



UNIVERSIDAD
**SAN IGNACIO
DE LOYOLA**

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas

IMPLEMENTACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO EN TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN PARA ATENDER INCIDENTES EN UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS

**Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Empresarial y de
Sistemas**

DANILO HUGO SANTIVÁÑEZ RÍOS

**Asesor:
Gabriela Cauvi Suazo**

**Lima - Perú
2018**

JURADO DE LA SUSTENTACION ORAL

.....
Presidente

.....
Jurado 1

.....
Jurado 2

Entregado el 22 de octubre **Aprobado por:**

.....
Graduando

Asesor de Tesis:

**UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA
FACULTAD DE INGENIERIA**

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Danilo Hugo Santiváñez Ríos, identificado con DNI N° 41017011 Bachiller del Programa Académico de la Carrera de Ingeniería Empresarial y de Sistemas de la Facultad de Ingeniería de la Universidad San Ignacio de Loyola, presento mi tesis titulada: Implementación de Calidad de Servicio en Tecnología de Información para atender Incidentes en una compañía de Seguros.

Declaro en honor a la verdad, que el trabajo de tesis es de mi autoría; que los datos, los resultados y su análisis e interpretación, constituyen mi aporte. Todas las referencias han sido debidamente consultadas y reconocidas en la investigación.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad u ocultamiento de la información aportada. Por todas las afirmaciones, ratifico lo expresado, a través de mi firma correspondiente.

Lima, mayo de 2018

.....
Danilo Hugo Santiváñez Ríos

DNI N° 41017011

EPIGRAFE

El cambio es constante, por lo tanto, la innovación no es opcional,
es una obligación, es por ello por lo que toda idea con la
intención de mejorar siempre será bienvenida.

INDICE

JURADO DE LA SUSTENTACION ORAL	2
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	3
EPÍGRAFE	4
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE TABLAS	10
ÍNDICE DE FIGURAS	12
ÍNDICE DE ANEXOS	14
DEDICATORIA	17
AGRADECIMIENTO	18
RESUMEN	19
ABSTRACT	19
INTRODUCCIÓN	200
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	22
1.1. IDENTIFICACION DEL PROBLEMA.....	22
1.1.1. ATENCION DE INCIDENTES	24
1.1.2. ATENCION DE REQUERIMIENTOS	25
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	26
1.2.1. PROBLEMA GENERAL.....	26
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	26
2. MARCO REFERENCIAL	27
2.1. ANTECEDENTES	27
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	27
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	30
2.1.3. ESTADO DEL ARTE	32
3. MARCO TEÓRICO	33
3.1. INCIDENCIA.....	33
3.2. MESA DE AYUDA	34
3.3. SLA	35
3.4. BUSINESS INTELLIGENCE	35
3.5. CALIDAD DE SERVICIO	36
3.6. PRODUCTIVIDAD	37
3.7. ITIL.....	38
3.8. ISO 20000	39
3.9. ISO 9001	39

3.10.	ITSM.....	41
3.11.	ISO 27001.....	41
4.	OBJETIVOS	42
4.1.	OBJETIVO GENERAL.....	42
4.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	42
5.	JUSTIFICACIÓN	43
5.1.	TEÓRICA.....	43
5.2.	PRÁCTICA.....	44
5.3.	SOCIAL.....	44
6.	HIPÓTESIS	45
6.1.	HIPÓTESIS GENERAL.....	45
6.2.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS.....	45
6.3.	PUNTOS CRÍTICOS	47
6.4.	PROBLEMAS SECUNDARIOS	48
7.	MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	52
8.	MARCO METODOLÓGICO	55
8.1.	METODOLOGÍA	55
8.2.	PARADIGMA	55
8.3.	ENFOQUE	56
8.4.	MÉTODO.....	56
9.	ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	57
10.	REPRESENTACIÓN DE PÉRDIDAS	59
11.	VARIABLES	60
11.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	61
11.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	61
12.	POBLACIÓN Y MUESTRA	62
12.1.	POBLACIÓN.....	62
12.2.	MUESTRA.....	63
13.	INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS	64
13.1.	INSTRUMENTOS.....	64
13.2.	TÉCNICAS	65
13.2.1.	LLUVIA DE IDEAS.....	65
13.2.2.	INTEGRACIÓN	67
13.2.2.1.	INTEGRACIÓN DE SERVICIO	68
13.2.2.2.	INTEGRACIÓN DE PROCESO.....	69

13.2.2.3.	INTEGRACIÓN ORGANIZATIVA	70
13.2.2.4.	INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA.....	70
14.	ENCUESTAS	71
14.1.	EXPLICACIÓN.....	74
15.	HERRAMIENTAS	78
15.1.	MAXIMO EAM.....	78
15.1.1.	DIAGRAMA DE ARQUITECTURA.....	80
15.1.2.	INTEGRACIÓN CON ORACLE	83
15.1.3.	INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE RRHH.....	86
15.1.4.	INTEGRACIÓN CON IBM FILENET.....	90
15.2.	BITLOCKER.....	94
15.3.	TIVOLI REMOTE CONTROL.....	95
15.4.	VPN FORTICLIENT.....	96
15.5.	OFFICE 365.....	98
15.6.	TELEFONÍA IP.....	99
16.	PRESUPUESTO.....	101
16.1.	RECURSOS HUMANOS.....	101
17.	PROCEDIMIENTOS	103
17.1.	PROPUESTAS DE SOLUCIÓN.....	104
17.1.1.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	105
17.1.1.1.	REVISIÓN DE PROCESOS.....	106
17.1.1.2.	ELABORACIÓN O CORRECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS	106
17.1.1.3.	CLASIFICACIÓN DEL PERSONAL.....	107
17.1.1.4.	IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS PROPUESTOS	107
17.1.1.5.	CORRECCIÓN O MEJORAS DE PROCESO	108
17.1.1.6.	CAPACITACIONES A PERSONAL.....	109
17.1.1.7.	IMPLEMENTACIÓN DE ENCUESTAS	109
17.1.1.8.	REUNIONES CON EL CLIENTE FOCAL	110
17.1.1.9.	INFORME DE RESULTADOS	111
17.1.1.10.	ANÁLISIS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN	111
17.1.1.11.	CORRECCIONES O MEJORAS EN BASE A LOS RESULTADOS	112
17.1.1.12.	ELABORACIÓN DE INFORME FINAL	112
18.	PROCESOS.....	113
18.1.	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
18.1.1.	PLANES DE REVISIÓN DE DOCUMENTO.....	113
18.1.2.	DESCRIPCIÓN	113
18.1.2.1.	DEFINICIÓN DE INCIDENTE	114
18.1.2.2.	DEFINICIÓN DE PROBLEMA	114
18.1.2.3.	DEFINICIÓN DE ERROR CONOCIDO	114
18.1.3.	OBJETIVOS	116
18.1.4.	ROLES Y CARGOS	116
18.1.4.1.	USUARIO FINAL.....	117

18.1.4.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	117
18.1.5.	FLUJO DE PROCESO.....	118
18.1.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	118
18.1.7.	INFORMACIÓN DEL PROCESO.....	120
18.1.7.1.	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE.....	121
18.1.7.2.	PARA INCIDENTES DE HARDWARE.....	121
18.1.7.3.	PARA INCIDENTES DE SOFTWARE.....	121
18.2.	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIO.....	122
18.2.1.	DESCRIPCIÓN.....	122
18.2.2.	ALCANCE.....	122
18.2.3.	OBJETIVOS.....	123
18.2.4.	ROLES Y CARGOS.....	123
18.2.4.1.	USUARIO FINAL.....	124
18.2.4.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	125
18.2.5.	FLUJO DE PROCESO.....	125
18.2.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	126
18.2.7.	INFORMACIÓN DEL PROCESO.....	129
18.3.	PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO.....	132
18.3.1.	PLANES DE REVISIÓN DEL DOCUMENTO.....	132
18.3.2.	DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO.....	133
18.3.3.	DESCRIPCIÓN.....	133
18.3.4.	ALCANCE.....	133
18.3.5.	OBJETIVOS.....	136
18.3.6.	ROLES Y CARGOS.....	136
18.3.6.1.	USUARIO FINAL.....	137
18.3.6.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	137
18.3.6.3.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 2.....	138
18.3.6.4.	COORDINADOR DE SOPORTE EN SITIO.....	139
18.3.7.	FLUJO DE PROCESO.....	139
18.3.8.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	140
18.4.	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS.....	143
18.4.1.	DESCRIPCIÓN.....	143
18.4.2.	ALCANCE.....	144
18.4.3.	OBJETIVOS.....	145
18.4.4.	ROLES Y CARGOS.....	146
18.4.4.1.	ACCOUNT TEAM.....	146
18.4.4.2.	PROMOTOR DE CAMBIO.....	147
18.4.4.3.	APROBADOR DEL CAMBIO.....	148
18.4.4.4.	ASIGNADO AL CAMBIO.....	149
18.4.4.5.	COORDINADOR DE CAMBIOS.....	150
18.4.5.	FLUJO DE PROCESO.....	151
18.4.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	151
18.5.	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA.....	153
18.5.1.	FLUJO DE PROCESO.....	153
18.5.2.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	154
18.6.	PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC.....	155
18.6.1.	DESCRIPCIÓN.....	155
18.6.2.	ALCANCE.....	155
18.6.3.	OBJETIVOS.....	157

18.6.4.	ROLES Y CARGOS	157
18.6.4.1.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1.....	158
18.6.4.2.	USUARIO FINAL.....	158
18.6.4.3.	PUNTO DE CONTACTO RIMAC.....	158
18.6.5.	FLUJO DE PROCESO.....	159
18.6.6.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	159
18.7.	PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
18.7.1.	OBJETIVO	160
18.7.2.	ROLES Y CARGOS	161
18.7.3.	FLUJO DE PROCESO.....	161
18.7.4.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	162
18.8.	PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163
18.8.1.	ROLES Y CARGOS	163
18.8.1.1.	USUARIO FINAL.....	164
18.8.1.2.	REPRESENTANTE DE SERVICIO AL CLIENTE NIVEL 1 / NIVEL 2	164
18.8.1.3.	GRUPO RESOLUTOR	164
18.8.2.	FLUJO DEL PROCESO	165
18.8.3.	NARRATIVA DEL PROCESO.....	166
19.	GARANTÍA POR TERCEROS	167
19.1.	MODELO SPARE.....	167
19.2.	IMPRESORAS	168
19.3.	TELEFONÍA IP.....	171
19.4.	PROYECTORES	172
19.5.	AURICULARES.....	174
19.6.	TABLETAS Y TELÉFONOS MÓVILES.....	175
19.7.	EQUIPOS DE ESCRITORIO Y LAPTOPS	177
20.	MÉTODO DE ANÁLISIS	179
20.1.	RESULTADOS	179
20.1.1.	PANORAMA GENERAL	179
20.1.1.1.	INCIDENTES GRUPO RESOLUTOR 2017.....	181
20.1.1.2.	INCIDENTES POR GRUPO SEGURIDAD	183
20.1.1.3.	INCIDENTES POR GRUPO DE TERCEROS	185
20.1.1.4.	CLASIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS E IMAC.....	186
20.1.2.	INDICADORES INICIALES	188
20.1.2.1.	RESUMEN ÚLTIMO TRIMESTRE 2017.....	188
20.1.3.	VALIDACIÓN DE RESULTADOS.....	194
20.1.3.1.	RESUMEN PRIMER TRIMESTRE 2018	194
20.1.3.2.	RESUMEN SEGUNDO TRIMESTRE 2018	198
20.1.3.3.	RESUMEN SEMESTRAL 2018.....	203
20.1.4.	RESUMEN DE RESULTADOS.....	204
20.1.4.1.	INEFICACIA EN LA ATENCIÓN A LOS CLIENTES	204
20.1.4.2.	PENALIDADES POR TICKETS NO ATENDIDOS.....	205
20.1.4.3.	CANTIDAD DE INCIDENTES NO SOLUCIONADOS.....	206
21.	IMPACTO	206
22.	VAN Y TIR	208
23.	DISCUSIÓN	209
24.	CONCLUSIONES	212
25.	RECOMENDACIONES	214

26. LECCIONES APRENDIDAS.....	216
27. REFERENCIAS.....	218

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N°1: ESTADOS DE TICKETS	25
TABLA N°2: PLAN DE RECURSOS HUMANOS ALTERNATIVO DEL PROYECTO	57
TABLA N°3: VARIABLE DEPENDIENTE	61
TABLA N°4: VARIABLE INDEPENDIENTE	62
TABLA N°5: TABLA DE POBLACIÓN Y MUESTRA	63
TABLA N°6: RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO	101
TABLA N°7: TIEMPO ASIGNADO A CADA RECURSO	102
TABLA N°8: FODA	103
TABLA N°9: PLAZOS DE ENTREGABLES	105
PROCESO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
TABLA N°10: ROLES Y CARGOS	116
TABLA N°11: NARRATIVA DEL PROCESO	119
PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	122
TABLA N°12: ROLES Y CARGOS	123
TABLA N°13: NARRATIVA DEL PROCESO	127
TABLA N°14: HORARIO DE ATENCIÓN	129
PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
TABLA N°15: ROLES Y CARGOS	136
TABLA N°16: NARRATIVA DEL PROCESO	141
PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
TABLA N°17: NARRATIVA DEL PROCESO	151
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
TABLA N°18: NARRATIVA DEL PROCESO	154
PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
TABLA N°19: ROLES Y CARGOS	157
TABLA N°20: NARRATIVA DEL PROCESO	159
PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
TABLA N°21: ROLES Y CARGOS	161
TABLA N°22: NARRATIVA DEL PROCESO	162
PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163

TABLA N°23: ROLES Y CARGOS	163
TABLA N°24: NARRATIVA DEL PROCESO	166
TABLA N°25: MODELOS DE IMPRESORAS	169
TABLA N°26: INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	180
TABLA N°27: CANTIDAD DE TICKETS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	181
TABLA N°28: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	181
TABLA N°29: INCIDENCIAS POR GRUPO SEGURIDAD 2017.....	182
TABLA N°30: DISTRIBUCIÓN DE INCIDENCIAS POR TERCEROS 2017	185
TABLA N°31: DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	186
TABLA N°32: RESUMEN DE TICKETS OCTUBRE 2017.....	188
TABLA N°33: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL OCTUBRE 2017	188
TABLA N°34: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA OCTUBRE 2017	188
TABLA N°35: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA OCTUBRE 2017	188
TABLA N°36: RESUMEN DE TICKETS NOVIEMBRE 2017.....	189
TABLA N°37: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL NOVIEMBRE 2017	189
TABLA N°38: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA NOVIEMBRE 2017	189
TABLA N°39: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA NOVIEMBRE 2017.....	189
TABLA N°40: RESUMEN DE TICKETS DICIEMBRE 2017	190
TABLA N°41: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL DICIEMBRE 2017	190
TABLA N°42: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA DICIEMBRE 2017	190
TABLA N°43: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA DICIEMBRE 2017.....	190
TABLA N°44: RESUMEN DE TICKETS ÚLTIMO TRIMESTRE 2017.....	191
TABLA N°45: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°46: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°47: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°48: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
TABLA N°49: RESUMEN DE TICKETS ENERO 2018.....	193
TABLA N°50: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ENERO 2018	193
TABLA N°51: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ENERO 2018	193
TABLA N°52: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA ENERO 2018.....	193
TABLA N°53: RESUMEN DE TICKETS FEBRERO 2018	194
TABLA N°54: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL FEBRERO 2018	194
TABLA N°55: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA FEBRERO 2018	194
TABLA N°56: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA FEBRERO 2018.....	194
TABLA N°57: RESUMEN DE TICKETS MARZO 2018.....	195
TABLA N°58: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MARZO 2018	195

TABLA N°59: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MARZO 2018	195
TABLA N°60: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA MARZO 2018	195
TABLA N°61: RESUMEN DE TICKETS PRIMER TRIMESTRE 2018	196
TABLA N°62 DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER TRIMESTRE 2018	196
TABLA N°63: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER TRIMESTRE 2018.....	196
TABLA N°64: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA PRIMER TRIMESTRE 2018.....	196
TABLA N°65: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
TABLA N°66: RESUMEN DE TICKETS ABRIL 2018.....	197
TABLA N°67: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ABRIL 2018	197
TABLA N°68: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA 2018	198
TABLA N°69: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA ABRIL 2018	198
TABLA N°70: RESUMEN DE TICKETS MAYO 2018.....	198
TABLA N°71: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MAYO 2018	198
TABLA N°72: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MAYO 2018	199
TABLA N°73: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA MAYO 2018.....	199
TABLA N°74: RESUMEN DE TICKETS JUNIO 2018	199
TABLA N°75: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL JUNIO 2018	199
TABLA N°76: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA JUNIO 2018	200
TABLA N°77: PROMEDIO Y PORCENTAJE FUERA DE SLA JUNIO 2018.....	200
TABLA N°78: RESUMEN DE TICKETS SEGUNDO TRIMESTRE 2018	200
TABLA N°79: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2018	200
TABLA N°80: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA SEGUNDO TRIMESTRE 2018.....	201
TABLA N°81: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES SEGUNDO TRIMESTRE 2018	201
TABLA N°82: RESUMEN DE TICKETS PRIMER SEMESTRE 2018	202
TABLA N°83: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER SEMESTRE 2018	202
TABLA N°84: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER SEMESTRE 2018	202
TABLA N°85: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA PRIMER SEMESTRE 2018.....	203
TABLA N°86: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER SEMESTRE 2018	203

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: MODELO CANVAS	24
FIGURA N°2: TIEMPOS DE RESPUESTA.....	26
FIGURA N°3: MODELO DE ISHIKAWA	46
FIGURA N°4: FACTURACIÓN MENSUAL.....	56

FIGURA N°5: FÓRMULA DE MUESTRA.....	63
FIGURA N°6: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS	76
FIGURA N°7: INICIO DE SESIÓN MAXIMO EAM.....	79
FIGURA N°8: MENÚ PRINCIPAL MAXIMO EAM.....	79
FIGURA N°9: VISTA EN CAPAS DE LA ARQUITECTURA.....	81
FIGURA N°10: VISTA OPERACIONAL Y FÍSICA DE LA ARQUITECTURA	82
FIGURA N°11: VISTA DE DISPOSICIÓN FÍSICA DE LA ARQUITECTURA	83
FIGURA N°12: INTEGRACIÓN CON ORACLE.....	84
FIGURA N°13: TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN DE ORACLE A MAXIMO	85
FIGURA N°14: REGISTRO DE INCIDENTES.....	92
FIGURA N°15: REGISTRO DE USUARIOS	92
FIGURA N°16: REGISTRO DE ACTIVOS.....	93
FIGURA N°17: CONTROL DE INCIDENTES	94
FIGURA N°18: BITLOCKER RECOVERY.....	95
FIGURA N°19: VPN FORTICLIENT	97
FIGURA N°20: INICIO DE SESIÓN VPN	97
FIGURA N°21: EQUIPO AVAYA MODELO 1608.....	99
FIGURA N°22: SESIÓN VIRTUAL AVAYA IP AGENT.....	100
FIGURA N°23: EJEMPLO ACTA DE REUNIÓN	104
FIGURA N°24: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	105
PROCESO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
FIGURA N°25: FLUJO DE PROCESO	118
PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	122
FIGURA N°26: FLUJO DE PROCESO	126
PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
FIGURA N°27: FLUJO DE PROCESO	140
PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
FIGURA N°28: FLUJO DE PROCESO	151
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
FIGURA N°29: FLUJO DE PROCESO	153
PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
FIGURA N°30: FLUJO DE PROCESO	159
PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
FIGURA N°31: FLUJO DE PROCESO	161
FIGURA N°32: CONSTANCIA DE VISITA	163
PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163

FIGURA N°33: FLUJO DE PROCESO	165
FIGURA N°34: MODELO SPARE	168
FIGURA N°35: LÍNEAS BASE JUNIO 2018	179
FIGURA N°36: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	182
FIGURA N°37: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR SEGURIDAD 2017	184
FIGURA N°38: PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TERCEROS 2017	186
FIGURA N°39: PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	187
FIGURA N°40: VAN y TIR.....	209

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N°1: MODELO CANVAS	24
ANEXO N°2: ESTADOS DE TICKETS	25
ANEXO N°3: TIEMPOS DE RESPUESTA	26
ANEXO N°4: MODELO DE ISHIKAWA.....	46
ANEXO N°5: MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
ANEXO N°6: PLAN DE RECURSOS HUMANOS ALTERNATIVO DEL PROYECTO.....	57
ANEXO N°7: FACTURACIÓN MENSUAL	60
ANEXO N°8: VARIABLE DEPENDIENTE	61
ANEXO N°9: VARIABLE INDEPENDIENTE.....	62
ANEXO N°10: TABLA DE POBLACIÓN Y MUESTRA.....	63
ANEXO N°11: FÓRMULA DE MUESTRA.....	63
ANEXO N°12: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS.....	76
ANEXO N°13: INICIO DE SESIÓN MAXIMO EAM	79
ANEXO N°14: MENÚ PRINCIPAL MAXIMO EAM	79
ANEXO N°15: VISTA EN CAPAS DE LA ARQUITECTURA	81
ANEXO N°16: VISTA OPERACIONAL Y FÍSICA DE LA ARQUITECTURA.....	82
ANEXO N°17: VISTA DE DISPOSICIÓN FÍSICA DE LA ARQUITECTURA.....	83
ANEXO N°18: INTEGRACIÓN CON ORACLE.....	84
ANEXO N°19: TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN DE ORACLE A MAXIMO	85
ANEXO N°20: REGISTRO DE INCIDENTES	92
ANEXO N°21: REGISTRO DE USUARIOS	92
ANEXO N°22: REGISTRO DE ACTIVOS	93
ANEXO N°23: CONTROL DE INCIDENTES.....	94
ANEXO N°24: BITLOCKER RECOVERY.....	95
ANEXO N°25: VPN FORTICLIENT	97
ANEXO N°26: INICIO DE SESIÓN VPN	97
ANEXO N°27: EQUIPO AVAYA MODELO 1608	99
ANEXO N°28: SESIÓN VIRTUAL AVAYA IP AGENT	100
ANEXO N°29: RECURSOS HUMANOS DEL PROYECTO.....	101
ANEXO N°30: TIEMPO ASIGNADO A CADA RECURSO.....	102
ANEXO N°31: FODA.....	103
ANEXO N°32: EJEMPLO ACTA DE REUNIÓN	104
ANEXO N°33: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	105
ANEXO N°34: PLAZOS DE ENTREGABLES.....	105
PROCESO PARA LA GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	113
ANEXO N°35: ROLES Y CARGOS	116

ANEXO N°36:	FLUJO DE PROCESO	118
ANEXO N°37:	NARRATIVA DEL PROCESO	119
	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	122
ANEXO N°38:	ROLES Y CARGOS	123
ANEXO N°39:	FLUJO DE PROCESO	126
ANEXO N°40:	NARRATIVA DEL PROCESO	127
ANEXO N°41:	HORARIO DE ATENCIÓN	129
	PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO	132
ANEXO N°42:	ROLES Y CARGOS	136
ANEXO N°43:	FLUJO DE PROCESO	140
ANEXO N°44:	NARRATIVA DEL PROCESO	141
	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS	143
ANEXO N°45:	FLUJO DE PROCESO	151
ANEXO N°46:	NARRATIVA DEL PROCESO	151
	PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA	153
ANEXO N°47:	FLUJO DE PROCESO	153
ANEXO N°48:	NARRATIVA DEL PROCESO	154
	PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC	155
ANEXO N°49:	ROLES Y CARGOS	157
ANEXO N°50:	FLUJO DE PROCESO	159
ANEXO N°51:	NARRATIVA DEL PROCESO	159
	PROCESO USUARIOS AUSENTES	160
ANEXO N°52:	ROLES Y CARGOS	161
ANEXO N°53:	FLUJO DE PROCESO	161
ANEXO N°54:	NARRATIVA DEL PROCESO	162
ANEXO N°55:	CONSTANCIA DE VISITA	163
	PROCESO GRUPO RESOLUTOR	163
ANEXO N°56:	ROLES Y CARGOS	163
ANEXO N°57:	FLUJO DE PROCESO	165
ANEXO N°58:	NARRATIVA DEL PROCESO	166
ANEXO N°59:	MODELO SPARE	168
ANEXO N°60:	MODELOS DE IMPRESORAS	170
ANEXO N°61:	LÍNEAS BASE JUNIO 2018	179
ANEXO N°62:	INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	181
ANEXO N°63:	CANTIDAD DE TICKETS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	182
ANEXO N°64:	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR GRUPO RESOLUTOR 2017	182
ANEXO N°65:	INCIDENCIAS POR GRUPO DE SEGURIDAD 2017	183
ANEXO N°66:	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR SEGURIDAD 2017	184
ANEXO N°67:	INCIDENCIAS POR GRUPO TERCEROS 2017	185
ANEXO N°68:	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS POR TERCEROS 2017	186
ANEXO N°69:	DISTRIBUCIÓN DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	187
ANEXO N°70:	PORCENTAJE DE REQUERIMIENTOS E IMAC 2017	187
ANEXO N°71:	RESUMEN DE TICKETS OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°72:	DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°73:	PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°74:	PROMEDIO DE TICKETS Y SLA OCTUBRE 2017	189
ANEXO N°75:	RESUMEN DE TICKETS NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°76:	DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°77:	PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°78:	PROMEDIO DE TICKETS Y SLA NOVIEMBRE 2017	190
ANEXO N°79:	RESUMEN DE TICKETS DICIEMBRE 2017	191

ANEXO N°80: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL DICIEMBRE 2017	191
ANEXO N°81: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA DICIEMBRE 2017.....	191
ANEXO N°82: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA DICIEMBRE 2017	191
ANEXO N°83: RESUMEN DE TICKETS ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	192
ANEXO N°84: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	193
ANEXO N°85: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	193
ANEXO N°86: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA ÚLTIMO TRIMESTRE 2017.....	193
ANEXO N°87: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES ÚLTIMO TRIMESTRE 2017	193
ANEXO N°88: RESUMEN DE TICKETS ENERO 2018	194
ANEXO N°89: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ENERO 2018	194
ANEXO N°90: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ENERO 2018	194
ANEXO N°91: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA ENERO 2018.....	194
ANEXO N°92: RESUMEN DE TICKETS FEBRERO 2018	195
ANEXO N°93: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL FEBRERO 2018	195
ANEXO N°94: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA FEBRERO 2018.....	195
ANEXO N°95: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA FEBRERO 2018	195
ANEXO N°96: RESUMEN DE TICKETS MARZO 2018	196
ANEXO N°97: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MARZO 2018	196
ANEXO N°98: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MARZO 2018.....	196
ANEXO N°99: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA MARZO 2018.....	196
ANEXO N°100: RESUMEN DE TICKETS PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
ANEXO N°101: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER TRIMESTRE 2018.....	197
ANEXO N°102: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER TRIMESTRE 2018	197
ANEXO N°103: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA PRIMER TRIMESTRE 2018	197
ANEXO N°104: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER TRIMESTRE 2018	198
ANEXO N°105: RESUMEN DE TICKETS ABRIL 2018	198
ANEXO N°106: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL ABRIL 2018	198
ANEXO N°107: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA ABRIL 2018.....	199
ANEXO N°108: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA ABRIL 2018.....	199
ANEXO N°109: RESUMEN DE TICKETS MAYO 2018	199
ANEXO N°110: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL MAYO 2018	199
ANEXO N°111: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA MAYO 2018	200
ANEXO N°112: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA MAYO 2018.....	200
ANEXO N°113: RESUMEN DE TICKETS JUNIO 2018.....	200
ANEXO N°114: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL JUNIO 2018	200
ANEXO N°115: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA JUNIO 2018	201
ANEXO N°116: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA JUNIO 2018	201
ANEXO N°117: RESUMEN DE TICKETS SEGUNDO TRIMESTRE 2018	201
ANEXO N°118: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL SEGUNDO TRIMESTRE 2018	201
ANEXO N°119: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA SEGUNDO TRIMESTRE 2018.....	202
ANEXO N°120: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA SEGUNDO TRIMESTRE 2018	202
ANEXO N°121: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES SEGUNDO TRIMESTRE 2018	202
ANEXO N°122: RESUMEN DE TICKETS PRIMER SEMESTRE 2018	203
ANEXO N°123: DISTRIBUCIÓN NIVEL NACIONAL PRIMER SEMESTRE 2018.....	203
ANEXO N°124: PORCENTAJE DE TICKETS PARA MDA PRIMER SEMESTRE 2018	203
ANEXO N°125: PROMEDIO DE TICKETS Y SLA PRIMER SEMESTRE 2018	204
ANEXO N°126: CLASIFICACIÓN DE TICKETS PENDIENTES PRIMER SEMESTRE 2018	204
ANEXO N°127: VAN Y TIR.....	209

DEDICATORIA

A mi familia, a mi madre Elsa y todos aquellos que tienen ese afán de superación sin importar las circunstancias.

AGRADECIMIENTO

A todas esas personas que siempre creen en mí,
los que me aconsejaron, me apoyaron
y están conmigo incondicionalmente.
Sé que puedo contar con ellos en cualquier momento.

RESUMEN

Partimos de la premisa que siempre hay algo que mejorar, que el ser humano nunca termina de aprender, de que hoy algo puede ser muy importante, pero que mañana probablemente ya no lo sea, es por ello por lo que todo proceso, toda metodología y todo grupo humano que lo administra tienen la facultad de mejorar, es por ello por lo que para el análisis de resultados se propuso implementar una serie de alternativas para mejorar la Calidad de Servicio, disminuyendo los tiempos de respuesta, aminorando el número de incidencias mediante acciones preventivas, llevar un mejor control de todos los procesos con la finalidad de generar la satisfacción de nuestro cliente obteniendo resultados significativos gracias a resultados que reflejan la medición comparativa del proceso del año pasado con el actual una vez implementado estas mejoras, se ve reflejado en porcentajes y en reducción de costos gracias a la simplificación de procesos.

ABSTRACT

We start from the premise that there is always something to improve, that the human being never stops learning, that today it can be very important, but that tomorrow it is not anymore, that is why everything he does, all the methodology the human group that administers it has the faculty to improve, what is it for the analysis of the results, to implement a series of alternatives to improve the quality of the service, decreasing the response times, reducing the number of incidents by preventive actions, To carry out a better control of all the processes

with the purpose of achieving the comparative measurement of the process of last year with the current one once these improvements are implemented, it is reflected in percentages and in cost reduction thanks to the simplification of processes.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la empresa IBM del Perú soporta diversos servicios de tecnología a nivel nacional para una serie de clientes en diversos rubros en el mercado, para este caso en particular vamos a enfocarnos en la compañía Rímac Seguros en donde cuentan una cantidad importante de equipos en su parque microinformático dentro de los cuales se presentan una serie de incidentes y requerimientos que implican hardware, software y conectividad en general.

Nuestra central se encuentra ubicada en el distrito de Lima, provincia y departamento de Lima – Perú, mientras que la central de Rímac Seguros se encuentra también en el distrito de Lima, provincia y departamento de Lima con sucursales a nivel nacional como Cuzco, Arequipa, Huancayo, Trujillo, Pucallpa y Piura.

Nuestro cliente es la compañía Rímac Seguros que actualmente cuenta con un parque microinformático de 12860 equipos aproximadamente, 4000 computadoras entre PC de escritorio y laptops, 4000 equipos celulares y 3800 tabletas y alrededor de 230 impresoras.

Tomando en cuenta lo anterior tenemos un número aproximado de 4000 usuarios distribuidos en los distintos locales en donde opera nuestro cliente, tanto en Lima, provincias y puntos de venta a nivel nacional.

A diario normalmente se presenta un promedio de 400 tickets diarios, 8000 tickets mensuales, de los cuales un 80% se llegan a atender dentro del tiempo establecido, casi un 20% se quedan en tiempo de espera y algunos quedan penalizados por no ponerlos en tiempo de espera (SLAHOLD).

Entiendo que hay una serie de procedimientos establecidos para poder satisfacer la demanda de los incidentes y requerimientos generados por el cliente, sin embargo, he encontrado algunos procedimientos que pueden ser mejorados para brindar una calidad de servicio óptima y generar un impacto positivo dentro del proyecto.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La problemática surge dentro de las actividades del cliente a diario se presentan una serie de incidentes que requieren ser reportados para su pronta solución, debemos tener en cuenta que se considera como un incidente una falla o imprevisto dentro del parque microinformático que conlleva a que el personal no pueda realizar sus operaciones dentro de su jornada laboral, lo cual significa una pérdida de tiempo y de dinero para la rentabilidad del cliente. Los requerimientos pueden ser identificados como un pedido o servicio adicional, generalmente son actualizaciones, instalaciones de software, modificaciones de políticas de seguridad que pueden ser programados, es decir que no afectan en las actividades diarias del cliente, ya que son solicitudes a mediano plazo, también cuenta con un Acuerdo de Nivel de Servicio establecido previamente entre IBM y el cliente, pero los tiempos de respuesta son más prolongados. Los incidentes y requerimientos pueden afectar el hardware, software, conectividad y otros problemas de diversa índole, lo cual se busca responder de manera eficaz en la solución de estos incidentes respetando el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) estipulado con anterioridad con el cliente.

Lo que buscamos es dar una calidad de servicio adecuada y diferenciada con las demás empresas para eso debemos contar con un proceso mucho más ágil y productivo.

La calidad de servicio se ha convertido en un factor fundamental para distinguirse de la competencia en el mercado desde siempre, el cambio es constante y nosotros como IBM debemos estar a la vanguardia innovando soluciones más eficaces para las necesidades de nuestros clientes, para ello nos preocupamos por implementar mejoras en nuestros procesos para poder ser más eficaces en el servicio de soporte TI.

La calidad de servicio va dirigido en la atención de incidentes y requerimientos buscando la solución inmediata en el menor tiempo posible, para ello necesitamos una serie de factores en los cuales debemos ser precisos y no cometer errores de gestión o técnica perjudicando al cliente generando un impacto negativo en sus actividades diarias, buscaremos de alguna forma mejorar nuestras estadísticas basados en nuestros indicadores de gestión, para ello recurriremos a las estadísticas actuales que se manejan con el cliente con la finalidad de buscar alternativas que simulen mejores resultados a los actuales.

