

Propuesta de Construcción de Portafolio de Servicios de Tecnología para Bodytech

Carrillo, A.

Macedo, M.

Especialización en Gerencia del Servicio, Universidad EAN

Dirigido por: Gerardo Augusto de la Hoz

Febrero de 2014

## **Propuesta de Construcción de Portafolio de Servicios de Tecnología para Bodytech**

### **Objetivo General:**

Realizar la propuesta de la construcción del portafolio de servicios de tecnología que será prestada a todos los grupos o departamentos de interés de la organización.

### **Objetivos Específicos:**

Construir el proceso y la política para la atención a los incidentes de tecnología.

Realizar una propuesta de procesos para la radicación de los incidentes de servicios que harán los diferentes grupos o departamentos de interés de la organización.

Reforzar mediante una campaña de sensibilización a toda la organización los canales de comunicación que tiene a su disposición el área de Tecnología para que sean reportados los incidentes de servicio.

### **Planteamiento del Problema:**

Actualmente el Departamento de Tecnología no cuenta con un portafolio de servicios definido que permita respaldar toda la operación de la compañía. Esto indica que ningún departamento o grupo de interés de Bodytech, conoce con certeza los servicios que provee y soporta Tecnología. Por consiguiente vemos necesario construir la propuesta de portafolio de servicios con unos acuerdos de niveles de servicio temporales mientras se realizan las negociaciones con los proveedores de servicio,

permitiendo así mejorar los diferentes canales de comunicación entre las mismas áreas.

### **Justificación del Problema**

Con este trabajo de investigación pretendemos mostrar la importancia que tiene el manejo de un portafolio de servicios para el departamento de tecnología con el fin de que cada grupo de interés tenga claro en qué momento debe acudir a dicho departamento y conozca el tiempo de atención que tendrá según el incidente que sea reportado.

Es necesario de la misma manera definir el flujo y la política que respaldará el proceso de la gestión de incidentes, con el fin de que se encuentre en el portafolio de servicios lo que realmente es útil y claro para los diferentes grupos de interés de la organización, respaldados con lo establecido como mejor práctica según la metodología ITIL.

Desde el área de soporte se pretende mejorar el servicio prestado a los usuarios para obtener una imagen positiva del departamento, por consiguiente las solicitudes que realicen deberán ser atendidas con base en los acuerdos de servicio que se formalicen con cada grupo de interés, con estándares de calidad que les permitirá mejorar la relación entre las partes.

### **Marco Teórico**

Bodytech es la cadena de Clubes Médico Deportivos de Colombia. Como institución mejora la calidad de vida de la comunidad a través de la práctica del

ejercicio físico con productos y servicios saludables que le permitan desempeñarse, verse y sentirse mejor.

Con una amplia cobertura nacional y proyección internacional, ofrece los servicios los 365 días del año en más de 46 sedes en Colombia, 10 en Perú y 39 en Chile, en categorías y planes que se ajustan a las necesidades de los afiliados, brindándoles comodidad, seguridad y optimizando su tiempo al estar cerca de su casa y trabajo.

Un equipo de expertos profesionales de la salud, conformado por médicos del deporte, nutricionistas, fisioterapeutas y profesionales del ejercicio ofrece la asesoría necesaria para que los afiliados, según sus necesidades, alcancen los resultados esperados.

Cuentan con espacios diseñados para cada actividad: consultorios médicos en donde realizan evaluaciones clínicas y nutricionales; salones de clases grupales, Pilates Reformer e Indoor Cycling con variadas y divertidas sesiones de entrenamiento; zonas cardiovasculares, de fuerza y de estiramiento adecuadas con múltiples máquinas y equipos, zonas húmedas con sauna y turco y baños con lockers.

Su sueño es consolidarse como la compañía de Clubes Médico Deportivos líder en América Latina con presencia en 5 países al 2015. En Chile ofrecen estos servicios gracias a la alianza con SPORTLIFE.

Este trabajo tiene como fin realizar una propuesta para la construcción del portafolio de servicios de tecnología que será presentada a todos los grupos o departamentos de interés de la organización. De igual forma se construirán los procesos y las políticas para la atención a los incidentes de tecnología.

