




IMPULSA LA EVOLUCIÓN DE TU SERVICE DESK: EXPERIENCIA DIGITAL, IA Y GOBERNANZA CON SDI 9.0



Dra. Ariana Bucio
COO de BP Gurus
Representante del SDI para Latinoamérica

 Ariana Bucio
  @AriBucio

BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

1




De apagar fuegos, a un héroe en la experiencia digital...



BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

 Ariana Bucio
  @AriBucio

2

BPG GURUS BEST PRACTICES

SDI Service Desk Institute

El rol del Service Desk hoy ...



1. Soporte reactivo
Resuelve tickets



2. Gestión proactiva
Analiza y previene



3. Centro de experiencia digital
Actualmente



“El **70%** de las organizaciones que evolucionan su Service Desk a un enfoque de **experiencia digital** reducen en promedio **40%** las fricciones de TI internas.”

BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

 Ariana Bucio  @AriBucio

3

BPG GURUS BEST PRACTICES

SDI Service Desk Institute

Mejores prácticas globales



Service Desk

ITIL 4


SDI


SDC
SDM
SDA

Normas ISO

10004 9000
18295 42001
20000 27001
22301 31000

Experience Management


EOF
XLA 6P

BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

 Ariana Bucio  @AriBucio

4



5



6



7



8

BpGURUS BEST PRACTICES

SDI Service Desk Institute

Innovación y automatización

¿Identificas algún proceso repetitivo en tu día a día?

Quickwins

- Herramientas de autoservicio
- IA
- RPAs
- Monitoreo proactivo y predictivo
- Integración entre plataformas
- Autoservicios, no solo un portal, va más allá.

Beneficios

- Reducir el número de tickets.
- Reducir tiempos de respuesta.
- Incrementar la satisfacción del Usuario por resolución en primer contacto
- Ahorro de horas de trabajo
- Reducción del backlog

¿Qué proceso repetitivo automatizarías mañana mismo?

BP Gurus© & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

[in](#) Ariana Bucio [X@AriBucio](#)

9

BpGURUS BEST PRACTICES

SDI Service Desk Institute

Uso ético y responsable de la IA

1. GOBERNANZA DE LA IA

Objetivos para el uso de la IA, alineación con las prioridades del negocio que puedan impactar al valor de la organización

2. TRANSPARENCIA Y EXPLICABILIDAD

cliente/usuario sepa que está interactuando con una IA. Validación de los algoritmos y de las decisiones críticas.

3. PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

cumplimiento regulatorio y de seguridad de la información.

4. MEDICIÓN, RESULTADOS DE DESEMPEÑO Y MEJORA CONTINUA

BP Gurus© & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

[in](#) Ariana Bucio [X@AriBucio](#)

10

BpGURUS BEST PRACTICES **SDI** Service Desk Institute

KPIs que impulsan valor y eficiencia

Experiencia

- Indicadores de Experiencia (XIs)
- NPS
- CES
- CSAT
- Número de quejas, comentarios y felicitaciones
- Medición de satisfacción basada en eventos

Eficiencia

- FCR
- % de tickets autoservicio
- Backlog
- Tasa de abandono
- Tiempo promedio de respuesta (ASA)
- AHT
- Tasa de cumplimiento SLAs

Valor al negocio

- Horas productivas recuperadas
- Reducción de incidentes recurrentes
- XLAs
- ROX y ROI
- Costo promedio del contacto
- Satisfacción de las personas (clientes, usuarios y colaboradores)

BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

[in Ariana Bucio](#) [X@AriBucio](#)

11

BpGURUS BEST PRACTICES **SDI** Service Desk Institute

Roadmap para transformación

1. Conocer dónde estamos ahora
2. Identificar quickwinns alineado a la estrategia del negocio
3. Fomentar la cultura de experiencia digital (EX/CX/eficiencia)
4. Diseñar u optimizar procesos
5. Medición y mejora continua

BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

[in Ariana Bucio](#) [X@AriBucio](#)

12



BpGURUS **SDI** **Service Desk Institute**
BEST PRACTICES

“El Service Desk de hoy combina personas, experiencia e IA para dejar de cerrar tickets y comenzar a abrir oportunidades.”

Dra. Ariana Bucio

[in](#) Ariana Bucio [X](#) @AriBucio

BP Gurus® & Ariana Bucio All rights reserved. This content may not be reproduced in total or partially.

13



BpGURUS **SDI** **Service Desk Institute**
BEST PRACTICES

¿Preguntas?

Dra. Ariana Bucio
COO BP Gurus
Representante del SDI para Latinoamérica

 www.bpgurus.com

 a.bucio@bpgurus.com

 [in](#) Ariana Bucio
[X](#) @AriBucio



14



SDI 25 MX
Spark

3 y 4 de septiembre
Evento virtual



<https://bpgurus.com/sdi25mx/agenda/>

¡No se lo pueden perder!

5 de septiembre
Ciudad de México



<https://forms.gle/TZ548M8PYENDzz8SA>