Se busca detectar los problemas que afectan la calidad, y que impiden de alguna forma tener celeridad en la gestión para poder atender determinado incidente o requerimiento.

A continuación, se describe mediante un gráfico el entorno en el que se desarrolla el proyecto:

- Modelo Canvas

 <p>Key Partners:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proveedores de transporte. 2. Empresa especializada en impresoras (Xerox). 3. Empresa AVAYA para la telefonía IP. 4. El cliente administra las políticas de Seguridad y el inventario de activos. 	<p>Key Activities:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento y soporte a la plataforma tecnológica. 2. Mantenimiento constante de nuestros canales de comunicación. 3. Mantenimiento al contenido del MAXIMO. 4. Coordinaciones con el cliente para despliegues específicos. 5. Retroalimentación entre las áreas involucradas encargadas de dar soluciones. 	<p>Value Proposition:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ofrecer un soporte técnico y soluciones en tecnología que permitan a nuestros clientes producir ante los incidentes y requerimientos que se susciten dentro de sus actividades diarias. 2. Ofrecer una serie de herramientas tecnológicas que le permitan a nuestros clientes rentabilizar de la mejor forma, reduciendo costos y con una calidad de servicio acorde a las expectativas. 	<p>Customer Relationships:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar confianza a nuestros clientes a través de buenas prácticas respetando el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) estipulado previamente. 2. Fidelizar a nuestros clientes buscando ese valor agregado que nos permita seguir diferenciándonos de la competencia. 3. Uso de tecnologías que permitan brindar un servicio óptimo y rentable. <p>Channels:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Central Telefónica. 2. Aplicaciones móviles. 3. Correo. 4. Página web. 	<p>Customers Segments:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Compañía Rimac Seguros, entre sus diversas áreas desde Atención al Cliente, Locales remotos, áreas administrativas y vicepresidencias.
<p>Customer Estructure:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Costo por los procesos del servicio. 2. Costo por la actualización del inventario de activos en altas y bajas. 3. Costos por mantenimiento de base de datos. 4. Costos por aplicaciones de TI, infraestructura de TI, conectividad y Centro de Datos. 		<p>Revenue Streams:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Por contrato y sujeto a penalidades según el ANS. 		

1.1.1. Atención de Incidentes:

Prioridad 1: Aquellos que son de suma urgencia y se comprometen varios usuarios o determinada área. También aplica a usuarios de rango jerárquico alto. (15 minutos de respuesta y periodo máximo de atención 2 horas)

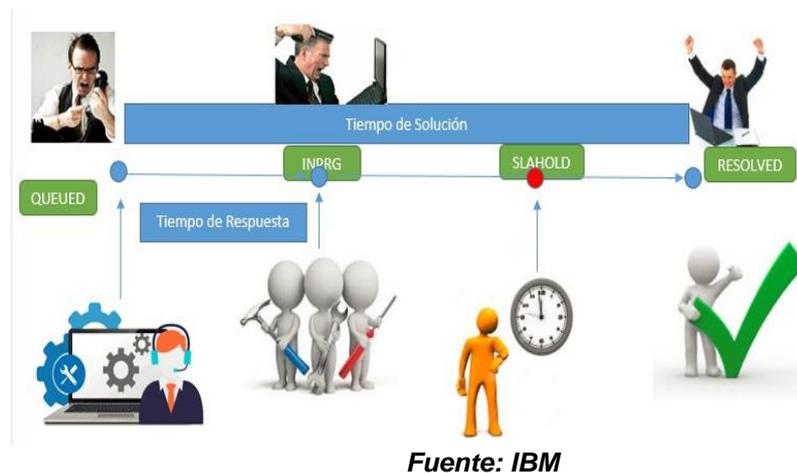
Prioridad 2: Aquellos tickets que requieren una atención rápida pero con un tiempo estimado de respuesta más amplio. (30 minutos de respuesta y periodo máximo de atención 3 horas)

Prioridad 3: Aquellos tickets con tiempo de respuesta con mayor margen de respuesta. (2 horas de respuesta y periodo máximo de atención 8 horas)

1.1.2. Atención de requerimientos:

IMAC: Hace referencia a distintos servicios en los que comprende comúnmente cambios de equipo, instalación de software, traslados de equipos internos y externos, políticas de seguridad, altas de usuario, etcétera.

- Estado de tickets



Donde:

QUEUED: Ticket en cola, que no ha sido asignado a un especialista o área resolutora.

INPRG: Ticket en donde ya está corriendo el tiempo límite de atención.

SLAHOLD: Ticket en espera, se suspende el tiempo límite por una razón justificada.

RESOLVED: Ticket finalizado, usuario final conforme.

- Tiempos de respuesta

Tipo	Soporte	Tiempo	Usuarios VIP	Prioridad Alta (2)	Prioridad Media (3)	Prioridad Baja (4)	Altas
IN	Con onsite residente	Tiempo Respuesta	0:15:00	0:30:00	2:00:00	4:00:00	-
		Tiempo Solución	0:45:00	1:00:00	4:00:00	8:00:00	-
	Sin onsite residente	Tiempo Respuesta	1:00:00	2:00:00	4:00:00	6:00:00	-
		Tiempo Solución	2:00:00	3:00:00	8:00:00	4:00:00	-
	Provincias	Tiempo Respuesta	4:00:00	4:00:00	4:00:00	4:00:00	-
		Tiempo Solución	8:00:00	8:00:00	8:00:00	8:00:00	-
IMAC	Con onsite residente	Tiempo Solución	4:00:00	-	-	12:00:00	4 días
	Sin onsite residente	Tiempo Solución	4:00:00	-	-	12:00:00	-
	Provincias	Tiempo Solución	4:00:00	-	-	12:00:00	7 días

Fuente: IBM

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿En qué medida la implementación de Calidad de servicio permitirá incrementar la eficacia en la atención de incidentes en soluciones TI (Tecnología de Información) para RIMAC Seguros para el 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida la implementación de Calidad y Metodología de Soporte Técnico permitirá al nivel 1 de Mesa de Ayuda resolver incidencias en línea evitando aglomeración de tickets en nivel 2 y procesos innecesarios en las llamadas de los usuarios en RIMAC Seguros para el 2018?

- ¿En qué medida la implementación de Calidad y Metodología de Soporte Técnico permitirá al nivel 2 de Mesa de Ayuda reducir el número de tickets pendientes por diversos motivos en RIMAC Seguros para el 2018?
- ¿En qué medida la implementación de Calidad de Servicio y Metodología de Soporte Técnico permitirá a las áreas especializadas del servicio acelerar la gestión y ejercer sinergia entre otras áreas con la finalidad de mejorar los tiempos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018?
- ¿En qué medida la implementación de Calidad de Servicio y Metodología de Soporte Técnico permitirá al cliente focal percibir un impacto positivo con respecto a nuestro servicio en las atenciones de incidentes y requerimientos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018?

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Rea, M. (2014), Ingeniero de la Universidad Técnica del Norte, ubicada en Ecuador, realizó la tesis “Levantamiento e Implementación de Procesos y Procedimientos para el Centro de Soporte Informático (Help Desk) del Gobierno Autónomo Descentralizado de San miguel de Ibarra”, teniendo como objetivo contar con un sistema que permita realizar un levantamiento de información a detalle sobre los procesos y procedimientos de Mesa de Ayuda y es por esto que la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicación, siguiendo su

plan estratégico, ve la necesidad de levantar los procesos creando un Centro de Soporte Informático, que cuente con estándares, buenas prácticas, normas de atención, manejo y solución de problemas, para así poder dar seguimiento y control de los problemas e incidentes que se presentan a diario. La tarea de un operador con distintos grados de experiencia y le permita diagnosticar, solucionar y/o derivar incidentes y solicitudes con la mayor precisión, acelerando los tiempos de resolución al evitar errores de diagnóstico, y haciendo mínimo el tiempo transcurrido entre que un operador nuevo se incorpora y comienza a atender incidentes o solicitudes.

Pilay, L.; Sánchez H. (2013), Ingenieros de la Universidad de Guayaquil, ubicada en Ecuador, realizó la tesis “Implementación de un Sistema Help Desk en Linux para gestionar Incidentes Informáticos para la Nube Interna de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales”, teniendo como objetivo implementar un servicio de Help Desk Open Source para el laboratorio de la Nube que permitirá a los estudiantes contar con un sistema en donde puedan solicitar requerimientos de servicios, esta herramienta permitirá registrar, controlar y administrar todos los requerimientos con el fin de mejorar notablemente los servicios.

Trigos L. (2015), Ingeniero de Sistemas de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, ubicada en Colombia, realizó la tesis “Análisis e Implementación de una Mesa de Ayuda para la Administración de Incidentes, Inventario y Solicitudes Aplicado con Software Libre para la Universidad

Francisco de Paula Santander Ocaña”, teniendo como objetivo utilizar una herramienta conocida como GLPI que corresponde a un software de mejores prácticas, que a través de un plan de implementación desea mejorar notablemente los servicios que presta la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña en cuanto a recepción de incidentes y requerimientos, manejo, asignación de un responsable de las acciones a tomar, hacer seguimiento de los casos presentados, documentarlos, darles una solución de manera ágil y oportuna, restablecer un servicio interrumpido y realizar análisis pertinentes para evitar futuras situaciones similares a las ya registradas.

León J. (2015), Ingeniero de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Ubicada en Ecuador, realizó la tesis “Implementación de una Mesa de Ayuda en el Departamento de Tecnología de la Información de UNIFINSA para soporte al usuario basado en las mejores prácticas de la librería de infraestructura de ITIL”, teniendo como objetivo incorporar de manera sistemática las mejores prácticas del mercado para la optimización continua de procesos donde se destacan la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que describe los procesos de gestión de servicios con unas pautas al momento de ejecutar el flujo de atención según la definición del incidente.

Ospina, C.; Romero, X. (2016), Ingenieros de la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Ubicada en Bogotá – Colombia, realizaron la tesis “Estudio de Factibilidad para la Implementación de un Sistema de Gestión de Incidencias en una Pyme Bogotana del Sector TIC”, teniendo como objetivo el estudio de

factibilidad de la implementación de sistema de gestión de incidencias dentro de una empresa considerada PYME dentro del mercado colombiano buscando las mejores condiciones tomando en cuenta la cantidad de recursos con los que se cuentan, las limitaciones y la inversión necesaria para maximizar el servicio. Para esto se tiene en cuenta la capacidad financiera de la empresa, las oportunidades de mercado a las que podría tener acceso como consultores que apoyen la implementación del proceso y la posibilidad de la implementación de un proyecto de gestión de incidencias dentro de CASEWARE INGENIERÍA S.A.S. teniendo en cuenta la posibilidad de financiamiento externo con el fin de proveer servicios de detección y reacción a incidentes de seguridad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Rodríguez J. (2014), Ingeniero Informático de la Pontificia Universidad Católica del Perú, ubicada en Lima, realizó la tesis “Diseño de un Algoritmo Metaheurístico GRASP para la mejoría de un Algoritmo MinIncrease aplicado a la asignación eficiente de Incidentes en una Mesa de Ayuda”, teniendo como objetivo el diseño y la implementación de algoritmo MinIncrease que permitirá la resolución de problemas de asignación estocásticos en línea, sin embargo los skills y diversos perfiles de los técnicos no son los mismos, por lo cual se asignan problemas o incidentes de distinta complejidad y probablemente no se ajusten al skill del técnico asignado para la resolución, es por ello que se requiere un diseño de un algoritmo metaheurístico GRASP para la mejoría de un algoritmo MinIncrease. La combinación de ambos algoritmos permitirá que los

incidentes, a pesar de que su aparición sea imprevista, puedan asignarse a los técnicos de la Mesa de Ayuda de manera eficiente.

Flores E.; Sánchez M. (2015), Ingenieros de Sistemas de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, ubicada en Lima, realizaron la tesis “Propuesta de una mejora para Gestión de Servicios en TI para una Organización del sector de Telecomunicaciones”, teniendo como objetivo es proponer una mejora para la gestión de servicios del área de TI para el sector de Telecomunicaciones, donde se aborda la fundamentación teórica, la definición, el alcance, las metas, limitaciones, riesgos, el análisis de la línea base utilizando ITIL para gestionar los servicios TI sobre el concepto de ciclo de vida de los servicios, revisando metodologías en la organización objetivo, se analizan y seleccionan normas integrándose con ITIL.

Evangelista J.; Uquiche L. (2014), Ingenieros de Sistemas de la Universidad San Martín de Porres, ubicada en Lima, realizaron la tesis “Mejora de los Procesos de Gestión de Incidencias y cambios aplicando ITIL en la facultad de Administración – USMP”, teniendo como objetivo mejorar los procesos de gestión de incidencias y cambios basados en ITIL en el área de informática de la facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la USMP implementando mejores prácticas de ITIL en la gestión de incidencias y cambios, estableciendo métricas para la gestión seleccionando los mejores procedimientos acordes a las necesidades del negocio.

Carhuamaca D. (2014), Ingeniero de Sistemas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, ubicada en Huancayo, realizó la tesis “La Calidad de Servicio mediante la adopción de procesos de Gestión de Incidencias y problemas basados en ITIL V3.0 en el Ministerio Público – Distrito Fiscal de Junín”, teniendo como objetivo analizar e implementar los procesos de Gestión de Incidencias y problemas basados en ITIL V3.0 en la Oficina de Informática del Distrito Fiscal de Junín para mejorar la calidad de servicio de TI, buscando mejorar los procesos, realizar el seguimiento correspondiente y su pronta solución.

Noriega C. (2013), Ingeniero de Sistemas de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, ubicada en Iquitos, realizó la tesis “Sistema Help Desk para la Gestión de Incidencias de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista”, teniendo como objetivo resolver algunas deficiencias que se presentan en las jornadas laborales referente a tecnologías de información, de esta manera se pretende la reducción de costos por intermedio de buenas prácticas de ITIL, buscando la satisfacción del cliente mediante indicadores de producción y encuestas en línea.

2.1.3. Estado del Arte

Pacheco J. (2011), Ingeniero Informático de la Universidad Ricardo Palma, ubicada en Lima, realizó la tesis “Estabilización y Mejoras del Servicio para un Proyecto de Implementación de Help Desk y Soporte”, teniendo como objetivo

mejorar los procesos en resolución de incidentes basándose en proveer a los usuarios un punto único de contacto para la atención, registro, reporte y consultas de incidentes en su plataforma computacional tanto de hardware como de software, si los incidentes son más complejos se derivará a instancias preestablecidas para ello sin perder el seguimiento y alertar al usuario sobre el estado de su registro de atención. Busca presentar en base a la experiencia laboral de la implementación del servicio aplicando mejores prácticas con la finalidad de generar un impacto positivo en el usuario final y mejorar sustancialmente el escenario que se le presentó meses atrás antes de dicha implementación en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).

3. MARCO TEÓRICO

3.1. INCIDENCIA

Dentro del entorno de tecnologías de la información, es muy común que se presenten eventos que alteren el común funcionamiento de los procesos productivos, es por ello por lo que ante este tipo de eventos se le llama incidencia y se caracteriza por interrumpir el correcto funcionamiento de un sistema, para lo cual se tiene previsto un plan de acción para poder contrarrestarlo y se busca “comprender mejor las complejidades del uso grupal de las tecnologías de comunicación en un entorno de emergencia. La respuesta de emergencia se enmarca como un proceso grupal de resolución de problemas bajo estrés. El cambio repentino en el uso de la tecnología

como resultado del colapso tecnológico se identifica como los principales problemas a tener en cuenta.” (Chuang, M. Y., 2005)

3.2. MESA DE AYUDA

Es un conjunto de servicios que se ofrece para brindar un escalamiento de atenciones ante incidencias que notifica el cliente dentro de su parque microinformático, se asigna un número de atención el cual tiene un plazo estipulado previamente mediante un contrato, se hace seguimiento, se escala y se busca llegar a dar solución lo más pronto posible, generalmente este servicio es tercerizado por un tema de costos y de logística. Es muy difícil llegar a que el cliente se sienta satisfecho con este tipo de servicio ya que debido a su complejidad para poder brindar soluciones a una variedad de incidentes y requerimientos, es por ello por lo que se busca constantemente mejorar la metodología para diversos escenarios, para tomar un ejemplo podemos citar “La subcontratación de servicios a proveedores de bajo costo en el extranjero ha crecido significativamente en los últimos años. Sin embargo, los clientes de EE. UU. Han expresado su insatisfacción con algunos de los servicios de TI subcontratados, lo que tiene graves consecuencias financieras para las empresas. Este estudio cuantitativo de investigación buscó encontrar los determinantes de la satisfacción del cliente de los servicios de soporte externo en la industria de la PC. Basado en una encuesta de 466 usuarios de PC en los Estados Unidos, se desarrolló un nuevo marco de satisfacción del cliente con siete factores determinantes: receptividad compasiva, sinceridad, claridad de la cuestión, confiabilidad

técnica, confianza, seguimiento y calidad de la comunicación. Se ha recomendado capacitar a los proveedores de servicios de soporte en competencias actitudinales, técnicas y de comunicación basadas en estos siete determinantes para mejorar la satisfacción del cliente, beneficiando así a las empresas y sus grupos de interés.” (Sunder, V. K., 2009).

3.3. SLA

Se le conoce como Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) en español, en donde se estipula los tiempos de respuesta para incidentes y requerimientos bajo contrato dentro del entorno de la Tecnología de la Información, se busca respetar dichos acuerdos, de lo contrario se aplican penalidades por incumplimiento de las aristas acordadas. Bajo esta premisa el concepto estaría citado como la “evaluación de diferentes parámetros de SLA como el factor de riesgo, el factor de tiempo de respuesta y el factor de costo del servicio, también designa la importancia de considerar la gestión de riesgos como un parámetro de SLA en la etapa de negociación entre el proveedor y el cliente. Sin embargo, busca la relación entre las métricas del SLA y el factor de riesgo asociado con los servicios.” (Almathami, M., 2012)

3.4. BUSSINES INTELLIGENCE

Concepto que se aplica a nivel interno para poder monitorear los procedimientos que se vienen desarrollando, sujetos a mejora según los resultados, se busca mediante esta serie de herramientas medir el rendimiento de estos mediante indicadores que nos llevaran a tomar las

mejores decisiones para optimizar el proyecto que se tiene a cargo. “Las organizaciones usan los sistemas de Business Intelligence (BI) para monitorear qué tan bien están cumpliendo sus metas y objetivos. Sin embargo, muy a menudo los sistemas de BI no incluyen modelos claros de los objetivos de la organización ni de cómo medir si están satisfechos o no. Varios investigadores ahora intentan integrar modelos de objetivos en los sistemas de BI, pero aún existen desafíos importantes relacionados con la forma de acceder a los datos de BI para completar la parte del modelo de objetivos (a menudo indicadores) que se usa para evaluar la satisfacción del objetivo.” (Johari Shirazi, I., 2012)

3.5. CALIDAD DE SERVICIO

Cuando se piensa fidelizar a determinado cliente, de inmediato se relaciona con la Calidad de Servicio, donde se busca aminorar las falencias y acrecentar las fortalezas para poder llegar a cumplir los objetivos dentro de un proyecto. “Un servicio justo conduce a una alta calidad del servicio percibido, la equidad en el servicio influye en la lealtad del cliente principalmente a través del servicio y la calidad de la relación, y tiene el mayor efecto general sobre la lealtad de los clientes. Por lo tanto, tratar a los clientes de manera justa es crucial para desarrollar relaciones a largo plazo que conduzcan a la lealtad del cliente. Originalidad / valor - Se investiga el papel de la equidad del servicio en la cadena de lealtad del cliente de la relación calidad-servicio del servicio y se utiliza una construcción de orden

superior para la calidad de la relación.” (Giovanis, A., Athanasopoulou, P., Tsoukatos, E., 2015)

3.6. PRODUCTIVIDAD

Para nuestro caso, la producción de tickets es generado por el usuario por medio de Mesa de Ayuda, lo que a nosotros nos compete es solucionar la mayor cantidad de tickets generados por los usuarios en el menor tiempo posible, buscando la satisfacción de nuestro servicio a vista del cliente, es por ello por lo que cito lo siguiente.

“La productividad también puede definirse como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera del control humano. Cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema.” (Prokopenko, J., 1989)

“La evidencia existente muestra que a largo plazo el crecimiento económico depende casi exclusivamente del aumento de la productividad que, a su vez, es influida por ciertos factores que afectan a su incremento. El crecimiento sostenido del PBI real per cápita sólo se produce cuando la cantidad producida por el trabajador promedio aumenta constantemente. El término “productividad del trabajo”, o productividad a corto, se utiliza para referirse tanto a la producción por trabajador como, en algunos casos, a la producción

por hora de trabajo. El número de horas trabajadas por un trabajador promedio difiere en cierta medida en todos los países, por eso es más habitual en macroeconomía centrarse en la producción por trabajador. Para la economía en su conjunto, la productividad (producción por trabajador) no es más que el PBI real dividido por el número de personas que trabajan.” (Huaranga, M., Robles, B., 2017)

3.7. ITIL

Nos orientamos a brindar el valor agregado en nuestro servicio para nuestros clientes, es por ellos que nos basamos en buenas prácticas basadas en ITIL que viene a basarse en la implementación y gestión de servicios de TI que buscan satisfacer las necesidades del negocio convirtiendo a la tecnología de la información en un servicio público donde está compuesto por cuatro grupos importantes: Mesa de Ayuda, Gestión de Operaciones de IT, Gestión Técnica y Gestión de Aplicación.

“Los volúmenes de ITIL V3 describen un conjunto de procesos que sugieren cómo las funciones de TI deberían diseñar, construir y entregar servicios de TI a sus clientes. Cuando las funciones de TI implementan ITIL, adoptan una herramienta en un conjunto de mejores prácticas mantenidas por una comunidad global de ITSM y, por lo tanto, toman pasos importantes hacia la creación de una capacidad de TI que luego agregue valor a la organización.” (Eikebrokk, T. R., Iden, J., 2017)

3.8. ISO 20000

Es un estándar global que resume y describe los requisitos necesarios para un determinado sistema de administración de servicios de tecnología de información (ITSM). Este estándar fue diseñado y desarrollado para resaltar las mejores prácticas descritas en el marco de la biblioteca de infraestructura de tecnología de información (ITIL) y comprende el marco de operaciones de Microsoft.

“ISO 20000 es una herramienta poderosa para aquellos que buscan una gestión de servicios de calidad, ya sean empresas del sector de TI, departamentos de TI o proveedores internos en algún otro tipo de organización o incluso otros tipos de organizaciones orientadas a servicios. Es importante tener en cuenta que, aunque el origen de la norma está arraigado en una intención de administrar servicios de TI, la versión actual no contiene impedimentos para utilizarla para otros tipos de servicios.” (Agrasala, V., 2013)

3.9. ISO 9001

La gestión de la calidad ISO 9001 se integra en el costo asociado con el tiempo necesario para obtener la certificación y separar los dos subvaloraría la importancia del otro. Este estudio combinó con éxito la implementación de la gestión de la calidad y la mejora del rendimiento humano para desarrollar un modelo simplificado para la implementación de un sistema de gestión de la calidad en cualquier sector de la industria utilizando ISO 9001.

Después de implementar un Sistema de gestión de la calidad, las empresas han encontrado no solo una mejor calidad de los productos, sino también una mayor eficiencia y eficacia de sus empleados, lo que lleva a un aumento de las ganancias y un mayor éxito comercial, y también encuentra que el retorno de la inversión supera ampliamente el tiempo que toma implementar. Este estudio combinó la implementación de la gestión de la calidad y la mejora del rendimiento humano para desarrollar un método simplificado para implementar un sistema de gestión de la calidad en cualquier sector de la industria donde el cambio rápido es constante.

“Está representado por documentos, estructuras y procesos. La gestión de la calidad transforma el conocimiento tácito del capital humano en procesos explícitos del capital estructural. El capital relacional se define por las conexiones entre las personas internas de la organización y los socios externos. El capital relacional puede basarse en la confianza, en contratos u otras conexiones sociales. La definición de calidad de la norma ISO 9001 se refiere a las expectativas de servicio de los clientes y su cumplimiento a través de los procesos (capital estructural) de la organización.” (Nagel-Piciorus, C.; Nagel-Piciorus, L.; Suciú, M.C., 2016)

“Es la primera vez en la historia de la norma ISO 9001 que la gestión del conocimiento se menciona explícitamente en la norma ISO. Pero la necesidad de combinar la gestión del conocimiento dentro de un sistema de gestión de la calidad ya era evidente con las versiones anteriores de la norma ISO 9001.” (Lin, W, 2005)

3.10. ITSM

Hace referencia a la totalidad de las actividades, dirigidas por políticas, organizadas y estructuradas en procesos y procedimientos de soporte, que realiza una organización para diseñar, planificar, entregar, operar y controlar los servicios de tecnología de la información (TI) que se ofrecen a los clientes. A diferencia de los enfoques de gestión de TI más orientados a la tecnología, como la gestión de redes y la gestión de sistemas de TI, la gestión de servicios de TI se caracteriza por adoptar un enfoque de procesos hacia la gestión, centrándose en las necesidades del cliente y los servicios de TI para clientes en lugar de sistemas de TI, y haciendo hincapié en la continua mejora.

“ITSM le da al departamento de operaciones de una empresa las herramientas para definir procesos, establecer métricas y desarrollar planes tácticos y estratégicos para utilizar adecuadamente los activos de tecnología de la información.” (Porter, S. A., 2016)

3.11. ISO 27001

“ISO 27001 es un estándar internacional para sistemas de TI que designa las políticas y procedimientos para mantener seguros los activos de TI de una empresa. Forma parte de la familia ISO 27000 más amplia de estándares de TI que se refieren a los sistemas de administración de seguridad de la información, pero especialmente se trata de unificar los procesos de seguridad de una empresa en una plataforma de administración. Una parte importante de la norma ISO 27001 es mantener bajo estricto control la estrategia de gestión de riesgos de una

empresa, identificar los problemas que pueden poner en riesgo los datos de una empresa y poner en práctica los procesos y procedimientos para evitar que se produzcan problemas.” (Hopping, C., 2018)

4. OBJETIVOS

4.1. OBJETIVO GENERAL

Incrementar la eficacia mediante la implementación de calidad de Servicio que permitirá una mejor atención de incidentes en soluciones TI para Rímac Seguros para el 2018.

4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Demostrar en qué medida mejorar la implementación de Calidad y Metodología de Soporte Técnico permitirá al nivel 1 de Mesa de Ayuda resolver incidencias en línea evitando aglomeración de tickets en nivel 2 y procesos innecesarios en las llamadas de los usuarios en RIMAC Seguros para el 2018.

- Demostrar en qué medida la implementación de Calidad y Metodología de Soporte Técnico permitirá al nivel 2 de Mesa de Ayuda reducir el número de tickets pendientes por diversos motivos en RIMAC Seguros para el 2018.

- Demostrar en qué medida la implementación de Calidad de Servicio y Metodología de Soporte Técnico permitirá a las áreas especializadas del servicio acelerar la gestión y ejercer sinergia entre otras áreas con la finalidad de mejorar los tiempos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018.
- Demostrar en qué medida la implementación de Calidad de Servicio y Metodología de Soporte Técnico permitirá al cliente focal percibir un impacto positivo con respecto a nuestro servicio en las atenciones de incidentes y requerimientos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018.

5. JUSTIFICACIÓN

5.1. TEÓRICA

Actualmente en un mundo globalizado donde la competencia en los distintos rubros es vertiginosa y cambiante, las tecnologías de la información juegan un papel preponderante, es un factor que marca la diferencia entre los competidores dentro de un mercado, es por ello por lo que las compañías buscan al mejor proveedor de calidad de servicios en tecnología posible para satisfacer las necesidades tecnológicas para cada negocio acorde a su infraestructura y escenario.

Ayudará a reducir la inconformidad del cliente mejorando procedimientos en los canales de atención, reconociendo y derivando correctamente al área especialista para la solución de determinado caso, mejorando los tiempos de respuesta sin exceder el permitido, reducir el número de penalidades por atenciones inconformes, de esta manera buscaremos minimizar el impacto negativo del cliente con respecto al servicio, gracias a ello las compañías o negocios podrán brindar una mejor producción y mejor servicio a la sociedad y colectivo en todos los rubros.

5.2. PRÁCTICA

Un proyecto de calidad de servicios permite determinar qué procesos requieren ser mejorados, para mejores tomas de decisiones con la finalidad de que haya una mejora constante para satisfacer la demanda, esta investigación permitirá gestionar y analizar diversos recursos con la finalidad de identificar errores, cuellos de botella y procedimientos innecesarios para satisfacer la necesidad del cliente según sus características.

5.3. SOCIAL

Es así que la importancia de la presente investigación radica en que permitirá a partir de los hechos relevantes encontrados, determinar la mejor alternativa para poder satisfacer la necesidad de nuestro cliente con respecto a la Calidad de Servicio para poder atender y resolver los diversos incidentes y requerimientos que formula nuestro cliente, en este caso la compañía de seguros, y de esta

manera Rímac Seguros pueda brindar un mejor servicio a las personas que contratan sus servicios.

6. HIPÓTESIS

6.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Calidad de Servicio mejora todos los procesos de manera constante y genera eficacia en la atención de incidentes en soluciones TI para Rímac Seguros para el 2018.

6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

La implementación de Calidad de Servicio mejorará los tiempos de respuesta de Nivel 1 de Mesa de Ayuda para resolver incidencias en línea evitando aglomeración de tickets en Nivel 2 y procesos innecesarios en las llamadas de los usuarios en Rímac Seguros para el 2018.

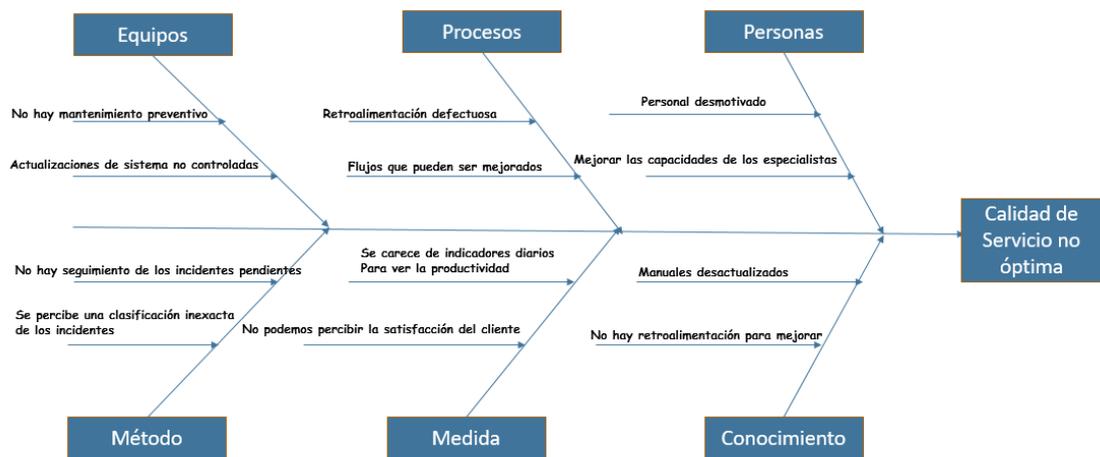
La implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al nivel 2 de Mesa de Ayuda reducir el número de tickets pendientes por diversos motivos en Rímac Seguros para el 2018.

La implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá a las áreas especializadas del servicio a reducir los retrasos en la gestión y ejercer sinergia con las entre las mismas con la finalidad de mejorar los tiempos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018.

La implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al cliente focal percibir un impacto positivo con respecto al servicio en las atenciones de incidentes y requerimientos de servicio por medio de buenas prácticas e indicadores que respalden lo propuesto en Rímac Seguros para el 2018.

A continuación, se grafica los principales inconvenientes en la cual la Calidad de Servicio no es óptima:

- Modelo de Ishikawa



Fuente: IBM

6.3. PUNTOS CRÍTICOS

- (Equipo) No hay mantenimiento preventivo.

Naturalmente, en el mundo de la informática si no hay un plan de prevención, tarde o temprano empezarán los problemas a todo nivel, es por ello que mediante este trabajo se plantea realizar despliegues preventivos programados a todos los equipos que se encuentran en el parque microinformático de nuestro cliente con la finalidad de prevenir incidentes a futuro causados por la suciedad, la falta de actualización del hardware o del mismo sistema operativo, al no realizar este punto, la probabilidad de incidentes puede ser mucho mayor y por lo tanto las llamadas demandando soluciones inmediatas se incrementarían.

- (Medida) Se carece de indicadores diarios para medir la productividad

En este caso, no hay un seguimiento constante de la productividad con respecto al trato directo con el cliente cuando este formule su necesidad de que le solucionen un incidente o requerimiento, también controlar los números de tickets generados, solucionados y pendientes por día, la finalidad de poner énfasis en este punto es que podemos aplicar medidas para mejorar nuestra gestión y sobre todo generar un impacto positivo de inmediato en el cliente. Buscamos generar reportes diarios y cuadros estadísticos a diario para poder medir nuestro servicio y por lo tanto la productividad de nuestros especialistas fomentando un ambiente de competitividad y un clima laboral más saludable.

- (Personas) Personal desmotivado y poco comprometido

Nada se podrá lograr si el personal no se encuentra comprometido con los objetivos, es por ello que debemos tomar iniciativa para crear y mantener un clima laboral adecuado, actualmente se percibe más resaltar el demerito y no reconocer el buen desempeño, por lo tanto lo que se busca es en la medida posible incentivar y hacer que el personal se identifique con los objetivos que nos hemos trazado en la organización, reconocer la buena labor y corregir los errores con la finalidad de que no vuelvan a pasar teniendo un manejo y liderazgo aceptable ante un grupo de personas bajo el mando.

6.4. PROBLEMAS SECUNDARIOS

- (Equipos) Actualizaciones de sistema no controladas

Muy a menudo surgen inconvenientes con el funcionamiento óptimo del sistema operativo de los equipos en vista que no se están aplicando medidas para evitar que las actualizaciones automáticas sean controladas, ya que cada cierto tiempo se ejecutan ocasionando una serie de inconvenientes, como por ejemplo el sistema se queda con procesos colgados, algunas aplicaciones no funcionan correctamente, se presenta daño en archivos de sistema impidiendo que el sistema inicie con normalidad, generando incidentes que tranquilamente pudieron evitarse.