## **Departamento de Tecnología**

Teniendo en cuenta que ITIL V3 es un conjunto de buenas prácticas para la administración de servicios por los que deberían optar todos los departamentos de tecnología, es necesario apoyarnos en esta metodología para poder modelar todo el ciclo de vida de los servicios de Tecnología.

Básicamente el departamento de tecnología existente en Bodytech es el encargado de soportar y mantener todas las aplicaciones core de negocio junto con su infraestructura tecnológica. Esto indica que es el responsable de garantizar una alta disponibilidad de los mismos para que se encuentren a disposición de los usuarios los 365 días del año.

Lo que buscamos es poder tener al interior del departamento de tecnología una sólida práctica integrando el conjunto de Librerías de Infraestructura de Tecnología de Información ITIL directamente en el departamento de soporte de Bodytech. ITIL como metodología de buenas prácticas nos permite incorporar estándares en los procesos y actividades que tenga la organización, alineadas a un entorno de calidad de servicios de TI, con el ánimo de trabajar siempre en pro de la satisfacción del usuario frente a sus necesidades.

### **El ciclo de vida de los servicios TI**

ITIL v3 estructura la gestión de los servicios TI sobre el concepto de Ciclo de Vida de los Servicios<sup>1</sup>.

---

Este enfoque tiene como objetivo ofrecer una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta su eventual abandono sin por ello ignorar los detalles de todos los procesos y funciones involucrados en la eficiente prestación del mismo.

El Ciclo de Vida del Servicio consta de cinco fases que se corresponden con los nuevos libros de ITIL:

**Estrategia del Servicio:** propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico.

**Diseño del Servicio:** cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.

**Transición del Servicio:** cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora.

**Operación del Servicio:** cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.

**Mejora Continua del Servicio:** proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a traves de un diseño, transición y operación del servicio optimizado.

Por otra parte hacemos énfasis en la importancia que requiere la implantación de los procesos de gestión de servicios de TI para posicionar el departamento de tecnología frente a las demás áreas, por lo cual independientemente del tamaño que

tenga la organización es necesaria para poder cumplir con los estándares de alta calidad que debe proporcionar un departamento de tecnología.

Garcia (2005) dice que el Portafolio de servicios es la acción y efecto de servir. En el ámbito de la economía, el concepto está vinculado al conjunto de las actividades que realiza una empresa para responder a las necesidades de los clientes. En este sentido, puede decirse que los servicios son bienes no materiales.

Un portafolio electrónico contiene esencialmente el mismo material que pondríamos en portafolio tradicional. Estos materiales, sin embargo, son capturados, contiene habitualmente fotografías digitales, imágenes escaneadas, archivos de texto, audio, video y combinaciones de estos formatos. El portafolio electrónico puede ser guardado en un CD, en un disco de gran capacidad (como una unidad Zip o Jaz) y/o el disco duro del ordenador. Los elementos dispuestos en el portafolio

ITIL es un conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información.<sup>2</sup>

TI: Tecnologías de Información.

### **Mesa de Servicios:**

Es el canal de comunicación de una organización entre el usuario final o departamentos de interés que permitirá reportar todas las fallas, reclamos, inquietudes, y demás que tienen que ver directamente con el servicio prestado por el departamento de tecnología.

---

Estas mesas de servicio se constituyen por personal técnico capacitado directamente en dicha área, para soportar cualquier incidente que pueda ser reportado por el usuario final.

Para que pueda ser atendida la mesa de servicio, necesariamente debe estar respaldada en protocolos que cada uno de los individuos que la soporta debe hacer cumplir a cabalidad y sin excepción.

Particularmente en Bodytech aún no se cuenta con la visión de dar la importancia que requiere una mesa de servicio, pues allí es donde se cuenta con personas profesionales capaces de obtener el grado de satisfacción de los usuarios o departamentos de interés, por consiguiente es necesario promover rápidamente la necesidad de la misma al interior de la organización.

Cada uno de los usuarios o grupos de interés de la organización debe tener claro e identificar que mediante el canal de atención de mesa de servicio tendrá ventajas en el servicio que le permitirán:

- 1) Tener una respuesta inmediata mediante un número de ticket para el posterior seguimiento.
- 2) Una respuesta rápida a su incidente, según su necesidad.
- 3) Identificar el tiempo SLA que tardará como máximo la atención de su incidente.
- 4) Avances constantes a su incidente si la solución debe hacerse programada.

