

# El Centro de Servicio

Concepción y puesta en marcha  
Curso práctico



**Duración Estimada:**  
**2 Días (16 horas)**

## Presentación

Las **Tecnologías de la Información** son fundamentales para la consecución de los negocios de las empresas y los responsables de estas tecnologías deben considerarse **prestadores de un servicio como soporte del negocio**.

Por otra parte el cliente percibe la **calidad del servicio** no solo por el rendimiento del mismo sino por la atención ante **incidencias y peticiones** que se deben canalizar por el **Centro de Servicios**.

Pero si bien el cliente espera un servicio de acuerdo con lo pactado en el **SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio)**, está preparado para aceptar que el servicio puede tener **incidencias** y lo que espera es que tanto estas como las **peticiones** sean atendidas con **profesionalidad y diligencia**.

En todo esto el **Centro de Servicio** es el **interlocutor válido y único** que se preocupa de que las incidencias y peticiones se resuelvan en plazo.

Esta problemática **no es exclusiva de las TIC** y por lo tanto las directrices para un buen Centro de Servicios son de aplicación en otros ámbitos de prestación de

## Objetivos

El seminario da a los asistentes los conocimientos básicos sobre las funciones, roles y actividades que debe desempeñar el Centro de Servicio, así como los procesos de Gestión que se soportan en él. Todo esto de acuerdo con las mejores prácticas para la prestación de servicios que dictan los estándares de gestión como ITIL®, donde se indica como:

- Definir las Funciones del Centro de Servicio
- Crear los procedimientos de Gestión de Incidencias y Peticiones
- Fijar y llevar a cabo la Estrategia de concienciación de la organización
- Planificar las acciones de implantación del Centro de Servicio





## Audencia objetivo

El curso va dirigido a:

- Responsables del Centro de Servicio
- Personal cualificado del Centro de Servicio
- Responsables de unidades de apoyo al Centro de Servicio en resolución de incidencias y peticiones
- Personas con responsabilidad gerencial en la prestación de Servicios
- Consultores que vayan a trabajar en la reingeniería de procesos
- Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto de los Departamentos TIC
- Directores, Gerentes e interlocutores de áreas usuarias

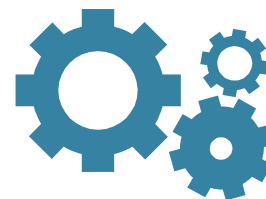
## Beneficios



- Identificar las prestaciones que debe dar el Centro de Servicio
- Conocer los distintos tipos de Centro de Servicio, formas de implementación y herramientas necesarias
- Ser capaz de identificar los aspectos críticos de la puesta en Marcha, los problemas y riesgos
- Definir estrategia de implantación con la implicación de los usuarios
- Fijar criterios objetivos de priorización de incidencias y peticiones
- Establecer criterios de escalado e información para los distintos tipos de incidencias y peticiones según prioridad
- Definir los procesos y procedimientos a aplicar para la gestión de incidencias, peticiones y problemas del proveedor de servicios
- Establecer mediciones, indicadores y objetivos para evaluar el funcionamiento del centro, de los procesos implicados y de las unidades de soporte.
- Disponer de criterios de análisis para la mejora continua de los servicios en el marco de los Acuerdos de Nivel de Servicio
- Fijar método de cálculo de disponibilidad de los servicios

## Contenido

- Escenario donde se desarrolla la prestación de servicios
- Bases que soportan el modelo (el cliente, el usuario y el servicio)
- El Centro de Servicio
  - Funciones y responsabilidades a desempeñar
  - Actividades a realizar
  - Tipos de Centro
  - Herramientas a utilizar
  - Escalado de incidencias
- Procesos que se soportan en el Centro de Servicio
  - Gestión de Incidencias
  - Gestión de Peticiones
  - Gestión de Problemas
  - Otros...
- Mediciones y seguimiento del Centro de Servicio
  - Indicadores y Objetivos
  - Disponibilidad de los servicios
  - Mejora continua
  - Información a los clientes .
- Plan de acción para su implantación



## Metodología

### • Personalización

*Investigación previa sobre expectativas y áreas de interés de los participantes y su empresa*

*Adaptación del mensaje a las expectativas y metodología del cliente en caso de existir*

### • Interactividad

*Las soluciones propuestas a los casos prácticos se obtienen mediante trabajo en grupo*

*Cada grupo presenta sus propuestas para discusión y mejora*

### • Casos prácticos

*Los casos prácticos permiten a los alumnos aplicar las herramientas y conceptos aprendidos siguiendo cada uno de los pasos de la Metodología*

*Se practica sobre un caso real no identificable que sirve de hilo conductor de inicio a fin.*

*Los Role-Play se corresponden con situaciones reales, resultando simulaciones muy próximas al entorno real de los participantes.*

### • Tutoría

*El proceso de gestión requiere de un cambio cultural que no se provoca solo con la formación en un curso monográfico, por lo que se puede contratar (opcionalmente) el servicio de tutoría que vela por el cumplimiento y aplicación de las buenas prácticas y de la metodología.*