- (Método) No hay seguimiento de los incidentes pendientes

Algunos tickets se quedan en pendiente por diversos motivos, por ejemplo, algún incidente que requiera un tipo de solución para determinada área especializada y generalmente por la falta de comunicación estos incidentes quedan sin atender por un tiempo muy prolongado generando un malestar en el cliente.

- (Método) Clasificación inexacta de los incidentes

Algunos incidentes son derivados a niveles que no corresponden o áreas que no tienen la solución de estos, debido a una mala descripción del usuario que solicita el servicio o también puede ser por un mal entendimiento y falta de comunicación y pericia del que recibe la llamada en el Call Center, se busca subsanar este tipo de inconvenientes mediante una comunicación más fluida entre las áreas primordialmente.

- (Procesos) Retroalimentación defectuosa

Generalmente se busca brindar un buen servicio tratando equivocadamente de abreviar los canales de comunicación, sin embargo se ha notado que hacer esta práctica genera más pérdida de tiempo de lo que pensamos, es por ello que se requiere que todas las áreas involucradas que se encargan de brindar el servicio a nuestro cliente estén sinérgicamente integradas, para ello se necesita hacer reuniones programadas para poder corregir este tipo de errores y no bastar simplemente en comunicaciones no presenciales. Lo que se busca

es que los incidentes queden pendientes o sin solución debido a este inconveniente, se busca que todos mejoren.

- (Procesos) Flujo no óptimo

Se está llevando a la práctica un modelo estándar de flujo de atención basado en buenas prácticas en Tecnologías de Información, sin embargo, debido a las necesidades particulares del cliente, deberían realizarse algunos ajustes que nos permitan ser más eficientes con relación a los procesos y sobre todo buscando diferenciarnos del antecesor que brindaba estas atenciones, porque por el momento no se marca la diferencia, no hay valor agregado.

- (Medida) No podemos percibir la satisfacción del cliente

Ciertamente en la actualidad no contamos con un indicador de lo que piensa el cliente sobre el servicio que venimos realizando, por lo tanto se sugiere realizar una serie de procedimientos que nos permita saber que tan bien o tan mal estamos frente a las necesidades de nuestro cliente, no solo basta reunirse con el cliente focal periódicamente, tenemos que ser más detallistas con este punto, porque nos permitirá tomar mejores decisiones para aplicar medidas correctivas o mejoras de ser necesario.

- (Personas) Mejorar las capacidades de los especialistas

Si bien es cierto contamos con personal especializado, en el mercado informático como en la vida el cambio es constante, es por ello que siempre hay cosas nuevas que aprender y sobre todo cosas que mejorar, la perfección

no existe, es por ello que se requiere siempre programar capacitaciones, exhortar constantemente al personal a que se siga certificando para mejorar las habilidades y la calidad que tratamos siempre de mostrar en el mercado, esto ayudará a dar mejores opciones de solución, implementar nuevas técnicas en el campo y retroalimentar a las diversas áreas involucradas.

- (Conocimiento) Manuales desactualizados

Es importante tener una gestión del conocimiento óptimo, y la mejor forma de hacerlo es documentar todo tipo de procedimientos, tanto en hardware y en software para que a modo de consulta cualquier técnico y especialista pueda tener acceso a la solución de determinado incidente o requerimiento. Se busca tener todo al alcance para dar solución a problemas como el por qué determinada aplicación no funciona, determinada instalación, etcétera.

Sin embargo, contamos con manuales un poco desactualizados dejados por la gestión anterior, por lo tanto, se requiere motivar al personal a realizar nuevos manuales o mejorarlos y que estén acordes con las actuales necesidades por dar soluciones. Informar y archivar en un repositorio donde todos puedan consultar sin inconvenientes y evitar comunicaciones innecesarias que demandan tiempo.

- (Conocimiento) No buscamos alternativas de innovación

Si bien es cierto que innovar requiere ciertos riesgos, en nuestra organización actuamos de manera mecanizada, como a la gran mayoría les gusta el Status Quo, se busca incentivar al personal a que si encuentran una forma diferente

de hacer las cosas obteniendo mejores resultados lo compartan y podamos ver en la medida de nuestras posibilidades poner a prueba dichas innovaciones antes de realizarlo en la producción, es importante ver los pro y contras de dicha implementación de mejora, pero de algo estoy convencido, no habrá valor agregado si no se innova.

7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

- Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p><u>Problema General</u></p> <p>¿En qué medida la implementación de Calidad de servicio permitirá incrementar la eficacia en la atención de incidentes en soluciones TI (Tecnología de Información) para RIMAC Seguros para el 2018?</p> <p><u>Problemas específicos</u></p>	<p><u>Objetivo General</u></p> <p>Determinar en qué medida la implementación de calidad de Servicio permitirá incrementar la eficacia en la atención de incidentes en soluciones TI para Rímac Seguros para el 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>Determinar en qué medida mejorar la</p>	<p><u>Hipótesis General</u></p> <p>La Calidad de Servicio mejora todos los procesos de manera constante y genera eficacia en la atención de incidentes en soluciones TI para Rímac Seguros para el 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p> <p>La implementación</p>	<p><u>Variable Independiente</u></p> <p>La Calidad de Servicio que incrementa la eficacia en la atención de incidentes.</p> <p><u>Variable dependiente</u></p> <p>Indicadores de Gestión, Eficacia, Satisfacción del Cliente, Tiempos de Respuesta,</p>	<p><u>Metodología</u></p> <p>Experimental</p> <p>Explicativa</p> <p><u>Paradigma</u></p> <p>Positivista</p> <p><u>Enfoque</u></p> <p>Cuantitativo</p> <p><u>Método</u></p> <p>Experimental</p>

<p>¿En qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al nivel 1 de Mesa de Ayuda resolver incidencias en línea evitando aglomeración de tickets en nivel 2 y procesos innecesarios en las llamadas de los usuarios en RIMAC Seguros para el 2018?</p>	<p>implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al nivel 1 de Mesa de Ayuda resolver incidencias en línea evitando aglomeración de tickets en nivel 2 y procesos innecesarios en las llamadas de los usuarios en RIMAC Seguros para el 2018.</p>	<p>de Calidad de Servicio mejorará los tiempos de respuesta de Nivel 1 de Mesa de Ayuda para resolver incidencias en línea evitando aglomeración de tickets en Nivel 2 y procesos innecesarios en las llamadas de los usuarios en Rímac Seguros para el 2018.</p>	<p>Estado de Incidentes.</p>	
<p>¿En qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al nivel 2 de Mesa de Ayuda reducir el número de tickets pendientes por diversos motivos en RIMAC Seguros para el 2018?</p>	<p>Determinar en qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al nivel 2 de Mesa de Ayuda reducir el número de tickets pendientes por diversos motivos en RIMAC Seguros para el 2018.</p>	<p>La implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al nivel 2 de Mesa de Ayuda reducir el número de tickets pendientes por diversos motivos en Rímac Seguros para el 2018.</p>		
<p>¿En qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá a las áreas</p>	<p>Determinar en qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá a las áreas especializadas del</p>	<p>La implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá a las áreas especializadas del servicio a reducir</p>		

<p>especializadas del servicio acelerar la gestión y ejercer sinergia entre otras áreas con la finalidad de mejorar los tiempos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018?</p> <p>¿En qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al cliente focal percibir un impacto positivo con respecto al servicio en las atenciones de incidentes y requerimientos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018?</p>	<p>servicio acelerar la gestión y ejercer sinergia entre otras áreas con la finalidad de mejorar los tiempos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018.</p> <p>Determinar en qué medida la implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al cliente focal percibir un impacto positivo con respecto al servicio en las atenciones de incidentes y requerimientos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018.</p>	<p>los retrasos en la gestión y ejercer sinergia con las entre las mismas con la finalidad de mejorar los tiempos de servicio en RIMAC Seguros para el 2018.</p> <p>La implementación de Calidad de Servicio en Soporte Técnico permitirá al cliente focal percibir un impacto positivo con respecto al servicio en las atenciones de incidentes y requerimientos de servicio por medio de buenas prácticas e indicadores que respalden lo propuesto en Rímac Seguros para el 2018.</p>		
---	--	---	--	--

8. MARCO METODOLÓGICO

8.1. METODOLOGÍA

“Tradicionalmente se ha definido a la metodología cuantitativa como un “paradigma”, es decir, como un modelo integral sobre cómo realizar investigación científica y como interpretar sus resultados. En este enfoque, la investigación cuantitativa no sólo contiene técnicas de análisis de datos o de producción de información, sino también una perspectiva epistemológica respecto de la realidad, de la forma de conocerla y de los productos que podemos obtener de la investigación social” (Canales, 2006)

8.2. PARADIGMA

“Se ha elegido el paradigma positivista porque se califica de cuantitativo, empírico-analítico, racionalista, sistemático gerencial y científico tecnológico. Por tanto, el paradigma positivista sustentará a la investigación que tenga como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica” (Ricoy, 2006)

“Desde el paradigma positivista las respuestas a una pregunta de investigación son interesantes, siempre y cuando, se puedan realizar mediciones sobre el fenómeno de estudio. En esta perspectiva son válidos los métodos experimentales, en los cuales se manipulen de forma intencionada las variables independientes en diversos niveles de experimentación. La verificación de hipótesis se basa en el uso de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales

como lo son las medidas de tendencia central, dispersión, comparación de grupos mediante T de Student, ANOVA, correlaciones, estudios causales mediante regresión lineal, análisis factoriales, evaluación de modelos explicativos mediante ecuaciones estructurales, entre otros” (Field, 2009).

8.3. ENFOQUE

“Se ha elegido el enfoque cuantitativo porque usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base a una medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, 2007).

8.4. MÉTODO

“El método experimental tiene como finalidad establecer relaciones causales que sirven de explicación entre los hechos observados y los factores que los producen. Esta finalidad explicativa se logra a través del establecimiento de relaciones causales, lo que supone:

La manipulación experimental de los hechos que se quieren explicar, creando una situación en la que se manipulan (manejan) unas condiciones antecedentes (supuestas causas) y se observan los efectos que producen en los hechos (consecuentes) que tratamos de explicar. Para establecer la existencia de una verdadera relación causal, y no una mera relación entre dos o más variables, es necesario que los cambios producidos en una variable (B) se deban a los

cambios (manipulación) de otra variable (A), en la forma A -> B” (Alaminos; Castejón, 2006)

9. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

A continuación, mostraremos una alternativa que resultó siendo poca beneficiosa para el proyecto y se llegó a implementar por unos meses como plan piloto, con la finalidad de reducir costos en el personal se optó por contratar jóvenes estudiantes de diversas universidades que se dedicaran a realizar el trabajo de los técnicos, quienes eran guiados por personal de experiencia para que vayan adquiriendo experiencia, sin embargo los resultados fueron malos impactando negativamente en la rentabilidad del proyecto.

- Recursos Humanos Alternativo del Proyecto

DESARROLLO DEL PROYECTO			
Responsable	Cantidad	Tiempo	Costo
Team Leader	1	120 días o 6 meses laborales (12 Hr. x día)	S/. 4 400 soles
Asistente	1	120 días o 6 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 2400 soles
Técnicos nivel 1	1	120 días o 6 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 1900 soles
Estudiantes N1	9	120 días o 6 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 1 000 soles
Técnicos nivel 2	1	120 días o 6 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 2 000 soles
Estudiantes N2	7	120 días laborales o 6 meses (8 Hr. x día)	S/. 1 000 soles
GESTOR DEL PROYECTO			
Responsable	Cantidad	Tiempo	Costo
Gerente	1	120 días o 2 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 7 600 soles

Reduciendo los costos casi por S/. 20000 nuevos soles al mes en desmedro del costo de personal especializado tanto en técnicos de nivel 1 como de nivel 2 y siendo reemplazados por estudiantes ávidos por aprender y ganar experiencia nos encontramos con los siguientes problemas:

- El personal era de muy poca experiencia por lo cual demandaba mucho tiempo de que el técnico especializado a cargo lo indujera y asista en el campo para resolver distintos casos que se presentaban en las incidencias reportadas por los usuarios.
- La curva de aprendizaje era muy lenta y como consecuencia de ello los incidentes llevaban más tiempo sin resolver ya que se acumulaban en tiempo de espera, por lo cual la situación en algunos días era insostenible generando malestar en los usuarios.
- Había inasistencias por parte de los estudiantes ya sea por diversos motivos, que tenían trabajos de universidad, que estaban enfermos y por diversos motivos, los cuales hubo días difíciles por la falta de personal, teniendo que recurrir a buscar personal especializado de otros proyectos o clientes, una práctica o medida que no es aceptada dentro de IBM.
- Con el transcurrir de las semanas se encontraba insatisfacción en los estudiantes, indicaban que no les gustaba el trabajo, no era lo que

esperaban y a los pocos meses renunciaban, eso significaba que teníamos que buscar nuevos estudiantes y volver nuevamente al ciclo de inducción y aprendizaje.

- También significaba una recarga de trabajo para el técnico especializado, porque tenía que ver que los estudiantes no tengan inconvenientes en su día a día, y prácticamente este técnico especializado era indispensable en el proyecto y no podía ausentarse ya sea por salud u otros motivos, no podía salir de vacaciones ni tener una licencia especial.

- El impacto fue muy negativo frente al cliente, ya que en las reuniones programadas nos presentaban quejas de los usuarios, en los reportes figuraban incidentes que pasaron su tiempo de atención y por lo tanto las penalidades fueron numerosas, afectando en la rentabilidad del proyecto y en nuestra imagen como compañía de servicios.

10. REPRESENTACIÓN DE PÉRDIDAS

- Con respecto a las penalidades

Bajo contrato se tiene establecido que cada evento que exceda el tiempo máximo de afectación establecido como SLA de acuerdo con lo definido se aplicará una penalidad máxima del 10% de la facturación mensual.

- Facturación mensual

IBM facturará a EL CLIENTE, por los servicios incluidos en la presente Solicitud de Cambio, los siguientes cargos:

CONCEPTO	VALOR MES EN US\$
Cargo Fijo Mensual Cotermينو contrato	\$ 8,926.65
Cargo Variable mensual Cotermينو contrato	\$ 190,378.04
Total Mensual	\$ 199,304.69

El pago de las facturas deberá ser realizado de conformidad con los términos de pago del Contrato.

Fuente: IBM

Si lo estimamos en cifras el proyecto pierde en promedio un aproximado entre \$10.000 a \$20.000 dólares mensuales que son deducidos de la facturación mensual que se recibe por el servicio por parte de nuestro cliente, por simplemente no cumplir con los tiempos de respuesta en los incidentes y requerimientos que si lo contabilizamos por un año estamos hablando de pérdidas de entre los \$150.000 a \$200.000 dólares anuales por no tener un servicio óptimo y no cumplir con lo estipulado en el contrato.

11. VARIABLES

Las variables dependientes se ven afectadas en relación con otras variables, la variable dependiente es la consecuencia de los cambios realizados dentro de un proyecto. Las variables independientes son las que infieren sobre las variables

dependientes. La variable independiente se caracteriza por no ser de carácter medible, es la variable que se maneja o cambia para observar los efectos causados sobre las variables dependientes. Para la presente investigación tomamos como referencia a la Gestión, Eficacia, Satisfacción del Cliente, Tiempo de Respuesta y Estado de Incidentes que dan como resultado la Calidad de Servicio frente a las necesidades del cliente, se manipularan las variables dependientes para obtener mejores resultados en cuanto a tiempo, costos y recursos.

11.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Eficacia.

11.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad de Servicio.

- Variable Dependiente

Mejorar la Calidad de Servicio en atención de incidentes.

INDICADOR	VALOR REAL	VALOR ESPERADO
Mejorar la Calidad de Servicio en atención de incidentes	La Calidad de Servicio no es óptima, se percibe insatisfacción	Mejorar los estándares de eficacia en la atención de incidentes

- Variable Independiente

Establecer proceso de eficacia en la gestión de incidentes y requerimientos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	REAL	ESPERADO
Establecer procesos que permitan la eficacia para mejorar el servicio	Ineficacia en la atención a los clientes.	Número de incidentes vencidos trimestral / Total de incidentes atendidos * 100	19%	< 13%
	Penalidades por tickets no atendidos en el servicio a los clientes.	Número de Incidentes no solucionados del periodo actual trimestral / Número de Incidentes solucionados del periodo anterior * 100	7%	5%
	Cantidad de incidentes que no son solucionados.	Número de incidentes no solucionados trimestral	1072	< 750

12. POBLACIÓN Y MUESTRA

12.1. POBLACIÓN

La población está compuesta por las áreas involucradas en la generación y solución de los incidentes, los cuales son las áreas de Mesa de Ayuda, Grupos de Cliente, Soporte en Sitio, Grupos de Especialistas y Proveedores.

- Tabla de Población y Muestra

Concepto	Valor Obtenido	Detalle
Población	4000	El total de los usuarios involucrados en la generación de incidentes
Muestra	364	Al aplicar la formula con la Población conocida

Dado que la muestra es de 364 usuarios, se propuso realizar el estudio sobre las 4000 personas. Tomando en cuenta que trabajamos directamente con los usuarios mediante la generación de incidentes.

12.2. MUESTRA

La muestra se basará en la población de las áreas afectadas y se representa mediante la siguiente fórmula:

¿A cuántos usuarios?

- Fórmula para Muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = 4000 usuarios

Z = Nivel de confianza del 94% (4)

Probabilidades de éxito y de fracaso (P y Q) = (50%)

d = Error seleccionado 5

$$n = \frac{(4 * 4000 * (50) * (50))}{(25 * (4000-1) + 4 * 50 * 50)}$$

$$n = 363.72$$

$$n = 364 \text{ usuarios}$$

13. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS

13.1. INSTRUMENTOS

Para poder recabar las mejores alternativas se procedió inicialmente con la lluvia de ideas con la finalidad de contar con la mejor alternativa de solución y de que el proyecto sea viable y obtener los mejores resultados.

Para poder integrar y hacer sinergia entre las áreas involucradas debe haber reuniones programadas para poder atacar los problemas que más afectan a nuestros procesos, contamos con una serie de propuestas para ejercer un mejor control sobre los casos que se presentan dentro del parque microinformático de la compañía de seguros.

Para poder saber exactamente qué es lo que piensa el cliente sobre nuestro servicio es indispensable contar con un procedimiento establecido en donde podamos saber los pormenores de nuestro servicio y la relación que este tiene con la satisfacción del cliente, es por ello que buscamos implementar encuestas al final de cada llamada del usuario con nuestro Call Center de Mesa de Ayuda y entender que debemos corregir y mejorar para poder lograr esa satisfacción del

cliente que se espera, dejando atrás las malas impresiones y la insatisfacción que a veces experimentamos en la actualidad.

13.2. TÉCNICAS

13.2.1. Lluvia de Ideas

Se trata de consolidar algunas alternativas de innovación y mejora frente a los procesos que venimos administrando. Dependiendo de los participantes y el facilitador, se busca sacar el mayor provecho a este tipo de reuniones, la buena idea de generación requiere tratarla mediante un proceso en el cual se busque la efectividad de esta para que su ejecución sea exitosa.

Para nuestro caso apuntamos a los siguientes puntos:

- Organización
- Personal
- Tecnología
- Diferenciación
- Modelo de negocio
- Clientes
- Factores internos y externos

De la lluvia de ideas se pueden sacar importantes conclusiones para mejorar en varios aspectos de nuestros servicios, aunque estas fuentes tienen diferentes interpretaciones, siempre se busca el objetivo en común con las personas que

forman parte del equipo, depende mucho de la naturaleza del negocio, las relaciones entre los integrantes se basan en la coherencia de ideas y las interrelaciones para producir crecimiento, se pueden presentar en diversas formas como tensiones, discusiones de cómo entre qué mercados abarcar y qué tecnología nos permite lograr alcanzar lo propuesto, discusiones de cómo mejorar nuestro producto o servicio mediante las sinergias que establecemos, nuestras conexiones con otras organizaciones a través de nuestros flujos y jerarquías.

Mediante la Lluvia de ideas buscamos nuevas oportunidades para diferenciarnos en el mercado, brindar mejoras en el servicio a nuestro cliente, fortalecer nuestros procesos, comprometer más a nuestro grupo humano, fortalecer nuestras herramientas y el pensamiento de oportunidad, nace de una sugerencia para que al corto, mediano y largo plazo sea una tendencia y mejorar el día a día en las actividades de nuestro cliente.

Se busca estimular la creatividad de nuestro personal, motivarlos a innovar y convencerlos de que su progreso laboral tiene que ser en curva ascendente, una vez que se identifican las oportunidades podemos encontrar un número importante de puntos para poder despegar en el negocio.

Se pueden aplicar mapas mentales para poder concretar una idea que pueda resultar provechosa para la organización y ser aplicable dentro del servicio. El mapeo mental es un enfoque en donde se busca de forma intuitiva y

esquemática concatenar ideas brindando coherencia, facilidad de entendimiento y de uso, los mapas mentales son gráficos y están organizados lógicamente en torno a una idea central.

Los mapas mentales permiten a los equipos de trabajo visualizar y entender mejor sus pensamientos mientras lo plasman por escrito, la idea o tema central existe en el centro del mapa y las palabras clave o ideas secundarias están alrededor por medio de ramas, con esto se busca una integración de ideas en donde se nota la fluidez y coherencia de las mismas, por medio de este tipo de esquema buscamos que nuestras ideas sean aprovechadas al máximo para poder ponerlas en producción frente a las necesidades de nuestro cliente.

13.2.2. Integración

Para nuestra organización en Tecnologías de Información generalmente operamos en modo reactivo, es decir, que actuamos ante el incidente o el problema presentado mediante la llamada del usuario, sin embargo buscamos tener una acción proactiva, con tareas de prevención de problemas o incidentes, de esta manera la producción del cliente será menos interrumpida de lo que normalmente se viene apreciando al reaccionar con la dificultad ya planteada, se busca recoger pistas o evidencias de un posible problema, atacando la posible causa evitando que el usuario final pueda darse cuenta de ello.

Nuestro equipo de trabajo debe contar con las herramientas necesarias para poder desenvolver su trabajo con la mejor eficacia posible, llegar a las soluciones gracias a nuestras investigaciones y capacidades colectivas, el trabajo de equipo es importante y es por ello por lo que la integración entre áreas y herramientas disponibles deben llevarse con la máxima seriedad, ya que de ello depende el éxito o fracaso de nuestros objetivos para con el cliente.

13.2.2.1. Integración de servicio

Nuestro servicio está conformado por diversos factores que engloban nuestro servicio, hay procedimientos establecidos, metodología, niveles de servicio, manuales, aplicaciones de escritorio, etcétera. La falla o deficiencia de alguno de nuestros componentes puede verse afectado en el trabajo global del servicio, es por ello por lo que debemos estar en constante revisión y seguimiento de nuestros procedimientos, tomar medidas previsoras inmediatamente.

Contamos con herramientas de escritorio la cual se encarga de suministrar la capacidad relacionada de un usuario o grupo de usuarios para determinados problemas que se le presenten, permitiendo una clasificación más rápida y con un plan de acción preestablecido, teniendo

en cuenta que hay un tiempo de respuesta el cual debemos de cumplir (SLA) y asegurar la calidad que tanto pregonamos ante nuestro cliente.

13.2.2.2. Integración de proceso

Todos los procesos tienen que estar basados en buenas prácticas ITIL en dirección de servicio de Tecnologías de Información, los fundamentos ITIL nos ayuda a proveer dinamismo y competitividad, hacer cambios y corregir errores creando una serie de medidas que podrían ser aplicadas en el proceso productivo, puede dar el consejo sobre los cambios, aprobar los cambios, dirigir los flujos de trabajo y tareas, activar la realimentación sobre la calidad de los cambios. En última instancia, aplicaciones y actualizaciones de software. Esto conlleva a que todas las áreas estén involucradas y comprometidas con las metas propuestas buscando retroalimentación constante y mejora continua.

Una herramienta de escritorio del servicio debe tener la capacidad de relacionar los incidentes con los problemas con el propósito de que un empleado del mostrador de ayuda puede utilizar los conocimientos que es captado con el registro del problema para la solución más rápida.

13.2.2.3. Integración organizativa

En nuestra organización debemos tener en cuenta que nuestra integración se basa en contar con un escalamiento único de procedimientos, reglas de notificación y la aprobación para poder ajustar o tomar las mejores decisiones con respecto a nuestros procedimientos. Ponerlo en práctica y ponerlas bajo evaluación constante.

13.2.2.4. Integración tecnológica

Se debe tomar en cuenta que todos los Interesados son muy importantes, se trata de combinar desarrollo, soluciones integrales de aplicación, base de datos; buscando sinergia en una conducta proactiva, para ello debemos tomar en cuenta algunos puntos para nuestro proyecto:

- Integración de intercambio de datos con otros productos.
- Integración con las soluciones de dirección de operaciones.
- El envío de los eventos estar generado por una herramienta de red - observación.
- La integración con herramientas de (razonamiento) conocimientos.
- Integración con sistemas de central telefónica.

Con una solución de escritorio del servicio integrada en su lugar, la calidad de servicios de IT aumentará rápidamente. Con respecto a economía, cuando una compañía escoge un mostrador de ayuda maduro que es integrado realmente al otro lado del servicio, el proceso, la organización y la tecnología, los ahorros de coste asociados pueden ascender a los millones para ambientes de la empresa grandes.

14. ENCUESTAS

Las encuestas van formando parte importante en el mercado actualmente, a menudo nos vemos aglomerados por diversos tipos de encuestas en donde se busca sondear la satisfacción del cliente, por diversos medios ya sea por la web, en documentos, teléfono y diversos medios de comunicación, es por ello que nuestra organización debe de apuntar muy seriamente en este tipo de prácticas, buscando la sensación que percibe nuestro cliente con respecto a nuestro servicio con la imperiosa necesidad de mejorar o fortalecer nuestro compromiso para con ellos.

Se busca determinar qué tipo de medidas o incentivos serán los más eficaces para obtener una encuesta fidedigna, que sus resultados nos obtengan indicadores muy concretos con respecto a nuestro servicio en general, el público objetivo ya está definido ya que contamos con un número finito de usuarios dentro del cliente, debemos tener un diseño correcto y que se ajusten a las

necesidades del negocio, es decir, personalizarla de manera que podamos tomar en cuenta los resultados para nuestro prospecto de mejora continua.

Para el caso de un sistema de encuestas basadas en un sistema de voz interactivo, comúnmente se le debería de solicitar que permanezca en línea para poder recibir dicho procedimiento, debemos tomar en cuenta que el fin de la llamada no es realizar la encuesta en sí, es una consecuencia de una interacción previa concerniente a otro tema en particular, de esta forma la encuesta sería un complemento mas no el fin.

También hay encuestas que se formulan desde el correo electrónico, pero muy a menudo terminan siendo ignoradas, ya que para este cliente en particular la dentro de sus actividades diarias no destinan tiempo para responder este tipo de consultas ya que prefieren seguir trabajando y el tiempo para los usuarios es importante, se puede realizar encuestas por esta vía, sin embargo, no garantiza que sea la manera más eficaz de percibir la satisfacción del cliente por esta modalidad.

Para poder lograr resultados significativos, debemos tener muy en cuenta la formulación de preguntas que serán incluidas en el cuestionario, el formato, tener en claro las instrucciones para los encuestados, donde se recabarán los resultados, como adaptar los mismos y traducirlo a indicadores que nos permitan tomar medidas para mejorar la calidad del servicio. El inicio de cada sección y la agrupación de preguntas, se busca consistencia y precisión.

Para el caso de las encuestas, debemos tomar en cuenta que nuestro canal principal de comunicación es por teléfono, normalmente desde los anexos se marca al 1911 a nivel nacional desde cualquier sede de Rímac, Estimamos que aproximadamente el 90% de las solicitudes de incidentes y requerimientos son por llamadas telefónicas al Call Center, es por ello que considero que se debe de aplicar un procedimiento al final de cada llamada de encuesta se le pediría al usuario una pequeña colaboración con la misma y tener en cuenta que debe ser rápido y consistente.

- Nivel de calificación:

- 1- Pésimo
- 2- Inconforme
- 3- Regular
- 4- Bueno
- 5- Excelente

- Preguntas para realizar:

1. ¿Cómo califica la atención del operador?

Marque del 1 al 5, donde 1 es la más baja calificación 5 la más alta calificación.

2. ¿Cómo califica el nivel del servicio?

Marque del 1 al 5, donde 1 es la más baja calificación 5 la más alta calificación.

Una pregunta adicional para saber los porcentajes de solución realizados a nivel de los operadores de Mesa de Ayuda.

¿Su incidente o requerimiento fue solucionado?

Dando 2 únicas opciones:

1- Si

2- No

Al finalizar agradecer al usuario por su tiempo y colaboración.

14.1. EXPLICACIÓN

Para entender la necesidad de aplicar las encuestas en nuestro proyecto partimos desde las referencias que se han venido recogiendo por parte de nuestros técnicos especializados en campo, yo fui uno de ellos y lo que uno escucha en los pasillos, en el día a día, en el contacto directo con el usuario no es nada alentador, algo que nuestros altos directivos no pueden percibir, que no pueden cuantificar y no pueden tener acceso para tomar las medidas correctivas dentro del proyecto. Por ejemplo una vez escuché que la Mesa de Ayuda es una “Mesa que no Ayuda” porque la mantuvieron en espera como casi 10 minutos para darle un número de incidente, otros casos como que un Gerente discutió con el operador por negarle información adicional a su requerimiento, también casos de que no solucionaron nada y su ticket fue cerrado sin avisar por ningún canal de comunicación, que la atención es lenta, que algunos técnicos no saben canalizar sus pedidos, que la hacen larga, que los “mecen” y no hay soluciones a la medida de sus necesidades, es por ello que inicié una campaña para aplicar este

mecanismo de encuestas una vez finalizada la llamada de atención, con la finalidad que nuestro gerente cuente con este tipo de información para cuantificar estas impresiones negativas del usuario final, también funciona como un mecanismo de motivación del operador telefónico que toma la llamada del usuario, ya que, de esta forma al saber que será evaluado al final de la llamada se esmerará por dar un mejor servicio y habrá una competencia interna por ser el mejor operador del proyecto. Si analizamos todo esto puedo decir que mi sugerencia es muy importante para percibir esas inconformidades de los usuarios, mejorar nuestro servicio de llamadas y tomar las mejores decisiones para el beneficio del proyecto.

Se tuvo un pequeño periodo de un par de semanas de prueba de las encuestas, pero se trabajó en base a la población y muestra que resaltamos en este trabajo, trabajamos sobre la base de 364 usuarios para realizar nuestras encuestas, fue un servicio prestado por AVAYA por un costo mínimo, el costo fue solventado por IBM y se llegaron a los siguientes resultados:

- Resultados

Cantidad de usuarios	364	
¿Cómo califica la atención del operador?		
	Respuestas	Porcentaje
1. Pésimo	0	0.00 %
2. Inconforme	67	18.41 %
3. Regular	108	29.67 %
4. Bueno	151	41.48 %
5. Excelente	38	10.44 %
	364	100.00 %
¿Cómo califica el nivel del servicio?		
	Respuestas	Porcentaje
1. Pésimo	0	0.00 %
2. Inconforme	76	20.88 %
3. Regular	119	32.69 %
4. Bueno	142	39.01 %
5. Excelente	27	7.42 %
	364	100.00 %
¿Su incidente o requerimiento fue solucionado?		
1. Si	235	64.56 %
2. No	129	35.44 %
	364	100.00 %

Fuente: IBM

En base a estos resultados, podemos decir lo siguiente:

- Hemos visto que no hay un resultado que indique que el tanto la atención del operador como la el nivel de servicio haya sido marcado como pésimo por parte de los usuarios encuestados, esto refleja que los operadores al saber que estas llamadas son encuestadas se esmeraron en

dar un buen servicio para no quedar mal ante los resultados, sin embargo hubo inconformidades con la atención en algunos casos, reflejando un porcentaje superior al 10%, que para nuestro proyecto significa que no estamos llegando al usuario de manera eficaz y el impacto no es positivo.

- También hemos notado que hemos tenido resultados satisfactorios en algunos casos con otros usuarios encuestados por medio de la finalización de la llamada telefónica, se llegó a conseguir calificación “Excelente”, sin embargo, no es suficiente, lo que buscamos es tener calificación “Excelente por lo menos en un 90% de las llamadas, que puede ser posible si logramos mejorar nuestra calidad de servicio.

- Actualmente IBM se ha implementado un Sistema de Encuestas que son enviadas al correo del usuario una vez que su incidente o requerimiento haya sido cerrado, en el simplemente responderá si está satisfecho con el servicio y si desea comentar con alguna sugerencia para mejorar.

- Para los casos de alguna queja por el servicio los usuarios cuentan con el correo atencionalusuario@rimac.com.pe que es administrado por el Cliente Focal para que se puedan tratar estos temas en las reuniones semanales con el equipo de Mesa de Ayuda y dar explicaciones del por qué la queja del usuario.