La mesa de servicio contará con una serie de funciones generales que permite el cumplimiento del objetivo principal:



1) Se recepcionarán y registrarán todas las Incidencias, consultas y peticiones de los usuarios, que se reciben a través de la Mesa de Servicio, se registran en la herramienta de gestión, se tratan y se les realiza seguimiento hasta su cierre.

2) Todo el personal de Mesa de Servicio dispondrá o recibirá la capacitación necesaria para gestionar el proceso de resolución de principio a fin y alcanzar una alta tasa de cierre del tickets, con el objeto de reducir notablemente intervenciones que comportan un incremento de los tiempos de solución y de los recursos involucrados.

3) Gestionarán las consultas de los usuarios finales sobre el estado de sus solicitudes e intentarán cerrar el mayor número de tickets en el menor tiempo posible, tratando de que la solución sea la más satisfactoria.

4) Los tickets abiertos que sean imposibles de resolver mediante la atención de primer o segundo nivel o asistencia remota, serán escalados a tercer nivel (Proveedores).

5) Únicamente será válido el cierre del incidente con el visto bueno del usuario, quien tendrá que dar su conformidad con la solución dada por la Mesa de Servicio

La Mesa de Servicio garantiza que se mantengan y se mejoren continuamente los servicios IT que recibe el usuario. Esto se consigue mediante dos actividades complementarias, para crear una relación de negocio eficaz entre la organización IT y sus usuarios:

- 1) Creando y manteniendo evolutivamente bases de datos de conocimiento.
- 2) Manteniendo un contacto fluido con todos los grupos afectados por el servicio: usuarios finales y personal de la Dirección de IT.

3) La Mesa de Servicio, deberá restablecer el servicio, con el ánimo de minimizar el impacto a la empresa, según el tiempo ya comprometido como acuerdo de niveles de servicio dándole prioridad a la compañía.

4) Retroalimentación al agente de mesa de servicio en caso tal de que el usuario haya dado una mala calificación sobre la encuesta de servicio que respondió. De la misma manera se contacta al usuario final con el ánimo de brindar garantía sobre el incidente reportado, que permite generar una relación de confianza con el usuario sabiendo que su inquietud o queja si fue tenida en cuenta.

#### **Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA):**

El SLA debe recoger en un lenguaje no técnico, o cuando menos comprensible para el cliente, todos los detalles de los servicios brindados.

Tras su firma, el SLA debe considerarse el documento de referencia para la relación con el cliente en todo lo que respecta a la provisión de los servicios acordados, por tanto, es imprescindible que contenga claramente definidos los aspectos esenciales del servicio tales como su descripción, disponibilidad, niveles de calidad, tiempos de recuperación, etc.<sup>3</sup>

Básicamente hace referencia al acuerdo que debe estar firmado entre el usuario final y/o grupo de interés sobre uno o varios servicios suministrados por el departamento de tecnología, donde se define claramente el tiempo máximo al que se compromete en atender una solicitud de esa naturaleza.

---

## **Catálogo de Servicios**

El Catálogo de Servicios no es sólo una herramienta imprescindible a la hora de simplificar la comunicación con el cliente sino que también puede ser una gran ayuda tanto a la organización interna como a la proyección exterior de la organización TI.

El Catálogo de Servicios debe:

- 1) Describir los servicios ofrecidos de manera no técnica y comprensible para clientes y personal no especializado.
- 2) Utilizarse como guía para orientar y dirigir a los clientes.
- 3) Incluir, en líneas generales, los niveles de servicio asociados con cada uno de los servicios ofrecidos.
- 4) Encontrarse a disposición de la Mesa de Servicio y todo el personal que se halle en contacto directo con los clientes.<sup>4</sup>

En el Catálogo de Servicios de Tecnología se debe listar completamente, todo servicio de TI que como proveedor se piensa ofrecer al usuario final o grupo de interés.

En este catálogo debe incluirse la definición del servicio, el alcance del servicio, el flujo o proceso en que será atendido el servicio y por supuesto el tiempo de respuesta de la solución al incidente.

### **Incidente:**

Es una interrupción no planificada en los servicios de TI suministrados a la organización. Los incidentes deben ser manejados por tecnología con criticidad alta y el objetivo es restablecer el servicio a la mayor brevedad posible.

