



Introducción:

A través del "Help Desk" el Departamento de Sistemas de Información (Departamento) interrelaciona fundamentalmente con todos los usuarios del Banco, ya que el mismo canaliza y registra todos los requerimientos de asistencia de parte de los usuarios, relacionados con los sistemas de información.

Debido a la naturaleza de las funciones del "Help Desk", el Departamento obtiene información que ayuda a establecer sus objetivos y planes estratégicos y al mismo tiempo, sirve para evaluar y medir la calidad y efectividad de su desempeño.

Por lo tanto, es necesario definir un procedimiento que establezca los pasos para la obtención de información estadística y monitoreo del desempeño del "Help Desk".

Responsabilidad:

Acción:

Supervisor de Servicio al Usuario:

1. Mantiene un registro de todas las operaciones del "Help Desk", monitorizando, pero no limitándose a las siguientes métricas:
 - Total de solicitudes de servicio recibidas por el "Help Desk".
 - Total de llamadas atendidas en los diferentes niveles de servicio.
 - Tiempo promedio requerido para la resolución de problemas según los niveles de servicio y severidades establecidas.
 - Total de llamadas de servicio recibidas, agrupándolas en categorías o situaciones de servicio más comunes.
 - Total de llamadas atendidas por cada Representante de Servicio del "Help Desk".
 - Cantidad total de solicitudes de servicio sin resolver, agrupadas por nivel de servicio.
 - Distribución de casos asignados por grupo de apoyo, según se establece en el "Procedimiento de Recibo y Manejo de Llamadas de Apoyo" MSI- 320-01.
2. Genera un informe mensual de las operaciones del "Help Desk", consolidando las métricas que son monitorizadas diariamente. Además, el informe mensual deberá incluir recomendaciones tomando en cuenta las solicitudes de servicio más comunes, los tiempos promedios de resolución de solicitudes de servicios y la cantidad de solicitudes pendientes a ser atendidas.

El informe ...

Sección : Servicios Tecnológicos
Asunto : Monitoreo del Desempeño del "Help Desk"

Supervisor del "Help Desk" (cont.):

- El informe deberá analizar el porcentaje de solicitudes atendidas en el Primer Nivel de servicio, para verificar la necesidad de recomendar más Representantes de Servicio del "Help Desk" o la incorporación de mayores procedimientos de apoyo aplicables para ser atendidos en el Primer Nivel de servicio.
- 3. Documenta todos los casos especiales de requerimientos de servicio que necesiten soluciones más complejas de las que son posibles de proveer utilizando los recursos internos del Departamento.
- 4. Reporta y discute con el Gerente de la División de Servicios al Usuario el informe mensual, las estadísticas obtenidas y las recomendaciones que se incluyen en el mismo.

Gerente de la División de Servicios al Usuario:

- 5. Desarrolla las recomendaciones estratégicas que deberán ser discutidas con los directores y gerentes de división del Departamento con el propósito de mejorar los servicios y agilizar los procesos de apoyo a los sistemas de información, tomando en cuenta los resultados de las estadísticas.

oOo