

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

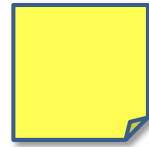
All things that need to be escalated will be posted here; manager needs to review it every day



Normal / Recurring



Urgent /
Ad hoc



Improvement