15. HERRAMIENTAS

15.1. MAXIMO EAM

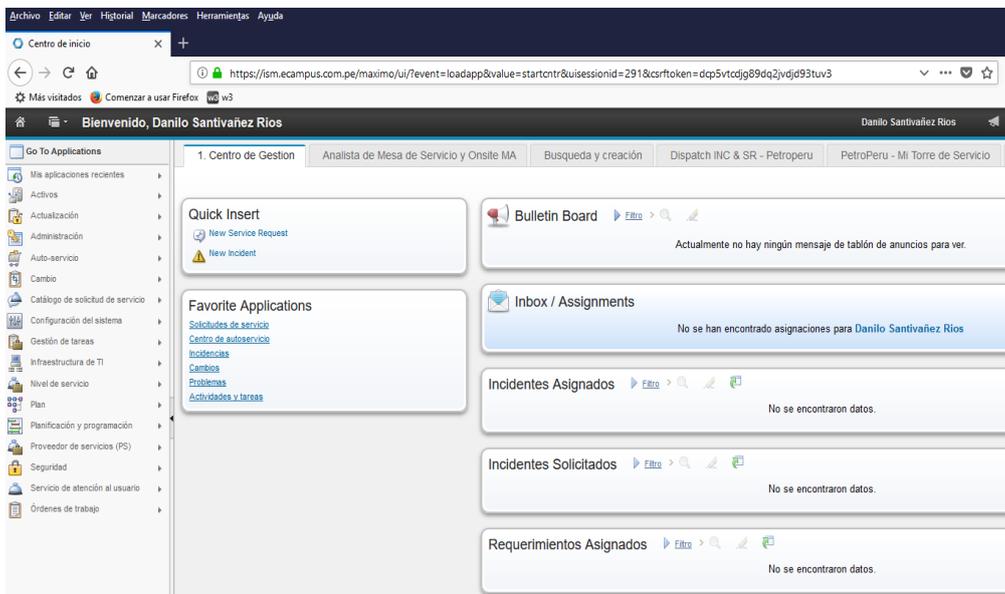
Nuestra principal herramienta donde gestionamos todo nuestro servicio es una aplicación web llamada MAXIMO, en el generamos todos los incidentes y requerimientos, llevamos un control de los inventarios de nuestro cliente, también almacena todos los datos ingresados, como usuarios y servicios generados, atendidos y pendientes, también se pueden generar reportes, pero esta opción no es muy utilizada. La idea es unificar todos estos procesos y ponerlos en práctica, maximizar la herramienta aprovechando sus virtudes y unificarlas en bien de la organización, también es importante contar con un servidor de contingencia y el mantenimiento de estos.

- Con nuestra herramienta web MAXIMO que utiliza Mesa de Ayuda se logra tener un correcto orden y clasificación de los incidentes y requerimientos generados, nos ayuda a llevar un control y archivo de los tickets atendidos, pendientes, también se lleva registro de los usuarios y los activos que ellos tienen bajo su responsabilidad, un paso importante es utilizar la herramienta para mostrar los indicadores de gestión y así medir la productividad dentro del proyecto.

- Inicio de sesión



- Menú principal



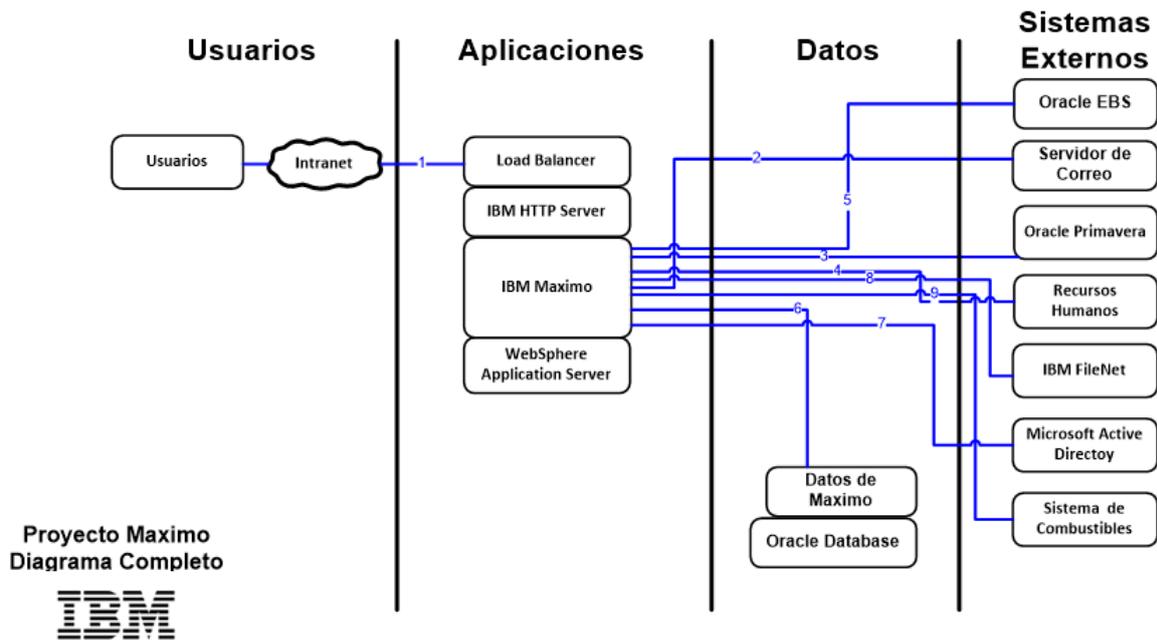
- Durante la implementación consideramos que las encuestas son un indicador importante que no venía siendo tomado en cuenta para tomar las mejoras en nuestros procesos, corregir errores y cambiar la perspectiva de nuestra calidad de servicio ante nuestros clientes, en este caso los usuarios.
- La mejora de nuestros canales de comunicación ha determinado que los procesos sean más automatizados, en donde los tickets de atención se quedaban con mucho tiempo de espera sin ser atendidos, ahora la situación ha cambiado, los tickets se atienden de manera más eficiente, el impacto es positivo.
- Se ha logrado llevar un mejor control de productividad entre los colaboradores ya que según los indicadores de gestión diarios podemos observar el número de tickets atendidos dentro del parque microinformático de nuestro cliente.

15.1.1. Diagrama de Arquitectura

En esta descripción se especifican tres diagramas con objetivos específicos

- Vista en capas de la arquitectura

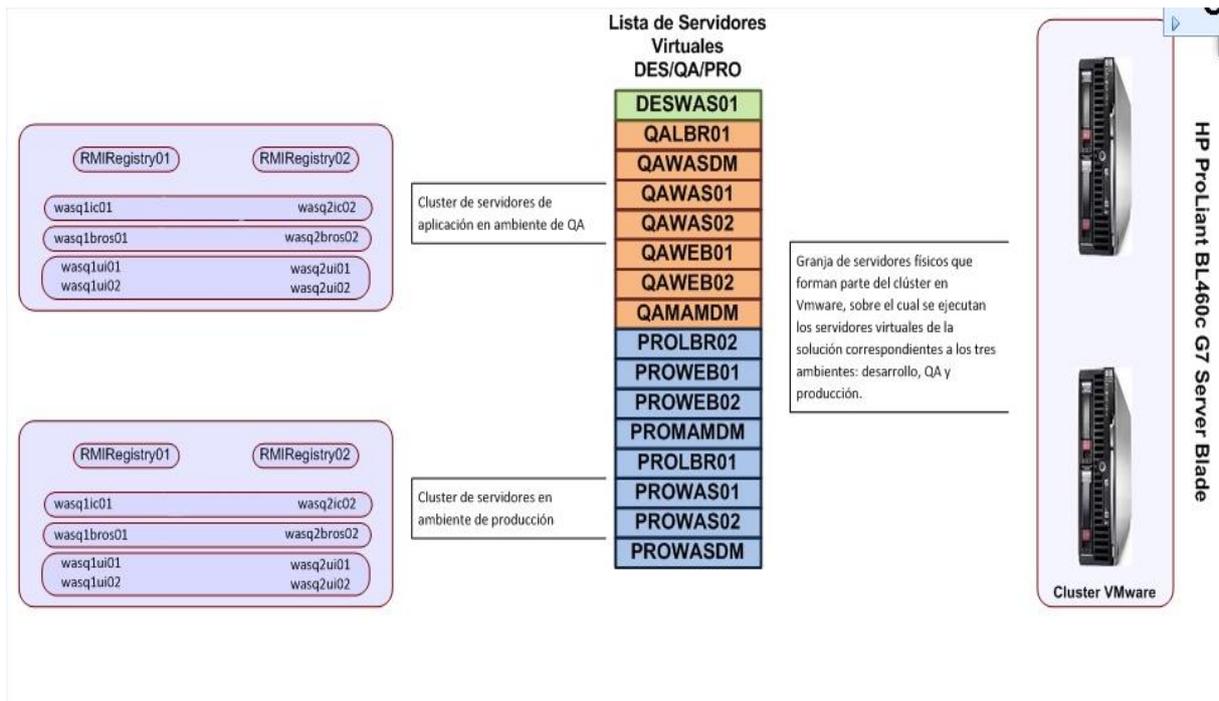
En este diagrama se presenta una visión de la disposición de la arquitectura lógica de la aplicación en sus diferentes capas sin hacer referencia a componentes físicos o de infraestructura. En la visión a este nivel no se hace referencia a únicas o múltiples instancias de los componentes de la instalación.



Fuente: IBM

- Vista operacional y física de la arquitectura

En este diagrama se presenta una visión lógica de la topología de la arquitectura de la aplicación con sus diferentes componentes y su información técnica asociada. En este diagrama se presentan los diferentes sistemas externos que se integrarán con Maximo EAM y se reflejan los diferentes ambientes previstos para la implantación de la solución.



Fuente: IBM

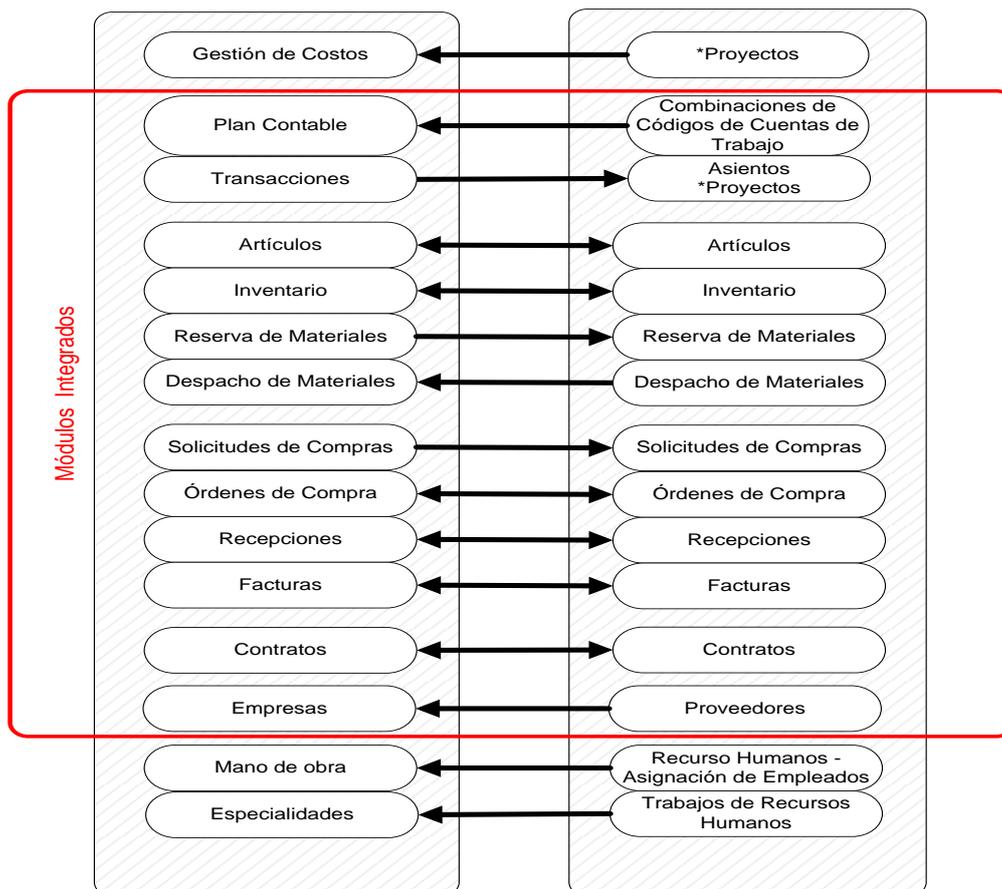
15.1.2. Integración con Oracle

El objetivo de este documento es documentar la especificación de los procesos y requerimientos técnicos de alto nivel de entendimiento sobre la integración de Maximo EAM con Oracle eBS. Contiene secciones de identificación de los datos técnicos del ambiente del cliente así como otras funcionalidades requeridas fuera del alcance estándar del adaptador de integración.

El resultado final ilustra claramente el mapa de integración que debe ser implementado por IBM.

El equipo de IBM, juntamente con los responsables por parte del Cliente, deberá ejecutar los siguientes pasos:

- Identificar los requerimientos sobre los puntos de integración para completar la matriz de flujo de información.
- Especificar la configuración actual o esperada de MAXIMO EAM basado en la información técnica de los sistemas a integrar.
- Identificar los requerimientos adicionales, más allá del alcance estándar previsto por el adaptador de integración.
- Identificar el escenario de Arquitectura Corporativa que se adapte mejor a la necesidad del Cliente.

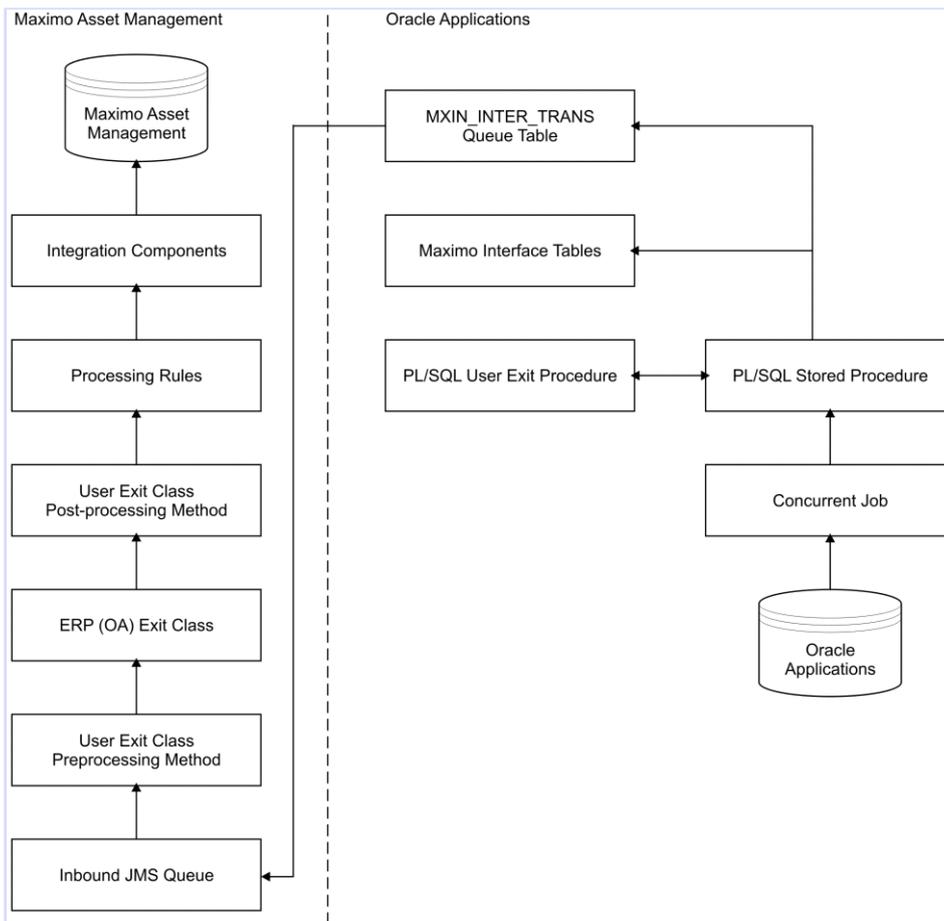


Fuente: IBM

- Transferencia de Información de Oracle eBS a IBM Maximo EAM

Rímac Seguros decidió implementar la solución de integración de IBM Maximo EAM con Oracle eBS (e-Business Suite) a través de Concurrent Job que serán instalados por el Maximo Enterprise Adapter.

Este flujo de envío de información de Oracle eBS para IBM Maximo EAM se denomina “Inbound” (entrante)



Fuente: IBM

15.1.3. Integración con Sistema de Recursos Humanos

El objetivo de esta integración es permitir la transferencia de información desde el sistema de Recursos Humanos que es necesaria para el cumplimiento de los objetivos previstos por la implantación de IBM Maximo EAM en la empresa.

Dentro de los objetivos principales que se desea obtener con la implantación de la herramienta IBM Maximo EAM se encuentran:

- Mejorar la planificación de los trabajos y la estimación de los costos asociados.
- Mejorar el registro de consumos reales de los trabajos realizados.
- Establecer planes de trabajos con recursos necesarios como forma de mejorar la planificación general de tareas.

Requerimientos Funcionales:

- En IBM MAXIMO se debe generar una interfaz para que el sistema de Recursos Humanos de Rímac Seguros pueda ingresar y actualizar los datos de Personas asociadas a mano de obra de la empresa.
- En IBM MAXIMO se debe generar una interfaz para que el sistema de Recursos Humanos de Rímac Seguros pueda ingresar y actualizar los datos de Especialidades existentes en la Empresa.

En el sistema de Recursos Humanos se encuentran identificados todos los funcionarios de la empresa pero solo la información de funcionarios que constituyen mano de obra operativa será enviada a IBM MAXIMO a través de la interfaz.

La aplicación de Recursos Humanos deberá seleccionar la información correspondiente a mano de obra que debe ser transferida a través de la integración. Esto es, toda la información recibida por la interfaz se considerará Mano de obra y se ingresará como tal al sistema IBM MAXIMO EAM.

Una observación importante es que el sistema de Recursos Humanos no tiene información sobre mano de obra externa por lo que no se puede obtener esa información a través de esta integración.

IBM MAXIMO requiere que toda mano de obra en el sistema esté asociada a una única persona.

En la instalación de Maximo en Rímac Seguros se encuentra configurada la opción de autenticación de Usuarios mediante LDAP utilizando el servidor de Directorio Empresarial (MS-Active Directory).

Esa configuración realiza la actualización y creación de nuevos usuarios a partir de la recuperación de un grupo de usuarios en el MS-Active Directory que identifica los usuarios que deben ser ingresados a la aplicación Maximo.

El comportamiento estándar de Maximo respecto a la creación de Usuarios es similar al de la creación de Mano de Obra. Es decir:

- Un usuario en Maximo EAM requiere que exista una persona asociada a un registro de persona y ese registro tiene que ser único.
- Se puede crear un registro de persona que luego puede ser referenciado al crear un usuario.
- Si al crear un registro de usuario no existe el registro de persona asociado Maximo propone y ejecuta su creación.
- Con ello se asocia a la persona los activos a su cargo y su registro de atenciones que se verán reflejados en el sistema.

También se pueden crear registros de Personas en Maximo EAM que serán utilizados con otros fines como como por ejemplo para utilización en flujos de Trabajos (Workflows). Es decir que no todas las personas serán utilizadas como usuarios, pero para el cliente Rímac no aplica esta característica.

Para evitar la duplicación de registros asociados a una misma persona es fundamental establecer cuál es el dato de identificador de persona que se va a utilizar en Maximo para que sea utilizado tanto para la creación de usuarios, como para la creación de mano de obra y la creación de registros de personas para otros fines en Maximo.

Se define utilizar como identificación única de las personas al nombre de usuario de la persona definido por las políticas de Rímac Seguros.

Rímac Seguros solicita que se consideren los niveles de habilidad para ser utilizados dentro de las especialidades para la mano de obra, principalmente para determinar los niveles de SLA de acuerdo a las prioridades según la especialidad. La lista inicial de habilidades es la siguiente:

- Auxiliar
- Técnico
- Analista
- Supervisor
- Jefe
- Gerente
- VIP

Los niveles de habilidad son una lista general que se pueden utilizar en todas las Especialidades.

15.1.4. Integración con IBM FileNet

En este segmento se analizan los requerimientos para la utilización de documentos adjuntos de IBM Maximo Asset Management en forma integrada con el gestor documental IBM FileNet definido por Rímac Seguros como su herramienta de gestión documental corporativa.

El objetivo de esta integración es modificar el comportamiento de la funcionalidad actual de IBM Maximo que permite la utilización de documentos adjuntos de forma tal que el contenido de los documentos e información complementaria se gestionen en IBM FileNet. Se entiende como gestión de documentos el manejo completo del ciclo de vida de los documentos, como por ejemplo creación, check-in, check-out, versionamiento, borrado, etc.

Para esta integración se considera que IBM Maximo accederá a los servidores de Gestión de contenidos documentales a través de un único punto de acceso y que la comunicación entre IBM Maximo y FileNet se realizará mediante la invocación de servicios web provistos por Rímac Seguros de acuerdo a las especificaciones.

Se establecerá una relación de confianza entre los servidores de aplicación de IBM Maximo Asset Management e IBM FileNet de forma tal que no sea necesario que el usuario reingrese usuario y contraseña cuando la operación implique el acceso de un producto al otro (Relación de confianza entre servidores de aplicación de IBM Maximo e IBM FileNet). Esto es posible

porque ambos servidores utilizaran el mismo Servicio de Directorios centralizado (LDAP).

En esta integración se van a considerar los siguientes requerimientos funcionales:

- Esta integración debe permitir la utilización de documentos almacenados FileNet sin necesidad de duplicar contenidos en IBM Maximo.
- IBM Maximo permite la utilización de dos tipos de documentos adjuntos: direcciones web y archivos. En esta integración se debe modificar el comportamiento de la gestión de documentos adjuntos del tipo Archivos permitiendo que la gestión de documentos adjuntos del tipo direcciones web continúe siendo el previsto por IBM Maximo.
- Se permitirá realizar un alta de documento nuevo desde la interfaz de usuario de Maximo agregando un nuevo archivo en IBM FileNet y vinculando en Maximo la referencia para el acceso a ese archivo. Esta operación se podrá ejecutar para las dos operaciones de creación de documentos adjuntos en IBM Maximo (adjuntando el documento a un objeto de Maximo o adjuntándolo a la librería de documentos de Maximo).

- Registro de Incidentes

Vista de lista Incidencia Activities Related Records Third Party Data Detalles de la solución Registro Informes de anomalías Dirección de servicio

IN1665934 Incidente - Equipo no enciende / Pantalla negra con Logo Lenovo

Source: TELEFONO Creado por: CRCASTL@PE.IBM.COM
 Propietario: HUEN.MIANG@IBM.COM Estado: SLAHOLD
 Owner Name: Huen Mang Resolver Group:
 * Grupo propietario: I-DCS-PE-VR10-RIMAC-OSRI Created By Group: I-SDD-PE-VR08-RIMAC-MS

Nuevo En cola En progreso Pendiente Retención de SLA Resuelto Resolve Confirm Cerrado

Fuente: IBM

- Registro de Usuario

Es importante consignar los datos más importantes del usuario.

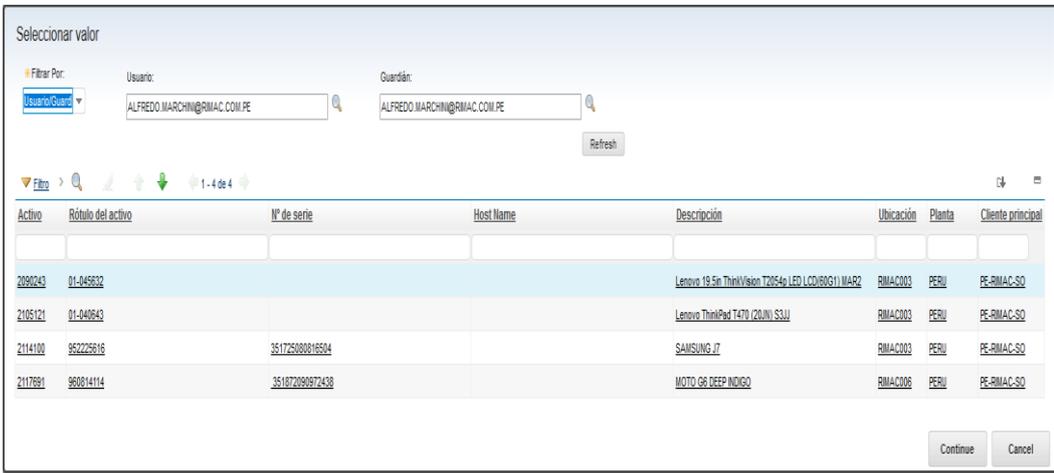
Información de usuario

* Reported By:	Persona afectada:
ALFREDO.MARCHINI@RIMAC.COM.PE >>	ALFREDO.MARCHINI@RIMAC.COM.PE >>
Client User ID:	Client User ID:
Entitlement:	Entitlement:
Nombre:	Nombre:
Alfredo Marchini >>	Alfredo Marchini >>
* Teléfono:	Teléfono:
41000000-1107	41000000-1107
Alternate Phone:	Correo electrónico:
	alfredo.marchini@rimac.com.pe
Correo electrónico:	Comments:
alfredo.marchini@rimac.com.pe	GERENTE DE PRODUCTO SALUD
Pais:	
Idioma:	
ES	
Comments:	
GERENTE DE PRODUCTO SALUD	

Fuente: IBM

Se busca también actualizar en totalidad los inventarios de los equipos que conforman el parque microinformático de nuestro cliente, se plantea visitar a todos los usuarios y actualizar los equipos a los cuales está a cargo, con esto clasificamos mejor los incidentes, las fallas de determinados equipos y se controlan mejor las pérdidas o robos de los activos.

- Registro de Activos



Selecionar valor

Filtrar Por: Usuario: Guardar: Refresh

▼ Filtro > 1 - 4 de 4

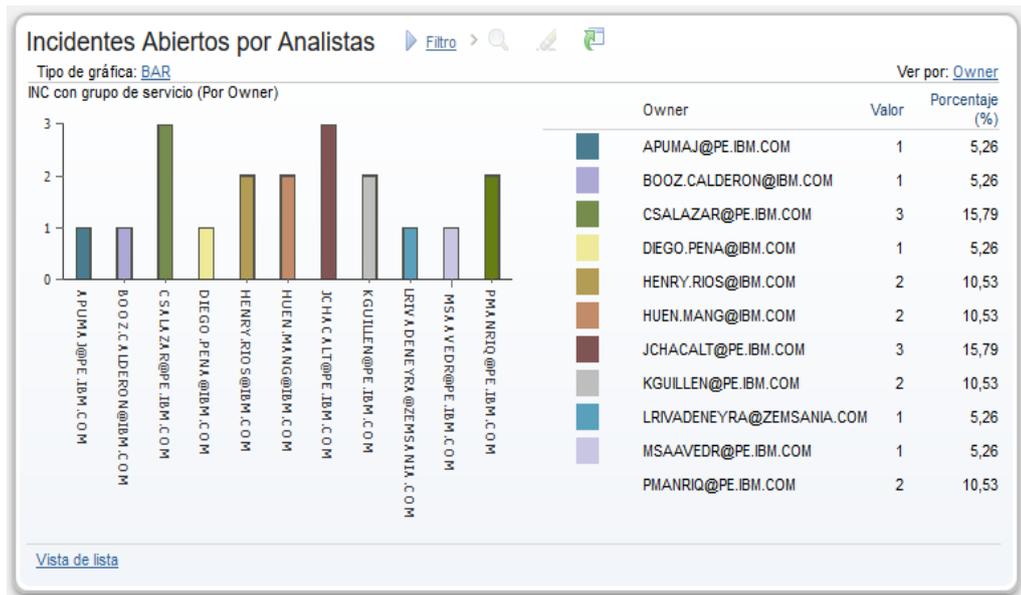
Activo	Rótulo del activo	N° de serie	Host Name	Descripción	Ubicación	Planta	Cliente principal
2090243	01-045632			Lenovo 19.5in ThinkVision T2054s LED LCD(89G1) MAR2	RIMAC003	PERU	PE-RIMAC-SO
2105121	01-046843			Lenovo ThinkPad T470 (20UN) S3U	RIMAC003	PERU	PE-RIMAC-SO
2114100	952225016	351725080816504		SAMSUNG J7	RIMAC003	PERU	PE-RIMAC-SO
2117891	960814114	351872090972438		MOTO G8 DEEP INDIGO	RIMAC006	PERU	PE-RIMAC-SO

Continue Cancel

Fuente: IBM

Y consecuentemente se busca tener un control de los incidentes asignados a cada técnico o especialista para saber si se vuelve a generar otro incidente por el mismo problema, debe ser revisado por el mismo técnico, ver los problemas recurrentes y ver la actividad de cada uno de los recursos a los cuales se les asignó los tickets de atención.

- Control de Incidentes



Fuente: IBM

15.2. BITLOCKER

BitLocker se utiliza para cifrar y proteger su PC para cumplir con los estándares de seguridad y uso para los empleados de IBM. BitLocker se habilita automáticamente después de configurar una PC. Cuando se completa la instalación de laptop de Rímac Seguros y reinicia su equipo, BitLocker comenzará a cifrar su unidad C: entre bastidores. También puede usar BitLocker para cifrar unidades externas.

Una vez que BitLocker está activado, supervisa su PC en busca de eventos de seguridad. Si BitLocker encuentra un evento de seguridad (no es común), bloqueará su unidad y le pedirá su Clave de recuperación de BitLocker.



Fuente: IBM

Importante: cuando BitLocker bloquea su unidad y le solicita una clave de recuperación, no podrá acceder a sus datos. Debido a esto, debe hacer una copia de seguridad de su clave de recuperación para asegurarse de que su clave se envíe al servicio de recuperación de cifrado para Windows. La clave de recuperación de BitLocker está relacionada a un PIN que utiliza para iniciar sesión en la laptop.

15.3. TIVOLI REMOTE CONTROL

Tivoli Remote Control es un producto de control remoto. Esto implica un control remoto completo en tiempo real. Ofrece la posibilidad de establecer rápidamente conexiones cuando hay miles de destinos posibles, la posibilidad de controlar no solo los sistemas de escritorio sino también las aplicaciones distribuidas y un modelo de seguridad que evita abusos. Tivoli Remote Control permite reducir costes al aumentar la velocidad de resolución de problemas tras la primera

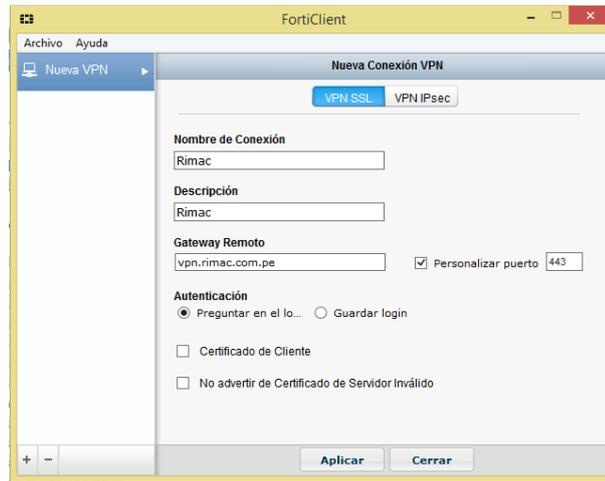
llamada al servicio de Mesa de Ayuda. Tivoli Remote Control, permite ver el escenario del problema del usuario final y ayudarlo en su productividad. Tivoli Remote Control permite añadir potencia a sus recursos técnicos, lo que reduce la necesidad de buscar soporte a otro nivel o enviar técnicos de Nivel 2. Tivoli Remote Control forma parte del paquete de Tivoli Service Desk que es una herramienta que engloba distintos servicios para soluciones TI.

Consta de una instalación preliminar del agente IBM Endpoint Manager que permita registrar estaciones de trabajo de múltiples plataformas y clientes en una consola centralizada. De ahí podemos tomar el inventario, características del equipo, sistema operativo, espacio en disco duro y aplicaciones instaladas, se utiliza generalmente para la toma de control remoto del equipo para brindar diversas soluciones tanto en incidencias y requerimientos según sea el caso.

15.4. VPN FORTICLIENT

Es una herramienta de acceso a la red privada del Cliente Rímac Seguros bajo unos parámetros muy estrictos de seguridad con la finalidad de que cualquier usuario de la compañía en el momento que desee pueda conectarse a la red corporativa desde cualquier parte del mundo, la instalación consta con la descarga e instalación de un agente desde un repositorio asignado por IBM, tal como se muestra en la imagen, esta instalación se puede hacer de manera remota por un representante del servicio ya sea de Nivel 1 o Nivel 2.

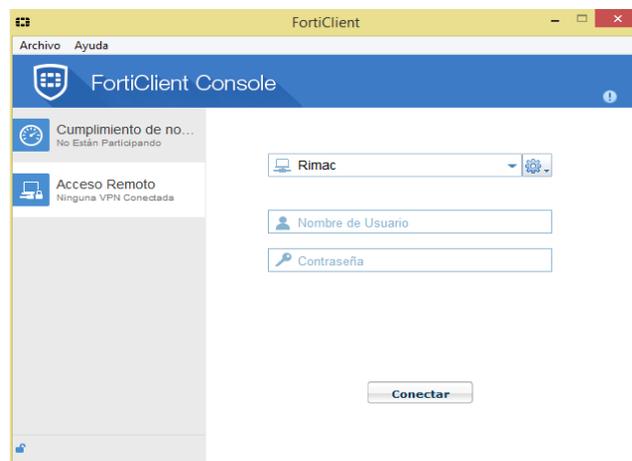
Una vez terminada dicha instalación se realiza una configuración bajo unos parámetros establecidos garantizando la seguridad del acceso a la red del cliente, generalmente este tipo de solicitudes se gestionan mediante requerimiento.



Fuente: IBM

Finalmente se ingresa el usuario y contraseña respectivo, una vez realizado este paso el usuario podrá trabajar desde cualquier lugar del mundo como si estuviera en las instalaciones de la compañía.

- Inicio de sesión VPN FortiClient



Fuente: IBM

15.5. OFFICE 365

Es un paquete de productividad basado en la suscripción, basado en la nube y basado en la pila de tecnología de Microsoft, destacamos con las herramientas con que se gestionan dentro del cliente Rímac Seguros.

- Exchange
 - Plataforma de correo electrónico de grado empresarial utilizada
 - Administración de buzones.
 - Soluciones avanzadas de seguridad y capacidad de entrega.
 - Gestión de dispositivos móviles.

- Microsoft Lync
 - Plataforma integrada de conferencia y comunicación.
 - Funciona a través de la plataforma tanto online como offline.
 - Ofrece conferencias web tanto basadas en web como basadas en aplicaciones con capacidades de entrada y salida.

- OneDrive
 - Plataforma de almacenamiento de grado empresarial y sincronización de archivos.
 - Integración estrecha con SharePoint.
 - Aplicaciones multiplataforma y seguridad controlada.
 - Amplios permisos de almacenamiento.
 - Paquete de productividad de Office en línea y fuera de línea incluido.

- SharePoint

- Gestión de documentos basada en web y plataforma de procesamiento de negocios.