---

**Servicio:**

Con origen en el término latino *servitium*, la palabra **servicio** define a la **actividad y consecuencia de servir** (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).

A nivel económico y en el ámbito del marketing, se suele entender por servicio a un cúmulo de tareas desarrolladas por una compañía para satisfacer las exigencias de sus clientes. De este modo, el servicio podría presentarse como un bien de carácter no material. Por lo tanto, quienes ofrecen servicios no acostumbran hacer uso de un gran número de materias primas y poseen escasas restricciones físicas. Asimismo, hay que resaltar que su valor más importante es la experiencia. Por otra parte, es necesario destacar que quienes proveen servicios integran el denominado sector terciario de la escala industrial.

Entre las particularidades intrínsecas a un servicio que permiten diferenciar a éste frente a un producto se pueden citar la intangibilidad (un servicio no puede ser visto, sentido, olido ni escuchado antes de adquirirlo), la heterogeneidad (dos o más servicios pueden resultar parecidos pero nunca serán idénticos ni iguales), la perecibilidad (un servicio no puede ser almacenado), la inseparabilidad (la producción y el consumo se desarrollan de forma parcial o completamente paralelos) y la ausencia de propiedad (quienes contratan un servicio consiguen el derecho a recibir una prestación, uso, acceso o arriendo de una cosa, pero no se vuelven propietarios de él).<sup>5</sup>

---

Otra definición de servicio que tenemos hace referencia a: un medio de entregar valor a los Clientes facilitando Resultados que los Clientes quieren lograr sin la propiedad de Costes y Riesgos específicos.<sup>6</sup>

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, la definición de servicio para un departamento de tecnología, hace referencia a los diferentes elementos que se pueden soportar con el conocimiento empírico o investigado de los analistas de la mesa de servicio. Como ejemplo exponemos el servicio de telefonía, indicando que cualquier usuario puede reportar incidentes de este tipo que requieren de una atención y solución en el menor tiempo posible por alguno de los miembros del departamento de tecnología.

### **Portafolio de Servicios:**

Frecuentemente existe la confusión de lo que significa un portafolio de servicios, por lo cual vemos la necesidad de referenciarlo y aclarar la diferencia con un catálogo de servicios. Según ITIL un Portafolio de Servicios es aquel que contiene el producto de modo general que permite ser costeadado y ver las inversiones que se hacen a los servicios de TI, normalmente es visible a la dirección de Tecnología y de la organización.

Entonces tenemos un proceso y un producto gerencial del proceso (el Portafolio). Vemos que su enfoque es el valor del negocio. El Portafolio puede visualizarse como un instrumento para maniobrar las inversiones en los Servicios de TI considerando los

---

costos y riesgos que ello supone para crear un valor de negocio, frecuentemente determinado por el retorno de inversión y otros modelos financieros. En ese sentido, la audiencia del Portafolio resultarían los directivos de TI. El Portafolio incluye todos los servicios, sean estos operacionales o no.<sup>7</sup>

### **Propuesta de Solución**

Según lo manifestado en los objetivos específicos planteados en esta investigación, a continuación detallamos el proceso y la política para la gestión de incidentes del departamento de tecnología.

---



Informar Estado del Incidente

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio debe informar al usuario mediante apoyo de la herramienta de tecnología, el estado en el que se encuentra su incidente y las posibles notas de avance que haya dejado el especialista.

 Actualizar historia de la llamada.

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio debe actualizar el historial del incidente de lo validado con el usuario en línea.

 Determinar el tipo o clase de llamada

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio identifica la llamada o el caso como un incidente de servicio.

 Informar al Usuario a donde debe realizar su solicitud

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio solo si posee la información, deberá orientar al usuario para que registre su solicitud al área correspondiente.

 Registrar la llamada con la descripción e información importante.

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio deberá crear llamada en el portal de tecnología para que se pueda asociar un número de ticket y continúe con el flujo de atención. Se debe tener una descripción clara de la necesidad del cliente para que pueda ser atendido.



Categoriza y tipifica el incidente

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio se encargará de recepcionar todos los tickets y posterior a ello categorizarlo de acuerdo a la matriz de servicios y tipificará el caso como un incidente de servicio.

 Prioriza el incidente

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio deberá priorizar el incidente con base en la matriz de prioridades que es definida por el impacto vs la urgencia que pueda tener un caso.

