

AUDITORÍA Y CONTROL EN LOS PROCESOS CON SERVICE DESK MANAGER

AUDIT AND CONTROL IN THE PROCESS WITH SERVICE DESK MANAGER

JHON ANDERSON BUSTAMANTE CASTAÑEDA¹

Resumen: Las herramientas para la gestión interna de las compañías han evolucionado de acuerdo al consumo masivo y capacidad con la que cuentan las empresas de expandir, no solo sus productos y servicios, sino también sus procesos para soportar la demanda. Para esto se requieren de aplicativos corporativos como CA Service Desk Manager, el cual incorpora dentro de su idea de negocio, llevar de manera lógica y funcional los procesos internos de la compañía, enfocándose en el marco de referencia de ITIL, el cual adopta un mejor manejo a las actividades que se realizan a diario en los procesos de contratación de servicios y arrojando la trazabilidad a la gestión realizada por cada uno de los participantes que tienen lugar en dichas actividades.

Los procesos de auditoría son necesarios para apoyar el mejoramiento continuo de las empresas, donde se evidencie no solo el cumplimiento de los estándares normativos, sino también las falencias que pueden adoptar dichas actividades y modificar la forma en la que se llevan a cabo estas tareas.

Con la implementación de los diferentes flujos de trabajo, se mantiene un orden secuencial en las actividades de los proyectos y se pretende realizar un mejor seguimiento que evidencie el cumplimiento de dichas tareas e involucre a las áreas necesarias para la correcta gestión de los procesos.

Palabras claves: *Auditoría, control, procesos, tickets, Service Desk Manager.*

Abstract: The tools for the internal management of the companies have evolved according to the mass consumer and capacity with which they count the companies to expand, not only their products and services, but also their processes to support the demand. For this they are required of corporative applicative like CA Service Desk Manager, which incorporates within their idea of business, within the framework to take of logical and functional way the internal processes of the company, focusing of ITIL reference, which adopts a better handling to the activities that are made to newspaper in the processes of hiring of services and throwing the traceability to the management made by each one of the participants who take place in these activities.

The audit processes are necessary to support the continuous improvement of the companies, where the fulfillment of the normative standards is demonstrated not only, but also the falencias that can adopt these activities and modify the form in which these tasks are carried out.

With the implementation of the different job streams, a sequential order in the activities of the projects stays and it is tried to make a better pursuit than it demonstrates the fulfillment of these tasks and involves to the necessary areas for the correct management of the processes.

Key words: *Audit, control, process, tickets, Service Desk Manager.*

¹ C.V.: Jhon Anderson Bustamante Castañeda. Actualmente, estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Institución Universitaria de Envigado (IUE). Tecnólogo de Sistemas, IUE 2012. Técnico en Mecánica Automotriz del CEFIT, 2006. Actualmente, Analista de desarrollo y soporte de la empresa Enlace operativo – Compuredes. Analista de plataformas web de la empresa Cadena S.A. 2012. Practicante de Sistemas de la empresa Thomas Express S.A. 2011. Practicante de Mecánica Automotriz de la empresa SOFASA, 2007.

1. INTRODUCCIÓN

Las compañías más robustas, las cuales mantienen gran cantidad y extensos procesos de TI, requieren de herramientas que soporten la gestión a dichos procesos[1], [2] y aseguren el cumplimiento tanto de los objetivos corporativos y misionales de la empresa, así como también garantizar la ejecución de cada una de las actividades propuestas para cada proyecto.[3], [4]

Entre otras herramientas para la gestión de procesos en TI[5], [6], [7], [8] existe Ca Service Desk Manager la cual es una aplicación que ofrece una mayor eficiencia en la gestión de los servicios, los equipos y la gestión de TI, brindando la posibilidad a cada uno de los usuarios o analistas involucrados dentro de los procesos, cumplir también el rol de auditar las tareas planteadas a dichos proyectos. [9]

