



Planta Industrial – Toyota Argentina – Implementación de Servicio de Mesa de Ayuda.

Toyota Argentina buscaba un proveedor que contase con la experiencia y los recursos necesarios para avanzar con el proyecto de expansión y reestructuración total de su servicio de soporte técnico informático al usuario. Hasta el momento, dichas tareas eran cumplidas por un acotado número de personal propio, que brindaba atención de Mesa de Ayuda en una franja horaria inferior a la total de actividades de la planta.

TOYOTA

Es así que la compañía plantea su problema ante **Grupo SI**; haciendo especial énfasis en la necesidad de aplicar una reestructuración de amplio alcance, que permitiera al actual servicio, por entonces desbordado, mutar hasta el nivel necesario para cubrir todos los requerimientos del día a día



Región: Argentina

Sector: Automotriz

Perfil del Cliente: **Toyota Motor Corporation** es una compañía automotriz de origen japonés, que trabaja sobre los más altos estándares de calidad. En nuestro país se caracterizan por la producción de vehículos de gran aceptación y utilización en zonas rurales y por la calidad de su servicio post-venta.



La necesidad del cambio y la capacidad de afrontarlo.

Para el momento en que **Toyota Argentina** se pone en contacto con **Grupo SI**, el servicio de soporte se encontraba ampliamente desbordado. La Mesa de Ayuda estaba compuesta por 3 personas y un coordinador part-time, que compartía esta responsabilidad con otras tareas, para atender a 600 usuarios finales, on-site y remotos.

Al tomar la responsabilidad de brindar el servicio de Help Desk de Toyota Argentina, **Grupo SI** reestructuró totalmente la modalidad del servicio de soporte. Desde el primer momento, la Mesa de Ayuda creció en requerimientos, usuarios y personal de servicio.



Se definió un servicio con personal capacitado y entrenado para cubrir la franja horaria de 06:00 a 01:00 hs. en días hábiles, y de 06:00 a 15:00 hs. en días sábados. Durante los 9 años del servicio brindado por **Grupo SI**, no hubo un solo día en el que no se haya provisto soporte técnico, inclusive con eventuales problemas en el transporte para el acceso a la planta, ubicada en la localidad de Zárate.

Se logró además que el Help Desk fuera el primer punto de contacto para cualquier incidencia técnica, y se trabajó concienzudamente con los técnicos para que todas fueran cargadas en nuestro propio sistema de gestión. Esto permitió, realizar el seguimiento de las mismas, administrarlas, cumplir con los tiempos del SLA y consecuentemente, generar una base de conocimientos sobre las problemáticas frecuentes. Permitiendo trabajar tanto en mantenimiento correctivo como preventivo.

El nivel de satisfacción del usuario final fue creciendo desde que **Grupo SI** comenzó a implementar el servicio, a partir de normas y procedimientos diseñados a medida para nuestro cliente, hasta llegar a un nivel de alta conformidad.

Además de las tareas diarias, se realizaron desde el Help Desk innumerable cantidad de proyectos específicos, entre los cuales se destacó la migración de 650 PC's. Dichos equipos debieron ser reemplazados cumpliendo un exigente cronograma y tiempos de respuesta, logrando siempre que la tarea fuese lo más transparente posible para el usuario final y buscando no impactar en la productividad de la planta de producción.

En la actualidad, el Help Desk de Toyota Argentina provee servicio a más de 1000 usuarios, en todas las locaciones de la firma, con personal propio y software de gestión propio.



Seguir la ruta correcta: en busca del resultado óptimo.

Cuando se definió la participación de **Grupo SI** como proveedor del proyecto, se detectó la necesidad de una reestructuración de fondo. Los recursos existentes estaban sobrecargados de trabajo, y esto no se reflejaba en los reportes que se presentaban mes a mes. Había que cumplir con una función dual: mejorar los recursos abocados a las tareas de soporte y, a la vez, demostrar que ese incremento era realmente necesario. Fue necesario instruir a la compañía en su conjunto en la utilización del Help Desk. La actitud predominante en los usuarios era la de recurrir directamente al recurso especializado para solucionar un inconveniente, sin pasar por la Mesa de Ayuda como institución y, consecuentemente, sin dejar registro de la tarea realizada. Esto requirió enormes esfuerzos por parte de todo el personal de **Grupo SI**, pero finalmente se vio reflejado en los números de las incidencias en menos de 90 días.



“Antes de incorporar a Grupo SI, teníamos una estructura de soporte técnico muy acotada. A medida que la planta de producción crecía, aumentaba el número de usuarios y consecuentemente, la cantidad de requerimientos e incidencias. La flexibilidad de Grupo SI para adaptarse a los cambios y proyectos satélites, fue fundamental para cumplir con nuestros requerimientos”

Carlos Castagna
Gerente de Sistemas
Toyota Argentina

Base de datos de conocimientos: ¿base de datos de soluciones?

A la par de la implementación de la nueva Mesa de Ayuda, el personal de **Grupo SI** trabajó en la confección de una base de datos de conocimientos, donde volcar todo lo relativo a problemáticas comunes y habituales de la compañía. Esta base de datos fue creciendo como consecuencia del trabajo diario, y permitió disminuir los tiempos de respuesta en más de un 50%. La información allí contenida permite actualmente evitar en gran medida la etapa de pruebas previa a la resolución, enfocándose el recurso en la aplicación de un procedimiento ya conocido y

documentado, por sí mismo o por sus pares. Además, esta base de datos incluye instructivos de manejo de herramientas habituales de la compañía, lo que permite en muchos casos instruir al usuario sobre la utilización de las mismas sin incurrir en una indisponibilidad innecesaria del recurso.