 Ejecuta acciones de la KB y/o conocimiento propio

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio, consultará la KMDB o ejecutará con conocimiento propio la posible solución del incidente

 Asigna y escala el incidente a nivel de especialistas

## Descripción

El Agente de Mesa de Servicio al validar que no puede dar solución en primer contacto al usuario por falta de conocimiento o porque requiere un nivel de atención superior, procederá a hacer la asignación y escalamiento al nivel de especialista que corresponda según el incidente reportado y con el detalle del diagnóstico realizado en primera línea.

 Verificación de Información

## Descripción

El Especialista de Segundo Nivel, verificará la información suministrada por el primer nivel en el escalamiento realizado para poder dar continuidad a la atención del mismo.

Rechazada

## Descripción

Si el Especialista de Segundo Nivel identifica que la información suministrada en el incidente por el primer nivel no es completa, podrá rechazar el caso y reasignarlo al Supervisor de Mesa de Servicios para retroalimentar al Agente de Mesa de Servicios.

 Valida información suministrada en el incidente.

## Descripción

El Supervisor de Mesa de Servicio deberá validar la información suministrada como diagnóstico del primer nivel. Retroalimentará al Agente de Mesa de Servicio si no es clara la documentación y lo escalará nuevamente para que se complete la información.

 Asigna y Diagnostica el incidente

## Descripción

El Especialista de Segundo Nivel asignará el caso si es necesario a cualquier otro miembro de su equipo y será diagnosticado en detalle para la solución.

 Documentar Diagnostico

## Descripción

El Especialista documenta el diagnóstico realizado sobre el incidente en el portal de tecnología y escala al tercer nivel de proveedores para solución.

 Ejecutar solución

## Descripción

El Especialista ejecutará la solución del incidente con base en su experiencia de negocio y conocimiento técnico.

Documentar Solución

## Descripción

El Especialista de Segundo Nivel tendrá como responsabilidad y obligación, documentar en detalle el incidente para que sea entendible por el usuario final. La documentación del incidente será apoyada con una plantilla de solución que contendrá los campos necesarios para claridad del usuario.

 Confirma solución con usuario

## Descripción

El Especialista de Segundo Nivel deberá validar con el usuario por correo electrónico o medio telefónico, la solución brindada al incidente registrado antes de dar cierre al ticket.

 Cerrar el ticket

## Descripción

El Especialista de Segundo Nivel solo podrá dar cierre al ticket una vez el usuario confirme positivamente estar de acuerdo con la solución brindada o si después de 12 horas de que el usuario no confirme su nivel de satisfacción, el incidente pasará a estado cerrado automáticamente.

 Valida documentación de cierre

## Descripción

El Supervisor de Mesa de Servicio, una vez identifique la insatisfacción del usuario, validará la documentación de cierre dada por el Especialista para retroalimentar y de nuevo volver a asignar al responsable que dió la solución.

Escalar a 3 Nivel proveedor.

Documenta Incidente y confirma con especialista la solución.

#### Descripción

El proveedor deberá documentar el incidente directamente en el portal web de tecnología o en su defecto notificar vía e-mail al especialista de segundo nivel la solución brindada ante el caso reportado.

Documentar el incidente y confirmar con el usuario la solución

#### Descripción

El Agente de Mesa de Servicio deberá documentar en detalle el incidente mediante el portal web de tecnología apoyado con la plantilla de solución del ticket.

Responde si se solucionó el incidente

#### Descripción

El usuario podrá responde la encuesta que llega a su buzón de correo o mediante llamada telefónica que realiza el agente de mesa de servicio, una vez el ticket esté solucionado con el ánimo de validar el nivel de satisfacción del mismo.

Retroalimenta, Reasigna el incidente para solución

#### Descripción

El Supervisor de Mesa de Servicio una vez identifique la insatisfacción de un usuario bien sea por la encuesta diligenciada o a través de correo electrónico, deberá retroalimentar al Agente de Mesa de Servicio y procederá con la reasignación del incidente para su solución.

Cerrar el ticket

#### Descripción

El Agente de Mesa de Servicio solo podrá dar cierre al ticket una vez el usuario confirme positivamente estar de acuerdo con la solución brindada o si después de 12 horas de que el usuario no confirme su nivel de satisfacción, el incidente pasará a estado cerrado automáticamente.

