

Prepara tu Panel de Gestión Visual de Servicios

Antonio Medina

Pepe Vázquez y Dani Santiago

- **Los asistentes se distribuirán en equipos y se les entregará un dossier con un caso basado en una situación real sobre un equipo, incluyendo actividades que realiza, carga de trabajo y opiniones y puntuaciones de sus clientes sobre los servicios prestados y su importancia para ellos. Tendrán 10 minutos para leer el caso.**
- **A partir de ahí, tendrán que proponer un diseño de un tablero de gestión visual que responda a la necesidad de adoptar un modelo de gestión de servicios orientado a los deseos del cliente y a la capacidad del equipo. Cada equipo tendrá 20 minutos para proponer un diseño.**
- **En los siguientes 10 minutos, se revisarán algunos de los diseños propuestos, comentándolos entre todos.**
- **En los últimos 5 minutos, se presentará la solución (que no es única ni tiene por qué ser la mejor) que el coach implementó.**

- **Un equipo de mantenimiento da soporte tecnológico a la función de Recursos Humanos. El equipo está compuesto por 1 Jefe de Equipo, responsable de la gestión de la demanda y dos operarios, encargados de realizar una serie de tareas y servicios.**
- **Las actividades no están organizadas por servicios y no hay una priorización sobre los mismos, recayendo sobre el Jefe de Equipo estimar cuáles son más importantes que otras y siendo atendidas por cualquiera de los operarios, con resultados finales diferentes debido a los conocimientos de cada uno.**
- **De igual manera, no existen ANS para gestionar las expectativas del cliente, por lo que la satisfacción varía en gran medida de una actividad a otra.**
- **Uno de los principales problemas que tiene el equipo es que la cantidad de trabajo urgente no se limita, por lo que constantemente tienen que abandonar a medias unas peticiones para encargarse de otras más urgentes aún. Otro de los problemas es que muchas veces falta información para llevar a cabo las peticiones de RRHH o se piden tareas que necesitan aprobaciones del Jefe de Equipo.**
- **A través del programa de transformación Lean de la empresa, has sido asignado como Coach en este equipo para analizar los problemas de gestión del flujo de trabajo y de satisfacción del cliente.**

- Como primer paso, defines un catálogo de servicios/actividades exprés:

Cliente RRHH	Actividades de negocio	Actividades apoyo TI Nivel 1
Administración	Nóminas	Mantenimiento modulo de nóminas (corrección datos, etc.)
	Certificados a empleados	Mantenimiento de modulo de informes (cambios en plantillas, etc.)
Contratación	Gestión de contratos (altas/bajas)	Alta/Baja/Cambio de empleados en Sistema
	Proceso de selección de candidatos	
	Transferencias internacionales	
	Promociones	
Formación	Gestión de formación online	Mantenimiento de plataforma de formación corporativa
	Gestión de cursos de formación presencial	

- Con los datos de tiempos medio de entrega de cada servicio/actividad, carga de trabajo y tras haber realizado una Voz del Cliente, estableces los siguientes ANS:

Actividades apoyo TI Nivel 1	Peticiones por mes	Tiempo medio	Satisfacción del cliente	ANS propuesto
Mantenimiento modulo de nóminas	8	2 días	Alta. Las correcciones se hacen antes de lo esperado y con la calidad esperadas.	3 días
Mantenimiento de modulo de informes	1	5 días	Baja. Piden los cambios en 2 días.	3 días
Alta/Baja/Cambio de empleados en SAP	15	1 día	Media. Los cambios suelen tener errores debido a las prisas.	2 días
Mantenimiento de plataforma de formación corporativo	2	2 días	Alta. Ok.	2 días
Otras actividades solicitadas				
Informes de uso de cursos eLearning	3	1 día	Considerada urgente	N/A
Informes de gastos de personal para Dirección	7	3 días	Considerada urgente	N/A

- **Con el fin de visualizar el trabajo y gestionarlo mejor, decides plantear un panel de gestión visual para el equipo.**
- **En tu propuesta, no olvides tener en cuenta los siguientes aspectos:**
 - Organizar el trabajo según los servicios/actividades principales
 - Asegurar el cumplimiento de ANS por cada servicio/actividad
 - Entender si la satisfacción del cliente mejora o no
 - Distribuir mejor el trabajo entre los recursos
 - Incorporar la gestión de problemas y la mejora continua como parte del día a día
 - Asegurar que el equipo está al corriente de las fechas límite / eventos importantes

Solución adoptada (1/2)

Problems identified everyday are logged in Problem box

Service	SLA	Responsible	ToDo	In Progress	Blocked	Done
Employee mgmt	2 working days	Person 1				
Report generation	3 working day	Person 2 Person 1 (Backup)				
Payroll changes	3 working day	Person 2				
Training platform	3 working day	Person 1 Person 2				
URGENT (other)	Establish limit	Person 1 Person 2				

KPIs
Are we meeting each defined SLA? Are our customers satisfied with our services?

Team needs to decide how many unplanned items they will accept per day / week



Problems

Improvements

Quick wins | Big changes

Every month, the team will review problems and decide which ones to solve

Calendar & next events

Escalation Box

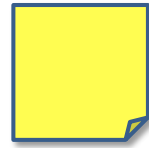
All things that need to be escalated will be posted here; manager needs to review it every day



Normal / Recurring



Urgent /
Ad hoc



Improvement