15.6. TELEFONÍA IP

- Equipos AVAYA Modelo 1608

Esta serie 1600 comporta 3 teléfonos IP que se caracterizan por funciones con audio de calidad, menú amigable y práctico para las necesidades del cliente Rímac. Está equipado con teclas de para conferencia, la transferencia o la puesta en espera de las llamadas. Se enlaza a través de la tarjeta física una IP que lo identifica y se asocia a un número de anexo.



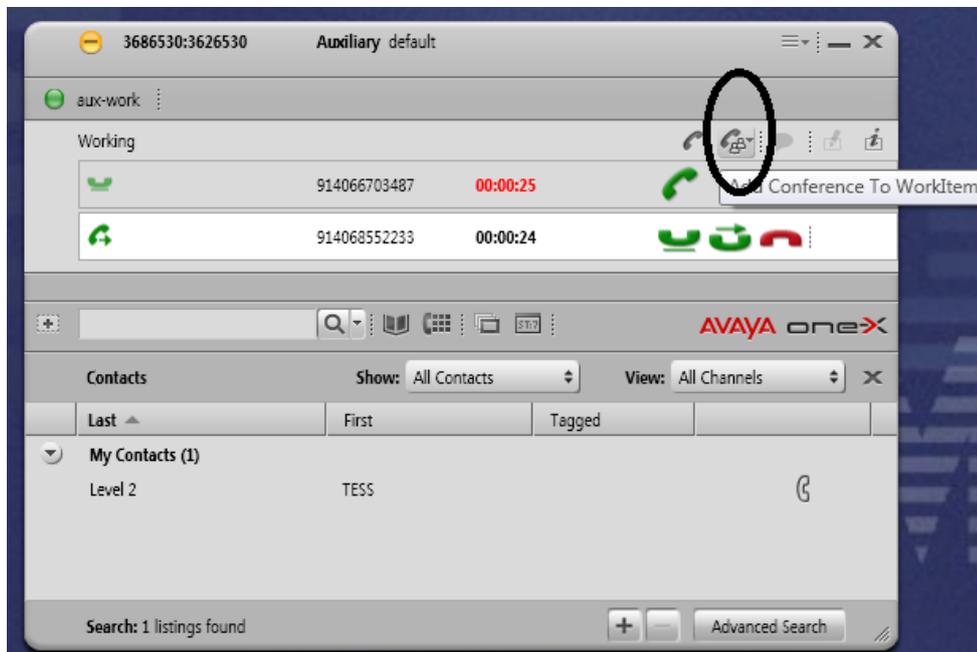
Avaya 1608 IP

Fuente: IBM

- Avaya IP Agent and One-X-Agent

Para el caso de las áreas de Contact Center (Cliente Rímac) y Call Center (Tanto IBM como Cliente Rímac) no se utilizan equipos físicos, se instalan agentes virtuales que facilitan la productividad para este tipo de áreas, donde el tráfico de llamadas es mayor, es por ello que se utiliza Avaya IP Agent y One-X-Agent, en donde la instalación tanto como del agente y la plataforma virtual emulará las funcionalidades de un teléfono físico, acompañado de unos auriculares físicos suministrados por el proveedor Plantronics a cada uno de los colaboradores de estas áreas mencionadas, se adjunta imagen de cómo se trabaja con este software.

- Sesión virtual Avaya IP Agent



Fuente: IBM

16. PRESUPUESTO

16.1. RECURSOS HUMANOS

Se tiene contemplado como presupuesto a los recursos humanos que se estipulan en sus contratos mensuales, respetando su horario de trabajo y horas extras según sea el caso ya sea por despliegues o solicitudes adicionales del cliente fuera de horario de trabajo.

- Recursos Humanos del Proyecto

DESARROLLO DEL PROYECTO			
Responsable	Cantidad	Tiempo	Costo
Team Leader	1	120 días o 6 meses laborales (12 Hr. x día)	S/. 4 400 soles
Asistente	1	120 días o 6 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 2 400 soles
Técnicos nivel 1	10	120 días o 6 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 1 900 soles
Técnicos nivel 2	8	120 días laborales o 6 meses (8 Hr. x día)	S/. 2 000 soles

GESTOR DEL PROYECTO			
Responsable	Cantidad	Tiempo	Costo
Gerente	1	120 días o 2 meses laborales (8 Hr. x día)	S/. 7 600 soles

- *Implementación: \$152000 dólares*
- *Remuneraciones: \$15000 dólares mensuales*
- *Egresos Corrientes: \$40000 dólares mensuales*
(Relacionados con licencias, mantenimiento de hardware y software, enlace y base de datos)

Se busca personal comprometido con los objetivos para que pueda responder a las expectativas, respetar el horario y hacerlo de la mejor manera.

- Tiempo asignado a cada recurso

DESARROLLO DEL PROYECTO		
Responsable	Cantidad	Tiempo
Team Leader	1	12 horas x día
Asistente	1	8 horas x día
Técnicos nivel 1	10	8 horas x día
Técnicos nivel 2	8	8 horas x día

GESTOR DEL PROYECTO		
Responsable	Cantidad	Tiempo
Gerente de Proyecto	1	8 horas x día

El proyecto tiene un desarrollo y gestión de seis meses según lo planificado en el diagrama de Gantt, el proyecto de 6 meses involucrado debe contar con los siguientes requisitos:

- Proyecto tiene un servicio de 120 días laborables (6 meses) de lunes a viernes.
- Para la sede de Call Center Atenciones Médicas ubicada en Wilson es un horario de 24 x 7, es decir 160 días (6 meses) de lunes a lunes.

17. PROCEDIMIENTOS

Normalmente se venía trabajando bajo flujos estándar, pero con el transcurso del tiempo se iba encontrando problemas en la gestión de los incidentes y requerimientos, por lo cual se sugiere segmentar dichos flujos para no crear cuellos de botella o procedimientos que generan retraso en las atenciones, demanda de recursos poco sustentados, hemos tenido muchos inconvenientes manejando este tipo de procedimientos, ya que el cliente focal ha puesto énfasis en mejorarlos adecuándolo a las necesidades del cliente.

- FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Contamos con una herramienta de software que permite controlar cualquier registro. - Buen posicionamiento dentro del mercado. - Contamos con personal especializado y calificado. - Cumplimos con las buenas prácticas de ITIL con personal certificado. - Contamos con ISO 20000 y 9001 	<ul style="list-style-type: none"> - Somos los más costosos del mercado nacional. - Estamos incurriendo en el no cumplimiento del SLA o ANS. - Presentamos problemas para el seguimiento de los incidentes. - Personal no alineado con los objetivos. - Recibimos quejas por parto de los usuarios comunes y del cliente focal.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Optimizar nuestros procesos. - Más empresas reconocen nuestra imagen y servicio. - Capacitar y certificar a nuestro personal constantemente. - Fortalecer lazos comerciales con nuestros proveedores. - Crear nuevas alianzas estratégicas. - Mejorar la rentabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratar personal poco comprometido. - Hay competencia que hace el mismo servicio con el menor costo. - Alianzas estratégicas más sólidas que las nuestras. - Resulta difícil encontrar especialistas capacitados que puedan reemplazar a los nuestros.

17.1. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

En las reuniones con el focal del cliente se han discutido unos puntos que son importantes para mejorar el servicio, entre los cuales figuran los siguientes:

- Establecer un Cronograma de Actividades y programar reuniones periódicas para discutir sobre los resultados. (Cronograma)
- Establecer Procesos que se ajusten a las necesidades del Cliente Rímac Seguros para asegurar la Calidad del Servicio. (Procesos)
- Revertir el cierre del año 2017 con respecto a la insatisfacción del cliente con respecto al servicio brindado por la Mesa de Ayuda en base a los resultados obtenidos. (Resultados Comparativos)

- Ejemplo de Acta de Reunión

	Tema / Proyecto: Fecha: Hora: Lugar:	ACTA DE REUNIÓN INTERNA Reunión de Operativa 29 de Marzo del 2018 12:30 p. m. Tema del Parque piso 7 sala 3			
AGENDA					
Descripción					
Revisión de Puntos en Agenda					
Revisión del Backlog					
Revisión de Informe Semanal					
Temas Relacionados a Gestión de Activos					
PARTICIPANTES					
Nombres y Apellidos	Empresa	Roles			
	RIMAC	ANALISTA DE GESTIÓN DE ACTIVOS			
	RIMAC	ANALISTA DE GESTIÓN DE ACTIVOS			
	RIMAC	ANALISTA DE SUPPORT VIP			
	IBH	Supervisor			
	IBH	TL de Mesa			
	IBH	DL de Rímac			
	IBH	TL de Onsite			
	IBH	TL Asset			
PUNTOS TRATADOS DE LA PRESENTE REUNIÓN					
TEMA	Descripción	Responsable	Fecha	Status	Comentario
Migración de equipos con Windows XP	Migración de equipos con Windows XP		16/02/2018	En progreso	Se cuentan con 28 PCs con SU Windows XP 27 Desktop 12 Notebook De lo revisado a la fecha se tiene lo siguiente: - Analizar la avance pendientes de migración. A continuación se publicaron las planificaciones. - Actualizar el inventario de equipos según el último cruce de información (Logos y Quemas) - David Cabal
Inventario	Actualizar Inventario		30-Jul	En progreso	04-09 Actualizar inventario, cruce con Bigfix fecha estimada 07 de septiembre (Diego Carrasco y David Cabal)
Plan de Parcheos 2018	Establecer un cronograma de despliegue de parches		28-Sep	En progreso	04-09 Se coordina con el equipo de soporte de parches, fecha tentativa de despliegue de parches ambiente de pruebas primera semana de octubre 10-11 Se realiza lista de equipos de prueba a Gino Delfranco (enviado 10-10) - se programa despliegue lunes 15-11 16-11 Se confirma inicio de despliegue 15 de octubre estimado de finalización de pruebas 28 de octubre 26-11 Se solicita a Gino Carrasco informar estado de pruebas. Aldo Carrasco informa que no 29-11 Rímac reporta incumplimiento sobre carga de actas a pesar de haber implementado el repositorio digital y el reporte de carga de actas por lo cual se requiere un plan de acción Marcos Luján revisa con Nivel 2 y se identifica incumplimiento de proceso. - Validar con RfH si se puede descargar un reporte donde muestre los documentos.
Actas	Cumplimiento de Proceso de Carga de Actas		29-Mar	En progreso	

Fuente: IBM

17.1.1. Cronograma de Actividades

El desarrollo de la tesis comprenderá de un periodo de seis meses en donde se calcula que el proyecto obtendrá resultados acordes con los objetivos trazados.

- Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	MESES																							
	1				2				3				4				5				6			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Revisión de procesos	■	■	■																					
Elaboración o corrección de procesos				■	■	■																		
Clasificación de personal					■	■	■																	
Implementación de los procesos propuestos							■	■	■	■														
Corrección o mejoras de procesos										■														
Capacitaciones al personal											■	■	■	■										
Implementación de encuestas														■	■									
Reuniones con el Cliente Focal															■	■	■	■	■					
Informe de resultados																				■				
Análisis de los indicadores de gestión																					■	■		
Elaboración de Informe Final																							■	■

- Plazos de Entregables

Orden	Entregable	DETALLE	Fecha de Entrega
1	Corrección o mejoras de Procesos	Presentación de errores a corregir y aprendizaje	12/03/2018
2	Implementación de Encuestas	Presentación y aprendizaje	16/04/2018
3	Elaboración y Presentación de Informe Final	Presentación de errores a corregir y aprendizaje	18/06/2018

17.1.1.1. Revisión de procesos

Se basa en revisar como se ha venido trabajando en el periodo anterior, como encuentran los flujos de proceso, la forma de canalizar incidentes y requerimientos, tratar de identificar los procesos que generan cuello de botella, alargando los tiempos de respuesta, recopilar información y tratar de sacar el mayor provecho de ello para poner en práctica alternativas de mejora.

17.1.1.2. Elaboración o Corrección de procedimientos

Para este caso se busca ejecutar buenas prácticas basadas en ITIL, no quiere decir que no se haya estado procediendo como tal en el periodo anterior, sino que debemos identificar qué tipo de buenas prácticas corresponden o se adaptan mejor a nuestra problemática, debemos tener en cuenta que nuestros procesos deben tener la cualidad de ser medidos al momento de ver los porcentajes de incidentes y requerimientos atendidos de forma satisfactoria, es decir que los resultados aplicando estas alternativas de mejora son de carácter cuantitativo para poder tener conciencia a escala real de lo positivo o negativo que vamos progresando durante el periodo.

Identificar por ejemplo los incidentes recurrentes que terminan siendo un problema dentro de la operación del servicio y aplicar un proceso de cambio para neutralizar el impacto de esta recurrencia.

17.1.1.3. Clasificación del Personal

Debemos tener en cuenta que si queremos alcanzar los objetivos no solo basta con personal motivado a lograrlo, también requerimos ciertos perfiles para el desempeño, cada Gerente, Team Leader y Técnicos con habilidades, certificaciones y aptitudes específicas para el campo formando grupos de trabajo sólidos, mientras más habilidades y conocimiento tengan del campo y de las necesidades del cliente la curva de aprendizaje será menor y el servicio más eficiente.

17.1.1.4. Implementación de los procesos propuestos

Una vez analizado lo del periodo anterior y la selección idóneo de los recursos humanos procedemos a implementar una propuesta de mejora, que previamente paso por una prueba de funcionamiento sin entrar en producción, aquí es donde prácticamente damos el primer paso a la Calidad de Servicio que esperamos lograr al finalizar el proyecto. Para ello ya pondríamos en ejecución de manera oficial los procedimientos establecidos.

Consiste en identificar y gestionar los riesgos que puedan existir dentro del desarrollo de las actividades. Se basa en coordinar y hacer seguimiento de los procesos respetando los tiempos de respuesta (Acuerdos de nivel de servicio definidos para la atención de un incidente o problema). Los requisitos de control para la Mesa de Ayuda MDA deberá de contar con:

- Notificaciones por correo para seguimiento por cada actividad.
- Respetar las prioridades en la clasificación de los tickets (Alta, media, baja).
- Alertas que pongan en conocimiento al cliente y al supervisor de área de ser necesario.
- Estados actualizados de las atenciones (En proceso, terminado, pendiente, al día o atrasado).

También se tiene que controlar los recursos asignados como es el caso del técnico o representante del servicio asignado (Responsable de solución a los incidentes), Coordinador del Servicio (Responsable de brindar la solución a los problemas) y las herramientas de trabajo (Gestión del Conocimiento, ordenadores, aplicaciones) que forman parte de la solución que se brinda en base a las solicitudes iniciales realizados por el cliente y que fueron presentados en el diseño del servicio.

17.1.1.5. Corrección o mejoras de Procesos

Definitivamente nos vamos a encontrar con cosas por corregir, debemos de identificarlo y mediante las reuniones programadas con nuestro personal tratar de ponerlas en agenda y tener en cuenta para corregir y seguir mejorando el proyecto.

Para esta función deberá de llevar la aprobación por parte del Cliente Rímac, previa consulta por parte del Account Team, para poder realizar el cambio eficiente, y para lo que se necesita.

Se evidencian documentos o evidencia sobre el problema presentado, el respectivo análisis técnico, el diseño, programación, pruebas unitarias y funcionales.

17.1.1.6. Capacitaciones a Personal

Si bien es cierto, a nuestro personal siempre se les exige que se capaciten y se certifiquen cuando puedan, es muy importante retroalimentar y comunicar los problemas que se presentan en el cliente, surgen nuevos incidentes de soluciones desconocidas o requerimientos que requieren ciertos requisitos o asistencia de proveedores, es por ello que debemos programar capacitaciones para poder entender y mejorar nuestro servicio, esto llevado de la mano con una correcta gestión del conocimiento potenciaremos nuestro servicio.

Se busca asegurar que toda la información registrada a través del desarrollo del proyecto se utilice en el lugar y momento oportuno. Se deberá de llevar una bitácora de las soluciones realizadas, que se guarden en repositorios al alcance de los técnicos, coordinadores y analistas cuenten con información oportuna.

17.1.1.7. Implementación de Encuestas

Tener muy en cuenta la implementación de las encuestas a partir de este periodo se trata de aplicar este procedimiento tomando en cuenta que el plan piloto ya tiene cierta madurez, es por ello por lo que se busca la sensación de los

usuarios si es que ya perciben un impacto positivo en el servicio, se espera encuestas con buenos resultados a esta altura del proyecto.

Se implementa un sistema de encuestas para los Operadores o Representantes del Servicio de Nivel 1 en donde serán evaluados por el usuario que los contacta por la llamada para reportar un incidente o requerimiento.

También implementado un nuevo sistema de encuestas en esta etapa, en donde después de cada atención por parte del Representante de Nivel 2 le llega al usuario una breve encuesta en el cual deberá responder si el servicio colmó sus expectativas.

Asimismo hay un correo a disposición de todos los usuarios en donde podrán brindar su inconformidad por el servicio o elevar alguna queja y será administrado por el equipo de Informática del Cliente Focal.

17.1.1.8. Reuniones con el Cliente Focal

En el cliente Rímac, tenemos un cliente focal, que se encarga de supervisar la labor que venimos desempeñando, es quién reporta a la alta gerencia los pormenores del servicio, generalmente reportamos con esa persona, es por ello por lo que es importante que el cliente focal de sus impresiones y sugerencias con los cambios que venimos implementando, también le mostramos nuestros indicadores a la fecha y ser evaluados por nuestro servicio.

Es importante construir, controlar e implementar futuros cambios, realizar pruebas previas antes de insertarlas en el ambiente de producción. Cada cambio será administrado a través de una estructura de pases a producción en base a

versionado y fecha de cambio. Asimismo, se controlará los pases con el proceso de reversa, el cual involucra regresar a una versión anterior ante cualquier inconveniente que pueda existir en la nueva funcionalidad en producción minimizando el impacto en las labores de los usuarios finales de nuestro cliente.

17.1.1.9. Informe de Resultados

En esta parte del proyecto seguimos con la evaluación de nuestros avances, es como una segunda parte de lo evaluado inicialmente como la Medición de resultados preliminares, son los que nos arrojan los indicadores de gestión, la productividad de nuestros técnicos y la comparación con lo que se aplicó al inicio de la presentación de los cambios.

Esta función como valor contribuye al aseguramiento del procedimiento a entregar en el despliegue, por lo cual deberá de ser probado validando que el entregable se ajusta a la necesidad y propósito de uso. Si el resultado de solución es eficiente, el cliente se procede a brindar una validación o superación de las pruebas.

17.1.1.10. Análisis de los indicadores de gestión

Una vez visto los resultados que arrojan los indicadores, debemos de ver qué aspectos mejorar para seguir reduciendo el margen de errores, buscando la mejora continua de los procedimientos que llevamos a cabo.

17.1.1.11. Correcciones o mejoras en base a los resultados

En esta actividad se realizará la evaluación y planificación de los cambios propuestos que se realicen en el proceso de gestión de problemas, buscando un resultado eficiente. Que permita la mejora continua de la funcionalidad y se deberá de realizar las sugerencias de cualquiera de los que intervengan en la gestación de estos procedimientos, si existiera alguna recomendación de cambio que sugiera una mejora no contemplada dentro de la solución inicial brindada. Esta evaluación obliga a otorgar una mejor solución a largo plazo para el cliente con la finalidad de mejorar los servicios y disminuir los problemas reportados, como resultado final se obtiene la satisfacción del cliente.

17.1.1.12. Elaboración de Informe final

En este informe final se mostrarán los resultados como consecuencia de la implementación del proyecto y su finalidad de mejora, la idea es que este cambio se implemente de manera satisfactoria en el segundo semestre del año con una curva de aprendizaje mucho menor que nos permitirá mejorar constantemente en nuestra Calidad de Servicio.

18. PROCESOS

18.1. PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES

18.1.1. Planes de revisión del documento

Este documento será revisado y actualizado de acuerdo con lo expuesto a continuación:

- Si se requiere cambiar o mejorar el contenido de la información.
- Seguir cambios que indiquen los estándares de calidad de sistemas ISO 9001:2000. Orientado a:
 - Responsabilidad de la Dirección.
 - Gestión de Recursos
 - Realización de producto
 - Medición, análisis y mejora
- Si la obligación de las personas involucradas varía.
- Siguiendo una revisión periódica y programada. Se recomienda como mínimo una actualización anual y mantener las 5 últimas actualizaciones realizadas al documento.

18.1.2. Descripción

La Gestión y Control de Incidentes es un proceso empleado por varios grupos de soporte para la administración y minimización del impacto de incidentes que afectan la disponibilidad del servicio.

Esto se logra mediante el análisis, seguimiento, resolución y prevención de incidentes que afectan los recursos de Tecnología de la Información.

18.1.2.1. Definición de incidente

Cualquier evento que desvía la operación normal del usuario y que causa, o puede causar, una interrupción o reducción de la calidad del servicio.

18.1.2.2. Definición de Problema

La causa subyacente y desconocida de uno o más incidentes. Un problema puede surgir también al realizar un análisis de tendencias de un conjunto de incidencias que sugieren un patrón negativo, en los cuales se debe profundizar en la solución (realizar un análisis de causa-raíz), para evitar su reaparición o recurrencia.

18.1.2.3. Definición de Error Conocido

Un incidente o problema en el cual la causa-raíz es conocida y se ha identificado una solución temporal o permanente. Sigue siendo un error conocido hasta que se dé una solución permanente a través de la implementación de un cambio.

La Gestión y Control de Incidentes incluye las siguientes actividades:

- Abrir un ticket de incidente.
- Actualizar los tickets de incidentes para reflejar el estado actual.
- Asignar el incidente al Resolutor de Incidentes. El Resolutor del Incidente puede ser un Representante de Servicio al Cliente Nivel 1, Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 o un Especialista.
- Analizar el incidente y seleccionar la categoría adecuada para el mismo.
- Brindar una solución temporal o permanente para la restauración del servicio.
- Monitorear las colas de tickets de incidentes tomando en cuenta los niveles de servicio.
- Realizar escalamientos y/o reasignaciones de grupos resolutores.
- Tomar en cuenta las observaciones y/o recomendaciones que puedan ayudar en la solución de los incidentes por parte del Cliente.
- Identificar y documentar las mejoras del proceso.

El proceso de Gestión y Control de Incidentes culmina cuando:

- El servicio ha sido restaurado, o un potencial incidente ha sido evitado a través de la instalación de una solución temporal o permanente.

El objetivo principal de la Gestión y Control de Incidentes es recuperar el normal funcionamiento del servicio lo más pronto posible.

18.1.3. Objetivos

Los objetivos de la Gestión y Control de Incidentes son:

- Recuperar la operación del servicio estándar tan pronto sea posible para minimizar la interrupción del negocio causada por el incidente.
- Resolver los incidentes presentados tomando en cuenta los tiempos de solución coordinados con RIMAC.
- Minimizar el ciclo de vida de los incidentes, logrando una mejor productividad de los recursos.
- Monitorear y medir el proceso.

18.1.4. Roles y Cargos

Rol de Proceso	Cargo
Usuario Final	Usuario de RIMAC.
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 RSC N1	Analista de la Mesa de Ayuda.

Esta sección especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio, así como también las responsabilidades de cada rol descrito.

Observaciones:

- Las responsabilidades descritas no se limitan a los roles mencionados.
- Los roles descritos reúnen un grupo lógico de tareas. No representa ninguna estructura organizacional en particular.
- Algunos roles podrían ser realizados por una misma persona.
- Un rol puede ser encargado a varias personas.

18.1.4.1. Usuario Final

Sus responsabilidades específicas incluyen:

- Reportar incidentes.
- Proporcionar información adicional del incidente si es necesario.
- Dar conformidad de la solución para finalizar la atención, o solicitar nuevamente la atención al incidente reportado.

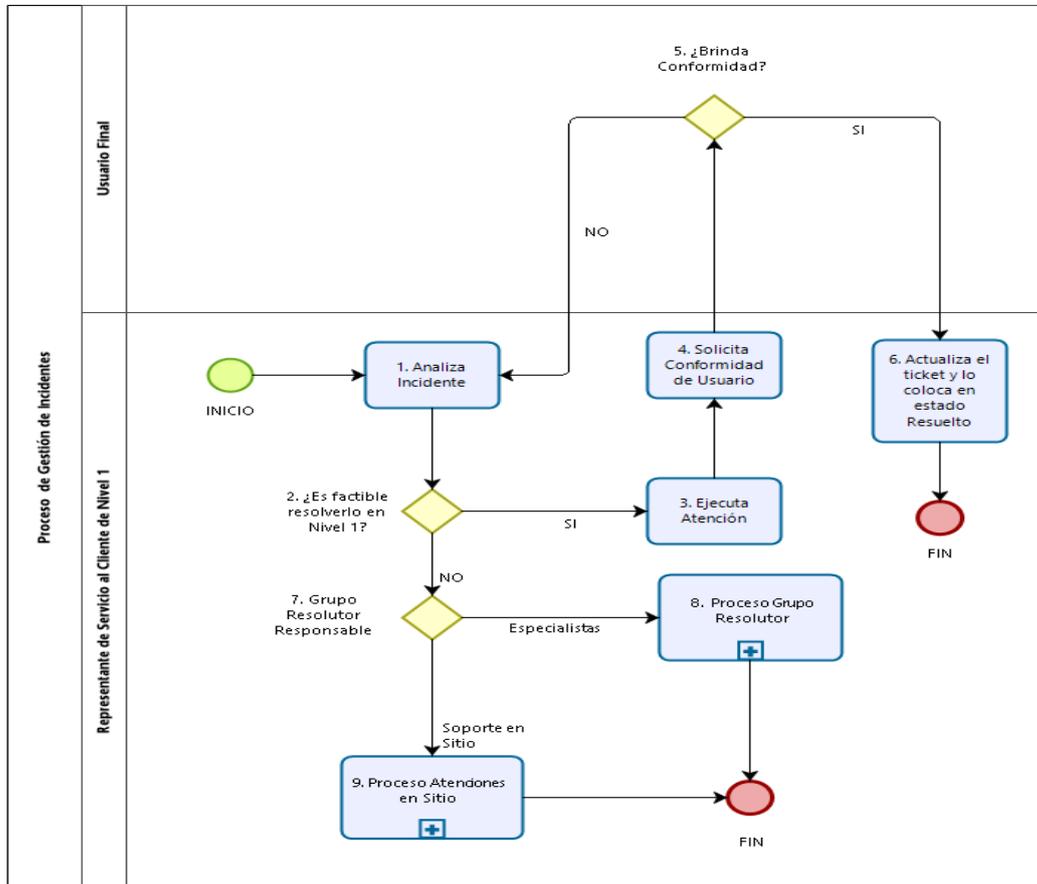
18.1.4.2. Representante de Servicio al Cliente Nivel 1

Sus responsabilidades específicas incluyen:

- Abrir registros de incidentes (el registro de incidente es el repositorio de toda la información relacionada a este, en el cual se registra todo el ciclo de vida de este).
- Escalar los incidentes a los grupos resolutores cuando sea requerido.
- Reunir toda la información requerida respecto al incidente reportado.
- Resolver los incidentes cuya solución se encuentre dentro del alcance de primer nivel.
- Realizar el seguimiento durante el ciclo de vida del incidente.
- Validar la prioridad de un incidente de acuerdo a la matriz de prioridades definida con el cliente.
- Validar la solución del incidente cuando sea requerido.

18.1.5. Flujo de Proceso

- Flujo de Proceso



Powered by
bizagi
Modeler

18.1.6. Narrativa del Proceso

Objetivo: Describir las actividades necesarias para manejar un incidente, a fin de minimizar el impacto en la disponibilidad de los servicios o infraestructura de TI.

- Roles:
 - Usuario Final.
 - Representante de Servicio al Cliente Nivel 1.

- Prerrequisitos:
 - Ocurrencia de un incidente.

- Controles:
 - Políticas para los Servicios de Usuario Final.

- Entradas:
 - Reporte o notificación de un incidente.

- Salidas:
 - Incidente solucionado.
 - Incidente escalado.

- Narrativa del Proceso

Rol	Paso	Descripción
Representante del Servicio al Cliente Nivel 1	1	Analiza Incidente Valida las condiciones del incidente para: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Determinar las causas posibles. ➤ Identificar las posibles soluciones.

Rol	Paso	Descripción
	2	<p>¿Es factible de resolver en primer nivel?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si el RSC N1 valida que se encuentra dentro de su alcance, procede con el paso 3. ➤ Aquellas que por su naturaleza requieran de mayores conocimientos para su atención o presencia en sitio, proceder con el paso 7.
	3	<p>Ejecuta atención.</p> <p>Ejecuta tareas para restablecer la disponibilidad del equipo o aplicativo.</p>
	5	<p>Solicita conformidad a usuario</p> <p>El RSC N1 solicita la conformidad del servicio al usuario final antes de darlo como finalizado.</p>
Usuario Final	6	<p>¿Da conformidad?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si el usuario final brinda conformidad al servicio se proceder con el paso 6. ➤ Caso contrario retornar al paso 2.
Representante del Servicio al Cliente Nivel 1	7	<p>Actualiza estado de registro y lo da por finalizado</p> <p>Actualiza el registro con lo realizado y lo da por resuelto.</p> <p>Fin de la instrucción</p>
	8	<p>Procedimiento Grupo Resolutor</p> <p>Para ver el procedimiento de Grupo Resolutor a mayor detalle, dirigirse al documento “Procedimiento Grupo Resolutor”.</p> <p>Fin del instructivo</p>
	9	<p>Proceso de Atención de soporte en sitio</p> <p>Para ver el proceso de atención de soporte en sitio a mayor detalle, dirigirse al documento “Proceso para las Atenciones de Soporte en Sitio”.</p> <p>Fin del instructivo</p>

18.1.7. Información del proceso

Información de interfaz entre el personal de RIMAC y personal de IBM asociado a la Gestión y Control de Incidentes.

Información necesaria que el usuario debe proporcionar al momento de notificar un incidente.

18.1.7.1. Descripción del incidente

Activo (desktop, laptop, impresora, monitor, etc.) y/o Software.

- Síntomas.
- Mensaje(s) de error.
- Descripción de las circunstancias que pudieron llevar al incidente.
- Información de contacto (del usuario afectado y/o persona de contacto).

18.1.7.2. Para Incidentes de Hardware

Los incidentes de hardware que se encuentren dentro del alcance del servicio de soporte en sitio serán derivados los Representantes de Servicio al Cliente Nivel 2 para su respectiva solución o trámite por garantía. En el caso que se requiera compra de partes, se derivará la gestión al Punto de Contacto de RIMAC.

18.1.7.3. Para Incidentes de Software

Para incidentes de software, Mesa de Ayuda hará todos los esfuerzos posibles para resolverlos remotamente, de ser necesario, se enviará a un Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 para apoyar en la solución.

18.2. PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES DE USUARIO

18.2.1. Descripción

La forma de trabajo de Mesa de Ayuda de IBM se encuentra basada en el concepto del Único Punto de Contacto para los usuarios finales de RIMAC.

El Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 recibe y atiende las solicitudes de los usuarios finales, las cuales pueden ser clasificadas en incidentes o requerimientos. Si, el Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 no puede resolver el incidente (por ejemplo: error en una aplicación) o atender un requerimiento (por ejemplo: solicitud de adición de componentes de hardware a un equipo –IMAC- o preguntas del tipo “Cómo hago...”), lo asignará a los Grupos Resolutores (por ejemplo: un Representante de Servicio al Cliente Nivel 2) apropiados para su solución y/o atención respectivamente.

18.2.2. Alcance

Se incluyen las siguientes actividades:

- Recibir solicitudes vía telefónica y/o correo electrónico.
- Administrar el registro de cada atención (requerimientos, requerimientos tipo IMAC e incidentes) mediante la Herramienta de Gestión de Tickets de la Mesa de Ayuda.
- Mantener actualizados los registros de cada atención.

- Mantener actualizada la base de datos de los usuarios en la Herramienta de Gestión de Tickets de la Mesa de Ayuda.
- Brindar información y el estado actual de las solicitudes de servicio a los usuarios finales.
- Atender las solicitudes de servicio, tales como las solicitudes IMAC que puedan ser resueltas mediante la Herramienta de Control Remoto.
- Atender requerimientos que se encuentren dentro del alcance del servicio o en su defecto asignarlos al grupo resolutor correspondiente.

18.2.3. Objetivos

Los objetivos son:

- Actuar como el Único Punto de Contacto para los requerimientos de los usuarios, según los alcances definidos.
- Resolver el mayor número de solicitudes en la primera llamada.
- Coordinar con los grupos resolutores para resolver y/o atender los diversos requerimientos en el menor tiempo posible.

18.2.4. Roles y Cargos

- Roles y Cargos

Rol de Proceso	Cargo
Usuario Final	Usuario de RIMAC
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	Analista de Mesa de Ayuda

Esta sección especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio, así como también las responsabilidades de cada rol descrito.

- Observaciones

- Las responsabilidades descritas no se limitan a los roles mencionados.
- Los roles descritos reúnen un grupo lógico de tareas. No representa ninguna estructura organizacional en particular de algún Centro de Provisión

Servicios:

- Algunos roles podrían ser realizados por una misma persona.
- Un rol puede ser encargado a varias personas.

18.2.4.1. Usuario Final

El Usuario Final es responsable de:

- Contactar a la Mesa de Ayuda para reportar sus requerimientos.
- Proporcionar toda la información necesaria a la Mesa de Ayuda para procesar su solicitud.
- Brindar conformidad o solicitar una nueva revisión de su requerimiento.

