



ESTÁNDAR HDI PARA CENTROS DE APOYO





ESTÁNDAR HDI PARA CENTROS DE APOYO

Liderazgo • Estrategia y Políticas • Gestión de Personas •
Recursos • Procesos e Procedimientos

MEJORES PRACTICAS PARA

GESTIÓN DE SERVICIOS Y SOPORTE

Resultados de satisfacción de las personas • Resultados de la Experiencia del Cliente •

Resultados del Desempeño

Indice

Acerca de HDI	6
Introducción	7
Categorías	9
Condensadores	9
Resultantes	9
Niveles de Madurez	10
Capacitadores	10
Resultantes	10
Actividades	11
1.0 Liderazgo	11
1.010 Alineación con la Organización	11
1.015 Colaboración	12
1.020 Integración con el modelo de soporte	12
1.030 Asignación y alianación de recursos	13
1.040 Fomento del trabajo en equipo	13
1.050 Marketing y Promoción	14
1.060 Distribución y Comunicación de Información	14
2.0 Estrategia y Políticas	15
2.010 Objetivo	15
2.015 Centrarse en el valor	16
2.020 Metas y Objetivos	16
2.030 Planes Operacionales	17
2.040 Gestión de Relaciones	17
2.050 Mejoría Continua	18
2.060 Definición de Servicios del Centro de Soporte	18
2.070 Gestión de la seguridad de la información	19
2.080 Gestión de proveedores	20
3.0 Gestión de Personas	21

3.010 Descripción de Trabajo	21
3.020 Planes de Onboarding/Integración	22
3.025 Evaluación de competencias y planes de formación continua	23
3.030 Planes de Desarrollo de carrera	24
3.040 Gestión de Desempeño	25
3.050 Gestión de la Satisfacción de Personas	25
3.060 Programas de Compensación (salario/sueldo)	26
3.070 Programas de Reconocimiento y Retribución	26
3.085 Planes de Sucesión	27
3.090 Planes de Retención	27
3.100 Gestión de Ausencias	28
4.0 Recursos	29
4.010 Recursos Financieros	29
4.020 Ergonomía y Instalaciones	30
4.030 Infraestructura	30
4.040 Sistema de Distribución dos Contactos Recibidos	31
4.050 Recursos de Investigación y Diagnóstico	31
4.060 Sistema/Herramienta de Gestión de la Fuerza Laboral	32
4.070 Sistema/Herramienta de Gestión de Servicios	33
4.080 Herramientas de Soporte Remoto	34
4.090 Sistema de Gestión de Conocimiento	35
4.110 Herramientas de Informes y Analisis	36
4.120 Catálogo de Servicios	36
4.130 Servicios de Automatización	37
5.0 Procesos y Procedimientos	38
5.010 Gestión de Eventos	38
5.020 Gestión de la Experiencia del Cliente/Usuario	39
5.030 Gestión del Nivel del Servicio	40
5.040 Gestión del Feedback	40
5.050 Gestión de Solicitudes de Servicio	41

5.060	Gestión de Incidencias	41
5.065	Registro de solicitudes de servicio/incidentes	42
5.070	Categorización de Incidencias/Solicitudes de Servicio	42
5.080	Priorización de Incidencias/Solicitudes de Servicio	43
5.090	Niveles de estado de solicitud de servicio/incidente	43
5.095	Investigación y Diagnóstico Inicial de Incidencias/Solicitudes de Servicio	44
5100	Escalamiento de solicitud de servicio/incidente	44
5.110	Resolución de Incidencias	45
5,120	Cierre de incidentes	45
5.125	Reapertura de Incidencias/Solicitudes de Servicio	46
5.130	Gestión de problemas	47
5.140	Gestión del Cambio	48
5.150	Configuración y gestión de activos de TI	49
5.160	Centro de Apoyo Procesos/Procedimientos de Mejoría Continua	49
5.170	Gestión de la Continuidad del Servicio del Centro de Soporte	50
5.180	Gestión de Garantía de Calidad	50
6.0	Resultados de satisfacción de las personas	51
6.010	Satisfacción de Personas	51
6.020	Facturación	52
6.030	Ausencias No Planificadas	52
6.040	Utilización del Equipo	53
7.0	Resultados de la experiencia del cliente	54
7.010	Resultados de la encuesta de experiencia del cliente - Periódico	54
7.020	Resultados de la encuesta de experiencia del cliente: únicos o continuos	55

7,030 Resultados de retroalimentación	55
8.0 Resultados de rendimiento	56
8.010 Número de incidentes registrados/Solicitudes de servicio	56
8,013 Número de Contactos Recibidos	57
8.016 Eficacia del autoservicio	57
8.020 Tiempo medio de respuesta	58
8.030 Tasa de abandono	58
8.040 Tiempo de resolución de incidentes	59
8.050 Tasa de resolución de primer contacto (FCR)	59
8.055 Tasa de resolución de primer nivel (FLR)	60
8.060 Incidencias/Solicitudes de Servicio Reabiertas	60
8.070 Cartera	61
8.080 Tasa de Resolución por Automatización (Chatbot)	61
8,085 Tasa de Retención (Chatbot)	62
8.090 Índice de calidad del artículo (KCS)	63
8.095 Escalamiento funcional fuera del centro de soporte	63
8.100 Distribución de Tiempos de Resolución de Incidencias (Resueltas por Centro de Soporte)	64
8.105 Artículos Reutilizados, Modificados y Creados (KCS)	64
8.110 Uso de la Gestión del Conocimiento por parte del Centro de Soporte	65
8,120 Costo Unitario	65
8.130 Índice de Calidad del Centro de Soporte	66



Acerca de HDI

Durante treinta años, HDI se ha asociado con miles de profesionales y sus organizaciones para mejorar su desempeño, ayudándolos a: impulsar el cambio, compartir conocimientos, transformar equipos, establecer conexiones y convertir los desafíos en oportunidades. HDI empodera a la comunidad de administración de servicios y soporte técnico para aprovechar su estrategia, operaciones y equipos a través de una prestación de servicios optimizada. De empleado a empresa, HDI transforma el servicio y el soporte a través de su línea integral de cursos de capacitación y certificación, conferencias anuales líderes en la industria, servicios de consultoría orientados a resultados, oportunidades de creación de redes basadas en la comunidad, investigación visionaria e información.

HDI Brasil tiene sus propios grupos de discusión, llamados SAB - Consejo Asesor Estratégico, FAB - Consejo Asesor de Campo, SOAB - Consejo Asesor de Software y AGOV - Consejo Asesor Gubernamental. Estos grupos se reúnen periódicamente para revisar los contenidos y documentos, adaptándolos al mercado nacional.

¿Qué significa IDH? HDI significa servicio más inteligente, lo que se traduce en mejores resultados comerciales. Obtenga más información en ThinkHDI.com.

© HDI ®

Todos los Derechos

Reservados. HDI Brasil

Rua Dr. Renato Paes de Barros, 714, 74 – Itaim

São Paulo – SP

Fone: 011 3071-0906

www.hdibrasil.com.br.com

HDI no asume ninguna responsabilidad por errores u omisiones. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse sin el consentimiento de HDI, excepto las publicaciones comerciales citadas en los datos. En estos casos, se debe dar crédito a HDI.

HDI® es una marca registrada de Tech Holdings, LLC, una división de Informa plc. Para obtener más información, consulte tech.informa.com.

Partes de este documento incluyen información basada en ITIL® y IT Infrastructure Library®. ITIL® es una marca registrada de AXELOS Limited. IT Infrastructure Library® es una marca registrada de AXELOS Limited.

Partes de este documento incluyen información basada en las publicaciones de KCSSM del Consorcio para la Innovación de Servicios (CSI). KCSSM es una marca registrada del Consorcio para la Innovación de Servicios.

Partes de este documento incluyen información basada en el marco de gestión y gobierno de TI empresarial, COBIT® 5. COBIT® es una marca registrada de ISACA.

Partes de este documento incluyen información basada en Métodos Ágiles, tales como: Scrum y Kanban.

Introducción

El Estándar HDI para Centros de Soporte fue desarrollado y es mantenido por el Comité Internacional de Estándares de Certificación (ICSC) de HDI. El ICSC es un panel de expertos de la industria y profesionales de todo el mundo que trabajan juntos para promover buenas y mejores prácticas en la profesión de soporte. Además del Estándar HDI para Centros de Soporte, ICSC también ha desarrollado estándares de certificación profesional para roles individuales dentro del centro de soporte.

El estándar HDI para centros de soporte es un conjunto de buenas y mejores prácticas que se encuentran en varios marcos, estándares y metodologías, lo que representa la perspectiva única del centro de soporte. El Estándar HDI actual para Centros de Soporte reemplaza el Estándar HDI para Centros de Soporte 20132019. Esta actualización refleja los cambios en las mejores prácticas de la industria y alinea las actividades en el Estándar con las que se encuentran en las versiones actuales de otros estándares de la industria (ISO/IEC 20000), marcos (ITIL® 4, COBIT® 6) y metodologías (KCSSM, Agile).

El Estándar HDI para Centros de Soporte se desarrolló en el año 2000 como base para certificar la adopción de un centro de soporte y el cumplimiento de las buenas y mejores prácticas para la industria de soporte.

Si bien la base del Estándar fue un programa de Certificación para reconocer a los Centros de Soporte que logran resultados positivos a través de la adopción de buenas y mejores prácticas, se ha demostrado que el valor del Estándar se extiende mucho más allá de la certificación. Los líderes de soporte pueden aprovechar el Estándar como la experiencia empaquetada de un amplio grupo de expertos de la industria mientras guían a sus organizaciones a través de la expansión y mejora de los servicios continuos. El estándar se puede utilizar para ayudar en la evaluación de las operaciones existentes en el desarrollo de estrategias de consolidación y subcontratación, como guía para diseñar un nuevo centro de soporte o como base para una evaluación del estado actual y el análisis de brechas de un centro existente.

El valor que ganan los centros de soporte del estándar HDI para centros de soporte varía según su madurez y objetivos comerciales. Los centros de soporte informaron haber obtenido beneficios tales como una mayor consistencia del servicio, mayor satisfacción de los clientes y las personas, mayor productividad, mayor eficiencia y eficacia, menores costos unitarios y tiempo de inactividad del usuario final, mayor capacidad para satisfacer el cumplimiento del cliente y mejor rentabilidad. Al mantenerse actualizado con las mejores prácticas de la industria, un centro de soporte puede posicionarse como un socio valioso tanto dentro de la organización de soporte como en la organización en general.

Los centros de soporte pueden usarlo de forma independiente o confiar en HDI para recibir asesoramiento. Los Centros de soporte también pueden pasar una auditoría de certificación para convertirse en un Centro de soporte certificado por HDI y lograr el reconocimiento como líder dentro de su organización y su industria. Algunos líderes de soporte han informado que utilizan el objetivo de lograr la certificación del Centro de soporte de HDI como un medio para impulsar mejoras en los procesos y servicios y mejorar el trabajo en equipo.

El Estándar HDI para Centros de Soporte está diseñado para cumplir con los estándares de calidad internacionales existentes, como los de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), los Premios Nacionales de Calidad Malcolm Baldrige del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) e ISO9000.