Revisa la documentación de los incidentes ya cerrados

#### Descripción

Es responsabilidad del Supervisor de Mesa de Servicio revisar la documentación de los casos ya cerrados no en su totalidad, con el ánimo de garantizar que el cierre de los mismos si cumple con lo estipulado y definido en la plantilla de solución.

Crear nuevo artículo y adicionar a la KB

#### Descripción

El Supervisor de Mesa de Servicio identificará de la documentación de cierre realizada por cada uno de los agentes y especialistas que actúan en la Mesa de Servicios si sirve como artículo para alimentar la Base de Datos de Conocimiento KMDB.

Tomar acciones correctivas

#### Descripción

El supervisor de Mesa de Servicios al identificar que la documentación del cierre del caso no está completa, tomará las acciones correctivas y solicitará al Agente de Mesa de Servicio la actualización de la documentación del incidente para una posterior revisión.

Actualiza documentación del incidente

#### Descripción

El Agente de Mesa de Servicio deberá actualizar la información del caso ya cerrado con el ánimo de validar si sirve como artículo para alimentar la Base de Datos de Conocimiento KMDB.

## Política para el manejo de los incidentes:

### 1. Propósito:

Proveer los principios y lineamientos que son requeridos para la correcta ejecución de la gestión de incidentes que están a cargo de la del área de Tecnologías de Información, alineándose con la estrategia de la organización.

Permitir resolver las fallas, interrupciones, reducción de la calidad o solicitudes de servicio, tan rápido como sea posible de una manera priorizada y en los tiempos acordados según los Acuerdos de Niveles de Servicio (SLAs).

Recibir e identificar los incidentes que llegan al departamento de Tecnologías de Información.

### 2. Riesgos en el proceso por el incumplimiento de la política

- Retrasos e incumplimientos en la entrega de los servicios.
- No identificar claramente las responsabilidades de los involucrados.
- Incumplimientos en los tiempos de solución comprometidos.

### 3. Alcance

La Gestión de incidentes cubre cualquier evento que interrumpa o pueda interrumpir un servicio. Esto significa que incluye eventos comunicados directamente por los usuarios, ya sea a través de la mesa de servicios o vía telefónica a la línea \*911. De la misma manera el personal técnico puede comunicar o registrar incidentes, que signifiquen interrupción de algún servicio.

Definir y clasificar los incidentes en:

Incidentes
• Soporte a Usuarios.

## Políticas

### Gestión de Incidentes

- a. Hay un solo proceso de Gestión de Incidentes.
- b. La solicitud de los incidentes de servicio será a través de:  
  
Portal de tecnología: <http://servicedesk.bodytechcorp.com/otrs/customer.pl>  
En caso de no contar con acceso al portal de tecnología podrá comunicar su solicitud vía telefónica a la extensión \*911.
- c. La Mesa de Servicios solo atenderá los incidentes registrados por los dos canales mencionados en el ítem b.
- d. El proceso inicia con el usuario al registrar su Incidente en el portal de Tecnologías de Información (<http://servicedesk.bodytechcorp.com/otrs/customer.pl>), el área de Tecnologías de Información procederá a atender el incidente y dependiendo lo solicitado se definirá el flujo de atención y los tiempos de solución.
- e. Es necesario subrayar la importancia de la utilización, por parte del usuario, de los canales propuestos para registrar los requerimientos de servicio de manera ordenada.
- f. La prioridad del Agente de Mesa de Servicios es el registro y asignación de los tickets, y cuando sea posible la solución.
- g. Todos los incidentes serán registrados para garantizar los Acuerdos de niveles de servicio SLA.
- h. Todo incidente que no pueda ser atendido en primer nivel deberá ser diagnosticado y escalado al siguiente grupo resolutor con base en la especialidad de cada uno. Para más detalle ver Plantilla de Especialistas.
- i. Todo incidente solucionado deberá ser detallado completamente, con el ánimo de que el usuario tenga claridad al momento del cierre del ticket.
- j. Todo incidente disparará una encuesta de satisfacción que podrá ser respondida por el usuario para poder medir el nivel de satisfacción de la solución brindada.

