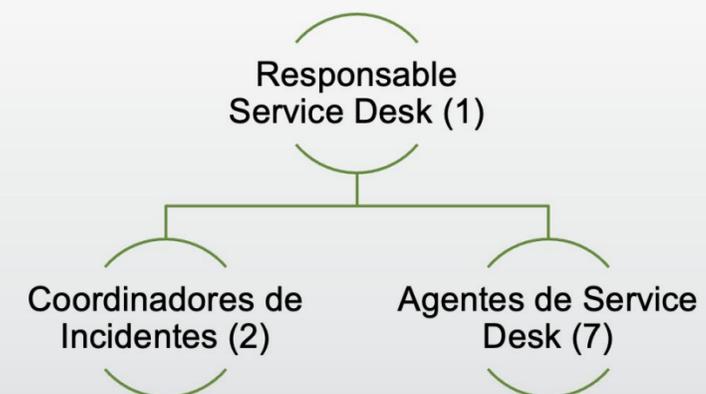
Para asegurar dicha atención, los Agentes del Service Desk trabajarán en turnos.

Cada turno en horario central deberá contar inicialmente con 3 personas de Service Desk más 1 Coordinador de Incidentes. Habrá un **único Responsable de Roles y Responsabilidades** en Anexo).

Fuera del horario central puede haber inicialmente un único agente por turno con posibilidad de contactar al Coordinador de Incidentes o al Responsable de Roles y Responsabilidades que corresponda. También se considera un agente de backup.

Se debe garantizar la **atención constante** de los internos telefónicos que requieren consulta continua de la herramienta de registración de tickets por parte del Service Desk.

Estructura propuesta para el Modelo SD



- 1 Responsable de SD
- 2 Coordinadores de Incidentes
 - 1 por cada turno de horario central
- 7 Agentes de SD
 - 2 por cada turno en horario central
 - 1 para cada turno de horario no central
 - 1 backup

El Service Desk reportará a una Dirección a definir acorde al Modelo y bajo decisión de los Sponsors directos



Diseño e implementación del Service Desk del SMN

Gestión del cambio organizacional

Ciertas características del proyecto llevaron a la necesidad de abordar esta práctica con grandes beneficios:

Falta de credibilidad en la figura del Help Desk vigente.



Se diseñó una campaña de comunicación de la migración a la figura de Service Desk, tanto en Tecnología como en las áreas clientes.

Falta de confianza en los resultados del proyecto debido a la experiencia previa de la pobre respuesta del Help Desk.



Se manejó un plan de comunicación del proyecto con contactos periódicos con los stakeholders clave, informes de status mensuales, involucramiento de los Sponsors en definiciones clave.

Diferencias internas entre las dos Direcciones acerca de dónde debía reportar el Service Desk.



Se incorporó como tercer Sponsor, para la toma de decisiones a un stakeholder con máximo poder de decisión.

Debates entre Sponsors para tomar la decisión definitiva acerca de a quién debía reportar el Service Desk.



Se diseñaron métricas a modo KPI que se constituyó en información clave para la toma de decisiones.



Diseño e implementación del Service Desk del SMN

Personas, procesos, tecnología, partners (4 dimensiones)

Ciertas características del proyecto llevaron a la necesidad de considerar los impactos en las 4 dimensiones del servicio:

Desconocimiento de la herramienta por parte del Equipo de proyecto.



Se generaron usuarios con permisos ampliados para que todos los integrantes del Equipo de proyecto colaborasen en la adopción de la herramienta.

Falta de procesos definidos para incidentes y solicitudes.



Se modelaron los procesos en forma preliminar y se validaron con el Equipo de proyecto y con los Equipos de resolución en etapas más avanzadas del proyecto.

Diferentes puntos de entrada para comunicar incidentes o solicitudes



Se definió una casilla de correo única como punto de contacto y se generó una campaña de comunicación para respaldar su adopción.

Temor por la reacción de los usuarios ante una comunicación del lanzamiento formal del Service Desk



Se optó por comunicar la “Formalización” del Service Desk en lugar de su lanzamiento, para transmitir un mensaje de continuidad y mejora continua.





APRENDIZAJES



2

DEFINICION DE SLAS,
VALIDACION CON
USUARIOS E
INCLUSION EN GLPI

3

METRICAS O KPIS DE
RENDIMIENTO

4

GESTION DE
PROBLEMAS

1

AUTOGESTION

5

ADAPTACION
ACORDE A LA
COYUNTURA
POLITICA DEL PAIS
(FLEXIBILIDAD)

**PROXIMOS PASOS
INICIATIVAS A PONER EN MARCHA DURANTE 2025**



¿PREGUNTAS?



Patricia Poch

Líder de proyectos

ppoch@smn.gob.ar



Gabriel Puricelli

Director IT

gpuricelli@smn.gob.ar



Pablo Iacaruso

Responsable Service Desk

piacaruso@smn.gob.ar



Hernán Iunco

Coordinador Service Desk

hiunco@smn.gob.ar



Osvaldo Urrutty

Responsable de Operaciones Meteorológicas

ourrutty@smn.gob.ar



Patricia Fridman

Managing Partner

COMUNIT

patriciafridman@Comunit.com.ar



Las Lecciones Aprendidas “de siempre”

- ✓ Considerar la importancia del **Sponsorship**
- ✓ Establecer los **beneficios tangibles** de la implementación
- ✓ Aplicar **entidad de proyecto** a la implementación
- ✓ Contar con un **Equipo con el conocimiento** necesario para encarar los objetivos con mayor claridad
- ✓ No perder de vista la **Gestión del cambio organizacional**
- ✓ Aprovechar los **Principios guía de ITIL** como una base para estar atentos a todo lo que hay que hacer
- ✓ Aplicar la mirada holística que proponen las **4 dimensiones del servicio**, para asegurar que tengamos en cuenta cómo impacta el proyecto en las personas, los partners, la tecnología y la información, además de por supuesto en los procesos y los flujos de valor.



¡Muchas Gracias!

Contáctenos si tiene más preguntas

Patricia Fridman

 + 54 9 11 4049 3370

 patriciafridman@comunit.com.ar

 www.comunit.com.ar

 Buenos Aires, Argentina