La organización de la Norma se basa en el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM), con modificaciones para cumplir con los requisitos de calidad de los Centros de Soporte. La Norma es análoga a la ISO9000 en que

requiere procesos y procedimientos que documentados y seguidos produzcan los resultados esperados. El estándar también refleja aspectos de inteligencia artificial con la presencia de Chatbots, intensificación de KCS en términos de indicadores, el concepto de "co-creación" de ITIL4 y sus guías, inclusión de Automatización, el concepto de NPS, Gamificación, Journey of the Métodos de cliente y manifiesto ágil.

El estándar se actualiza periódicamente para mantenerse al día con la industria de soporte en evolución y madurez.

¿Cómo se puede utilizar el Estándar HDI para Centros de Soporte?

- Evaluar su organización en base al estándar publicado.
- Involucrar a HDI para realizar una evaluación y obtener orientación para la mejora (Evaluación - Fase I).
- Solicitar apoyo a HDI en la Implementación de las mejores prácticas de un Centro de Soporte (Implementación - Fase II).
- Auditar su Centro de soporte (HDI-SCC) para reconocer el compromiso de su centro de soporte con la excelencia en el servicio y ser reconocido como líder en la industria de soporte.

Dirigir un centro de soporte es un viaje de mejora continua y cambio constante. HDI recomienda que los Centros de soporte aprovechen el Estándar HDI para Centros de soporte de forma regular para evaluar su estado actual, desarrollar un análisis de brechas y revisar planes para la mejora continua del servicio para alcanzar la madurez deseada.

Categorías

El Estándar HDI para Centros de Soporte está organizado en ocho categorías que representan cinco habilitadores y tres resultados. Cada categoría contiene un conjunto de actividades, cada una con cuatro niveles de madurez.

Capacitadores

A continuación, se presentan cinco categorías que representan facilitadores de madurez, calidad y/o actividades. Son ellas:

- Liderazgo
- Estrategia y Políticas
- Gestión de personas
- Recursos
- Procesos y procedimientos

Resultantes

A continuación, se presentan tres categorías que representan resultados o desempeño frente a metas u objetivos. Son ellas:

- Resultados de la Satisfacción de las Personas
- Experiencia del Cliente
- Resultados de Desempeño



Niveles de Madurez

Cada categoría contiene un conjunto de actividades, cada una con cuatro niveles de madurez.

Capacitadores

Los niveles de madurez para cada una de las actividades en cada una de las categorías de Enabler son:

- 1. Principiante** – Hay reconocimiento del valor de la actividad y el inicio de planes de mejora.
- 2. Con algún progreso:** hay evidencia de que la actividad se está realizando y revisando para mejorar y que hay algunos ejemplos de implementación o resultados exitosos.
- 3. Con un progreso considerable:** hay evidencia de que la actividad se está realizando de manera consistente y se revisa periódicamente. Hay ejemplos de mejoras, aunque es posible que la implementación no sea global o no se aplique en todo su potencial en toda la organización.
- 4. Totalmente realizado/optimizado:** el resultado se implementa globalmente, se realizan esfuerzos de mejora continua y es difícil imaginar una mejora significativa.

Resultantes

Los niveles de madurez para cada una de las actividades en cada una de las categorías de Resultados son:

- 1. Medido y comparado con metas/objetivos:** se recopilan datos de desempeño, el desempeño se compara con metas/objetivos de desempeño cuantitativos y se informa durante los últimos tres meses (o período equivalente, por ejemplo, por mes, trimestre, semestre o año).
- 2. Hacia metas/objetivos:** los informes muestran que los datos de desempeño tienen una tendencia hacia las metas/objetivos establecidos durante los últimos seis meses (o períodos de informes equivalentes).
- 3. Logro constante de metas/objetivos:** los informes muestran que los datos de desempeño se han cumplido o excedido con respecto a las metas/objetivos establecidos en al menos nueve de los últimos doce meses (o períodos de informes equivalentes).
- 4. Resultados analizados:** se analizan los informes, se identifican oportunidades de mejora continua y la dirección puede explicar cómo se utilizan los informes e identificar iniciativas de mejora a partir del análisis.

Actividades

1.0 Liderazgo

El liderazgo define cómo todos los niveles de gestión y todos los empleados con roles de liderazgo guían a sus organizaciones hacia el éxito, inspirando y motivando al personal e impulsando la mejora continua. Todos los niveles de profesionales del centro de soporte deben entender por qué sus funciones son importantes, sentirse satisfechos con su trabajo y sentirse apoyados y valorados por sus esfuerzos en la gestión del centro de soporte. Los líderes efectivos se aseguran de que el trabajo que se realiza esté alineado con las necesidades de la organización y que el valor del trabajo realizado se comuniquen y comprenda en toda la organización. Brindan apoyo, aliento e inspiran cooperación y entusiasmo.

1.010 Alienación con la Organización

La administración del centro de soporte promueve la comprensión de la relación de servicio del centro de soporte con las funciones, procesos y actividades esenciales de la organización.

1	La administración del centro de soporte puede describir al menos tres de los factores más importantes para el éxito de la organización.
2	La gerencia del centro de soporte comprende y puede establecer las funciones, los procesos y las actividades que son fundamentales para el éxito de la organización.
3	El equipo del centro de soporte comprende y puede indicar cómo los éxitos y los fracasos en los servicios de soporte afectan la experiencia del cliente y el éxito de la organización.
4	La administración del centro de soporte ajusta los servicios en respuesta a los requisitos cambiantes de la organización y/o del cliente y las condiciones cambiantes del mercado, los requisitos legislativos y reglamentarios.

1.015 Colaboración

Todos los niveles de liderazgo y gestión del proveedor de servicios fomentan un entorno de colaboración: los criterios de éxito se comparten en toda la organización para optimizar los procesos que permiten el éxito de la organización. La colaboración reduce los silos organizacionales al garantizar que los diferentes equipos y funciones tengan metas y objetivos compartidos, cada uno entendiendo cómo contribuyen al éxito general.

1	La gerencia del centro de soporte puede describir cómo sus metas y objetivos contribuyen a las metas y objetivos organizacionales.
2	Los equipos del centro de soporte trabajan juntos para mejorar la colaboración mediante la identificación de metas y objetivos compartidos.
3	El personal y los socios del centro de apoyo entienden y explican cómo el trabajo conjunto contribuye al éxito y al fracaso de los servicios de apoyo; y cómo esa colaboración impacta la experiencia del cliente y el éxito organizacional.
4	La cultura colaborativa identifica mejoras continuas en los servicios que respaldan la estrategia de la organización y aumentan el valor de los servicios del centro de soporte.

1.020 Integración con el Modelo de Soporte

La administración del centro de soporte desarrolla y promueve una comprensión de la relación del centro de soporte con el modelo de soporte establecido (p. ej., todos los recursos internos y, si corresponde, los recursos externos, como los socios que brindan soporte).

1	La administración del centro de soporte entiende claramente cómo el centro de soporte interactúa con otros grupos en el modelo de soporte.
2	El modelo de soporte está documentado y el equipo del centro de soporte puede articular una comprensión clara de las necesidades de otros grupos en este modelo de soporte.
3	La gerencia y el personal del centro de soporte se comunican activamente con la gerencia y el personal de otras partes interesadas en el modelo de soporte
4	Para anticipar y respaldar por completo los cambios planificados, un representante del centro de soporte participa activamente en los procesos de liberación y control.

1.030 Asignación y Alienación de Recursos

La administración del centro de soporte establece de manera efectiva la asignación y alineación de los recursos (por ejemplo, personas, procesos y tecnología).

1	Se utiliza una metodología para determinar el tipo y la cantidad de personas, procesos y recursos tecnológicos para brindar los servicios del centro de soporte.
2	La metodología tiene en cuenta el logro de los objetivos de nivel de servicio y los objetivos operativos establecidos.
3	La asignación de recursos se revisa regularmente para adaptarse a los cambios en la organización y/o los requisitos del cliente.
4	Los requisitos y asignaciones de recursos están alineados con metas de nivel de servicio definidas que respaldan directamente las metas y objetivos establecidos.

1.040 Promoción del Trabajo en Equipo

La diversidad y la inclusión son atributos valiosos que ayudan a fortalecer la organización y aumentar el valor de los servicios prestados. Se fomenta el debate y el diálogo abiertos y honestos y se agradece la retroalimentación específica entre ellos para mejorar los procesos del equipo y los resultados del proyecto. La administración del centro de soporte promueve y defiende activamente el trabajo en equipo en toda la organización de soporte.

1	Existen actividades y objetivos de capacitación diseñados para promover el trabajo en equipo dentro del centro de apoyo.
2	Las actividades de creación de equipos diseñadas para promover el trabajo en equipo entre el centro de apoyo y otros grupos de apoyo se organizan y programan periódicamente.
3	Los resultados de las iniciativas basadas en equipos se reconocen, el desempeño se mide y se comunica en toda la organización.
4	Los resultados del trabajo en equipo son parte de las iniciativas de mejora continua de la organización.

1.050 Marketing y Promoción

Todos en la organización son responsables de aumentar la visibilidad y el reconocimiento del centro de soporte como un socio valioso dentro del departamento, otros grupos de soporte y la organización. El valor del centro de soporte debe ser reconocido a un nivel superior y visible en toda la organización.

1	La administración del centro de soporte garantiza que se implementen actividades para comunicar y promover el rol del centro de soporte en toda la organización.
2	La gerencia y el personal del centro de soporte promueven el rol del centro de soporte y su rol fomentando el uso apropiado por parte de los clientes y usuarios.
3	Los éxitos y las mejoras del centro de soporte son comunicados regularmente por el gerente y/o los profesionales del centro de soporte dentro del departamento y a otros grupos de soporte para promover el valor del centro de soporte.
4	La gerencia del centro de soporte participa (o está representada) en actividades para promover el valor del centro de soporte en toda la organización.

1.060 Distribución y Comunicación de la Información

La administración del centro de soporte promueve y facilita activamente la distribución y comunicación de la información de rendimiento del centro de soporte tanto dentro del centro de soporte y la organización como a otros grupos de soporte y socios.

1	Los resultados del rendimiento operativo del centro de soporte se distribuyen y comunican al personal del centro de soporte al menos una vez al mes.
2	Los resultados del rendimiento operativo del centro de soporte se distribuyen y comunican trimestralmente a otros grupos de soporte, clientes y partes interesadas clave.
3	El progreso del centro de ayuda hacia el logro de los objetivos tácticos se supervisa y se comunica al personal del centro de ayuda, otros grupos de apoyo y partes interesadas clave al menos trimestralmente.
4	El progreso del centro de soporte hacia el logro de metas y objetivos estratégicos se realiza un seguimiento y se comunica a los profesionales del centro de soporte, otros grupos de soporte y clientes de forma regular al menos dos veces al año.

2.0 Estrategia y Políticas

La gerencia del centro de soporte debe incorporar los valores y conceptos de calidad de la organización para el desarrollo, comunicación, revisión, ejecución y evolución de la estrategia y políticas del centro de soporte para apoyar el objetivo de la organización de manera clara y efectiva. La estrategia y las políticas del centro de apoyo deben traducirse en planes con metas y objetivos medibles. Se deben establecer planes específicos para definir cómo se lograrán las metas y objetivos del centro de apoyo. Los planes de negocios deben identificar objetivos de desempeño cuantificables, asegurando que los objetivos estén alineados con las estrategias departamentales y organizacionales. El desempeño debe medirse y comunicarse a las partes interesadas y debe llevarse a cabo una revisión periódica para identificar los ajustes que deben realizarse para lograr los resultados deseados.