Nota: El contacto con Mesa de Ayuda se realizará llamando al anexo 1911 o enviando un correo electrónico a la cuenta mesadeayuda@rimac.com.pe

18.2.4.2. Representante de Servicio al Cliente Nivel 1

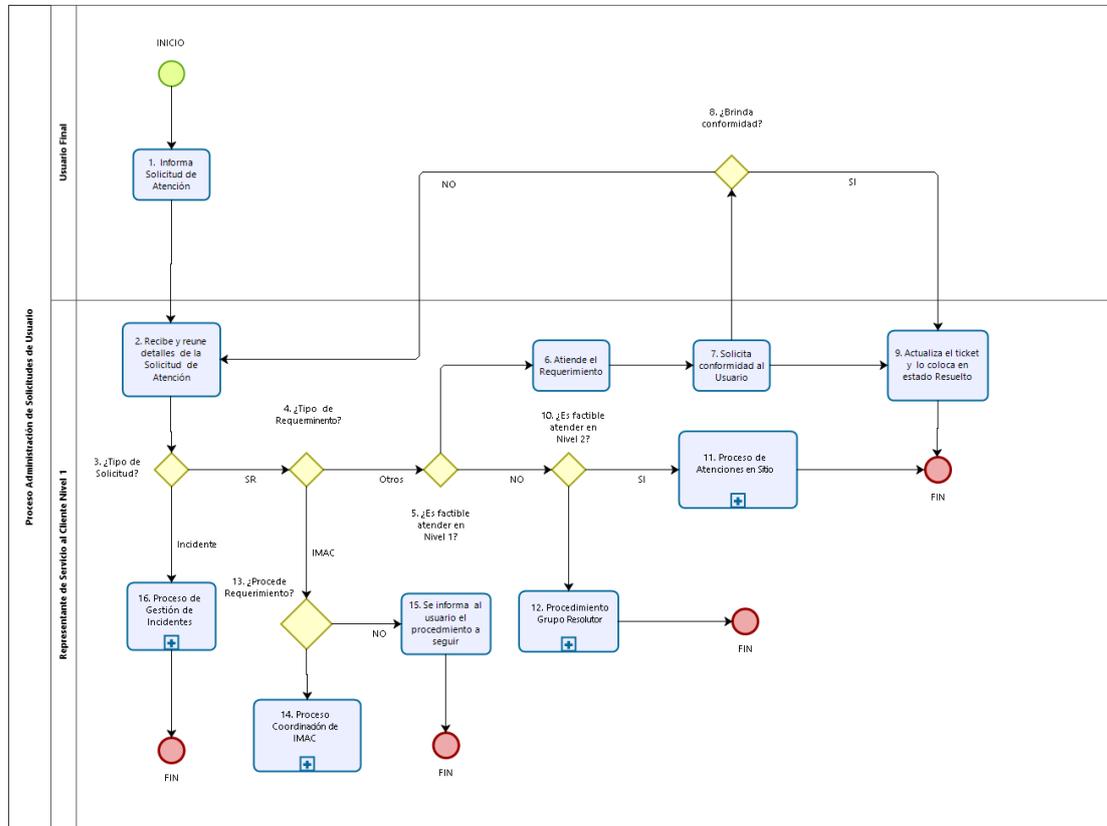
Es el que gestiona todas las solicitudes entrantes. Sus responsabilidades incluyen responder las solicitudes por algunas vías de comunicación:

- Anexo telefónico.
- Correo electrónico.
- Registrar todos los requerimientos.
- Reunir la información necesaria para cada tipo de requerimiento.
- Atender los requerimientos tomando en cuenta los tiempos de respuesta acordados.
- Asignar la prioridad a los requerimientos.
- Escalar los requerimientos a los grupos resolutores correspondientes (Ejemplo: Representante de Servicio al Cliente Nivel 2).
- Brindar el estado actual de los requerimientos, en caso el usuario lo solicite.
- Contactar al usuario para obtener mayor información.
- Como propietario del registro, es responsabilidad del Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 hacer seguimiento a los requerimientos durante todo su ciclo de vida.

18.2.5. Flujo de Proceso

El siguiente flujo ilustra la interfaz entre el personal de RIMAC y el personal de Mesa de Ayuda de IBM.

- Flujo de Proceso



Powered by
bizagi
Modeler

18.2.6. Narrativa del Proceso

Actuar como el Único Punto de Contacto para todos los requerimientos de servicio.

- Roles:
 - Usuario Final.
 - Representante de Servicio al Cliente Nivel 1.

- Pre- requisitos:
 - Alcance contractual de la función de Mesa de Ayuda para RIMAC.

- Controles:
 - Políticas para los Servicios de Usuario Final.

- Entradas:
 - Requerimientos presentados.
 - Solicitudes de información referentes al estado de requerimientos existentes.

- Salidas:
 - Requerimientos atendidos.
 - Registro escalado al grupo resolutor apropiado, para su atención.

- Narrativa del Proceso

Rol	Paso	Descripción
Usuario Final	1	Informa solicitud de Atención Presenta una solicitud de servicio, vía teléfono o correo electrónico, a Mesa de Ayuda. El usuario debe apoyar al Representante de Servicio al Cliente Nivel 1, proporcionando todos los datos necesarios para atender la solicitud. Estos datos varían, dependiendo del tipo de solicitud, si es una solicitud de servicio (IMAC, Administración de usuarios, Procedimientos), solicitud por información (consultas diversas).
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	2	Recibe y reúne detalles de la Solicitud de Atención Recibe la solicitud por los siguientes medios: a) Vía telefónica. b) Por correo electrónico.

	3	¿Tipo de solicitud? a) De tratarse de un incidente, continuar con el paso 16. b) De tratarse de Solicitud de servicio ir al paso 4.
	4	¿Tipo de requerimiento? a) Si el requerimiento solicitado es de tipo IMAC, continuar con el paso 13. b) Para otro tipo de requerimiento, seguir con el paso 5
	5	¿Es factible de atender en primer nivel? a) Para los casos en los cuales la atención al requerimiento se encuentre dentro del alcance del primer nivel se procederá con el paso 6. b) Para aquellos requerimientos que por su naturaleza requieran de mayores conocimientos para su atención o presencia en sitio se procederá con el paso 10.
	6	Atiende el Requerimiento Realizar las actividades necesarias para atender requerimiento.
	7	Solicita conformidad al Usuario Solicita la conformidad de la atención al Usuario.
Usuario Final	8	¿Da conformidad? a) En el caso que el usuario esté de acuerdo con la atención brindada, dará su conformidad. Ir al paso 9. b) Caso contrario, retornar al paso 3.
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	9	Actualiza el ticket y lo coloca en estado Resuelto. Da por resuelta la atención. Fin de la instrucción
	10	¿Es factible de atender en segundo nivel? a) Para los casos en los cuales la atención al requerimiento se encuentre dentro del alcance del segundo nivel se procederá con el paso 11. b) Para aquellos requerimientos que por su naturaleza requieran de mayores conocimientos para su atención se procederá con el paso 12.
	11	Proceso de Atención de Soporte en Sitio Para ver el Proceso de Atención de Soporte en Sitio a mayor detalle, dirigirse al documento “RMC-SES Proceso para las Atenciones de Soporte en Sitio”. Fin de la instrucción
	12	Procedimiento Grupo Resolutor Para ver el Procedimiento Grupo Resolutor a mayor detalle, dirigirse al documento “RMC-ASU-P Procedimiento Grupo Resolutor”. Fin de la instrucción

13	<p>¿Procede requerimiento?</p> <p>a) Si el requerimiento cuenta con todos los requisitos establecidos entre IBM y RIMAC, continuar con el paso 14.</p> <p>b) Caso contrario, seguir con el paso 15.</p>
14	<p>Proceso Coordinación de IMAC</p> <p>Para ver el proceso de Coordinación de IMAC a mayor detalle, dirigirse al documento “RMC-CIM Proceso para la Coordinación de IMACs”.</p> <p>Fin de la instrucción</p>
15	<p>Se informa al Usuario el procedimiento a seguir</p> <p>Para los casos en los cuales se solicite un requerimiento tipo IMAC vía telefónica o la información proporcionada se encuentre incompleta, se le indicará al Usuario el procedimiento adecuado para realizar dicha solicitud.</p> <p>Fin de la instrucción</p>
16	<p>Proceso Administración de Incidentes</p> <p>Para ver el Proceso de Administración de Incidentes a mayor detalle, dirigirse al documento “RMC-AIN Proceso de Administración de Incidentes”.</p>
Fin del Procedimiento	

18.2.7. Información del Proceso

- Horario de Atención:

Mesa de Ayuda se encuentra conformado por profesionales que resuelven y atienden solicitudes de servicio en el siguiente horario de atención:

ROL	Lunes a viernes	Sábado
<i>Representante de Servicio al Cliente Nivel 1</i>	08:00 A.M. a 08:00 P.M.	9:00 A.M. A 3:00 P.M.

- Para Contactar a la Mesa de Ayuda:

El usuario podrá solicitar los servicios de cualquiera de las siguientes maneras:

- Por Teléfono

Realizando una llamada a Mesa de Ayuda, desde el anexo interno de RIMAC:

Anexo 1911.

Cuando marque el número telefónico de Mesa de Ayuda; un analista contestará y el usuario escuchará lo siguiente:

“Buenos Días/Tardes/Noches/ Gracias por llamar a la Mesa de Ayuda RIMAC, le saluda [Nombre del Analista], ¿en qué lo puedo ayudar?”

Si la llamada es escalada a un segundo o tercer nivel, el Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 deberá brindar al usuario el número del ticket de atención.

En caso las líneas de atención, dentro del horario, se encuentren ocupadas, el usuario escuchará el siguiente mensaje:

“En estos momentos nuestros Analistas se encuentran ocupados atendiendo a otros usuarios, por favor espere en línea para ser atendido. Gracias”

En caso el usuario realice la llamada fuera del horario de atención, escuchará el siguiente mensaje:

“Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de ocho de la mañana a ocho de la noche y los sábados de nueve de la mañana a tres de la tarde. Si necesita reportar un tema con carácter de urgencia comuníquese con el anexo 1999. Gracias por su comprensión.”

- Por Correo Electrónico

Enviando un correo electrónico a mesadeayuda@rimac.com.pe describiendo el requerimiento en forma detallada.

Nota: El usuario deberá especificar el detalle de su solicitud e indicar la forma de cómo los representantes de Mesa de Ayuda se podrán contactar con él (nombre y apellidos completos, número telefónico, anexo, ubicación, etc.)

- Para Solicitudes del Tipo Procedimiento

El Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 responderá las preguntas del tipo “¿Cómo hago...?” sobre el soporte estándar de hardware y software. Si el Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 no está en condiciones de responder estas preguntas, se contactará con el segundo o tercer nivel de soporte para el apoyo respectivo.

Los siguientes son ejemplos de preguntas del tipo “¿Cómo hago?”:

Cuando hay un cambio en el sistema y el usuario no puede ejecutar su programa.

Funcionalmente el producto puede estar operativo, pero el usuario pudo haber codificado algo de manera incorrecta haciendo parecer que el producto no funciona correctamente.

- Para Solicitudes IMAC

Todas las solicitudes IMAC serán manejadas de acuerdo con lo indicado en el documento “Proceso para la Coordinación de IMAC”.

18.3. PROCESO PARA LAS ATENCIONES EN SITIO

18.3.1. Planes de revisión del documento

Este documento será revisado y actualizado de acuerdo con lo expuesto a continuación:

- Si se requiere cambiar o mejorar el contenido de la información.
- Seguir cambios que indiquen los estándares de calidad de sistemas ISO 9001:2000.
- Si la obligación de las personas involucradas varía.
- Siguiendo una revisión periódica y programada. Se recomienda como mínimo una actualización anual y mantener las 5 últimas actualizaciones realizadas al documento.

18.3.2. Distribución del Documento

Este documento será distribuido a todos los aprobadores y revisores del documento cuando sea creada una nueva revisión.

- Soporte en Sitio

Esta sección provee una descripción de los servicios e interfaces relacionados con el Soporte en Sitio para RIMAC.

18.3.3. Descripción

El servicio de Soporte en Sitio provee asistencia técnica presencial cuando el Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 valida dicha necesidad. Una vez obtenidos los datos requeridos para la atención se procederá con la asignación del servicio a un Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 para que se realicen las tareas de soporte.

18.3.4. Alcance

El servicio realizado por el Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 está orientado a la atención en sitio de los equipos de los usuarios finales de RIMAC ubicados en la Oficina Principal y en las Sedes que han sido proporcionadas por RIMAC y cargadas en la herramienta de Gestión de Tickets (TSRM).

- Soporte a incidentes de software y/o hardware, y que previamente no hayan logrado resolverse a través del Representante de Servicio al Cliente Nivel 1.

Los equipos de usuario final que forman parte del alcance son:

- Desktops
- Laptops
- Monitores
- iPads
- Impresoras
- Escáneres
- Proyectoras
- Lectoras de Código de Barras

El servicio de Soporte en Sitio consiste en el diagnóstico, revisión de los equipos de usuario final y ejecución de las acciones necesarias para restablecer el equipo a su estado operativo, siempre y cuando el deterioro de este se deba a fallas producidas bajo las condiciones de operación indicadas en las especificaciones.

Para el caso de impresoras el servicio incluye la configuración de impresoras locales, instalaciones y descarte de incidentes de primer nivel; para el caso de escáneres, proyectores, y lectoras de códigos de barra, se considera el descarte de incidentes de primer nivel y la evaluación de requerimientos de instalación.

Para las actividades correctivas de estos dispositivos se considera que RIMAC cuenta con el contrato de mantenimiento correspondiente a cada equipo.

Ejecución de IMAC: Instalaciones, Movimientos, Adiciones o Cambios de equipos y estaciones de trabajo de TI a través del personal en sitio incluido en el servicio:

- Instalaciones:
 - La programación y ejecución de las actividades de instalación de equipos de usuario final.
 - Instalaciones de software en los equipos bajo el alcance, mediante el uso de una imagen definida por plataforma.

- Movimientos:
 - El traslado de equipos por reubicaciones, reemplazos o discontinuidad de los equipos y componentes de las estaciones de trabajo dentro de la misma localidad.
 - Instalación y desinstalación de software específico trasladando la licencia de una máquina a otra.

- Adiciones:
 - Adición de componentes a equipos ya existentes.
 - Adición de un software a una máquina ya en servicio.

- Cambios:
 - Cambio de partes a equipos ya existentes.

- Actualización de versiones puntuales u otros cambios. (Revisar Proveedores)

18.3.5. Objetivos

Los objetivos del Soporte en Sitio son:

- Proveer atención en fallas tanto de software como de hardware, evitando interrupciones prolongadas en el trabajo del Usuario.
- Cumplir con los estándares de calidad de IBM.

18.3.6. Roles y Cargos

- Roles y Cargos

Rol de Proceso	Cargo
Usuario Final	Usuario de RIMAC
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	Analista de Mesa de Ayuda
Representante de Servicio al Cliente Nivel 2	Representante de Soporte en Sitio
Coordinador de Soporte en Sitio	Dispatch de Mesa de Ayuda

En esta sección se especifican los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio, así como también las responsabilidades de cada rol descrito.

- Observaciones:
 - Las responsabilidades descritas no se limitan a los roles mencionados.
 - Los roles descritos reúnen un grupo lógico de tareas. No representa ninguna estructura organizacional en particular de algún Centro de Servicio:
 - Algunos roles podrían ser realizados por una misma persona.
 - Un rol puede ser encargado a varias personas.

18.3.6.1. Usuario Final

El usuario de RIMAC es responsable de:

- Informar sus incidentes o requerimientos de atención a Mesa de Ayuda.
- Proveer toda la información requerida para atender el incidente/requerimiento.
- Brindar facilidades para la atención.
- Dar conformidad de la atención realizada por el Representante de Servicio al Cliente Nivel 2.

18.3.6.2. Representante del Servicio al Cliente Nivel 1

Representado por el Analista de Mesa de Ayuda quien recepciona las solicitudes de atención entrantes, las analiza, las clasifica y de tratarse de una atención que requiera la presencia de un Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 la asigna al Coordinador de Soporte en Sitio para proceder con la atención.

18.3.6.3. Representante de Servicio al Cliente Nivel 2

El Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 es responsable de ejecutar las actividades de soporte en sitio en la ubicación del usuario.

Las responsabilidades del Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 incluyen:

- Ejecutar actividades IMAC
 - Instalar.
 - Mover.
 - Adicionar.
 - Cambiar.
 - Coordinar con el usuario final la fecha y hora de la visita para ejecutar las tareas de soporte.
 - Realizar inspecciones de equipos.
 - Realizar actividades para solucionar incidentes de hardware y software.
 - Probar la conectividad y funcionalidad del equipo del usuario después de haber realizado actividades que involucren modificaciones en el equipo.
 - Reportar el estado actual de las solicitudes al Coordinador Soporte en Sitio.

18.3.6.4. Coordinador de Soporte en Sitio

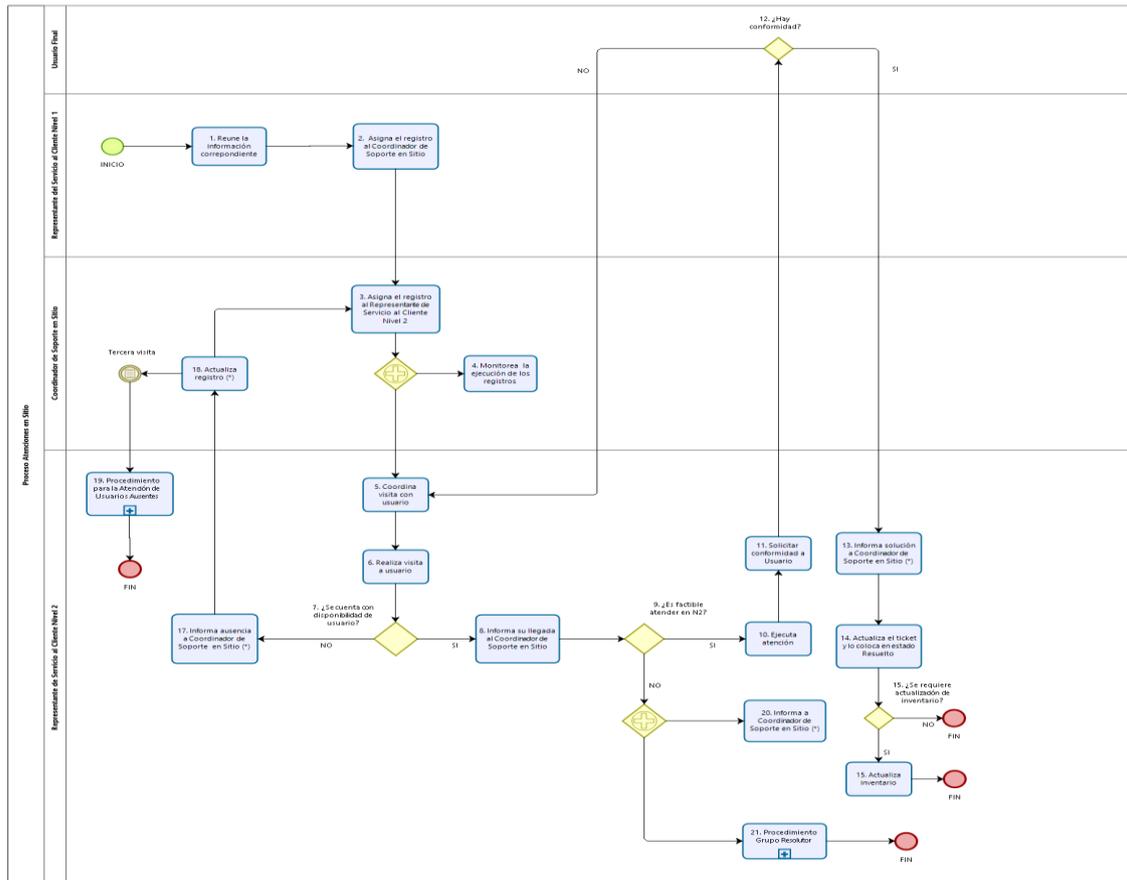
Las responsabilidades del Coordinador de Soporte en Sitio incluyen:

- Asignar incidentes/requerimientos al Representante de Servicio al Cliente Nivel 2.
- Contactar a los usuarios para programar visitas de atenciones de segundo nivel, cuando esta coordinación no pueda ser realizada por el Representante de Servicio al Cliente Nivel 2.
- Proveer el estado actualizado de las solicitudes existentes.
- Monitorear las solicitudes abiertas y escalar a las partes apropiadas cuando sea requerido para asegurar que sean atendidas dentro de los tiempos de respuesta acordados.
- Realizar recomendaciones para la mejora de los procesos.

18.3.7. Flujo de Proceso

El flujo del Proceso para las Atenciones de Soporte en Sitio muestra las interfaces entre el personal de RIMAC y el personal de Primer y Segundo Nivel de IBM.

- Flujo de Proceso



18.3.8. Narrativa del Proceso

Objetivos: Coordinar instalaciones, movimientos, adiciones y cambios de equipos y software requeridos.

- Roles:
 - Usuario Final.
 - Representante de Servicio al Cliente Nivel 1.
 - Representante de Servicio al Cliente Nivel 2.
 - Coordinador de Soporte en Sitio.

- Pre- requisitos:
 - Alcance contractual de la función de Mesa de Ayuda para RIMAC.

- Controles:
 - Políticas para los Servicios de Usuario Final.

- Entradas:
 - Escalamiento por parte de un Representante de Servicio al Cliente N1.

- Salidas:
 - Requerimientos atendidos.
 - Incidentes solucionados.
 - Registro escalado al grupo resolutor apropiado, para su atención.

- Narrativa del Proceso

Rol	Paso	Descripción
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	1	Reúne la información correspondiente Se reúne información adicional requerida para una atención de 2° nivel. Ej.: localidad, área, número de anexo, marca del equipo, número de serie, etc.
	2	Asigna el registro al Coordinador de Soporte en Sitio Se escala servicio a Dispatch de Mesa de Ayuda.
Coordinador Soporte en Sitio	3	Asigna el registro al Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 Se escala servicio a Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 teniendo en cuenta la localidad donde se encuentre el usuario afectado.
	4	Monitorea la Ejecución de los registros Realiza seguimiento a los registros de atención asignados a los Representantes de Servicio al Cliente Nivel 2 y vela por el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.
Representante de Servicio al	5	Coordina visita con usuario Se coordina con el usuario afectado fecha y hora de la visita para

Cliente Nivel 2		efectuar las tareas de soporte.
	6	Realiza visita al Usuario El Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 visita al usuario previa identificación, pase o permiso, en caso de ser necesario, y con sus herramientas de trabajo (herramientas, utilitarios, instaladores, etc.).
	7	¿Se cuenta con disponibilidad de usuario? a) De encontrarse en la ubicación, ir al paso 8. b) Caso contrario, ir al paso 17.
	8	Informa su llegada al Coordinador de Soporte en Sitio El Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 informará inicio de actividades de soporte con la finalidad de mantener los registros actualizados.
	9	¿Es factible de atender en segundo nivel? Si la solución se encuentra dentro del alcance del servicio, ir al paso 10. Caso contrario, ir al paso 20.
	10	Ejecuta atención Realiza actividades de soporte en sitio, tales como: ➤ Identificación del incidente/requerimiento. ➤ Modificación de la configuración del equipo. ➤ Prueba del equipo, hardware y software, después de la atención, para verificar que la solución brindada funcione correctamente.
	11	Solicita conformidad al Usuario para finalizar la Atención El Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 debe solicitar la conformidad al usuario ante la atención brindada, antes de darlo por finalizado.
Usuario Final	12	¿Brinda conformidad? a) Si el Usuario da su conformidad a la atención, procede con el paso 13. b) Si el usuario no está conforme con la atención, procede con el paso 5
Representante de Servicio al Cliente Nivel 2	13	Informa solución a Coordinador de Soporte en Sitio (*) Siempre que se finalice una atención el Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 debe informar acerca de dicha solución al Coordinador de Soporte en Sitio.
	14	Actualiza el ticket y lo coloca en estado Resuelto Actualiza registro con el detalle de lo realizado.
	15	¿Se requiere actualización de inventario? a) Si se requiere la actualización del inventario, ir al paso 16. b) Caso contrario, Fin de la instrucción
	16	Actualiza inventario de equipos Se informa a la persona encargada del control de inventario acerca de los cambios realizadas. Fin de la instrucción
	17	Informa ausencia al Coordinador de Soporte en Sitio (*) Para los casos en los cuales, a la llegada del Representante de Servicio al Cliente Nivel 2, el Usuario no se encuentre en su ubicación o no cuenta con disponibilidad para ser atendido, el Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 procederá a retirarse y lo informará al Coordinador de Soporte en Sitio.

Coordinador Soporte en Sitio	18	<p>Actualiza registro (*) Se procede a actualizar el registro indicando fecha y hora en la que el Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 se apersonó a la ubicación del usuario final.</p> <p>Regla: 3ra Visita Para los casos en los cuales el Representante de Servicio al cliente Nivel 2 se haya apersonado por tercera vez a la ubicación del Usuario afectado y no cuente con la disponibilidad de este, ir al paso 19.</p>
Representante de Servicio al Cliente Nivel 2	19	<p>Procedimiento para la Atención de Usuarios Ausentes Para ver el procedimiento para la Atención de Usuarios Ausentes a mayor detalle, dirigirse al documento “Procedimiento para la Atención de Usuarios Ausentes”.</p> <p>Fin del instructivo</p>
	20	<p>Informa a Coordinador de Soporte en Sitio Se informa el detalle de las tareas realizadas por el segundo nivel para poder realizar el escalamiento al Grupo Resolutor correspondiente.</p>
Coordinador Soporte en Sitio	21	<p>Procedimiento Grupo Resolutor Para ver el procedimiento de Grupo Resolutor a mayor detalle, dirigirse al documento “Procedimiento Grupo Resolutor”.</p>
Fin del Proceso		

18.4. PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

18.4.1. Descripción

La Administración de Cambios facilita la introducción exitosa de Cambios en un sistema o ambiente de TI.

Un Cambio es cualquier cosa que altera el estatus de un elemento de configuración.

Comúnmente incluye cualquier cosa que agrega, elimina o modifica al ambiente de TI. La definición de un Cambio es la adición, modificación o eliminación de hardware, elementos de red, software, aplicaciones, ambientes o sistemas, ya sean aprobados, soportados o comprendidos en la línea base del contrato.

Una Solicitud de Cambio (denominado RFC por sus siglas en inglés) son los medios para documentar Cambios propuestos y las actividades relacionadas con Cambios en los recursos o capacidades de TI. Las Solicitudes de Cambio pueden ser detonadas por una gran variedad de razones o desde una gran variedad de fuentes. Las Solicitudes de Cambios pueden estar relacionadas con una parte de la infraestructura, una actividad o un servicio.

18.4.2. Alcance

El proceso de la Administración de Cambios incluye las siguientes actividades:

- Crear una Solicitud de Cambio (RFC) detallando el Cambio propuesto.
- Realizar evaluaciones técnicas y del negocio.
- Aprobación o rechazo del Cambio.
- Establecimiento de sistemas de clasificación y categorización para asistir con la evaluación del Cambio.

La definición de modelos de Cambio para estandarizar los niveles de supervisión, tales como:

- Cambios planeados.
- Cambios estándares (pre-aprobados por políticas definidas).
- Cambios de Emergencia (solicitud de políticas de excepción).
- Examinar Cambios colectivamente para identificar conflictos.
- Mantener el programa de Cambios, también conocido como el Calendario de Cambios.

- Estableciendo los programas de Cambios tanto recurrentes como los únicos (Ventanas de Cambio) durante las cuales los Cambios pueden ser realizados sin impactar adversamente los compromisos de negocio, tal como el programa del proyecto, la disponibilidad del proyecto, o los compromisos de Niveles de Servicio Acordados (SLA).
- Hacer cumplir los métodos y procedimientos estándares de RFCs a través de revisiones posteriores a la implementación.
- Establecer reuniones regulares y programas de comunicación para evaluar Cambios propuestos y la programación de éstos.
- Controlar y coordinar la implementación de Cambios aprobados.
- Incrementar la visibilidad y la comunicación de Cambios para el negocio y para el personal de soporte.

18.4.3. Objetivos

- Introducir Cambios a componentes de TI gestionados de manera oportuna y controlada.
- Evaluar los costos y otros impactos de Cambios previo a la aprobación o introducción (incluyendo evaluación e identificación de riesgos).
- Minimizar Incidentes resultantes de la introducción de Cambios.
- Mejorar la calidad del servicio con indicadores medibles.
- Mantener un balance apropiado entre la necesidad del negocio de implementar un Cambio y la necesidad de mantener la estabilidad del servicio de TI.

18.4.4. Roles y Cargos

Los roles involucrados en la Administración de Cambios y las responsabilidades asociadas a estos roles son:

- Cada rol puede incluir las responsabilidades enlistadas, pero no se encuentra limitado a ellas.
- Los roles se agrupan de acuerdo a las tareas. No se espera que concuerden con ninguna estructura organizacional en particular o roles formales de trabajo.
- Varios roles pueden ser desempeñados por el mismo individuo.
- Un rol puede ser dividido entre varios individuos.

18.4.4.1. Account Team

El Account Team es responsable de negociar con Rímac seguros (No aparece en el flujo del proceso):

- Actúa como punto focal para Rímac Seguros.
- Obtiene aprobación de Rímac Seguros para Cambios, si aplica.
- Negocia fechas de implementación, si aplica.
- Monitorea los Cambios de la cuenta.
- Atiende la reunión de Cambios o envía a un representante.
- Aprueba los Cambios en la herramienta de Administración de Cambios o por nota.

- Proporciona retroalimentación del impacto a negocio.

18.4.4.2. Promotor de Cambio

El Promotor del Cambio es responsable de promover, crear y notificar el requerimiento de Cambio. Sus responsabilidades específicas son:

- Asegurarse que el Cambio esté correctamente autorizado.
- Abrir el Registro de Cambio.
- Asignar el registro al grupo apropiado.
- Identificar e involucrar a los Aprobadores del Cambio apropiados que se requieran de acuerdo al tipo de Cambio.
- Proporcionar plan inicial y documentación para la validación de la instalación exitosa del Cambio.
- Abrir Registro de Cambio para Cambios Emergentes.
- Identificar grupos a ser notificados.

18.4.4.3. Aprobador del Cambio

Los Aprobador(es) del Cambio revisan el impacto o impacto potencial sobre sus grupos, funciones o actividades. El impacto puede ocasionar sobrecarga en sus recursos, niveles de servicio y riesgos técnicos. Existen múltiples aprobadores por un solo Cambio. Sus responsabilidades específicas son:

- Monitorea su queue de Cambios para aprobación dentro de la herramienta de control de Cambios o por nota.
- Realiza una evaluación de negocio del Cambio, Incluyendo:
 - Análisis de riesgo.*
 - Análisis de acuerdo a objetivos de negocio.*
 - Impacto a procesos de negocio (ejemplo cierres de mes).*
 - Impacto a los niveles de servicio.*
- Realiza una evaluación técnica del Cambio, Incluyendo:
 - Análisis de riesgo.
 - Análisis de acuerdo a las especificaciones técnicas.
 - Evalúa el Plan.
 - Evalúa el registro de Cambio.
 - Revisa las fechas de programación del Cambio.
 - Revisa las instrucciones de implementación.
 - Revisa la no disponibilidad del equipo, si aplica.
 - Obtiene información adicional. si se requiere.
 - Negocia la solución de dependencias con el Promotor del Cambio y/o Asignado al Cambio.
 - Aprueba los Cambios antes del tiempo límite.

- Si existen dependencias o riesgos, rechazar el Cambio y documentar la razón del rechazo en el registro.
- Notifica a los grupos afectados, si se rechaza el Cambio.

18.4.4.4. Asignado al Cambio

El Asignado al Cambio identifica los skills y recursos requeridos para la elaboración e implementación del Plan. El asignado es el dueño del Cambio. Él es responsable por la documentación, coordinación, comunicación y cierre del registro del Cambio:

- Identifica si está correctamente asignado el Cambio, notificar al promotor si es incorrecta la asignación del Cambio.
- Prepara el Cambio, proporcionando información detallada.
- Identifica los grupos a participar en el Cambio.
- Coordina las actividades y grupos involucrados en el Cambio.
- Identifica y notifica a los grupos afectados con el Cambio.
- Verifica que la documentación del Cambio esté completa, si existe información faltante, el asignado es responsable de obtener la información adicional y actualizar el registro del Cambio, como se requiera.
- Documenta la justificación técnica y de negocio para ejecutar el Cambio.
- Evalúa el nivel de riesgo del Cambio, modificarlo si aplica.
- Revalida los grupos aprobadores y modifica si se requiere.
- Realiza las evaluaciones técnicas y de negocio del Cambio.
- Obtiene la aprobación del Cambio de los diferentes aprobadores, pudiendo ser en la herramienta de Control de Cambios o por nota.

- Implementa el Cambio y documentar los resultados de la implementación en el registro de Cambio.
- Abre los Incidentes para las instancias o impacto ocasionados por la instalación fallida del Cambio, si aplica.
- Realiza las pruebas del Cambio si aplica.
- Elabora el plan de regresión y ejecutarlo si aplica.
- Solicita el cierre del registro.
- Registra las acciones realizadas durante un Cambio Emergente.

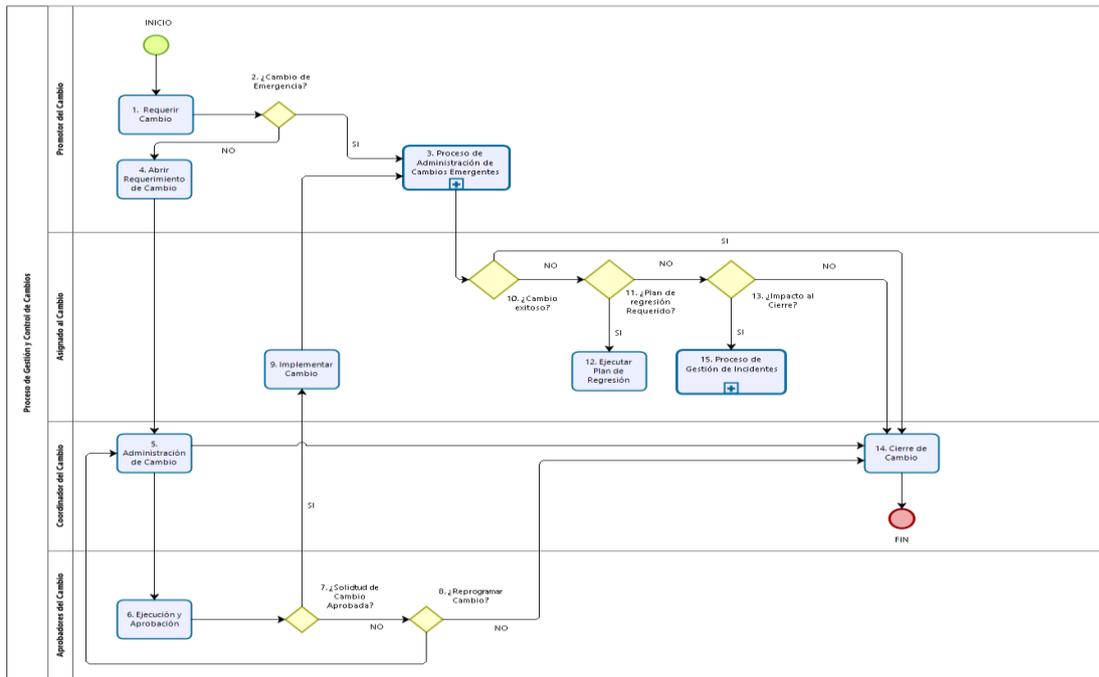
18.4.4.5. Coordinador de Cambios

El Coordinador de Cambios actúa como la interfaz con el Proceso de Cambios en el día a día y es responsable de asegurar la ejecución del proceso:

- Revisa la correcta documentación del Cambio.
- Valida la correcta categorización del Cambio, modificar (si aplica) y documenta las razones de la modificación.
- Da seguimiento al proceso de Cambios.
- Elabora las métricas de Cambios.
- Elabora el reporte semanal de Cambios a ser revisados en la reunión del comité.
- Cierra el registro en la herramienta de Cambios.
- Proveer educación del proceso.
- Liderar la reunión semanal de Cambios.