Con la auditoría y control implementado en la herramienta Ca Service Desk Manager, se pretende aumentar la productividad en los equipos de trabajo, además de escalar los diferentes requerimientos prestando una mejor calidad a los procesos y cumpliendo los acuerdos de nivel de servicios estimados para cada una de las actividades de los proyectos.[3]

Dentro del trabajo de práctica el objetivo principal estuvo encaminado a controlar la gestión de los proyectos TIC de la compañía UNE, involucrando a su vez unos objetivos específicos que sirvieron de apoyo para llevar a cabo el objetivo principal, entre estos objetivos estuvo el proponer estándares para la gestión de las actividades a estos proyectos implementados en la compañía, así como proponer estrategias de capacitación sobre el manejo de la herramienta de gestión corporativa Service Desk Manager, finalmente, otro de los objetivos fue sugerir documentación actualizada para el manejo de dicha herramienta.

2. PLANTEAMIENTO (FORMULACIÓN) DEL PROBLEMA

Los objetivos planteados trataron de resolver el problema que tenían sobre una mala gestión de los proyectos en TIC que se realizan de forma interna como externa dentro de la compañía, dando como resultado una mala gestión de las actividades y asignaciones de las tareas planteadas para dichos proyectos [6], [7], además se evidenciaba incumplimiento en los ANS[10], afectando la operación del personal interno (directores, sub directores, profesionales, auxiliares) y personal externo (contratistas, clientes). Entre las posibles causas de lo anterior, se demostró la falta de

una política de capacitación (planificación y manejo de herramientas) para los usuarios involucrados en las actividades, igualmente la práctica dejó ver que la documentación estaba desactualizada y faltaba definición estándar para la gestión de los proyectos.

3. MARCO TEORICO

En el año de 2006[11] la compañía UNE tuvo la necesidad de implementar un sistema que pudiera satisfacer la demanda que su portafolio de servicios requería. Este sistema debía cumplir con ciertos criterios para la adopción del mismo en la compañía ya que, para los servicios ofrecidos, algunos proyectos habían sido muy extensos y otros muy cortos, de los cuales se debían mantener un seguimiento e historial continuo que permitiera dar una mejor gestión y solución a dichos proyectos[3].

Para cumplir las necesidades a la gestión de proyectos[12] se implementó la herramienta de gestión corporativa Service Desk Manager versión 6.0, que permitió una mejor inclusión de la información a las actividades, optimizando los tiempos de respuesta para la solución de dichas tareas.

Más adelante, se migró a la versión 12.5 de Service Desk Manager, la cual cuenta con recursos más avanzados para la gestión de incidentes, órdenes de cambio, cumplimiento de actividades, etc.[13]

Hoy día la compañía continúa con la versión 12.5 de la herramienta, pero aún no se tiene definido un estándar para el manejo y la gestión de las actividades que deben tenerse en cuenta con el aplicativo, lo que implica, en muchos casos, retroceso en los proyectos, mala gestión de las actividades, que a su vez generan asignaciones incorrectas de las tareas (no se asignan las tareas a las áreas y/o a los grupos encargados de cumplir las actividades) y se incurre en el vencimiento de los ANS (acuerdos de nivel de servicio).[10]

4. METODOLOGÍA

Se hizo necesario realizar un análisis observacional en el manejo y administración de la herramienta Service Desk Manager en el área de implementación de incidentes, órdenes de cambio y requerimientos de la compañía UNE sede Medellín. Este análisis ha sido posible gracias a la gestión de la Mesa de Ayuda, ya que los tickets estaban siendo escalados sin previa documentación o sin descartes de solución por parte de esta área, dejando todo el trabajo a los analistas del siguiente nivel y evadiendo, de cierta forma, la definición de niveles de servicio y en muchos casos, dando una mala gestión a los requerimientos o incidentes desarrollados.