2.010 Objetivo

El propósito del centro de apoyo debe derivar de la visión, misión y planes estratégicos de la organización. El propósito del centro de soporte debe documentarse, comunicarse y revisarse continuamente para garantizar la alineación. Se pueden emplear diferentes enfoques y modelos, incluido el desarrollo de la visión, la misión y el propósito, los valores fundamentales, la filosofía de servicio, la filosofía de gestión y otras declaraciones.

1	El propósito del centro de soporte se comunica dentro del departamento y los profesionales del centro de soporte pueden articular su propia comprensión de lo que significa.
2	El propósito del centro de soporte se documenta y publica dentro y fuera del centro de soporte.
3	El propósito del centro de soporte está alineado con la visión, misión y objetivos estratégicos de la organización.
4	Existen actividades de mejora continua para garantizar la alineación del objetivo del centro de soporte con la visión, misión, metas y objetivos de la organización (realizadas al menos una vez al año).

2.015 Centrarse en el Valor

Un elemento importante de valor es la experiencia que tienen los consumidores al interactuar con el servicio y el proveedor, lo que puede determinar cómo se siente el cliente acerca de su centro de soporte (organización), sus productos y servicios (Experiencia del cliente - CX o Experiencia del cliente).

1	Hay actividades activas para aprender cómo los consumidores usan los servicios del centro de soporte.
2	Las acciones están activas en el centro de soporte que animan al equipo a centrarse en el valor.
3	Las acciones están dirigidas a Focus on Value durante la actividad operativa normal y durante las iniciativas de mejora.
4	Las adiciones de Value Focus están activas en el Centro de soporte en cada paso de cualquier iniciativa de mejora.

2.020 Metas y Objetivos

Las estrategias, metas y objetivos establecidos para el centro de soporte reflejan la visión, la estrategia y el propósito de la organización del centro de soporte.

1	Los objetivos y metas de desempeño operativo del centro de soporte están definidos y los planes están documentados.
2	Se definen metas y objetivos tácticos específicos para el centro de apoyo y se documentan los planes.
3	Las metas y objetivos estratégicos para el centro de soporte están definidos, documentados y comunicados y están alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
4	Los objetivos y metas estratégicos para el centro de soporte se logran de manera consistente, se alinean con los objetivos estratégicos de la organización y se comunican a las partes interesadas.

2.030 Planes Operacionales

El centro de soporte tiene un plan operativo documentado que identifica las actividades necesarias para que el centro de soporte logre sus objetivos y metas operativos, por ejemplo, administrar personal, recursos, capacitación, artículos de conocimiento, asistente de IA.

1	El centro de soporte cuenta con procedimientos operativos estándar, instructivos de trabajo o manuales (de fácil acceso) que respaldan la operación diaria del centro de soporte.
2	El centro de soporte ha documentado las políticas y los procesos que rigen las operaciones del centro de soporte.
3	El centro de soporte tiene un plan operativo documentado que el personal del centro de soporte comunica y entiende.
4	El plan operativo del centro de soporte se actualiza a medida que ocurren los cambios y se revisa para una mejora continua al menos una vez al año.

2.040 Gestión de relaciones

La gestión de relaciones garantiza que el proveedor de servicios comprenda las necesidades del cliente y qué tan bien la organización satisface esas necesidades. El Centro de soporte solicita y analiza activamente los comentarios de las partes interesadas para mejorar los servicios del centro de soporte, aumentando el valor de los servicios prestados y optimizando la experiencia del cliente (Éxito del cliente).

1	La administración y el personal del centro de soporte pueden identificar y definir fácilmente las partes interesadas del centro de soporte.
2	El centro de soporte solicita activamente la retroalimentación de las partes interesadas para definir objetivos y planes.
3	El centro de apoyo invita a las partes interesadas (partes interesadas) a participar en el desarrollo de planes de acción.
4	El centro de soporte brinda retroalimentación de manera regular y proactiva a las partes interesadas sobre los resultados de los planes de acción.

2.050 Mejora Continua

El equipo del centro de soporte necesita identificar oportunidades para mejoras en el servicio que continuarán aumentando el valor de los servicios. Los centros de soporte también deben revisar y analizar su desempeño para identificar oportunidades de mejora. Las mejoras deben tener resultados claros y medibles que aumenten el valor del servicio para la organización y para los clientes.

1	La gestión del centro de soporte identifica iniciativas para mejorar los servicios del centro de soporte.
2	Los planes de mejora del servicio están documentados, desarrollados para la mayoría de las iniciativas de mejora, incluidas las medidas de éxito y finalización esperada.
3	El progreso hacia la realización de los planes de mejora del servicio se mide, monitorea y comunica regularmente a las partes interesadas de manera oportuna.
4	Los procedimientos para desarrollar y monitorear los planes de mejora del servicio se revisan al menos una vez al año para una mejora continua.

2.060 Definición de los Servicios del Centro de Soporte

El centro de soporte debe mantener una lista de los servicios prestados en términos que puedan ser fácilmente entendidos por los profesionales del centro de soporte, proveedores, socios, clientes y usuarios.

1	Se publica una lista de servicios que el centro de soporte brinda a la organización para todas las partes interesadas del centro de soporte.
2	La lista de servicios del centro de soporte incluye detalles relevantes para el entorno y en terminología que los clientes y usuarios entienden fácilmente. Los detalles del servicio contienen, como mínimo, una descripción de los servicios, horas de disponibilidad, costo (si corresponde), orientación e información de contacto/escalado.
3	La lista de servicios del centro de soporte es la fuente principal y la referencia para todos los servicios del centro de soporte y debe incluir los servicios de apoyo y la responsabilidad/gestión de los servicios.
4	La lista de servicios del centro de soporte se revisa y actualiza regularmente a medida que se introducen, modifican y/o retiran servicios.

2.070 Gestión de Seguridad de la Información

Una política de seguridad documentada define la función del centro de soporte para garantizar el cumplimiento de los requisitos de seguridad de la organización para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de la organización, los clientes y los usuarios que se procesan en el centro de soporte. El liderazgo del centro de soporte también debe garantizar que los sistemas y los datos necesarios para el funcionamiento exitoso del centro de soporte estén disponibles, se conozcan, mitiguen el riesgo y cumplan con las políticas de seguridad.

1	El personal del centro de ayuda conoce las políticas de seguridad de la organización y puede explicar cómo garantizan el cumplimiento del centro de ayuda con las políticas de seguridad de la información.
2	El equipo del centro de soporte entiende el propósito de las políticas de seguridad y puede educar a los clientes y usuarios sobre por qué la conciencia y el cumplimiento de la seguridad son vitales para la organización. Las políticas de seguridad están publicadas, accesibles y entendidas por todo el personal del centro de soporte.
3	Las actividades de gobierno de la seguridad de la información incluyen objetivos de seguridad. Las infracciones y los incumplimientos de las políticas de seguridad se registran, gestionan, notifican y revisan por parte de la dirección. Se documentan los procedimientos para el manejo y corrección de brechas e incumplimientos de seguridad que son responsabilidad del centro de soporte.
4	Para garantizar el cumplimiento, las políticas, los procedimientos y las actividades de seguridad del centro de soporte se auditan de forma independiente (fuera de la administración del centro de soporte). Todas las no conformidades de seguridad se registran, gestionan, notifican y corrigen.

2.080 Gestión de Proveedores

A medida que las organizaciones y los grupos externos brindan cada vez más servicios (por ejemplo, nube, administración de impresión, reparaciones específicas de hardware), la administración de proveedores es más crítica para el éxito del servicio y el negocio que respaldan.

1	Existen procedimientos para gestionar las interacciones con proveedores clave.
2	Hay funciones y responsabilidades documentadas para los proveedores que se alinean con los objetivos comerciales de estos servicios, incluidos los objetivos de tiempo de respuesta, los objetivos de resolución, los criterios de escalamiento, la satisfacción del cliente y las calificaciones de la experiencia del cliente.
3	El soporte del proveedor está integrado en el modelo de soporte. Los roles y responsabilidades por incidentes, problemas, solicitudes, cambios, lanzamientos, implementaciones y prácticas de mejora continua se documentan y comunican a las partes interesadas, se supervisa la calidad y se informa sobre el rendimiento.
4	La práctica de gestión de proveedores se revisa y analiza en busca de oportunidades de mejora continua para aumentar el valor de los servicios prestados a las partes interesadas (stakeholders).

3.0 Gestión de Personas

Una responsabilidad importante de la administración del centro de soporte es crear un entorno que motive a las personas del centro de soporte a rendir al máximo. Las funciones y responsabilidades de las personas del centro de apoyo deben documentarse para cada puesto. El personal del centro de soporte debe continuar desarrollando las competencias, habilidades y capacidades necesarias para ejecutar los requisitos del puesto. La retroalimentación del desempeño, la recompensa y el reconocimiento, la gestión de las comunicaciones y las oportunidades de crecimiento técnico y profesional son motivadores comprobados.

3.010 Descripción de las Funciones

Las descripciones de puestos proporcionan un recurso claro y conciso tanto para el personal como para la gerencia. Se utilizan para reclutar, asesorar y crear objetivos de desempeño. Todo el personal del centro de administración y soporte debe tener una descripción precisa del trabajo que describa el rol, las responsabilidades y los requisitos (p. ej., habilidades, nivel de educación, certificaciones, capacidades físicas, etc.) para su rol.

1	Se documenta una descripción del trabajo (o equivalente) para cada profesional del centro de soporte y está accesible para la gerencia y el personal del centro de soporte.
2	Las descripciones de trabajo de cada profesional del centro de apoyo reflejan con precisión las funciones, responsabilidades y requisitos actuales de los puestos descritos.
3	Se hace referencia a las descripciones de puestos durante las revisiones de desempeño, las reuniones de desarrollo profesional y las reuniones individuales.
4	Las descripciones de trabajo para todos los puestos del centro de soporte son revisadas anualmente y en forma conjunta por la gerencia y el personal del centro de soporte. Los roles y responsabilidades están alineados con las metas y objetivos organizacionales.

3.020 Planes de Onboarding/Integración

El onboarding es la primera impresión que tiene una persona al unirse a una organización. Un proceso de incorporación estructurado permitirá que las personas nuevas se sientan valoradas, se vuelvan efectivas más rápido y sientan que tomaron la decisión correcta al unirse a la organización. Una metodología coherente para los nuevos profesionales durante el período de orientación inicial es fundamental para brindar y promover la calidad del servicio del centro de apoyo. Los planes de incorporación documentados respaldan este período crítico de capacitación y guían las actividades de capacitación para cada puesto. Los planes de incorporación deben incluir descripciones generales del negocio, cultura, políticas de seguridad, además de las habilidades técnicas, profesionales y específicas del cliente requeridas para cada rol/puesto.

