

# ¿Cómo mejorar la calidad de un servicio TI? Siete principios para una gestión de servicios moderna, basada en el modelo ITIL 4

*Situar el foco en el valor; comenzar con el proceso, desde donde se encuentre la organización; que el progreso sea de forma iterativa, mediante la retroalimentación; y pensar y trabajar holísticamente, entre otros, son algunos de ellos.*



“La gestión de servicios es un conjunto de competencias organizacionales especializadas, que están orientadas a ofrecer valor a los clientes en forma de servicios”, señaló Belisario Martinic, especialista en mejores prácticas de Tecnología de Información para la co-creación de valor en las organizaciones, en el encuentro “Information Technology Services: Entre la eficiencia y la innovación”, que fue organizado por la unidad de Educación Ejecutiva (UEjecutivos) de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la U. de Chile, y en el que también participó Sigifredo Laengle, profesor FEN y director académico de

diplomado de postítulo en Sistemas. En este encuentro, que se llevó a cabo el pasado 9 de agosto, Martinic añadió que “las relaciones de servicio se perciben como valiosas sólo cuando tienen más efectos positivos que negativos, o sea cuando los resultados son soportados, y los costos y riesgos eliminados”.

Un modelo que puede ayudar a administrar los servicios es ITIL 4, que otorga una guía de buenas prácticas para la gestión de servicios de Tecnologías de Información (TI), que abarca toda la infraestructura, desarrollo y operaciones en TI, para mejorar la calidad del servicio hacia los usuarios, a aquellos que usan los sistemas, y clientes, y, al mismo tiempo, proporcionar valor.

¿Cómo hacerlo? Martinic explicó que además de tener la documentación de cada una de las prácticas del modelo se debe entender la filosofía detrás, que se basa en siete principios.

## Principios

El primero está asociado con situar el foco en el valor. “Todas las actividades realizadas por la organización deberían quedar vinculadas de forma directa o indirecta con el valor en sí mismo, sus clientes y otras partes interesadas”, indicó.

Otro principio se relaciona con comenzar el proceso, desde donde se encuentre la organización. “En el proceso de eliminar métodos o servicios antiguos e infructuosos y crear algo mejor, puede haber

una gran tentación de eliminar lo que se ha hecho en el pasado y construir algo completamente nuevo. Esto rara vez es necesario”, enfatizó.

También, es importante el progreso de forma iterativa, mediante la retroalimentación. “Resistir la tentación de hacer todo de una vez. Incluso las grandes iniciativas deben implementarse iterativamente. Si organiza el trabajo en secciones más pequeñas y gestionables que puedan ejecutarse y completarse a tiempo, el enfoque en cada esfuerzo será más certero y fácil de mantener”, aseveró.

Otro tiene que ver con la colaboración y promover la visibilidad. Esto se refiere a “cuando las iniciativas involucran a las personas correctas en los roles correctos, los esfuerzos se benefician de una mejor aceptación, más relevancia (porque hay mejor información disponible, para la toma de decisiones) y una mayor probabilidad de éxito de largo plazo”, indicó.

Al mismo tiempo, se debe pensar y trabajar holísticamente. “Un enfoque holístico para la gestión del servicio requiere comprender cómo todas las partes de la organización trabajan en conjunto de manera integrada”, aseguró. Otro principio se asocia con mantener la simpleza y practicidad. “El pensamiento basado en resultados debe ser usado para producir soluciones prácticas, que entreguen resultados valiosos, mientras se usa el menor número de pasos posibles”, dijo.

Por último, se debe optimizar y automatizar. “Optimización significa hacer algo tan efectivo y útil como haga sentido. Antes de que una actividad sea efectivamente automatizada, debe ser optimizada a un grado posible y razonable”, señaló.

Martinic destacó que “los principios guías se relacionan. Estos no son independientes. Se debe pensar en todos ellos, cada vez que se necesita tomar una decisión, priorizar un trabajo, revisar

oportunidades de mejora, resolver un conflicto. Existirán oportunidades en que se decidirá que solo algunos de los principios aplican, pero deben considerarse todos ellos”.

Además, añadió que la adopción de ITIL en la gestión de servicios requiere desarrollar una cultura. “No es educación es cambiar una cultura por otra, en enfocarse en lo que es valioso para el otro versus lo que tú crees que hay que hacer. Se promuevan iniciativas de mejora en vez de ocultar. Después de eso, se empiezan a utilizar las prácticas. Sin una adecuada cultura, las prácticas no van a funcionar. Una vez que haya cultura, usando las prácticas, se empieza a automatizar”. 

Artículo gentileza de la Unidad de Educación Ejecutiva (UEjecutivos) de la Facultad de Economía y Negocios (FEN) de la U. de Chile.



Tus clientes podrán comunicarse por redes sociales, chat, correo electrónico o teléfono y recibir el mismo nivel de atención en cada uno de ellos.

Implementar una estrategia omnicanal en tu empresa, significa:

- Un Cliente satisfecho
- Reducir costos operativos
- Optimizar el Recurso Humano

Asesórate con Redvoiss y descubre las soluciones que mejor se adaptan a las necesidades comunicacionales de tu empresa.