18.4.5. Flujo de Proceso

- Flujo de Proceso



Powered by
bizagi
Monitor

18.4.6. Narrativa del proceso

- Narrativa del Proceso

Rol	Paso	Descripción
Promotor del Cambio	1	Requerimiento de Cambio Recibir el Requerimiento de Cambio de IBM o Rímac.
	2	¿Cambio de Emergencia? Determinar si es Cambio de Emergencia. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, continuar en el Sub-Proceso de Administración de Cambios de Emergencia. ▪ No, continuar Abrir Requerimiento de Cambio. <p>Nota 1: Un Cambio de Emergencia debe de estar relacionado con la solución inmediata de un Incidente, donde la interrupción del servicio ha ocurrido o es potencial, debe de existir un Incidente Severidad 1 o 2 abierto.</p> <p>Nota 2: Si el Cambio de Emergencia es requerido por Rímac Seguros, el requerimiento será gestionado a través del DPE o persona responsable del Account Team.</p>

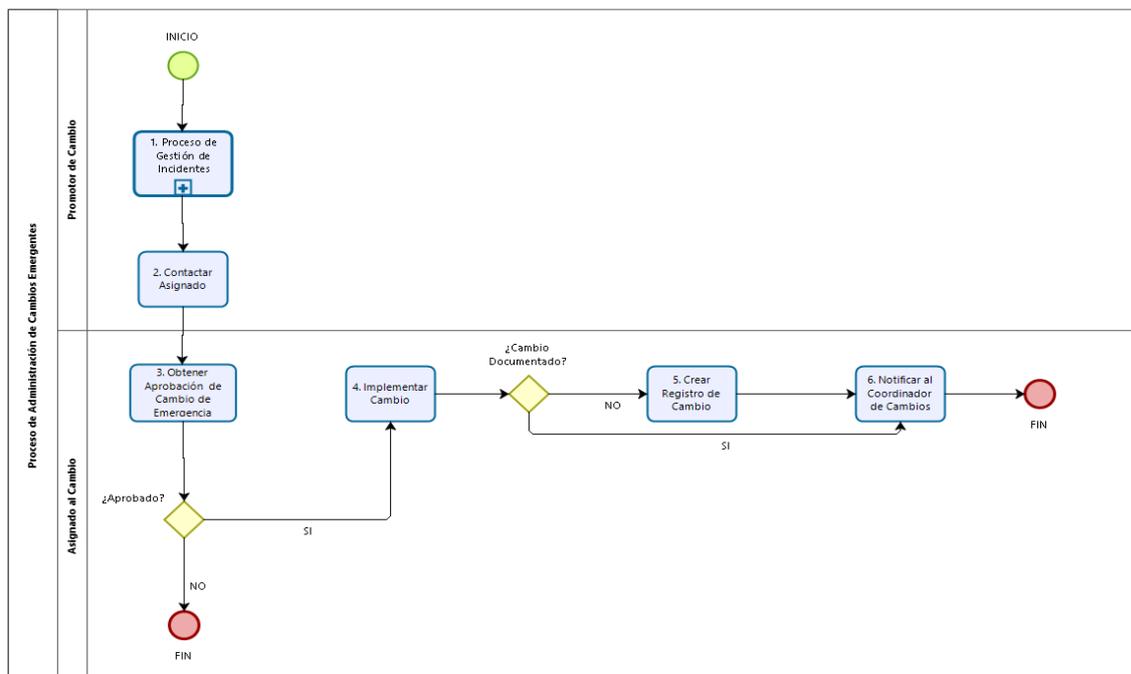
	3	Administración de Cambios de Emergencia Ir al Sub-Proceso de Administración de Cambios de Emergencia.
	4	Abrir Requerimiento de Cambio (Sub-Proceso) Si el requerimiento no fue un Cambio de Emergencia, se invoca el Sub-Proceso Abrir Requerimiento de Cambio para la creación y asignación del Registro de Cambio, que incluye entre otras tareas: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentar la solicitud del cambio en la herramienta. ▪ Completar la documentación mínima requerida (Nombre del solicitante, descripción del cambio, justificación, tipo de cambio, prioridad, riesgo/categoría, impacto, fecha de implementación requerida, cuando aplique indicar número de Incidente, Problema y/o Requerimiento)
Coordinador de Cambios	5	Administración del Cambio (Sub-Proceso) Una vez que el registro fue creado y asignado se invoca el Sub-Proceso de Administración del Cambio, para la prelación del cambio: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elaboración del plan (incluyendo plan de actividades, plan de regresión si aplica). ▪ Realización del análisis del impacto y riesgo del cambio, desde el punto de vista técnico y de negocio. ▪ Aprobación/ rechazo del cambio. Si es aprobado, agregarlo en la programación de cambios.
Aprobador(es) del Cambio(s)	6	Evaluación y Aprobación Evaluar y aprobar el registro de cambio considerando el impacto técnico y de negocio, así como el tiempo no disponible del sistema si aplica.
	7	¿Solicitud de Cambio (RFC) Aprobada? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, ir a la actividad Implementar Cambio. ▪ No, continuar en la siguiente actividad.
	8	¿Reprogramar Cambio? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, regresar a la actividad Administración del Cambio. ▪ No, ir a la actividad Cierre de Cambio
Asignado al Cambio	9	Implementar Cambio (Sub-Proceso) Una vez aprobado el cambio, se invoca el Sub. Proceso de Implementar cambio, cuyo objetivo es el manejo de la implementación, monitoreo y validación que la implementación sea exitosa.
	10	¿Cambio Exitoso? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, ir al subproceso de Cierre de Cambio. ▪ No, continuar en la siguiente actividad.
	11	¿Plan de Regresión Requerido? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, continuar en la siguiente actividad. ▪ No, ir a ¿Impacto al Cliente?
	12	Ejecutar Plan de Regresión Si la implementación no fue exitosa, ejecutar el plan de regresión y asegurarse de restaurar cambio en su forma original. Continuar con la siguiente actividad.
	13	¿Impacto al Cliente?

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si, ir a proceso de Administración de Incidentes e ir a la siguiente actividad. ▪ No, continuar en la siguiente actividad.
Coordinador de Cambios	14	<p>Cierre del Cambio (Sub-Proceso)</p> <p>Cuando el cambio ha sido completado (Exitoso o fallido), se invoca el subproceso de cierre del registro, se ejecutan entre otras actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validar que la documentación de cierre sea la apropiada ▪ Rechazar el cierre en caso de que la documentación no esté completa ▪ Cerrar el Registro en la herramienta <p>Todos los registros relacionados deben ser notificados del cierre del Cambio (Requerimientos de Servicio, Registros de Problemas, Registros de Incidentes)</p> <p>El flujo del Sub-Proceso de Manejo de Cambios está completo.</p>
Fin del Proceso		

18.5. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CAMBIOS DE EMERGENCIA

18.5.1. Flujo de Proceso

- Flujo de Proceso



18.5.2. Narrativa del Proceso

- Narrativa del proceso

Rol	Paso	Descripción
Promotor del Cambio	1	Administración de Incidentes Un Cambio de Emergencia debe estar relacionado con la solución inmediata de un Incidente, donde la interrupción del servicio ha ocurrido o es potencial, debe de existir un Incidente severidad 1 o 2 abierto.
	2	Contactar al Asignado Contactar al Asignado al Cambio y notificar la necesidad de realizar un Cambio de Emergencia.
Asignado al Cambio	3	Obtener Aprobación Cambios de Emergencia El asignado debe obtener las aprobaciones requeridas sea vía verbal o por nota previas a la ejecución del cambio. Aprobación debe ser en base a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Confirmación de la necesidad de negocio e impacto. ▪ Confirmación de que una severidad crítica exista. ▪ Evaluación técnica y de negocio.
	4	Implementar Cambio Comunicar a todos los recursos involucrados en la implementación que el cambio ha sido aprobado. Actividades incluyen: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecutar actividades del cambio. ▪ Ejecutar plan de regreso, si aplica. ▪ Monitorear el proceso de instalación del cambio y asegurar su completa instalación. ▪ Documentar cualquier desviación fuera del plan original dentro del registro de cambio.
	5	Crear Registro de Cambio Crear registro de cambio dentro de la herramienta de cambios incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha, hora y persona (s) que aprobaron el cambio, ▪ Actividades realizadas durante el cambio ▪ Plan de regreso, si aplica ▪ Conseguir las aprobaciones electrónicas para el cierre del registro. <p>Nota: Esta actividad debe ser completada en dos días hábiles después de implementado el cambio.</p>
	6	Notificar al Coordinador de Cambios Notificar al Coordinador de Cambio que un Cambio de Emergencia fue implementado y documentado y regresar al proceso de Administración de Cambios al paso 10 (¿Cambio Exitoso?). El flujo del Sub-Proceso de Administración de Cambios de Emergencia está completo.
Fin del Proceso		

18.6. PROCESO DE COORDINACIÓN DE IMAC

18.6.1. Descripción

El servicio IMAC es un servicio que IBM brinda a RIMAC para el manejo y control de los cambios que se producen en los equipos que utiliza el usuario final en el entorno de producción.

Este servicio incluye la programación, coordinación, ejecución y finalización de las actividades de instalación, movimiento, adición o cambio de estaciones de trabajo, escáneres, impresoras y componentes de las estaciones de trabajo. Para esta actividad se confirmará que se haya completado todas las facilidades requeridas en el lugar donde se realizará la solicitud IMAC (conectividad de red, energía, muebles de escritorio, etc.).

18.6.2. Alcance

La coordinación de IMACs empieza con la recepción de un requerimiento de usuario, vía correo electrónico, para instalar, mover, agregar, cambiar o retirar un recurso de TI.

- Equipo de Usuario
- Desktops
- Laptops
- Monitores
- iPads
- Impresoras
- Escáneres
- Proyectoras
- Lectoras de Código de Barras

La Coordinación de IMAC incluye las siguientes actividades:

- Instalar:
 - La programación y ejecución de las actividades de instalación (por primera vez) de equipos del usuario final catalogados como equipos de RIMAC.
 - Instalaciones de software en los equipos bajo el alcance, mediante el uso de una imagen definida por plataforma.
- Mover:
 - El traslado de equipos por reubicaciones, reemplazos o discontinuidad de los equipos y componentes de las estaciones de trabajo dentro de la misma localidad.
 - Instalación y desinstalación de software específico trasladando la licencia de una máquina a otra.
- Adicionar:
 - Adición de componentes a equipos ya existentes.
 - Adición de un software a una máquina ya en servicio (cuya actividad es dada posteriormente a la instalación inicial del equipo).
- Cambiar:
 - Para el caso del hardware, cualquier modificación del hardware interno de una PC, laptop, etc. (cambio de partes a equipos ya existentes).
 - Para el caso del software, la desinstalación de un aplicativo de software o la actualización de software existente en PC y laptops, etc. (actualización de versiones puntuales u otros cambios).

Como parte del alcance, también se encuentran las siguientes actividades:

- Validar que la información suministrada por el usuario sea la necesaria para la ejecución del requerimiento IMAC.
- Brindar el estado de los requerimientos IMAC existentes.
- Identificar y recomendar mejoras al proceso.

18.6.3. Objetivos

Los objetivos para la Coordinación de IMAC son:

- Programar y ejecutar las actividades IMAC de manera oportuna en base a los niveles de servicio acordados.

18.6.4. Roles y Cargos

Rol de Proceso	Cargo
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	Analista de Mesa de Ayuda
Usuario Final	Usuario de Rímac
Punto de Contacto RIMAC	Punto de contacto RIMAC

En esta sección se especifican los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio así como también las responsabilidades de cada rol descrito.

- Observaciones:
 - Las responsabilidades descritas no se limitan a los roles mencionados.
 - Los roles descritos reúnen un grupo lógico de tareas. No representa ninguna estructura organizacional en particular.
 - Algunos roles podrían ser realizados por una misma persona.
 - Un rol puede ser encargado a varias personas.

18.6.4.1. Representante de Servicio al Cliente Nivel 1

Sus responsabilidades incluyen:

- Verificar los datos del usuario solicitante.
- Validar si el usuario cuenta con las autorizaciones correspondientes para proceder con la atención IMAC.
- Determinar si el requerimiento está relacionado al retiro de un activo o colocar en servicio un activo para la actualización de inventarios por parte del Administrador de Inventarios de RIMAC.
- Atender, escalar o finalizar la atención IMAC.

18.6.4.2. Usuario Final

El Usuario Final es responsable de:

- Proporcionar toda la información necesaria a la Mesa de Ayuda para procesar su solicitud.
- Participar en el circuito de cierre de una atención: conformidad a la atención por parte del usuario.

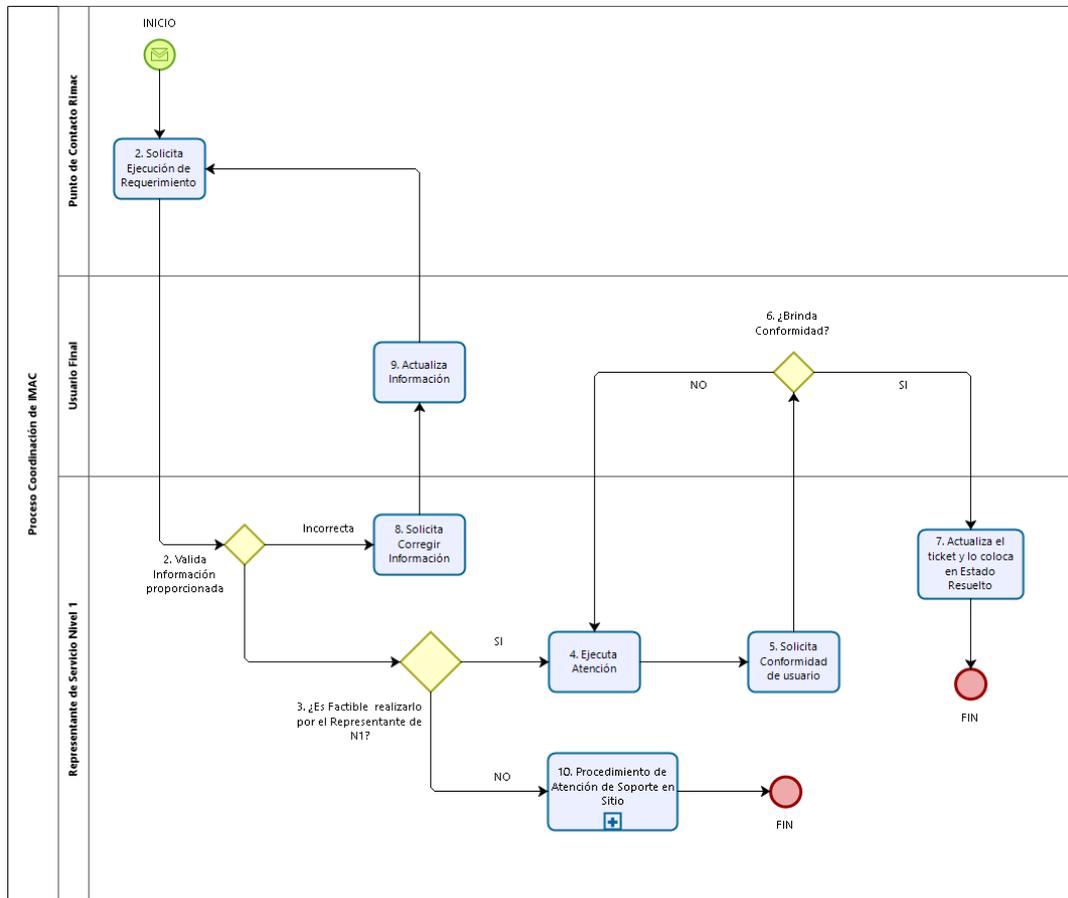
18.6.4.3. Punto de Contacto RIMAC

Sus responsabilidades incluyen:

- Solicitar a la Mesa de Ayuda la atención de un SR-IMAC luego de haber validado que se cumple con todo lo requerido para su ejecución.

18.6.5. Flujo de Proceso

- Flujo de Proceso



Powered by
bizagi
Modeler

18.6.6. Narrativa del proceso

- Narrativa del Proceso

Rol	Paso	Descripción
Punto de Contacto RIMAC	1	Solicita ejecución de requerimiento Una vez validadas las autorizaciones y facilidades para la ejecución de un requerimiento IMAC, el Punto de contacto de RIMAC será el encargado de solicitar a la Mesa de Ayuda la ejecución del requerimiento.
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	2	Valida información proporcionada Toda solicitud de IMAC deberá tener adjunta la autorización del Punto de Contacto de RIMAC para su ejecución y la información necesaria dependiendo el tipo de requerimiento.

		<input type="checkbox"/> Si el requerimiento se encuentra conforme, continuar con el paso 3. <input type="checkbox"/> Caso contrario, ir al paso 8.
	3	¿Es factible realizarlo por el RSC N1? <input type="checkbox"/> De ser factible su ejecución desde Mesa de Ayuda, ir al paso 4. <input type="checkbox"/> Caso contrario, ir al paso 10.
	4	Ejecuta atención. Ejecuta tareas de soporte para atender requerimiento.
	5	Solicita conformidad a Usuario El Representante N1 solicita la conformidad del servicio al Usuario final antes de darlo como finalizado.
Usuario Final	6	¿Brinda conformidad? <input type="checkbox"/> En caso el Usuario se encuentre conforme con la atención dada, ir con el paso 7. <input type="checkbox"/> Caso contrario, ir al paso 3.
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	7	Actualiza el ticket y lo coloca en estado Resuelto Actualiza registro con el detalle de lo realizado. Fin de la instrucción.
	8	Solicita corregir información El Representante N1 se comunicará con el Usuario final para solicitar se corrija/confirme la información proporcionada para poder ejecutar dicha atención.
	9	Actualiza información El Representante N1 actualizará la información del requerimiento de acuerdo a lo informado por el Usuario final.
	10	Proceso de Atención de soporte en sitio Para ver el proceso de atención de soporte en sitio a mayor detalle, dirigirse al documento “Proceso para las Atenciones de Soporte en Sitio”.
Fin del Proceso		

18.7. PROCEDIMIENTO USUARIOS AUSENTES

18.7.1. Objetivo

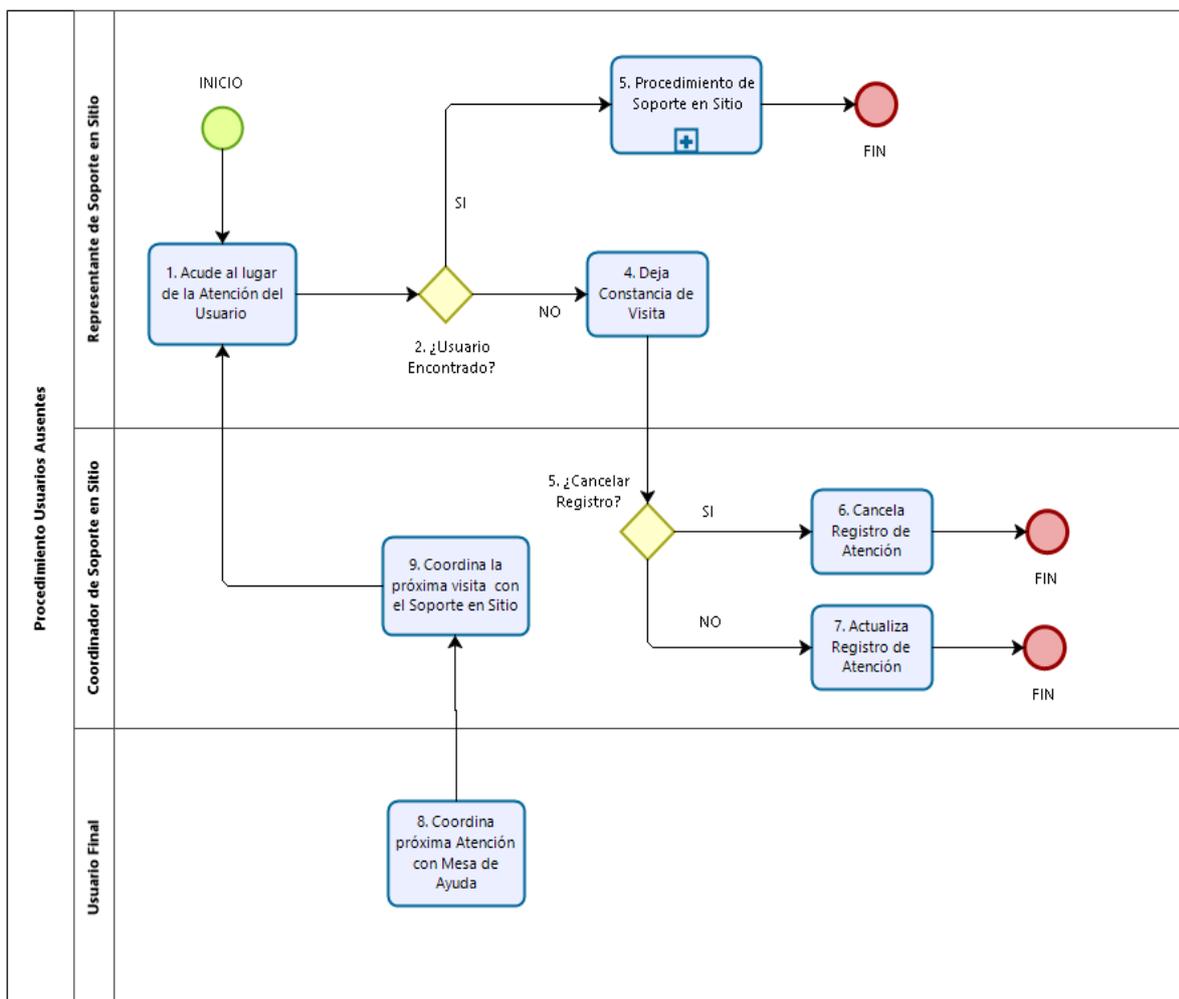
Describir la secuencia de pasos a seguir cuando un Representante de Soporte en Sitio no encuentra al Usuario.

18.7.2. Roles y Cargos

Rol de Proceso	Cargo
Representante de Soporte en Sitio	Soporte Técnico en Sitio
Coordinador de Soporte en Sitio	Dispatch del Cliente
Usuario final	Usuario de Rímac

18.7.3. Flujo de Proceso

- Flujo del Proceso



18.7.4. Narrativa del Proceso

- Narrativa del proceso

Rol	Paso	Descripción
Punto de Contacto RIMAC	1	Llega al lugar de atención del usuario. El RSS llega al lugar de la atención coordinado con el usuario.
	2	¿Usuario encontrado? Esta decisión se basa en la política “Cancelación de Registros”. a) Si el N2 encuentra al usuario, procede con el paso 3. b) Si el N2 no encuentra al usuario, procede con el paso 4.
	3	Deja constancia de visita. Deja la constancia de visita (ver el formato en el anexo a este documento). Actualiza el registro de atención y coloca el ticket en el estado “SLAHOLD”.
	4	Ejecuta atención. Ejecuta tareas de soporte para atender requerimiento.
Coordinador de Soporte en Sitio	5	¿Cancelar registro? Esta decisión se basa en el número de visitas realizadas al usuario lo que tendrá como resultado la actualización o cancelación del registro. Consultar la política “Cancelación de Registros” y “Estados de un Registro”.
	6	Cancela el registro. Cancela el registro de atención. El registro de atención se finaliza actualizándolo al estado “Cancelado”. Finaliza el flujo.
	7	Actualiza el registro de atención. Actualiza el registro de atención indicando que no fue posible encontrar al usuario e indica el número de visita realizada. Finaliza el flujo.
Usuario Final	8	Coordina la próxima atención con Mesa de Ayuda. El usuario final se comunica con la Mesa de Ayuda para coordinar la próxima atención. Nota: Este paso no es secuencial respecto del punto 7, debido a que la llamada del usuario final para coordinar una próxima atención es un evento distinto dado en el lapso que considere el usuario, pero que da inicio al flujo de este procedimiento.
Coordinador de Soporte en Sitio	9	Coordina la próxima visita con el RSS. Coordina con el RSS la próxima visita y actualiza el registro de atención de acuerdo a lo especificado en la política “Cancelación de Registros”. Inicia nuevamente con el paso 1.
Fin del Procedimiento		

- Constancia de Visita

Constancia de Visita

Estimado (a) usuario (a): _____

Vinimos a visitarlo en relación al ticket Nro.

Fecha y hora:

DD	MM	AAAA	
----	----	------	--

Primera vez
 Segunda vez
 Tercera vez (*)

Estaremos contactándolo nuevamente para acordar el mejor momento para la atención de su requerimiento.

(*) En caso no ubicarlo por tercera vez, se procederá con el cierre del ticket.




18.8. PROCEDIMIENTO GRUPO RESOLUTOR

18.8.1. Roles y Cargos

Rol de Proceso	Cargo
Usuario Final	Usuario de RIMAC.
Representante de Servicio al Cliente Nivel 1	Analista de Mesa de Ayuda
Representante de Servicio al Cliente Nivel 2	Representante de soporte en sitio
Grupo Resolutor	Punto de Contacto de Rímac, especialistas tanto de IBM como de Rímac

En esta sección se especifican los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio así como también las responsabilidades de cada rol descrito.

Observaciones:

- Las responsabilidades descritas no se limitan a los roles mencionados.
- Los roles descritos reúnen un grupo lógico de tareas. No representa ninguna estructura organizacional en particular.
- Algunos roles podrían ser realizados por una misma persona.
- Un rol puede ser encargado a varias personas.

18.1.1.1. Usuario Final

Sus responsabilidades específicas incluyen:

- Dar conformidad de la solución para finalizar la atención, o solicitar nuevamente la atención al incidente reportado.

18.1.1.2. Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 / Nivel 2

Sus responsabilidades específicas incluyen:

- Escalar los incidentes a los grupos resolutores cuando sea requerido.
- Reunir toda la información requerida respecto al incidente reportado.
- Validar la solución del incidente/requerimiento cuando sea requerido.

18.1.1.3. Grupo Resolutor

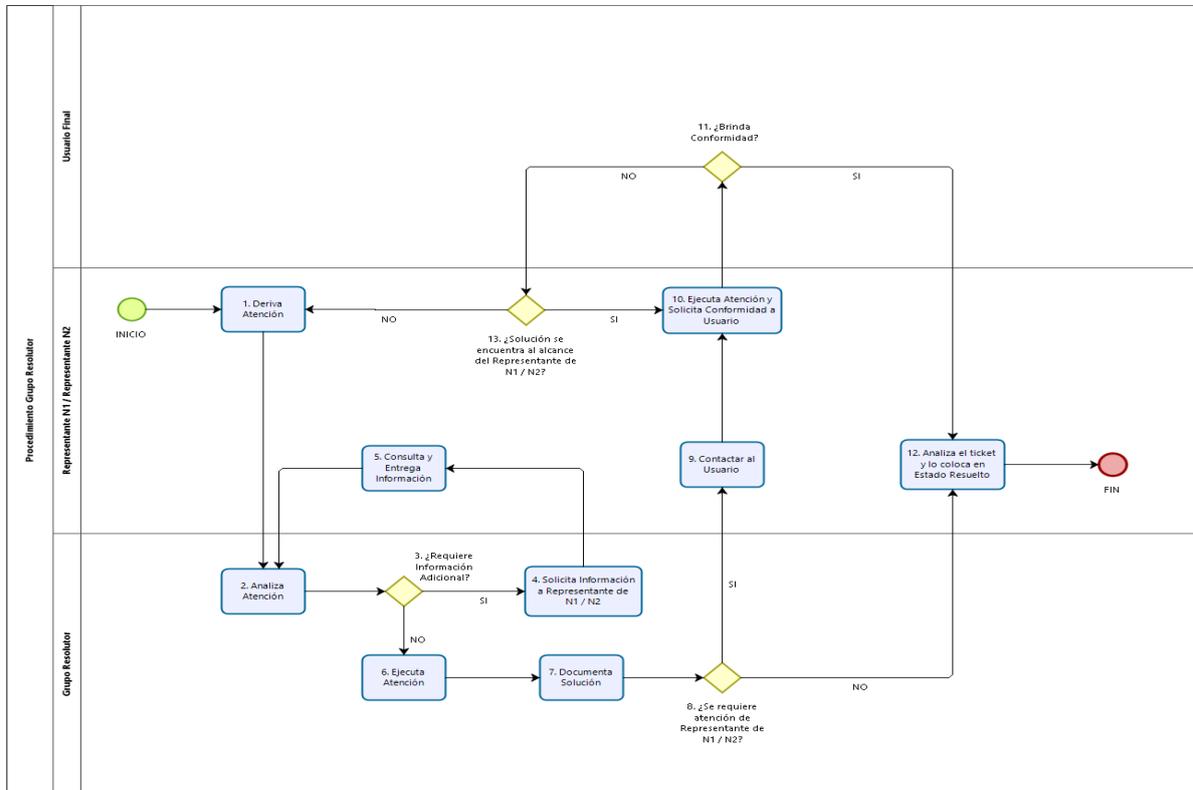
Sus responsabilidades específicas son:

- Brindar solución a los incidentes cuya solución no se encuentre dentro del alcance del personal de primer o segundo nivel.

- Contactar al Representante de Servicio al Cliente Nivel 1 o Nivel 2 para obtener información adicional cuando sea requerido.
- Documentar el registro de incidentes en la Herramienta de Gestión de Tickets.
- Verificar que la solución presentada resuelva el incidente/requerimiento.
- Comunicar el estado del incidente/requerimiento, en caso sea solicitado.
- Informar a las partes apropiadas acerca del éxito o falla de la solución.

18.8.2. Flujo de Proceso

- Flujo del Proceso



18.8.3. Narrativa del Proceso

- Narrativa del Proceso

Rol	Paso	Descripción
Representante N1 / N2	1	Deriva atención RSC N1/RSC N2 deriva atención al grupo resolutor correspondiente para su solución.
Grupo Resolutor	2	Analiza Atención El especialista analizará el caso de acuerdo a lo documentado por el RSC N1/RSC N2 para evaluar las posibles soluciones que se puedan aplicar a dicho incidente/requerimiento.
	3	¿Requiere información adicional? <input type="checkbox"/> De requerir información adicional, proceder con el paso 4. <input type="checkbox"/> Caso contrario, continuar con el paso 6.
	4	Solicita información a RSC Nivel 1 De acuerdo a la información proporcionada, el especialista puede solicitar información adicional con el fin de tener un panorama más detallado y así poder evaluar las posibles soluciones al incidente/requerimiento.
Representante N1 / N2	5	Consulta y entrega información El RSC N1/RSC N2 contacta al usuario para solicitar la información adicional. Seguidamente, informará al especialista lo solicitado.
Grupo Resolutor	6	Ejecuta atención Desarrolla solución para restablecer disponibilidad del aplicativo o equipo.
	7	Documenta solución Actualiza el registro con el detalle de la solución.
	8	¿Se requiere atención de RSC N1/RSC N2? <ul style="list-style-type: none"> • En caso se requiera que el RSC N1/RSC N2 ejecute alguna tarea adicional, proceder con el paso 9. • Caso contrario, proceder con el paso 13.
Representante N1 / N2	9	Contacta a usuario Se contacta a usuario para ejecutar tareas solicitadas por el grupo resolutor.
	10	Ejecuta atención y solicita conformidad Ejecuta tareas* para restablecer la disponibilidad del equipo o aplicativo y solicita conformidad al usuario final. *Las tareas ejecutadas pueden ser tareas específicas solicitadas por el especialista
Usuario Final	11	¿Brinda Conformidad? Si el usuario final brinda conformidad al servicio se proceder con el paso 13. Caso contrario retornar al paso 12.
Representante	12	¿Solución se encuentra en el alcance del RSC N1/RSC N2? Si el RSC N1/RSC N2 valida que se encuentra dentro de su alcance,

N1 / N2		procede con el paso 10. Caso contrario, continuar con el paso 1.
	13	Actualiza el ticket, lo coloca en estado Resuelto y finalizada la atención Actualiza el registro con lo realizado y lo da por resuelto.
Fin del Procedimiento		

19. GARANTÍA POR TERCEROS

Para el caso de Garantía por Terceros, la compañía Rímac Seguros cuenta con proveedores que se encargan de brindar el servicio y soporte técnico especializado para equipos que están dentro del parque microinformático y que IBM gestiona la atención y coordinación de los trámites por garantía en conjunto con cada uno de los proveedores según corresponde con la finalidad de brindar un servicio óptimo y acordes con las necesidades de nuestro cliente.

19.1. MODELO SPARE

En una economía donde los consumidores y las empresas mantienen vehículos personales y de flota u otros productos en lugar de reemplazarlos, existe la necesidad de optimizar la cadena de suministro de piezas de servicio. El enfoque es evaluar la cadena de suministro en su conjunto y hacer modificaciones a las piezas basadas en los efectos en general. Esta evaluación ayudará al cliente a comprender su posición actual en relación con las mejores prácticas y su estado deseado. La ventaja competitiva aplicando este modelo se ve reflejado en lo siguiente:

- Comprensión profunda de la industria del servicio y repuestos.
- Adquirir experiencia en la implementación de soluciones de optimización de la cadena de suministro para clientes en el mercado.
- Tecnología patentada, aplicaciones e infraestructura.
- Sociedad y alianzas con los mejores proveedores.
- Soluciones de gestión de piezas de repuesto adaptadas para responder a los desafíos de su cadena de suministro.