1	Hay planes de integración documentados para cada posición del centro de soporte y se revisan regularmente para mejorar.
2	Se asigna el tiempo y los fondos necesarios para proporcionar el nivel de capacitación especificado en cada plan.
3	Los planes de integración incluyen un requisito para que el capacitador y el alumno reconozcan la finalización exitosa de la capacitación para cada habilidad.
4	El desarrollo continuo y la mejora de los planes de integración son parte del éxito de las nuevas incorporaciones. La mejora continua de los planes de integración debe incluir un análisis de la efectividad de la capacitación y garantizar la alineación con los procesos de gestión de cambios relevantes, de modo que los planes de integración se actualicen cada vez que ocurran cambios, asegurando que los planes estén actualizados.

3.025 Evaluación de Competencias y Planes de Formación Continua

Existe un programa documentado y coordinado para asegurar que las personas en el centro de apoyo tengan el conocimiento y las habilidades que necesitan para tener éxito en sus roles. Los planes de formación continua deben desarrollarse sobre la base de una metodología coherente y utilizarse principalmente para orientar las actividades de formación con miras a mejorar las habilidades del personal para su puesto actual. Los planes de formación continua también pueden incluir formación específica alineada con los objetivos de desarrollo profesional.

1	Existe un enfoque informal o dirigido a objetivos para la capacitación diaria.
2	Existe un plan de formación documentado que se revisa periódicamente para garantizar la eficacia y la mejora continua.
3	Los análisis de brechas de habilidades/competencias para todos los empleados del centro de soporte se analizan para determinar las prioridades de capacitación. Se asignan tiempo y fondos para lograr el nivel mínimo de capacidad en función de los resultados de estos análisis de brechas individuales y de equipo.
4	Las matrices de habilidades/competencias están alineadas con los resultados comerciales de la organización y deben incluir las habilidades y competencias para servicios futuros.

3.030 Plan de Desarrollo de Carrera

Las oportunidades de desarrollo profesional son esenciales para que las personas alcancen su máximo potencial, se comprometan, mejoren las habilidades de los profesionales del centro de apoyo, aumenten la satisfacción y la retención de las personas.

1	Hay un enfoque informal para el desarrollo de carrera para el centro de apoyo.
2	Las discusiones sobre el desarrollo profesional se documentan formalmente e incluyen metas y objetivos relevantes. Los objetivos específicos de capacitación o certificación identificados en el plan de desarrollo profesional deben alinearse con un objetivo de desarrollo profesional (p. ej., cumplir con los requisitos para ser elegible para un puesto diferente).
3	Existen planes de desarrollo profesional para todos los empleados del centro de apoyo. El progreso hacia el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos en los planes de desarrollo profesional se discute formalmente al menos una vez al año y las habilidades y competencias se alinean con las necesidades del negocio.
4	El plan de desarrollo profesional está integrado con el proceso de evaluación del desempeño e incluye las habilidades y competencias necesarias para las necesidades comerciales futuras.

3.040 Gestión de Desempeño

La gestión del rendimiento es el sistema para evaluar el rendimiento del equipo frente a las expectativas acordadas, que debe alinearse con los objetivos y necesidades comerciales del centro de soporte. Los elementos del sistema de desempeño incluyen procesos de planificación del desempeño, entrenamiento, tutoría, establecimiento de expectativas y retroalimentación continua entre la gerencia y el personal.

1	Al menos una vez al año se lleva a cabo un proceso documentado de gestión del desempeño.
2	La administración del centro de ayuda brinda a los profesionales del centro de ayuda comentarios efectivos (es decir, oportunos, constructivos, específicos y equilibrados) en reuniones formales de revisión del desempeño, al menos trimestralmente.
3	Los criterios clave de desempeño laboral deben alinearse con los objetivos del centro de apoyo y las metas organizacionales. Los profesionales del centro de soporte acuerdan sus objetivos y áreas de mejora.
4	El proceso de evaluación del desempeño está integrado con el proceso de revisión de la compensación (es decir, los ajustes de compensación están vinculados a las calificaciones y/o al cumplimiento de los objetivos de desempeño en el trabajo).

3.050 Gestión de la Satisfacción de las Personas

La administración del centro de soporte puede identificar mejoras al obtener regularmente comentarios de satisfacción del personal del centro de soporte, medir y analizar datos y responder a los comentarios del personal. La gestión eficaz de los comentarios de satisfacción conduce a mayores tasas de retención, menor ausentismo, mayor productividad, mejor servicio al cliente y mayor moral. Los resultados deben revisarse y publicarse para apoyar al equipo del centro de soporte, permitiéndoles participar en el desarrollo de planes de acción e identificar oportunidades específicas de mejora.

1	Al menos un proceso está activo para obtener comentarios de satisfacción del personal del centro de soporte.
2	Los comentarios sobre la satisfacción del personal del centro de soporte se compilan, analizan y las acciones de mejora se comunican al personal del centro de soporte de manera oportuna.
3	La administración del centro de soporte actúa directamente en respuesta a los comentarios oportunos sobre la satisfacción del personal del centro de soporte.
4	Al menos una vez al año, se realiza un proceso para recopilar comentarios de satisfacción medibles del personal del centro de soporte, incluido el establecimiento de metas y objetivos de mejora.

3.060 Planes de Remuneración

Un programa de compensación justo y equitativo es esencial para mantener la satisfacción del personal, minimizar la rotación y garantizar la productividad del personal del centro de soporte.

1	La compensación del personal del centro de apoyo se revisa periódicamente para garantizar la equidad.
2	La compensación del personal del centro de soporte se compara regularmente con puestos similares dentro del mismo sector industrial y área geográfica.
3	Hay revisiones periódicas de la eficacia del programa de compensación y se realizan ajustes para garantizar la equidad y la equidad.
4	El programa compensa al personal del centro de apoyo en función de los objetivos de rendimiento individuales, de equipo y de la organización. La revisión de la remuneración está integrada con el proceso de gestión del desempeño.

3.070 Programas de Reconocimiento y Recompensas

Existen programas de reconocimiento y/o recompensa para fomentar los comportamientos deseados. Los programas continuos de reconocimiento y/o recompensa para el personal del centro de soporte pueden fomentar una mejor calidad, seguridad y servicio al cliente; mayor motivación personal; atraer al equipo deseado, retener empleados clave; alta productividad; mayor competitividad, ingresos y rentabilidad y también reducción del estrés, el ausentismo y la rotación. Los programas de reconocimiento y/o recompensa deben percibirse como justos y alcanzables y hacer que las personas se sientan valoradas y apreciadas. Una buena estrategia puede ser el uso de la Gamificación, una opción que utiliza la lógica del juego para lograr objetivos.

1	Existen programas informales de reconocimiento y/o recompensa para reconocer los logros y contribuciones individuales y de equipo dentro del centro de apoyo.
2	Los programas de reconocimiento y/o recompensa están documentados y suficientemente financiados y se usan de manera regular y consistente.
3	El personal del centro de apoyo participa en el desarrollo y mantenimiento continuo de los programas de reconocimiento y/o recompensa.
4	La gerencia del centro de soporte revisa la efectividad de los programas de reconocimiento y/o recompensa para el personal del centro de soporte y la alta gerencia al menos una vez al año, y se realizan ajustes y mejoras en función de estas revisiones.

3.085 Planes de Sucesión

El plan de sucesión identifica y desarrolla empleados internos con potencial para ocupar roles de liderazgo en el centro de soporte. El plan de sucesión aumenta el compromiso de los empleados experimentados y capaces que están preparados para asumir estos roles cuando estén listos.

1	Las necesidades de formación específicamente relacionadas con el plan de sucesión se contemplan en los planes de formación y desarrollo.
2	Para los puestos en los que existe un plan de sucesión, se documentan las habilidades y competencias deseadas.
3	El plan de sucesión incluye la revisión de las habilidades y competencias actuales del equipo contra las habilidades y competencias documentadas en los roles clave del centro de soporte.
4	Los posibles sucesores se desarrollan y se les brinda la oportunidad de utilizar las habilidades y competencias de las funciones clave del centro de apoyo.

3.090 Planes de Retención

Los programas regulares continuos de retención para el personal del centro de soporte reducirán la rotación negativa y no planificada. La reducción de la rotación da como resultado mejores experiencias del cliente, menos interrupciones en el trabajo en equipo, mayor consistencia en los servicios del centro de soporte, ahorros de costos relacionados con el reclutamiento y la capacitación y mejoras en la retención.

1	Existen actividades de retención activa y se realizan periódicamente para identificar a los empleados que están en riesgo de dejar la empresa.
2	Existe un programa de retención documentado y seguido constantemente por la gerencia del centro de soporte, que incluye acciones para retener a las personas clave y mitigar el impacto de la rotación.
3	El plan incluye criterios para identificar objetivos clave de retención (es decir, personas y/o puestos que son de misión crítica, generan ingresos, tienen un alto impacto en el cliente, contribuyen a la innovación, etc.) y la eficacia del programa de retención.
4	La gerencia del centro de soporte analiza el impacto del programa de retención y presenta los resultados relevantes a la alta dirección al menos una vez al año.

3.100 Gestión de Ausencias

Las ausencias son a menudo un indicador de rotación. Por lo tanto, comprender las tendencias y características de las ausencias puede permitir que la gerencia del centro de soporte comprenda el mayor riesgo de rotación.

1	Existen procedimientos para reportar ausencias no planificadas.
2	Se realizan análisis y discusiones de gestión sobre las ausencias, considerando el impacto de las ausencias para la persona que estuvo ausente, para otros empleados y en la experiencia del cliente.
3	Los resultados de las ausencias no planificadas se revisan de forma rutinaria con el personal del centro de apoyo.
4	Las tendencias de ausencias no planificadas se analizan y son un componente de los modelos de planificación de la fuerza laboral.

4.0 Recursos

El centro de soporte debe tener acceso a los recursos (es decir, personas, procesos y tecnología) necesarios para lograr sus metas y objetivos. Esto incluye recursos financieros y humanos, instalaciones físicas, tecnología (p. ej., sistemas y herramientas especializados respaldados por una infraestructura confiable), conocimiento organizacional especializado y asociaciones subcontratadas. Los sistemas y procesos de soporte específicos del centro de soporte pueden proporcionar mejoras significativas en la automatización que aumentan la eficiencia, la eficacia y la productividad del centro de soporte, lo que puede mejorar la calidad y la consistencia de los servicios del centro de soporte. La integración de los sistemas de apoyo específicos del centro con otros sistemas utilizados en el departamento y/o la organización refuerza aún más estas mejoras. Los beneficios resultantes para la organización incluyen una mejor experiencia del cliente, mayor productividad, costos reducidos y oportunidades para mejorar los ingresos.

4.010 Recursos Financieros

La administración del centro de soporte demuestra una comprensión clara y realista de la importancia de contar con suficientes recursos financieros para que el centro de soporte alcance los objetivos.

1	El centro de apoyo tiene su propio presupuesto fiscal o calendario base.
2	El presupuesto del centro de soporte brinda suficientes fondos de recursos en todas las áreas (por ejemplo, compensación, capacitación, reconocimiento y recompensas, recursos tecnológicos, materiales, etc.) para lograr sus metas, objetivos y metas de nivel de servicio.
3	La administración del centro de soporte ejerce cierta influencia en la asignación del presupuesto del centro de soporte y se realizan ajustes para adaptarse a los cambios en los planes (por ejemplo, nuevos servicios, aumento/disminución de volúmenes imprevistos, etc.)
4	La administración del centro de soporte utiliza métricas financieras para comunicar su valor y, en consecuencia, el presupuesto se alinea para respaldar los resultados comerciales. Las mejoras significativas están justificadas en función de los costos.