Recordemos que, dentro de la empresa los incidentes se entienden como la forma de abordar un inconveniente que no afectará la finalidad del servicio pero si la calidad de los proyectos y, para los requerimientos comprendiéndolos como las maneras de abordar las peticiones que se van presentando en los diferentes procedimientos en los proyectos, se analizan los motivos por los cuales los analistas de la Mesa de Ayuda asignan dichas actividades a las áreas y/o grupos involucrados en cada uno de los procesos. De igual manera, se indaga las asignaciones de los involucrados que participan en las actividades con las órdenes de cambio ya que para este tipo de tiquetes se tiene un manejo operacional diferente, el cual trae consigo una secuencia de actividades para ser ejecutadas de acuerdo al tipo de proyecto.

Además, se evidencia la revisión del alcance que se puede obtener con la herramienta para mantener la información actualizada, de forma que los usuarios y analistas puedan acceder a dichas ayudas.

5. RESULTADOS

Para la definición de estándares que permiten una mejor gestión a las actividades se propone ingresar en la herramienta los grupos de trabajo con sus respectivos miembros; estos miembros se ingresan en el aplicativo con toda su información corporativa tales como: nombres, correo electrónico, identificación, teléfono y extensión corporativa, área o grupo al que pertenece, sede, cargo que ocupa dentro de la compañía y tipo de contrato. Luego se ha sugerido la creación de categorías para que sean definidas como categorías de incidente, categorías de requerimientos y categorías de órdenes de cambio; para posteriormente asignar a cada categoría un grupo responsable encargado de gestionar dicho tiquete.

Para cada categoría además, se asigna un tiempo que indica los cumplimientos del ANS, que da cuenta de la duración de la gestión con cada tiquete (incidente, requerimiento y orden de cambio), así, si un grupo o área se le asigna un tiquete debe revisar el campo denominado ANS y tener en cuenta que debe realizar toda la gestión en menos del tiempo informado en dicho espacio. [14]

Para esto también es necesario que, con las categorías de órdenes de cambio se implemente una secuencia de tareas estándar para la gestión de los proyectos o servicios incorporados en la compañía. Asimismo cada tarea cuenta con un nombre, descripción, secuencia con un orden lógico de ejecución (sin completarse una tarea no se puede ejecutar la siguiente) y grupo o área asignada para el

cumplimiento de dicha actividad. Para llevar un control de las tareas, estas a su vez llevan consigo un ANS que dicta el tiempo de solución para las mismas. Una vez solucionadas todas las tareas de la orden de cambio, ésta quedará en estado solucionado y se dará por cerrado el proceso o proyecto.

Estas soluciones o cierres realizados en el aplicativo, son tomados como eventos y cada uno se registra en el mismo, dando la posibilidad a los usuarios y analistas de verificar quien gestiona los tiquetes, presentando la fecha, hora y observaciones del analista. Si un analista presenta dudas o no puede dar solución a un tiquete, puede editar la tarea, orden de cambio, incidente o requerimiento, asignándolo a un grupo o área para que lo gestione, de esta manera se está contribuyendo con la auditoría que cada analista y nivel de servicio está adoptando para la gestión de los proyectos de la compañía.

Esta auditoría sirve además para capacitar a los usuarios y analistas en el uso de la aplicación, manteniendo ejemplos reales de ejecución de la herramienta, con lo que se propone realizar conferencias virtuales (conexión remota) por áreas, manteniendo como guía un documento previamente realizado para dicha capacitación; a medida que se avanzaba en el aprendizaje, los usuarios comentan sus inquietudes y se dan las respuestas correspondientes.

Los datos arrojados a las capacitaciones realizadas son los siguientes:

Se citan a 126 usuarios y analistas para capacitar en el manejo de la herramienta, de los cuales 56 personas asistieron a dichas capacitaciones. Además se obtuvo el número equivalente a analistas funcionales, el cual fueron 7 analistas y el resto, es decir, 49 son usuarios.