- k. Los Incidentes serán cerrados únicamente con la aprobación (visto bueno) del solicitante. Cabe aclarar que si el solicitante no responde a la encuesta de servicio que le llega a través de correo electrónico o por vía telefónica, después de 12 horas de haber pasado a estado solucionado el incidente será pasado a un estado cerrado automáticamente.
- l. De la supervisión se deberá realizar una reunión para analizar los incidentes de mayor impacto del periodo con cada responsable de área (Infraestructura, Aplicaciones y Soporte).
- m. Siempre será notificado al usuario / solicitante el número de ticket generado.
- n. Todo usuario que requiera información de seguimiento debe referirse al número de ticket generado.

Como producto final para el departamento de tecnología de la empresa Bodytech, a continuación mostramos el portafolio y catálogo de servicios con el que inicialmente podría dar inicio dicha área de una manera organizada y con claridad de los servicios que verdaderamente se encuentra operando.

<b>Tipología</b>	<b>Centro Atención Sugerida</b>	<b>Categoría</b>	<b>Acuerdo de Servicio</b>
<b>Incidentes</b>	<b>Soporte a Usuarios</b>	PC's	8H
		Impresoras	8H
		Colaboración	8H
		Comunicaciones / Internet	4H
		Cableado Estructurado	24H
		Sonido	8H
		Control de Acceso	4H
		Antivirus	24H
		Datafonos	4H
		Televisión	24H
		Telefonía	24H
		Infraestructura	24H
		CCTV	24H
		Aplicaciones	4H



Este es un portafolio de servicios y como bien ya sabemos solo se ve a modo general el producto que se ofrecerá a la compañía, por consiguiente deberá ser responsabilidad de la Dirección de Tecnología diseñar todo el catálogo con esta base, que es finalmente la que estará detallada de cara al cliente para un mejor conocimiento.

## Referencias

Gracia, F. (2005). El portafolio. *Revista Electrónica Internacional*, 14, 112 - 119

<sup>1</sup> OSIATIS. Ciclo de vida del Servicio, [En línea]. Consultado:[17,Febrero,2014]. Disponible en: [http://itilv3.osiatis.es/ciclo\\_vida\\_servicios\\_TI.php](http://itilv3.osiatis.es/ciclo_vida_servicios_TI.php)

<sup>2</sup> Que es ITIL?, [En línea]. Consultado:[13,Febrero,2014]. Disponible en: [http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/fundamentos\\_de\\_la\\_gestion\\_TI/vision\\_on\\_general\\_gestion\\_servicios\\_TI/vision\\_general\\_gestion\\_servicios\\_TI.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/fundamentos_de_la_gestion_TI/vision_on_general_gestion_servicios_TI/vision_general_gestion_servicios_TI.php)

<sup>3</sup> Acuerdo de Nivel de Servicio , [En línea]. Consultado:[17,Febrero,2014]. Disponible en: [http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/gestion\\_de\\_niveles\\_de\\_servicio/introduccion\\_objetivos\\_gestion\\_de\\_niveles\\_de\\_servicio/conceptos\\_basicos\\_gestion\\_de\\_niveles\\_de\\_servicio.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_niveles_de_servicio/introduccion_objetivos_gestion_de_niveles_de_servicio/conceptos_basicos_gestion_de_niveles_de_servicio.php)

<sup>4</sup> Catálogo de Servicio, [En línea]. Consultado:[17,Febrero,2014]. Disponible en: [http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/gestion\\_de\\_niveles\\_de\\_servicio/introduccion\\_objetivos\\_gestion\\_de\\_niveles\\_de\\_servicio/conceptos\\_basicos\\_gestion\\_de\\_niveles\\_de\\_servicio.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/gestion_de_niveles_de_servicio/introduccion_objetivos_gestion_de_niveles_de_servicio/conceptos_basicos_gestion_de_niveles_de_servicio.php)

<sup>5</sup> Definición de Servicio, [En línea]. Consultado:[01,Mayo,2014]. Disponible en: <http://definicion.de/servicio/>

<sup>6</sup> Definición de Servicio, [En línea]. Consultado:[01,Mayo,2014]. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:TOVUAAtOjHOsJ:www.itil-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.aspx%3FIID%3D925+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=co>

<sup>7</sup> Definición de Portafolio de Servicios, [En línea]. Consultado:[14,Mayo,2014]. Disponible en: [http:// http://iberosys.net/itilblog/?p=561](http://http://iberosys.net/itilblog/?p=561)