4.020 Ergonomía y Instalaciones

El centro de apoyo está ubicado en un área de trabajo adecuada y ergonómicamente eficaz. Si los profesionales del centro de soporte son remotos, tienen los recursos y el espacio de trabajo adecuado para lograr sus objetivos.

1	Las instalaciones del centro de apoyo son comparables a otras instalaciones para funciones similares dentro de la organización.
2	Las instalaciones satisfacen las necesidades del centro de apoyo para el tipo y la cantidad de trabajo a realizar (por ejemplo, tráfico y niveles de ruido adecuadamente gestionados, auriculares, área de trabajo suficiente para el trabajo realizado, con fácil acceso a las instalaciones y la información, áreas de reunión, herramientas de colaboración, etc.).
3	El entorno del centro de soporte está diseñado para facilitar las interacciones de trabajo deseadas entre el equipo de soporte.
4	Los espacios de trabajo reflejan un alto nivel de diseño ergonómico y permiten la personalización.

4.030 Infraestructura

La disponibilidad, la capacidad adecuada, la resiliencia y la confiabilidad de la infraestructura de TI son necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas y herramientas fundamentales para el éxito de la operación del centro de soporte.

1	La infraestructura tecnológica utilizada para brindar los servicios del centro de soporte tiene suficiente disponibilidad, capacidad y confiabilidad para cumplir con los requisitos de la organización de soporte.
2	Se dispone de informes sobre la capacidad, disponibilidad y confiabilidad de la infraestructura tecnológica para brindar servicios de centro de soporte.
3	Hay planes de capacidad, disponibilidad y confiabilidad para evaluar el desempeño actual y planes de mejora continua para satisfacer las necesidades futuras de servicio del centro de soporte (incluidos los socios internos y externos).
4	Existe un plan para identificar, revisar y mejorar continuamente la infraestructura tecnológica de los servicios del centro de soporte (incluidos socios y proveedores).

4.040 Sistema de Distribución de los Contactos Recibidos

La distribución oportuna de los contactos entrantes de todos los canales es importante para garantizar que se cumplan las expectativas del cliente y los objetivos de nivel de servicio.

1	Existe un sistema y/o proceso para distribuir los contactos recibidos de todos los canales de acuerdo con los procedimientos pertinentes.
2	El sistema de distribución proporciona enrutamiento automatizado y un medio para mostrar a la administración del centro y al personal el volumen y los tiempos de respuesta de los contactos entrantes.
3	El sistema de distribución está configurado para proporcionar alertas a la administración del centro de soporte antes de perder un objetivo de nivel de servicio.
4	Los canales entrantes se monitorean y optimizan para la experiencia del cliente. El valor de cada canal de entrada se comprende y se comunica a las organizaciones que respaldan estos canales.

4.050 Recursos de Investigación y Diagnóstico

El personal del centro de soporte tiene acceso a hardware, software y/u otras tecnologías para servicios de soporte para maximizar la capacidad de resolución de problemas.

1	El personal del centro de soporte tiene acceso a la documentación actual para todos los servicios soportados.
2	El personal del centro de soporte tiene acceso a los sistemas del cliente durante la investigación y el diagnóstico.
3	El personal del centro de soporte tiene acceso a entornos configurables (p. ej., entorno de prueba/entrenamiento o sandbox) para replicar los incidentes de los clientes.
4	Una instalación de laboratorio (o equivalente) está disponible para apoyar al personal del centro de soporte donde se puede acceder a los sistemas, configuraciones y/o herramientas menos utilizadas para los servicios de soporte y utilizarlos durante la investigación y el diagnóstico.

4.060 Sistema/Herramienta de Gestión de la Fuerza de Trabajo

Se utiliza un modelo, una herramienta y un sistema de gestión de la fuerza laboral en el proceso de gestión de la fuerza laboral para determinar los niveles óptimos de dotación de personal y desarrollar mejores listas de personal para cumplir con los objetivos de nivel de servicio, respaldar la mejora continua y aumentar el valor de los servicios del centro de soporte.

1	El sistema/modelo de gestión de la fuerza laboral utiliza el volumen de trabajo, el tipo de trabajo y la cantidad de tiempo de trabajo como entradas para determinar el número ideal de profesionales.
2	El sistema/modelo de gestión de la fuerza laboral está documentado y utiliza objetivos de nivel de servicio establecidos para determinar las listas de personal óptimas (incluidas las habilidades y competencias requeridas), el cumplimiento del cronograma y las estadísticas de desempeño en tiempo real.
3	El sistema/modelo de gestión de la fuerza laboral considera los ciclos comerciales y estacionales y facilita el desarrollo de estrategias de gestión de la fuerza laboral.
4	El sistema/herramienta de gestión de la fuerza laboral está integrado con otras herramientas del centro de soporte, incluidos los recursos no humanos (por ejemplo, IA, IVR, chatbots, portales), lo que permite la planificación a largo plazo y la identificación de oportunidades de mejora.

4.070 Sistema/Herramienta de Gestión de Servicios

Se implementa un Sistema/Herramienta de Gestión de Servicios para controlar y facilitar el manejo de todos los Incidentes/Solicitudes de servicios soportados.

1	El centro de soporte implementa y utiliza un conjunto de herramientas de administración de servicios que registra y rastrea el servicio a lo largo del ciclo de vida del soporte en toda la organización.
2	Todos los grupos de soporte principales utilizan el mismo conjunto de herramientas de administración de servicios (es decir, se comparten datos) para rastrear y actualizar Incidentes/Solicitudes de servicio de manera consistente. Los usuarios son notificados de los cambios de estado de Solicitud de Servicio/Incidente.
3	Los usuarios tienen acceso a una interfaz con el sistema de gestión de servicios para enviar nuevos incidentes/solicitudes de servicio y actualizar incidentes/solicitudes de servicio enviados anteriormente con información adicional (p. ej., proporcionar datos adicionales, indicar cambios en el impacto y/o urgencia). La gestión de soporte es notificada con anticipación sobre posibles violaciones del servicio.
4	El conjunto de herramientas de administración de servicios está optimizado e integrado con otras herramientas de registro y monitoreo y proporciona un conjunto de herramientas holístico para optimizar y administrar los servicios de soporte.

4.080 Herramientas de Soporte Remoto

Los Centros de soporte exitosos utilizan herramientas de soporte remoto efectivas para aumentar su capacidad de monitorear y controlar los recursos, diagnosticar rápidamente incidentes/solicitudes de servicio y brindar un servicio efectivo.

1	El centro de soporte tiene herramientas que permiten que el personal del centro de soporte acceda de forma remota a los equipos de los clientes para el diagnóstico y la resolución de incidentes.
2	Las herramientas de soporte remoto son parte del proceso de soporte, lo que permite que el personal del centro de soporte acceda de forma remota a las estaciones de trabajo del cliente, los componentes de la red, el equipo móvil y/u otros componentes de servicio con soporte para resolver incidentes sin tener que viajar al cliente.
3	El uso de herramientas de soporte remoto es un procedimiento integral y está presente en las actividades y procesos del servicio de gestión de incidentes, solicitudes de servicio, cambios, así como procesos de lanzamiento, liberación y despliegue.
4	Las herramientas de soporte remoto están integradas en el conjunto de herramientas de administración de servicios, lo que respalda los objetivos de la organización. El uso de herramientas de soporte remoto se rastrea dentro de las herramientas de gestión de servicios y se utiliza para identificar oportunidades de mejora continua.

4.090 Sistema de Gestión del Conocimiento

Los sistemas y/o herramientas de gestión del conocimiento se utilizan para capturar, estructurar y compartir conocimientos en toda la organización, para proporcionar respuestas a preguntas comunes de los clientes, resolver errores conocidos y mejorar la calidad de la prestación del servicio al cliente.

1	Existe un repositorio de conocimientos de fácil acceso para capturar, almacenar y compartir conocimientos.
2	El sistema de gestión del conocimiento está integrado en el flujo de trabajo estándar, culturalmente aceptado y se monitorea su uso.
3	El conocimiento se reconoce como un activo de la organización, se integra en el conjunto de herramientas de gestión de servicios y se utiliza para optimizar la resolución de incidentes y el cumplimiento de solicitudes de incidentes/servicios.
4	La metodología de gestión del conocimiento está integrada a las operaciones y procesos de soporte, el conocimiento está disponible para todas las partes interesadas (stakeholders) y es visto como un servicio.

4.110 Herramientas de Reporte y Análisis

Deben existir herramientas y sistemas de informes y análisis para recopilar datos de varias herramientas y sistemas del centro de soporte en informes de resultados de rendimiento utilizados por la administración del centro de soporte para optimizar la calidad y el rendimiento.

1	Las herramientas de informes están disponibles para proporcionar informes operativos estándar.
2	Las herramientas de generación de informes están disponibles para proporcionar tendencias e informes de rendimiento en tiempo real basados en el historial.
3	Hay herramientas de generación de informes disponibles que brindan predicciones de los resultados esperados en función de los datos actuales e históricos. Los informes proporcionan comparaciones y avances desde las líneas de base.
4	Las herramientas de informes consolidan las opiniones de los clientes en toda la organización, se analizan las tendencias de los datos (análisis) y las recomendaciones, anomalías y oportunidades de mejora se resaltan automáticamente en los informes.

4.120 Catálogo de Servicios

Los servicios del centro de soporte están documentados en un catálogo de servicios. Se definen el alcance, los objetivos del servicio y la calidad de los servicios.

1	Hay una lista de servicios proporcionados por el centro de soporte que están alineados con el negocio.
2	El catálogo de servicios está integrado en el sistema de gestión de servicios y los clientes pueden solicitar servicios desde un portal de autoservicio.
3	El catálogo de servicios está organizado para permitir diferentes puntos de vista según el rol y la organización de las partes interesadas.
4	Los propietarios de los servicios son responsables de sus servicios, las responsabilidades del centro de soporte están definidas y el catálogo de servicios se usa para informar el valor de los servicios.

4.130 Automatización

La automatización generalmente se refiere al uso de tecnología para realizar un paso, o una serie de pasos, de manera consistente y correcta, con poca o ninguna intervención humana. En su forma más simple, la automatización puede significar la estandarización y simplificación de tareas manuales, como la definición de reglas para permitir la toma de decisiones “automáticas”. Reducir la necesidad de participación humana en tareas frecuentes y repetitivas puede aumentar significativamente la eficiencia, disminuir errores y costos y mejorar la experiencia de los empleados.

1	El concepto de Simplificar y Optimizar antes de la automatización está presente en el Centro de Soporte. Hacer algo demasiado complejo, pero poco efectivo, difícilmente conducirá al resultado deseado.
2	Las métricas de automatización están activas. El resultado real de la optimización debe ser evaluado a través de un conjunto de métricas adecuadas, enfocadas en los objetivos deseados y en la creación de valor para el Centro de Soporte y su Usuario.
3	Introduce el concepto de progreso iterativo con retroalimentación, ya que la optimización y la automatización iterativas hacen visible el progreso y aumentan la participación de las partes interesadas en iteraciones futuras.
4	El concepto Keep it simple and practice está presente en el proceso de automatización, en el que el principio ayuda a identificar mejoras, mostrando algunas acciones que eran simples, pero no optimizadas.