Se revisa la documentación almacenada en el módulo denominado Gestión del conocimiento de Service Desk Manager y se propone actualizar dicha documentación a la versión 12.5, ya que se observa que esta solo arroja información de la versión 6.0 del aplicativo. Una vez se ingrese la documentación, se implementan permisos de accesos y edición a estos datos, de tal forma que solo los grupos o analistas con permisos puedan editar esta información y los usuarios solo puedan acceder a la visualización de los mismos. [13]

Gracias a esta actualización permanente y uso del módulo de Gestión del conocimiento, se proporciona elementos para una retroalimentación continua y trabajo colaborativo

entre todos los analistas y usuarios, pues allí se almacenan archivos tales como: manuales, documentos de trabajo, formatos de desarrollo entre otros, donde se permite un mejor control sobre el uso de la herramienta Service Desk Manager.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con la creación de grupos dentro de la aplicación, se pudo resolver el inconveniente de asignación errónea de las actividades a los grupos de trabajo y se pudo dar respuesta más oportuna a cada actividad o ticket y evitar así el vencimiento de los ANS.
- Cuando hay dudas por parte de un usuario sobre un requerimiento solucionado, se pueden consultar los datos del analista que gestionó el ticket o la tarea, siendo esta un recurso importante para el manejo de control interno y auditoría en la calidad del servicio.
- Se capacitó el 44% de los usuarios de los inicialmente citados que fueron 126 personas, en la herramienta de gestión de proyectos Service Desk, del cual solo el 12% hace parte del grupo de los analistas y un 32% de los usuarios, en el que se evidenció una mejor gestión a los procesos y proyectos de la compañía.
- El acceso a la documentación actualizada, permite a los analistas y usuarios tener un mejor manejo de la aplicación, optimizando tiempos de respuesta en la ejecución de la misma.

REFERENCIAS

- [1] T. Segers, "ITIL Pro and contra - 10 things that would make us love ITIL even more," presented at the itSMF International: The IT Service Management Forum, Belgium, 2013.
- [2] Jonathan Muñoz Aleman, "TI en el Control de la Gestión," 08:38:49 UTC.
- [3] "Service Desk Management Software - CA Technologies," 08-Jun-2014. [Online]. Available: <http://www.ca.com/es/intellicenter/ca-service-desk-manager.aspx>. [Accessed: 08-Jun-2014].
- [4] P. Speltinckx, "The 7 Building blocks for IT service management success," presented at the itSMF International: The IT Service Management Forum, Belgium & UK, 2013.
- [5] "Osatis: Service Desk." [Online]. Available: http://www.osiatis.es/ingenieria_produccion/service_desk.php. [Accessed: 10-Jun-2014].
- [6] "Soluciones WideLAN - LANDesk Management Suite." [Online]. Available: <http://www.widelans.com/ldms.htm>. [Accessed: 10-Jun-2014].
- [7] "ProactivaNET Service Desk." [Online]. Available: <http://www.proactivanet.com/proactivanet-service-desk>. [Accessed: 10-Jun-2014].
- [8] "Aranda SOFTWARE SERVICE DESK." [Online]. Available: <http://arandasoft.com/aranda-service-desk/>. [Accessed: 10-Jun-2014].
- [9] CA Technologies, "CA Service Desk Manager," 08-Jun-2014. [Online]. Available: http://www.icorp.com.mx/Soluciones_Infraestructura_de_TI/Service_Desk/CA_Service_Desk_Manager.aspx. [Accessed: 08-Jun-2014].
- [10] L. Dicostanzo, "Gestión de niveles de servicio: razones por las que la gestión de niveles de servicio es esencial para los proveedores de servicios de TI." AutoTask Corporation, 2012.
- [11] UNE Telecomunicaciones, "Historia UNE." [Online]. Available: <http://www.une.com.co/pymes/foro/2-bienvenidos/141-logo-firmy-budowlanej.html>. [Accessed: 10-Jun-2014].
- [12] N. Figuerola, "Procesos Claves en la Gestión de Proyectos," 2010. [Online]. Available: <http://www.degerencia.com/articulo/procesos-claves-en-la-gestion-de-proyectos>. [Accessed: 10-Jun-2014].
- [13] CA Technologies, "CA Service Desk Manager - Guía de referencia técnica r12.5." CA, 2009.
- [14] "Administración de proyectos de tecnologías de información- Kit." [Online]. Available: <http://www.kit.com.ar/boletines-a.php?id=0000066>. [Accessed: 10-Jun-2014].