5.0 Procesos y Procedimientos

Deben existir Procesos y Procedimientos para permitir que el centro de apoyo logre sus metas y objetivos. Los procesos y procedimientos críticos para la operación del centro de soporte deben estar claramente identificados y el rol del centro de soporte y las responsabilidades de la gerencia y el personal deben estar claramente definidos, documentados y comunicados a las partes interesadas relevantes. Se debe definir el rol del centro de soporte y sus responsabilidades y se debe monitorear e informar sobre el cumplimiento de los procesos.

5.010 Gestión de Eventos

Hay registro y monitoreo automatizados para identificar eventos e interrupciones del servicio. Estos eventos y notificaciones tienen acciones correctivas automatizadas y aseguran notificaciones a las personas y sistemas apropiados.

1	Existen procedimientos para detectar interrupciones o degradaciones en tecnologías, servicios y/o productos compatibles (eventos).
2	El centro de soporte u otros grupos son notificados de manera oportuna de los eventos que se han identificado como probables de resultar en incidentes y/o solicitudes de servicio. Las funciones y responsabilidades del centro de soporte (y otros grupos de soporte) relacionadas con la gestión de eventos se documentan y comunican.
3	Hay notificaciones automáticas, enrutamientos y escaladas para al menos algunos de los eventos. El proceso es propiedad, está documentado y se sigue de manera consistente.
4	Existen medidas de efectividad y detección de eventos, y un representante del centro de soporte participa activamente en la identificación de oportunidades de mejora continua.

5.020 Gestión de la Experiencia del Cliente/Usuario

Existe un programa para comprender la experiencia del cliente con los servicios respaldados por el centro de soporte. El objetivo es identificar oportunidades de mejora para el servicio soportado y garantizar el valor y la alineación con los objetivos comerciales. Se deben utilizar varios métodos para medir la experiencia, la lealtad y la satisfacción del cliente. Los dueños de los procesos y la gerencia del centro de soporte utilizan la información recopilada para la mejora continua de los servicios soportados.

1	Al menos un método se utiliza de forma rutinaria para recopilar datos de satisfacción del cliente y/o usuario.
2	Se definen procedimientos y se siguen consistentemente para responder a resultados que no alcanzan un nivel mínimo de satisfacción.
3	Los resultados y puntuaciones de las respuestas se revisan, analizan y comparan con los objetivos de nivel de servicio y los resultados y análisis de otros comentarios se utilizan para identificar oportunidades de mejora. Los resultados se comunican de forma rutinaria a los propietarios de procesos, líderes empresariales, personal del centro de soporte, otros grupos de soporte y clientes.
4	Existe un programa integral de satisfacción que incluye varios métodos para evaluar la satisfacción del cliente y del usuario (por ejemplo, encuestas periódicas [de relación], encuestas continuas [transaccionales], foros de clientes, comentarios al centro de soporte), monitoreo de calidad y los resultados se utilizan para la mejora continua de los servicios del centro de soporte.

5.030 Gestión del Nivel de Servicio

La gestión del nivel de servicio garantiza que los compromisos asumidos por el proveedor de servicios y el cliente estén documentados, alineados con los objetivos de la organización y que puedan alcanzarse. Se deben definir las responsabilidades de todos los grupos responsables de apoyar los servicios acordados y medir su desempeño.

1	Hay objetivos de nivel de servicio publicados para los servicios ofrecidos por el centro de soporte.
2	Hay acuerdos/objetivos de nivel de servicio publicados entre el centro de soporte (o el departamento que representa al centro de soporte) y los clientes.
3	Existen acuerdos entre el centro de soporte y los grupos de resolución (internos y externos) que están alineados con los objetivos y metas del negocio. El centro de soporte está representado en las reuniones de partes interesadas relevantes (al menos trimestralmente) para revisar el desempeño en comparación con los objetivos de nivel de servicio acordados.
4	Las oportunidades de mejora continua se identifican, documentan y se implementan planes de acción para abordar estas mejoras.

5.040 Gestión de Feedback (Retroalimentación)

La captura y gestión de comentarios (por ejemplo, elogios, quejas y/o sugerencias, comentarios estructurados y no estructurados) de interacciones planificadas y no planificadas entre el centro de soporte, sus clientes, grupos de soporte internos y externos es fundamental para la mejora continua de las operaciones del centro de soporte.

1	Existen procedimientos para capturar los comentarios del centro de soporte de los clientes, socios de soporte internos y externos y proveedores.
2	Existen procedimientos que monitorean, rastrean e informan sobre las acciones tomadas en respuesta a la retroalimentación.
3	El proceso de gestión de la retroalimentación está documentado, las funciones y responsabilidades del centro de soporte se monitorean, miden, comunican y siguen de manera consistente.
4	Las acciones y los resultados de las acciones realizadas se comunican al responsable de la retroalimentación. El proceso de gestión de la retroalimentación se revisa para la mejora continua.

5.050 Gestión de Solicitudes de Servicio

Los procedimientos documentados para el manejo de solicitudes de servicio que son responsabilidad del centro de soporte están implementados, se siguen y se mantienen de manera consistente.

1	Existen procedimientos documentados para cumplir con las solicitudes de servicio.
2	Los procedimientos para cumplir con las solicitudes incluyen aprobaciones financieras y de seguridad: se notifica a los clientes cuando se completan o rechazan las solicitudes (y por quién).
3	Los procedimientos para cumplir con las solicitudes de servicio se siguen, mantienen y administran de manera consistente en el sistema/herramienta de gestión de servicios
4	Las aprobaciones de solicitudes de servicio y el flujo de trabajo para solicitudes repetitivas se automatizan, las oportunidades de mejora se identifican e implementan. Los procedimientos para cumplir con las solicitudes de servicio se revisan regularmente para una mejora continua.

5.060 Gestión de Incidentes

La gestión de incidentes gestiona la respuesta a las interrupciones del servicio con un enfoque en restaurar el servicio lo más rápido posible, minimizando el impacto en la organización. El rol y las responsabilidades del centro de soporte con la gestión de incidentes deben definirse, documentarse y comunicarse.

1	Existe un proceso de gestión de incidentes documentado que incluye la priorización y categorización de incidentes.
2	El proceso de gestión de incidentes tiene un propietario; los incidentes se registran y rastrean en el conjunto de herramientas de administración de servicios, y se documentan las funciones y responsabilidades del centro de soporte.
3	El centro de soporte y los grupos de soporte principales siguen constantemente el proceso de gestión de incidentes.
4	El centro de soporte participa en la revisión periódica del proceso de gestión de incidentes para la mejora continua.

5.065 Registro de Incidentes/Requisiciones de Servicio

Existen procedimientos documentados para registrar, categorizar, clasificar y priorizar incidentes y solicitudes de servicio y se siguen y mantienen de manera constante.

1	Existen procedimientos documentados activos para el registro de incidentes/solicitudes de servicio.
2	Los datos para la categorización, clasificación y priorización se capturan de forma rutinaria. Todas las actividades realizadas por el centro de soporte se registran de acuerdo con procedimientos documentados antes de escalar o resolver incidentes/solicitudes de servicio.
3	Los datos de incidentes y solicitudes se registran en el sistema de gestión de servicios y están disponibles, utilizados y actualizados por todos los socios de soporte.
4	La información estándar y requerida se proporciona automáticamente y el sistema de gestión de servicios busca automáticamente errores conocidos y repetitivos. Los procedimientos para el registro de incidentes/solicitudes de servicio se revisan periódicamente para su mejora continua.

5.070 Categorización de Incidentes/Solicitudes de Servicio

Los procedimientos para categorizar incidentes/solicitudes de servicio, incluida una lista de tipos de categorías, se documentan, se siguen y se mantienen de manera constante.

1	Existen procedimientos documentados y activos para la categorización de incidentes/solicitudes de servicio.
2	La categorización de las solicitudes/incidencias del servicio se asigna en función de la descripción del servicio afectado/solicitado por el cliente.
3	El centro de soporte sigue sistemáticamente los procedimientos para categorizar incidentes/solicitudes de servicio.
4	Los procedimientos para categorizar incidentes/solicitudes de servicio se revisan regularmente para una mejora continua.

5.080 Priorización de Incidentes/Solicitudes de Servicio

Los procedimientos documentados para asignar y comunicar la prioridad de los incidentes y las solicitudes están implementados, se siguen y mantienen de manera consistente.

1	Existe un esquema de priorización documentado para incidentes/solicitudes de servicio que se basa en el impacto comercial y la urgencia.
2	Existen procedimientos documentados para asignar y cambiar los niveles de prioridad a lo largo del ciclo de vida de la solicitud de servicio/incidente.
3	El centro de soporte y otros grupos de soporte se adhieren constantemente a los procedimientos para asignar y cambiar la prioridad de incidentes y solicitudes.
4	Los procedimientos para definir y cambiar la prioridad de incidentes/solicitudes de servicio se revisan regularmente para una mejora continua.

5.090 Niveles y estado de los Incidentes/ Solicitudes de Servicio

Existen definiciones documentadas para los niveles de estado de solicitud de servicio/incidente. Los procedimientos para asignar y comunicar el estado de los incidentes y solicitudes están implementados, se siguen y mantienen de manera consistente.

1	Existen definiciones documentadas para los niveles de estado de solicitud de servicio/incidente.
2	Existen procedimientos para actualizar rápidamente el nivel de estado de cada incidente/solicitud de servicio a lo largo de su ciclo de vida.
3	Los cambios en el estado de las solicitudes de incidentes/servicios se comunican a las partes interesadas de manera oportuna.
4	Los procedimientos para actualizar, cambiar y reportar los niveles de estado de las solicitudes de servicios/incidentes se revisan periódicamente para lograr una mejora continua.

5.095 Investigación y Diagnóstico Inicial de Incidentes/Solicitudes de Servicio

Los procedimientos para la investigación y el diagnóstico inicial de incidentes/solicitudes de servicio están documentados, seguidos y mantenidos de manera consistente.

1	Existen procedimientos documentados activos para la investigación y diagnóstico inicial de incidentes/solicitudes de servicio.
2	Todas las investigaciones y diagnósticos iniciales de incidentes realizados por el centro de soporte se registran de acuerdo con procedimientos documentados antes de escalar o resolver incidentes/solicitudes de servicio.
3	Los procedimientos para la investigación y el diagnóstico inicial de incidentes/solicitudes de servicio se siguen de manera constante.
4	Los procedimientos de investigación y diagnóstico inicial de incidentes/solicitudes de servicio se revisan periódicamente para su mejora continua.

5.100 Escalación de Incidentes/Solicitudes de Servicio

Los procedimientos documentados para escalar incidentes/solicitudes de servicio tanto dentro como fuera del centro de soporte están implementados, se siguen y mantienen de manera consistente.

1	Hay procedimientos documentados para escalar incidentes/solicitudes de servicio.
2	Los procedimientos para el escalamiento de incidentes/solicitudes de servicio definen claramente los parámetros para el escalamiento tanto jerárquico como funcional dentro y fuera del centro de soporte.
3	El centro de soporte y otros grupos de soporte, socios y proveedores siguen constantemente los procedimientos de escalamiento de solicitudes de servicios/incidentes.
4	Los procedimientos para escalar incidentes/solicitudes de servicio se revisan regularmente para una mejora continua.

5.110 Resolución de Incidentes

Los procedimientos documentados para la resolución de incidentes están en su lugar, se siguen y mantienen de manera consistente.

1	Existen procedimientos documentados para la resolución de incidencias.
2	Los procedimientos de resolución de incidentes incluyen notificar a los clientes cuando se resuelven los incidentes.
3	Los procedimientos de resolución de incidentes incluyen la escalada de incidentes que pueden infringir los objetivos de nivel de servicio y son seguidos sistemáticamente por el centro de soporte y otros grupos de soporte, socios y proveedores.
4	Los procedimientos de resolución de incidentes aseguran que el cliente esté satisfecho con la resolución del servicio y los procedimientos de resolución de incidentes se revisan periódicamente para mejorar continuamente.

5.120 Cierre de los Incidentes

Los procedimientos documentados para el cierre de incidentes están en su lugar, se siguen y mantienen de manera consistente.

1	Existen procedimientos documentados para el cierre de incidentes.
2	Los procedimientos de cierre de incidentes aseguran que el cliente esté de acuerdo con el cierre antes de que se cierre el incidente.
3	Los procedimientos de cierre de incidentes son seguidos consistentemente por el centro de soporte.
4	Los procedimientos de cierre de incidentes tienen controles de calidad para garantizar que todos los datos relevantes se hayan registrado correctamente, los procedimientos de cierre se revisan regularmente para una mejora continua.

5.125 Reapertura de los Incidentes/Solicitudes de Servicio

Los procedimientos documentados para la reapertura de incidentes/solicitudes de servicio están vigentes, se siguen y mantienen de manera constante.

1	Existen procedimientos documentados para la reapertura de incidentes/solicitudes de servicio.
2	Los procedimientos de reapertura de incidencias/solicitudes de servicio permiten informar del número y porcentaje de incidencias/solicitudes de servicio reabiertas en un período determinado.
3	El centro de soporte, otros grupos de soporte, socios y proveedores siguen constantemente los procedimientos para reabrir incidentes/solicitudes de servicio.
4	Los procedimientos para reabrir incidentes/solicitudes de servicio se revisan periódicamente para mejorar continuamente.

5.130 Gestión de Problemas

Un proceso de gestión de problemas efectivo y práctico evitará que los incidentes vuelvan a ocurrir o reducirá el impacto de estos incidentes recurrentes en la organización a través de una transferencia de conocimiento efectiva a los equipos de soporte. Las funciones y responsabilidades del centro de soporte dentro del proceso de gestión de problemas deben definirse, documentarse, mejorarse y comunicarse.

1	Existe un proceso de gestión de problemas documentado que define cómo el centro de soporte y otros grupos de soporte registran los problemas.
2	Los procedimientos de gestión de problemas incluyen la notificación al centro de soporte y la creación rápida de artículos de conocimiento relevantes sobre problemas, errores conocidos, alternativas y soluciones definitivas.
3	El proceso de gestión de problemas es propiedad y documenta las funciones y responsabilidades del centro de soporte, otros grupos de soporte, socios y proveedores.
4	Las mejoras continuas de los servicios y la infraestructura están impulsadas por la gestión de problemas. Las soluciones provisionales se revisan de forma rutinaria para determinar su eficacia, y el centro de soporte participa activamente en las actividades de gestión de problemas.

5.140 Gestión de Cambios

Gestión de Cambios El Control de Cambios gestiona la implementación o modificación de herramientas/sistemas, servicios soportados, procesos, procedimientos, documentación y otros elementos necesarios para la operación exitosa y continua del centro de soporte.

1	El centro de soporte tiene visibilidad de todos los cambios realizados en los servicios, la infraestructura y la documentación relacionada.
2	Los procedimientos de gestión de cambios incluyen la transferencia de conocimiento necesaria para apoyar a los equipos, socios y proveedores para respaldar los cambios.
3	Las funciones y responsabilidades del centro de soporte se documentan en el proceso de gestión de cambios, y las funciones y responsabilidades del centro de soporte se revisan periódicamente para mejorar. Existen procedimientos documentados para la gestión de cambios dentro del centro de soporte.
4	El centro de soporte está debidamente representado durante la revisión y aprobación de cambios y está autorizado para desaprobado la implementación de un cambio si se ha violado el proceso de gestión de cambios o si el centro de soporte o la comunidad de clientes no está lo suficientemente preparado.

5.150 Configuración y Gestión de Activos de IT

La gestión de configuración y activos de TI proporciona información precisa y confiable sobre los activos de servicio que permite que el centro de soporte respalde mejor los servicios acordados a lo largo de su ciclo de vida. El centro de soporte debe tener acceso a los activos de servicio y datos de configuración relevantes durante la investigación y el diagnóstico de incidentes.

1	Existe un procedimiento que identifica, rastrea y administra la información de configuración sobre los activos de servicio respaldados por el centro de soporte en la prestación del servicio.
2	Los datos de gestión de activos y la configuración del servicio están disponibles en tiempo real para ayudar a los equipos y facilitar el cumplimiento de las solicitudes de servicio y la resolución de incidentes. Cuando se descubre, existen procedimientos para identificar y reportar errores y omisiones en los datos de administración de activos o la configuración del servicio.
3	Existe un proceso de administración de activos de configuración y servicio que define claramente las funciones y responsabilidades de la administración y el personal del centro de soporte y las funciones y responsabilidades de otros grupos de soporte.
4	El centro de soporte utiliza los datos de activos de configuración y/o administración de servicios para facilitar el cumplimiento de las solicitudes de servicio, resolver incidentes e identificar oportunidades de mejora continua.

5.160 Procesos/Procedimientos de Mejora Continua del Centro de Soporte

El centro de soporte está involucrado con actividades de mejora continua que agregan valor a la organización.

1	Se identifican y documentan los procedimientos necesarios para el funcionamiento continuo del centro de apoyo.
2	Los procesos y procedimientos requeridos para la operación continua del centro de soporte se revisan periódicamente para identificar oportunidades de mejora.
3	Las partes interesadas relevantes fuera del centro de soporte participan activamente en actividades para revisar y mejorar los procesos y procedimientos del centro de soporte.
4	La mejora continua es parte de la cultura y el centro de soporte es reconocido como un contribuyente significativo al proceso de mejora continua.

5.170 Gestión de la Continuidad del Servicio del Centro de Soporte

Los planes de continuidad del servicio existen para administrar las interrupciones en las operaciones de servicio del centro de soporte para circunstancias planificadas e inesperadas.

1	Los sistemas del centro de soporte y los datos críticos para la operación continua del centro de soporte se identifican en el plan de continuidad del servicio, se respaldan y almacenan en un área segura.
2	Un plan documentado aborda varios escenarios (p. ej., condiciones climáticas adversas, desastres naturales, conflictos civiles, etc.), incluido el tiempo de recuperación y los niveles de servicio que son apropiados para el centro de soporte en su ubicación geográfica.
3	Existe un plan de continuidad del servicio documentado que está integrado con el plan de continuidad del negocio. El plan incluye el nivel y la calidad del servicio que brindará el centro de soporte si se interrumpen o degradan las operaciones normales y cómo el centro de soporte brindará el nivel de servicio acordado a la organización.
4	El plan de continuidad del servicio del centro de soporte se actualiza regularmente a medida que ocurren cambios y se realizan pruebas periódicas para confirmar la validez del plan.

5.180 Gestión de Garantía de Calidad

Existe un proceso y procedimientos para permitir que la administración del centro de soporte revise la calidad de las interacciones entre el personal del centro de soporte y los clientes o usuarios.

1	Existen procedimientos activos de control de calidad para monitorear y revisar las interacciones (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, chat, cara a cara, etc.) entre el centro de soporte y los clientes/usuarios.
2	Existe un proceso de aseguramiento de la calidad documentado, las actividades definidas se llevan a cabo con regularidad y los procedimientos se siguen de manera consistente.
3	Los resultados de la garantía de calidad se comunican al personal del centro de apoyo de manera oportuna y se utilizan en la capacitación, el reconocimiento, la identificación de las necesidades de capacitación y la mejora continua.
4	Los resultados de control de calidad son un componente de las revisiones de desempeño y se utilizan para identificar oportunidades de mejora continua.

6.0 Resultados de Satisfacción de las Personas

La satisfacción de las personas que brindan servicios en el centro de soporte de una organización puede influir significativamente en el éxito de la organización. Los resultados de la experiencia y satisfacción de las personas deben monitorearse y compararse con los objetivos establecidos para medir el progreso e identificar de manera proactiva las tendencias que pueden afectar la moral, la satisfacción laboral y el desempeño general.

6.010 Satisfacción de Personas

El proceso de gestión de la satisfacción del equipo debe incluir una actividad para recopilar datos medibles de satisfacción del equipo del centro de soporte y solicitar comentarios sobre las oportunidades de mejora. Los resultados deben medirse, evaluarse, analizarse e identificarse las oportunidades de mejora.

1	Los informes muestran datos de rendimiento frente a metas/objetivos cuantitativos durante al menos un período de informe (mínimo los últimos tres meses).
2	Los informes muestran datos de desempeño que tienden hacia metas/objetivos en los dos períodos de informe anteriores (mínimo los últimos seis meses).
3	Los informes muestran que el objetivo/objetivo de rendimiento establecido se cumplió o superó en al menos tres de los cuatro períodos de informe anteriores (mínimo los últimos doce meses) y los resultados se comunican al equipo del centro de soporte y a las partes interesadas clave.
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

6.020 Turnover

La rotación de personal no planificada puede reducir la moral, aumentar la insatisfacción laboral, reducir la calidad del servicio y disminuir la experiencia del cliente. La rotación del personal debe medirse, informarse, analizarse, compararse las tendencias con los objetivos/metastas e identificarse las acciones de mejora.

1	Los informes muestran datos de rendimiento frente a metas/objetivos cuantitativos durante al menos un período de informe (mínimo los últimos tres meses).
2	Los informes muestran datos de desempeño que tienden hacia metas/objetivos en los dos períodos de informe anteriores (mínimo los últimos seis meses).
3	Los informes muestran que el objetivo/objetivo de rendimiento establecido se cumplió o superó en al menos tres de los cuatro períodos de informe anteriores (mínimo los últimos doce meses) y los resultados se comunican al equipo del centro de soporte y a las partes interesadas clave.
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

6.030 Ausencias no Planeadas

Las ausencias no planificadas afectan las operaciones del centro de soporte. Los tiempos de ausencia no planificados deben rastrearse por separado de los tiempos de ausencia planificados, las deficiencias a corto o largo plazo. Las ausencias planificadas deben ser rastreadas y comparadas con el objetivo establecido.

1	Los informes muestran datos de rendimiento en comparación con metas/objetivos de rendimiento cuantitativos y se informan periódicamente (por ejemplo, mensualmente, trimestralmente, dos veces al año o anualmente).
2	Los informes muestran datos de desempeño que tienen metas/objetivos en los períodos de informes anteriores (mínimo de los últimos seis meses).
3	Los informes muestran que el objetivo/objetivo de rendimiento establecido se logró en al menos tres de los cuatro períodos de informes anteriores (mínimo de los últimos doce meses) y los resultados se comunican al equipo del centro de soporte y a las partes interesadas clave.
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. El gerente puede explicar cómo usar los datos para identificar iniciativas de mejora.

6.040 Utilización de Equipo

La utilización óptima del personal de soporte es necesaria para el desempeño exitoso del centro de soporte. La utilización del personal debe ser rastreada y comparada con las metas establecidas en el modelo de gestión de la fuerza laboral.

1	Los informes muestran datos de rendimiento en comparación con metas/objetivos de rendimiento cuantitativos y se informan de forma regular (por ejemplo, mensual, trimestral, dos veces al año o anualmente).
2	Los informes muestran datos de desempeño que tienden hacia metas/objetivos en los dos períodos de informe anteriores (mínimo los últimos seis meses).
3	Los informes muestran que el objetivo/objetivo de rendimiento establecido se cumplió o superó en al menos tres de los cuatro períodos de informe anteriores (mínimo los últimos doce meses) y los resultados se comunican al equipo del centro de soporte y a las partes interesadas clave.
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

7.0 Resultados de la Experiencia del Cliente

La experiencia del usuario y del cliente (Customer Experience, o CX) es la percepción del cliente durante el proceso de consumo de soporte de un servicio, desde el deseo inicial hasta los pasos necesarios, incluidas las interacciones con los profesionales de soporte. Dependiendo de cómo se trate al cliente o prospecto, pueden tener diferentes impresiones del centro de soporte. Los procesos y procedimientos diseñados para recopilar comentarios medibles brindan resultados que el centro de soporte puede usar para administrar los niveles de satisfacción. Los resultados reales de satisfacción deben rastrearse y compararse con los objetivos establecidos y permitir la medición del progreso e identificar de manera proactiva las tendencias negativas que podrían afectar el grado de experiencia del cliente o del usuario.

7.010 Resultados de la Encuesta de Experiencia del Cliente.

Las actividades para la gestión de la experiencia del cliente o la gestión de relaciones están implementadas y brindan un enfoque holístico para comprender la satisfacción general con la experiencia del servicio. El objetivo es determinar una puntuación coherente y fácilmente interpretable que pueda compararse a lo largo del tiempo.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento contra el objetivo/objetivo cuantitativo durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses.
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

7.020 Resultados de la Encuesta de Experiencia del Cliente – Puntual o Contínua

Se realizan encuestas de satisfacción de clientes y/o usuarios únicas o continuas para evaluar la satisfacción del cliente con el manejo de tipos específicos de eventos, por ejemplo, incidentes, solicitudes u otras actividades.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento contra el objetivo/objetivo cuantitativo durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

7.030 Resultados de Feedback

Los comentarios de los clientes se rastrean, administran y utilizan en la mejora continua de los servicios del centro de soporte. Los elogios, las quejas y las sugerencias de los clientes, usuarios, socios y proveedores deben recopilarse periódicamente, analizarse las tendencias e identificarse las oportunidades de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento contra el objetivo/objetivo cuantitativo durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.0 Resultados de Desempeño

Los resultados de desempeño son el resultado de recopilar y reportar datos de desempeño. El rendimiento real debe informarse y compararse con un objetivo. Los informes se utilizan para identificar tendencias que pueden afectar la calidad de los servicios prestados, proporcionar la información necesaria para que la administración del centro de soporte tome decisiones y garantizar que la estrategia y las tácticas se cumplan de manera consistente.

8.010 Numero de Incidentes/Solicitudes de Servicios Registrados

El número de incidentes/solicitudes de servicio registrados por el centro de soporte de los contactos recibidos de todos los canales de soporte (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, chat, chatbot, solicitud web, etc.) se compara con el objetivo/línea de base y se utiliza en el modelo de gestión de la fuerza laboral. Se informa sobre el rendimiento, se analizan las tendencias y se identifican las iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con el objetivo cuantitativo/línea de base (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de rendimiento hacia el objetivo/línea de base durante los últimos seis meses y el rendimiento se comparte de forma rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que el objetivo/línea de base de desempeño establecido se cumplió o superó en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.013 Numero de Contactos Recibidos

Se informa la cantidad de contactos recibidos por el centro de soporte de todos los canales de soporte (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, chat, chatbot, solicitud web, etc.), se analizan las tendencias y se identifican las iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con el objetivo cuantitativo/línea de base (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de rendimiento hacia el objetivo/línea de base durante los últimos seis meses y el rendimiento se comparte de forma rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que el objetivo/línea de base de desempeño establecido se cumplió o superó en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.016 Eficacia del Autorservicio

Se informa la medición de la utilización y eficacia del autoservicio (por ejemplo, visitas a sitios web o portales, uso de contenido de conocimiento por parte de los clientes y uso de la funcionalidad de autoservicio para iniciar incidentes/solicitudes), se analizan tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Se analizan los informes y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.020 Tiempo Promedio de Respuesta

Se informa el tiempo promedio que tarda el centro de soporte en manejar o responder a los contactos entrantes de todos los canales de soporte (por ejemplo, teléfono, correo electrónico, chat, chatbot, solicitud web, etc.), se analizan las tendencias y se identifican las iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y grupos designados y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.030 Taja de Abandono

Se informa la cantidad de intentos de contacto a través de los canales de soporte (p. ej., teléfono, chat y chatbot) que el usuario finalizó antes de que el usuario se pusiera en contacto con el equipo del centro de soporte, se analizan las tendencias y se identifican las iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.040 Tiempo de Solución de Incidentes

Se reporta el tiempo promedio para restaurar el servicio sobre incidentes que fueron resueltos dentro del centro de soporte, se analizan tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría y se comparan con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.050 Taja de Solución en el Primero Contacto (FCR)

Se reporta el porcentaje de incidencias resueltas durante el contacto inicial entre el cliente y el centro de soporte, se analizan tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría y se comparan con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.055 Taja de Solución en el Primero Nivel (FLR)

Se informa el porcentaje de incidencias resueltas entre el cliente y el centro de soporte sin escalar a otro grupo de soporte, se analizan tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.060 Incidentes/Solicitudes de Servicio Reabiertos

Se informa del porcentaje de incidencias y solicitudes que se resuelven o cierran y luego se vuelven a abrir porque no se ha restablecido satisfactoriamente el servicio o la solicitud no se ha completado correctamente, se analizan las tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.070 Backlog

Se reporta el número total o porcentaje de incidencias/solicitudes de servicio abiertas y su antigüedad, se analizan tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.080 Taja de Solución por Automatización (Chatbot)

Entiende en esta métrica la cantidad de incidentes resueltos en la capa de Bots, para analizar si el costo de las tecnologías realmente tiene sentido como resultado para el negocio. Además, comprenda la contribución de los robots al número total de llamadas.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.085 Taja de Retención (Chatbot)

Esta métrica puede representar la cantidad y calidad de la relación de los usuarios con el bot. ¿Cuántas personas continuaron la conversación sin rendirse? ¿A cuántos se les resolvió el problema en el bot, sin escalar (cuando el servicio se dirige a un asistente humano)? ¿Y cuántas más hablaste con el bot?

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.090 Índice de Calidade del Artículo (KCS)

Article Quality Index (KCS), utilizado para medir la calidad de los artículos.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.095 Escalamiento funcional fuera del centro de soporte

Comprender la tasa de escalamientos funcionales (número o porcentaje) fuera del centro de soporte (dirigido a otros grupos) proporciona a la administración de soporte información sobre oportunidades de entrenamiento y capacitación individuales, incidentes de transferencia y solicitudes de servicio al centro de soporte que son resueltos por otros grupos (shift-left), reducir el tiempo de resolución y mejorar el valor de la experiencia del cliente de los servicios de soporte.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.100 Distribución de Tiempos de Resolución de Incidencias (Solucionados por el Centro de Soporte)

Los promedios pueden proporcionar una falsa sensación del desempeño de una organización. Informar y analizar una distribución de los tiempos de resolución (cuantitativos/porcentajes) por un desglose significativo para el centro de soporte (por ejemplo, prioridad, canal, categoría, turno, departamento de usuarios, etc.) proporcionará una mejor comprensión de la experiencia del cliente.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento por canal y/o categoría en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.105 Artículos Reutilizados, Modificados y Creados (KCS)

La tasa de modificación refleja el porcentaje de tiempo que modificamos correctamente un artículo existente.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses.
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.110 Utilización de la Gestión del Conocimiento por el Centro de Soporte

Se informa del número/porcentaje de incidencias o solicitudes de servicio cerradas con la ayuda de un artículo enlazado, se analizan tendencias y se identifican iniciativas de mejora.

1	Los informes muestran los resultados de rendimiento en comparación con la meta/objetivo cuantitativo (pronóstico) durante los últimos tres meses.
2	Los informes muestran la tendencia de los datos de desempeño hacia la meta/objetivo durante los últimos seis meses y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses
4	Los informes se analizan por canal/categoría/grupo designado/tipos de artículos de conocimiento utilizados y se identifican oportunidades de mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los datos para identificar iniciativas de mejora.

8.120 Costo Unitario

La administración del centro de soporte necesita comprender sus costos unitarios para desarrollar pronósticos y presupuestos significativos. Es necesario medir y reportar métricas significativas de costo por unidad para una planificación, ejecución y comunicación exitosas del valor del centro de soporte. Estas métricas deben ser reportadas, las tendencias analizadas y las iniciativas de mejora identificadas.

1	Hay metas de costos unitarios y los informes muestran los costos unitarios actuales en comparación con metas/objetivos cuantitativos (pronósticos) para el último período del informe (mínimo trimestral).
2	Los informes muestran la tendencia de los costos unitarios hacia la meta/objetivo en los dos períodos de informes anteriores (mínimo de seis meses) y el desempeño se comparte de manera rutinaria con las partes interesadas clave.
3	Los informes muestran que el objetivo/objetivo de costos unitarios se cumplió o superó en al menos tres de los cuatro períodos de informes anteriores.
4	Se analiza el desempeño del costo unitario por canal/categoría/grupos de asignación y se identifican oportunidades para la mejora continua. La gerencia puede explicar cómo se utilizan los informes y puede identificar iniciativas de mejora.

8.130 Índice de Calidad del Centro de Soporte

La calidad de las interacciones del centro de soporte debe medirse e informarse (p. ej., resultados medibles a partir de los criterios definidos en el programa de gestión de garantía de calidad).

1	Los datos de rendimiento se recopilan y notifican de forma periódica (por ejemplo, mensual, trimestral, semestral o anual).
2	Los informes muestran datos de rendimiento en comparación con metas/objetivos de rendimiento cuantitativos establecidos.
3	Los informes muestran la tendencia de los datos hacia la meta/objetivo establecido durante los últimos seis meses (o el período de informe equivalente).
4	Los informes muestran que la meta/objetivo de rendimiento establecido se ha cumplido o excedido en al menos nueve de los últimos doce meses (o período de informe equivalente).