Fuente: IBM

19.2. IMPRESORAS

Xerox es una empresa que se encarga de suministrar impresoras directamente a nuestro cliente Rímac Seguros, en el cual nosotros como IBM interactuamos con este proveedor para brindar el soporte técnico para todos los modelos de impresora que integran el parque microinformático de nuestro cliente, el cual nos encargamos de lo siguiente:

- Configuración de las impresoras locales, de red y multifuncionales.
- Asignar permisos a los usuarios que necesiten acceder a dichas impresoras.

- Coordinar con el personal especializado de Xerox para resolver problemas de hardware.
- Tramitar las garantías ante un incidente por mal funcionamiento de ser necesario.

Para el caso de garantías todo nace con una alerta del usuario final ante un desperfecto o falla que impiden el correcto funcionamiento del equipo, ya sea para imprimir, escanear o fotocopiar, se genera un Incidente con número de ticket en donde se solicita la revisión de un técnico o representante del Nivel 2 para descartar posible problema en la configuración.

Una vez descartado el problema de configuración, si la falla persiste es cuando se pasa a descartar problemas de hardware, para eso se necesita la visita de un personal especializado por parte de Xerox, se le contacta vía telefónica o por correo, y el contacto encargado de la coordinación genera un número de incidente para control interno de Xerox y envía a un especialista para hacer los descartes de hardware respectivos, el número de incidente Xerox podemos utilizarlo como referencia y anexarlo a nuestro número de incidente IBM.

Una vez detectado el problema se pasa a gestionar el trámite de garantía en coordinación con el especialista de las impresoras Xerox para conseguir el nuevo reemplazo lo más pronto posible.

Si el equipo está inutilizable se gestiona con Xerox un equipo de backup o reemplazo temporal para no afectar con la productividad del área o del usuario según sea el caso, una vez que se haya conseguido el reemplazo y por lo tanto, la reparación del equipo se procederá a regresar el equipo para la producción del área y validando con el usuario el correcto funcionamiento del equipo.

Finalmente se documenta el ticket y se da por concluido la atención al incidente.

Las fallas de hardware comunes son los siguientes:

- Kit de mantenimiento (Fusor, Rodillos y accesorios) deteriorados o gastados.
- Suministro o cartuchos defectuosos.
- Panel de control no responde o presenta fallas.
- Bandeja ADF defectuosa
- Equipo recalienta demasiado.
- Hojas manchadas y atascos constantes de papel.

- Modelos de impresoras

Modelo	Volumen de hojas mensuales
Phaser 3320	6000
WorkCentre 3325	4000
WorkCentre 3655	15000
Phaser 4260	25000
WorkCentre 5330	9500
WorkCentre 5550	50000
WorkCentre 5945	17500
WorkCentre 7835	8000
ColorQube 8900	2000

Xerox a través de sus herramientas de monitoreo controla el porcentaje de consumo de suministros o cartuchos, la cantidad de hojas impresas por usuario y por ende por área, brinda permisos para escanear a las cuentas de red y en coordinación con los involucrados de nuestro servicio se hacen las

coordinaciones para registrar todo este tipo de atenciones buscando siempre ser eficientes de manera conjunta.

19.3. TELEFONÍA IP

Para el caso de Telefonía IP, nuestro cliente Rímac Seguros trabaja con un proveedor relacionado con AVAYA que se encarga de brindar el servicio de Telefonía IP en todos los locales a nivel nacional, ellos se encargan de brindar los equipos físicos para los anexos en las áreas, controlan la configuración IP de estos equipos y en coordinación con nuestro personal de Mesa de Ayuda para atender cualquier incidencia o requerimiento que soliciten los usuarios finales.

Los modelos de equipo AVAYA que se encuentran en parque microinformático de nuestro cliente son:

- 1608
- 1608-I
- 9611G (Equipo de Ejecutivo)
- Avaya B149 Conference Phone (Se encuentran en las Salas de Reuniones)

Problemas comunes de estos equipos que ameritan cambio:

- Problemas en la configuración (Reinicios constantes).
- No se escuchan bien durante las conversaciones.
- El teclado no responde.
- Se cuelgan constantemente.

Generalmente cuando fallan estos equipos el usuario final lo reporta mediante un incidente y se coordina con el proveedor de estos equipos para validar un posible reemplazo de equipo por el mismo modelo, el proveedor también genera un código de incidente para su control interno, enviará un especialista para que se revise en sitio el inconveniente y en conjunto registrar la atención y las medidas a tomar para que el usuario final pueda seguir trabajando sin problemas.

Para este caso no se asigna un equipo de backup, se reemplaza inmediatamente por un modelo igual al que tiene el usuario, se realizan las configuraciones de red enlazando la tarjeta física del equipo con la IP que el usuario final venía trabajando normalmente y de manera automática.

Se espera la conformidad del usuario final y se cierra el incidente.

19.4. PROYECTORES

Para el caso de proyectores contamos con el servicio de la empresa VSI quien se encarga del mantenimiento de estos equipos, los trámites por garantía y los posibles reemplazos para equipos que ya no tienen solución.

La empresa VSI trabaja directamente con la marca EPSON y coordina la gestión de compras con nuestro cliente Rímac Seguros, se viene utilizando el modelo EB-S31.

Problemas comunes en proyectores:

- Lámpara defectuosa por acumular muchas horas de uso.
- Proyector no enciende.
- Imagen con bajo contraste en la proyección.
- La imagen se desenfoca constantemente.
- Equipo recalienta demasiado.
- Falta de mantenimiento de los proyectores por falta de disponibilidad de las salas.

Para estos casos cuando se presenta alguna falla, el usuario que está en sala lo reporta mediante un incidente, de inmediato el Representante del Servicio del Nivel 2 se acerca al lugar y se coloca un proyector de Backup para que la reunión inicie o se reanude, todos los proyectores se encuentran conectados en el techo, por lo cual la revisión será posterior a la reunión que se está llevando a cabo, dejándolos con el proyector de reemplazo temporal funcionando.

Posteriormente, se realiza el diagnóstico y se contacta con el Coordinador de la empresa VSI para ver un posible reemplazo del equipo si es que el incidente no es solucionado en primera instancia, se formaliza una visita del especialista de la empresa VSI para validar el mantenimiento del equipo o posible reemplazo del equipo.

Si amerita reemplazo el proveedor VSI contactará al cliente focal de Rímac Seguros enviando una cotización para compra de un nuevo equipo, una vez aprobada la cotización se procede con la compra y finalmente con el cambio de proyector.

Mientras toda esta gestión se lleva a cabo el ticket queda en SLAHOLD indicando que está en proceso de garantía, todo el tiempo de espera que tenga por esperar el reemplazo, la sala de reuniones seguirá trabajando con el equipo de backup o de reemplazo temporal minimizando el impacto del incidente.

19.5. AURICULARES

Se coordina con la empresa Plantronics que provee a Rímac Seguros los Headset para las áreas de Contact Center y Call Center que utilizan telefonía virtual para su atención al público en el tema de pólizas y salud.

Estos periféricos normalmente presentan fallas porque son utilizados 24x7 y por el mismo uso terminan deteriorándose y fallando constantemente, sus fallas más comunes son:

- Los conectores de los cables se rompen o se maltratan impidiendo una comunicación clara.
- Se rompen los sujetadores por caídas.
- Se escucha interferencia en las llamadas.

Para estos casos el Representante del Servicio en Nivel 2 cuenta con un número determinado de reemplazos para poder suplir a los auriculares defectuosos, con el correr del tiempo va acumulando un número regular de periféricos defectuosos (generalmente no menor de 20 auriculares) durante un mes,

mediante el registro de un SR o requerimiento se solicita un trámite por garantía para reparar o reemplazar estos auriculares. Debemos tomar en cuenta que ya hubo tickets de incidentes registrados por los usuarios del Contact y Call Center reportando la falla por cada uno de estos periféricos y que fueron resueltos cambiándolos por los de respaldo.

Una vez registrado el requerimiento se coordina con el Representante de Plantronics para que realice la visita llevando nuevos auriculares o reparados del mes anterior para hacer la contra entrega de los que están defectuosos en este nuevo periodo y generar así una cadena mensual de contra entrega entre equipos reparados y defectuoso mes por mes. Todo esto forma parte del trámite de garantía por estos periféricos.

19.6. TABLETAS Y TELÉFONOS MÓVILES

La compañía Rímac Seguros trabaja con equipos Apple para los altos funcionarios como vicepresidentes y gerentes, utilizan iPads, después de año y medio, los equipos que presentan fallas por uso pasan a ser renovados por un modelo más avanzado, también renuevan constantemente equipos móviles desde iPhone 8 al más actual si amerita el caso en caso de inconvenientes. Si se presentan fallas antes del año y medio pasan a ser tramitados por un proceso de garantía con el representante de la marca.

Con respecto a las tabletas y Equipos móviles Samsung de una gama menor, pasan a ser utilizados por los empleados de la compañía, la renovación de estos

equipos es similar al periodo de renovación y bajo el mismo procedimiento si es que fallan antes del periodo de renovación se tramitaban las garantías.

Para los usuarios VIP, podemos nombrar los siguientes modelos utilizados:

- iPhone 8 A1788
- iPhone X
- iPad Pro A1673
- iPad Pro A1674

Para empleados, podemos destacar los siguientes:

- Samsung Galaxy S6
- Samsung Galaxy Tab A

Problemas comunes de estos equipos:

- Pantalla táctil no responde.
- Lentitud Extrema.
- Problemas con el micrófono, no se escucha.

Para casos en donde los equipos han sido golpeados por negligencia del usuario o ha sufrido una pérdida del equipo, se genera una nueva compra por parte del Cliente Rímac para poder reemplazar el equipo, el Representante del Servicio Nivel 2 coordina mediante el incidente reportado un equipo de Backup hasta que se consiga el nuevo equipo de reemplazo, al momento de recibir el nuevo equipo por parte de Rímac Seguros se procede con la configuración y posterior entrega al usuario final, no sin antes hacerle firmar un Acta de Conformidad en donde se

detalla la información del equipo entregado y también la penalidad que deberá afrontar el usuario por la reposición del equipo siniestrado. (Acta de entrega)

19.7. EQUIPOS DE ESCRITORIOS Y LAPTOPS

Para el caso de equipos de escritorio, ya sea CPU, Monitor y laptop, el procedimiento es un poco distinto, contamos con un tercero que nos brinda el servicio de Trámites por Garantía ante equipos que presentan fallas en su hardware, pasaremos a detallar unos puntos importantes a considerar. Todos los equipos pertenecen a la línea de LENOVO y el cliente Rímac tiene un contrato por arrendamiento por los equipos que se encuentran en el parque microinformático.

Problemas comunes de hardware:

- CPU:

Son equipos SFF de Lenovo

- Placa matriz presenta problemas de calentamiento.
- Fuente no funciona, por lo tanto el equipo no enciende.
- Disco duro se cuelga constantemente.
- Memoria RAM presenta inconvenientes en su funcionamiento generando volcados de memoria.

- Monitor:
 - Imagen distorsionada.
 - No enciende
 - No es reconocido por el CPU y por lo tanto no hay proyección.

- Laptop:
 - Equipo no enciende.
 - Equipo se reinicia constantemente.
 - Se cuelga en sesión de Windows.
 - Disco duro dañado.
 - Batería en mal estado, no carga o simplemente no funciona.
 - Placa no funciona.
 - Pantalla del equipo no proyecta o se ve muy mal.

Ante este tipo de problemas se canaliza el incidente, se coloca un equipo de Backup solicitado a Almacén para poder solucionar el incidente temporalmente y el usuario final siga con sus funciones.

Posteriormente se genera un SR o requerimiento solicitando el Trámite por Garantía del equipo, nos contactamos con la empresa SICORP que se encargará de canalizar la garantía, pero antes viene a las inmediaciones de Rímac para revisar el equipo, realizar su informe y gestionar la garantía del equipo.

Una vez terminado el trámite el representante de la empresa SICORP regresa con el componente nuevo listo para el reemplazo, realiza el cambio y lo pone a prueba.

Finalmente, el Representante del Servicio Nivel 2 visita al usuario afectado para realizar la devolución de su equipo reparado.

20. MÉTODO DE ANÁLISIS

20.1. RESULTADOS

20.1.1. Panorama General

- Mesa de Ayuda Líneas Base – Junio 2018

Atenciones Mesa de Ayuda	Total Semanal	Línea Base	Resultado
TICKETS ORIGEN TELEFONO	7522	8000 - 8100	8005 Conforme
CORREOS	417		
TICKETS ORIGEN WEB TOTALES	28		
TICKETS GENERADOS EN NIVEL 2	38		

Línea Base de generación de tickets acordados con el cliente es entre 8000 a 8100 tickets mensuales.

Contamos con un umbral de tickets en donde hay un tope entre 8000 hasta 8100 tickets para generar por mes, si se excede el del umbral el cliente Rímac solicitará una sustentación del exceso y si está justificado, facturará un adicional de lo que mensualmente se viene gestionando, si el número de tickets es menor a lo acordado, IBM deberá presentar un informe y compensar dentro de la facturación que recibe por medio de un descuento proporcional a lo faltante.

A continuación, mostraremos el antes y después de los tickets que tienen intervención directa en la solución de un incidente, se clasifica por grupo resolutor (áreas especializadas) tomando como referencia el año 2017 a nivel nacional, es importante resaltar que la documentación correcta y un correcto seguimiento de estas atenciones evitarán que se conviertan en tickets atendidos fuera del periodo establecido, lo que se busca es disminuir la intervención directa de estos tres grupos resolutores gracias a nuestra gestión de procesos implementados en el proyecto. También hay que indicar que los tickets de cierre y documentación final recae en la responsabilidad únicamente de los Representantes del Servicio de Nivel 1 y Nivel 2.

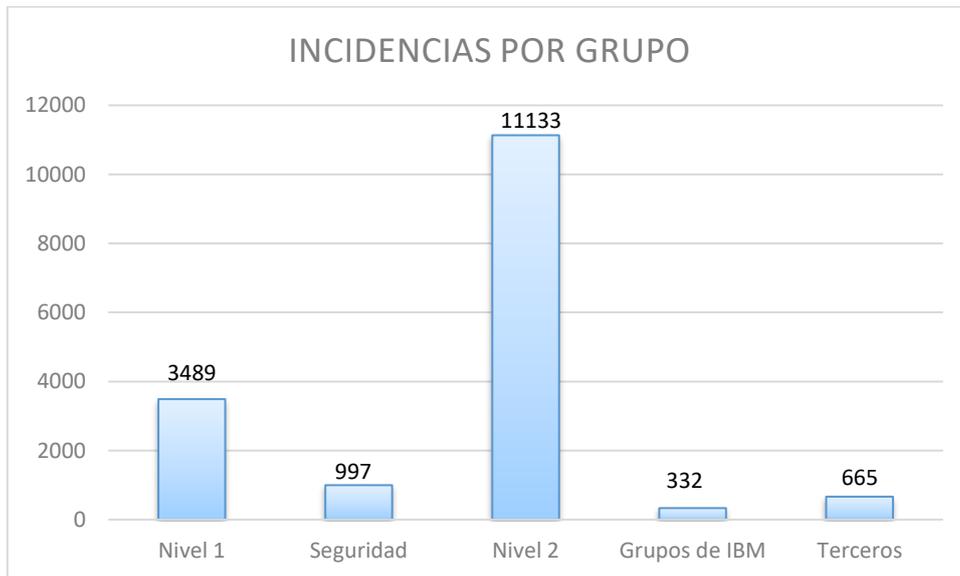
20.1.1.1. Incidentes Grupo Resolutor 2017

<u>Incidencias por Grupo Resolutor</u>	
<u>Nivel 1</u>	<u>3489</u>
<u>Seguridad</u>	<u>997</u>
<u>Nivel 2</u>	<u>11133</u>
<u>Grupos de IBM</u>	<u>332</u>
<u>Terceros</u>	<u>665</u>
<u>Total</u>	<u>16616</u>

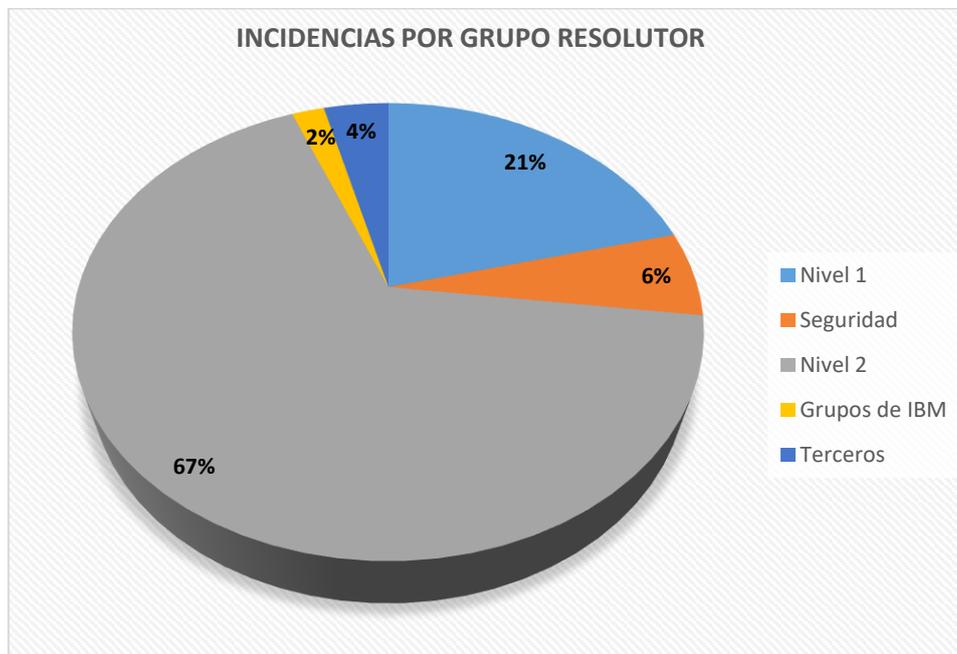
- Porcentaje de tickets por grupos resolutores

En este gráfico podemos ver el porcentaje de tickets resueltos por cada área o grupo resolutor, evidenciando que el grupo de Mesa de Ayuda capta la mayor cantidad de tickets generados, lo que indica que nuestro principal canal de comunicación es la vía telefónica, eso no quiere decir que todos los tickets hayan sido resueltos, generalmente pasan a nivel 2 y en otras ocasiones a diversos grupos, de ellos derivan diferentes destinos, unos se resuelven, otros se quedan pendientes y otros no tienen solución y quedan como desatendidos generando malestar en el cliente, es donde nosotros debemos corregir para poder tener un impacto positivo en el cliente posteriormente.

- Cantidad de tickets por Grupo Resolutor 2017



- Porcentaje de incidencias por Grupo Resolutor 2017



20.1.1.2. Incidentes por Grupo de Seguridad 2017

En este caso mostramos las estadísticas de los requerimientos generados según su causa, donde normalmente hay un número significativo de solicitudes por Seguridad al finalizar el año 2017, abarca accesos a determinadas carpetas, políticas de seguridad, cuentas de usuario, correo y acceso web. Lo que se busca es atender en el menor tiempo posible estos requerimientos basándonos en la comunicación, seguimiento y escalamiento de los incidentes, ya que nos demoramos casi muchos días y hasta meses en determinados casos este tipo de solicitudes, lo que buscamos es hacerlo en menos tiempo, no tener tickets sin atender que se pasen de los 30 días.

Número de tickets y la distribución de estos por la intervención del Grupo de Seguridad de del cliente.

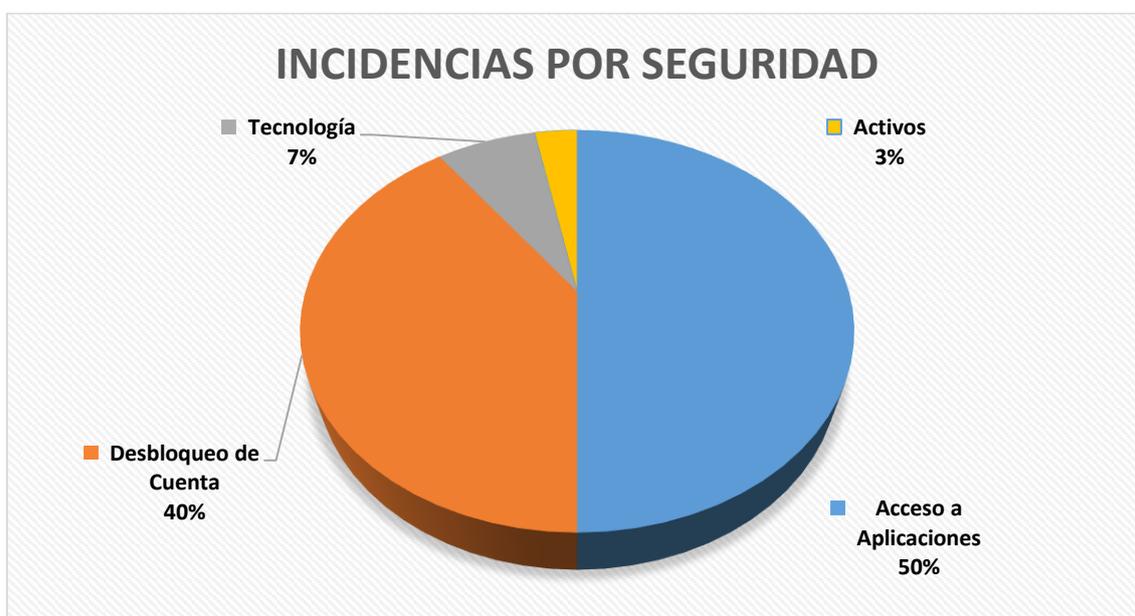
<u>Incidentes por Seguridad</u>	
<u>Acceso a Aplicaciones</u>	<u>498</u>
<u>Desbloqueo de Cuenta</u>	<u>399</u>
<u>Tecnología</u>	<u>70</u>
<u>Activos</u>	<u>30</u>
<u>Total</u>	<u>997</u>

- Porcentaje de tickets Grupo Seguridad 2017

En general al finalizar el año 2017 se terminaron con 16616 incidentes generados en el último trimestre, podemos observar que hay un 4% de tickets

generados por problemas de Seguridad, que representa en 665 tickets en donde interviene este grupo, se espera que para finalizar el primer semestre del 2018 se pueda reducir el porcentaje de las incidencias generadas, esto se debe a problemas en el control de las políticas de Seguridad, fallas en el sistema y la causa más aceptable para este caso es olvido de contraseña del usuario por un número mayor a los tres intentos fallidos. Para este caso mostramos los tres últimos meses del año 2017. Debemos de aclarar que la administración del Directorio Activo está a cargo del Departamento de Seguridad de Rímac Seguros y que los Representantes del Servicio tanto del N1 y N2 tienen acceso limitado para administrar ciertos perfiles de usuario que son de mayor jerarquía dentro de la organización.

- Porcentaje de Incidencias por Seguridad



Representa el 6% de los incidentes generados en el último trimestre del 2017 que son 997 tickets generados de un total de 16616.

20.1.1.3. Incidentes por Grupo Terceros 2017

En este caso en particular, si bien los tickets tercerizados son un número menor, a veces no se le hace el seguimiento que se merece, quedando por mucho tiempo sin resolver por distintos motivos, estos tickets se caracterizan normalmente por demorarse en llegar a reparar o reemplazar el equipo afectado, por lo cual la gestión de los equipos de Backups o reemplazos temporales puede verse afectada por su lenta circulación y quedando en riesgo de no tener stock para posibles daños de otros equipos en el parque microinformático del cliente.

Incidencias 4to Trimestre 2017	16616
Incidencias por Terceros	
Telefonía IP	266
Impresoras	66
Garantías	53
Comunicaciones	133
Móviles	146
Total	665

- Porcentaje de Incidencias de Terceros 2017



Representa el 4% del total de incidencias generadas en el último trimestre del 2017 de un total de 16616 tickets creados, 665 son representados por este tipo de atenciones.

20.1.1.4. Clasificación de Requerimientos e IMAC 2017

En este cuadro complementamos con otros tipos de requerimientos comunes, la idea es saber exactamente todos los tipos de servicios que solicitan los usuarios dentro de la compañía para su producción diaria. Referencia el último trimestre del 2017.

Requerimientos e IMAC

Aplicaciones Web	2294
Operaciones	1912
Servidores	1529
Base de Datos	765
Redes	612
Backup	535
Total	7646

- Porcentaje de Requerimientos e IMAC según su clasificación



Redes:

- Ordenadores que no se conectan a determinado servidor.
- Equipo fuera de línea

Base de datos:

- No ingresa a determinado servidor por error.
- No tiene permiso para hacer consultas.

Servidores:

- No hay replicación en transferencias.
- Solicitar accesos a recursos compartidos

Operaciones:

- Ejecución de Mallas por ventas.
- Seguimiento de los enlaces.

Aplicaciones Web:

- Aplicación IDENTIRIMAC no replica
- No carga aplicación de consultas en la web.

Backup:

- Traslado de información.
- Restore de buzón de correo.

20.1.2. Indicadores Iniciales

20.1.2.1. Resumen Último Trimestre 2017

A continuación, mostraremos cuadros en donde se reflejan los indicadores de gestión con respecto a la atención tanto de incidentes como de requerimientos tomando como referencia los últimos tres meses del año 2017, es decir, octubre, noviembre y diciembre con la finalidad de mejorar los números con nuestro proyecto.

- Resumen Octubre 2017

	Tickets sin atender Sep-17	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	432	5558	5139	805	4334	419	851
Requerimientos	123	2433	2320	598	1722	113	236
IMAC	0	102	102	00	102	0	0
Total	555	8093	7561	1403	6158	532	1087

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Octubre 2017

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4657	901	5558
Requerimientos	2135	298	2433
IMAC	97	5	102
Total	6889	1204	8093
Porcentaje	85.12	14.88	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Octubre 2017

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
1763	6330	93.43	8093
21.78	78.22		

- Promedio de tickets y SLA Octubre 2017

405	Promedio del mes
18.56	% Fuera del SLA

- Resumen Noviembre 2017

	Tickets sin atender Oct-17	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	419	5507	5084	802	4282	423	842
Requerimientos	113	2474	2342	643	1699	132	245
IMAC	0	91	91	00	91	0	0
Total	532	8072	7517	1445	6072	555	1087

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Noviembre 2017

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4537	970	5507
Requerimientos	2183	291	2474
IMAC	86	5	91
Total	6806	1266	8072
Porcentaje	84.32	15.68	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Noviembre 2017

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
1890	6182	93.12	8072
23.41	76.59		

- Promedio de tickets y SLA Noviembre 2017

404	Promedio del mes
19.22	% Fuera del SLA

- Resumen Diciembre 2017

	Tickets sin atender Nov-17	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	423	5551	5143	852	4291	408	831
Requerimientos	132	2483	2374	587	1787	109	241
IMAC	0	63	63	00	63	0	0
Total	555	8097	7580	1439	6141	517	1072

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Diciembre 2017

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4576	975	5551
Requerimientos	2176	307	2483
IMAC	60	3	63
Total	6812	1285	8097
Porcentaje	84.13	15.87	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Diciembre 2017

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
1536	6561	93.61	8097
18.97	81.03		

- Promedio de tickets y SLA Diciembre 2017

405	Promedio del mes
18.98	% Fuera del SLA

De acuerdo a lo mostrado identificamos un par de puntos que vale la pena mencionar:

- Se están creando más tickets de los que se resuelven, ya sea por diversos motivos, que probablemente puedan ser justificados algunos servicios en particular, sin embargo, en los indicadores donde se reflejan los resultados denota esa tendencia negativa, lo que da como consecuencia que mes a mes se vayan acumulando más números de tickets o atenciones, que probablemente llegará a un punto insostenible si no aplican medidas correctivas en el cual detallamos en este informe.

- Tenemos en cada mes un número considerable de tickets o servicios cerrados en fuera de tiempo, es decir que siempre estamos siendo penalizados por parte del cliente y bordea los casi los \$20000 mensuales, lo que se busca es que ese indicador negativo baje considerablemente hasta llegar a cero tickets cerrados fuera de tiempo y por lo tanto penalidades nulas.

- Resumen Trimestral 2017

Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del periodo	Porcentaje Real Ineficacia	Porcentaje de Incidentes no solucionados	Tickets Sin Atender Acumulado
24262	22658	4287	18371	1604	18.92	6.61	1072

- Porcentaje de distribución a Nivel Último Trimestre 2017

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	13770	2846	16616
Requerimientos	6494	896	7390
IMAC	243	13	256
Total	20507	3755	24262
Porcentaje	84.52	15.48	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Último Trimestre 2017

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
5189	19073	81.08	24262
21.39	78.61		

- Promedio de tickets y SLA Último Trimestre 2017

404	Promedio del mes
18.92	% Fuera del SLA

- Tickets pendientes por días acumulados último trimestre 2017

	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Porcentaje
1-3 días	273	291	298	862	26.56
4-7 días	104	109	98	311	9.58
8-15 días	120	123	111	354	10.91
16-30 días	35	32	10	77	2.37
31-60 días	325	318	370	1013	31.21
61-90 días	185	184	156	525	16.17
91-365 días	45	30	29	104	3.20
Total tickets	1087	1087	1072	3246	100

20.1.3. Validación de Resultados

20.1.3.1. Resumen Primer Trimestre 2018

- Resumen Enero 2018

	Tickets sin atender Dic-17	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	408	5561	5232	813	4419	329	737
Requerimientos	109	2448	2345	520	1825	103	212
IMAC	0	87	87	00	87	0	0
Total	517	8096	7664	1333	6331	432	949

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Enero 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4472	1089	5561
Requerimientos	2230	218	2448
IMAC	80	7	87
Total	6782	1314	8096
Porcentaje	83.77	16.23	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Enero 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
2009	6087	94.66	8096
24.81	75.19		

- Promedio de tickets y SLA Enero 2018

405	Promedio del mes
17.39	% Fuera del SLA

- Resumen Febrero 2018

	Tickets sin atender Ene-18	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	329	5626	5302	803	4499	324	653
Requerimientos	103	2390	2274	340	1934	116	219
IMAC	0	76	76	00	76	0	0
Total	432	8092	7652	1143	6509	440	872

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Febrero 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4657	969	5626
Requerimientos	2206	184	2390
IMAC	70	6	76
Total	6933	1159	8092
Porcentaje	85.68	14.32	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Febrero 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
2132	5960	94.56	8092
26.35	73.65		

- Promedio de tickets y SLA Febrero 2018

405	Promedio del mes
14.94	% Fuera del SLA

- Resumen Marzo 2018

	Tickets sin atender Feb-18	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	324	5597	5289	787	4502	308	632
Requerimientos	116	2347	2205	346	1859	142	258
IMAC	0	110	110	00	110	0	0
Total	440	8054	7604	1133	6471	450	890

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Marzo 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4619	978	5597
Requerimientos	2166	181	2347
IMAC	98	12	110
Total	6883	1171	8054
Porcentaje	85.46	14.54	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Marzo 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
2483	5571	94.41	8054
30.83	69.17		

- Promedio de tickets y SLA Marzo 2018

403	Promedio del mes
14.90	% Fuera del SLA

- Resumen Primer Trimestre 2018

Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del periodo	Porcentaje Real Ineficacia	Porcentaje de Incidentes no solucionados	Tickets Sin Atender Acumulado
24242	22920	3609	19311	1322	15.75	5.45	890

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Primer Trimestre 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	13748	3036	16784
Requerimientos	6602	583	7185
IMAC	248	25	273
Total	20598	3644	24242
Porcentaje	84.97	15.03	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Primer Trimestre 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
6624	17618	94.55	24242
27.32	72.68		

- Promedio de tickets y SLA Primer Trimestre 2018

404	Promedio del mes
15.75	% Fuera del SLA

- Tickets pendientes por días acumulados Primer Trimestre 2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Porcentaje
<i>1-3 días</i>	250	234	220	704	25.97
<i>4-7 días</i>	91	98	95	284	10.48
<i>8-15 días</i>	66	55	65	186	6.86
<i>16-30 días</i>	25	53	70	148	5.46
<i>31-60 días</i>	306	279	282	867	31.98
<i>61-90 días</i>	175	140	146	461	17.00
<i>91-365 días</i>	36	13	12	61	2.25
Total tickets	949	872	890	2711	

20.1.3.2. Resumen Segundo Trimestre 2018

- Resumen Abril 2018

	Tickets sin atender Mar-18	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	308	5608	5310	658	4652	298	606
Requerimientos	142	2353	2218	210	2008	135	277
IMAC	0	120	120	00	120	0	0
Total	450	8081	7648	868	6780	433	883

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Abril 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	4666	942	5608
Requerimientos	1965	388	2353
IMAC	100	20	120
Total	6731	1350	8081
Porcentaje	83.29	0.17	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Abril 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
2350	5731	94.64	8081
29.08	70.92		

- Promedio de tickets y SLA Abril 2018

404	Promedio del mes
11.35	% Fuera del SLA

- Resumen Mayo 2018

	Tickets sin atender Abr-18	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	298	5472	5180	347	4833	292	590
Requerimientos	135	2454	2340	200	2140	114	249
IMAC	0	103	103	00	103	0	0
Total	433	8029	7623	547	7076	406	839

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Mayo 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	3986	1486	5472
Requerimientos	1939	515	2454
IMAC	85	18	103
Total	6010	2019	8029
Porcentaje	74.85	25.15	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Mayo 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
3040	4989	94.94	8029
37.86	62.14		

- Promedio de tickets y SLA Mayo 2018

401	Promedio del mes
7.18	% Fuera del SLA

- Resumen Junio 2018

	Tickets sin atender May-18	Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del mes	Tickets Sin Atender Acumulado
Incidentes	292	5344	5111	254	4857	233	525
Requerimientos	114	2546	2451	189	2262	95	209
IMAC	0	115	115	00	115	0	0
Total	406	8005	7677	443	7234	328	734

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Junio 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	3784	1560	5344
Requerimientos	2001	545	2546
IMAC	99	16	115
Total	5884	2121	8005
Porcentaje	73.50	26.50	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Junio 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
2997	5008	95.90	8005
37.44	62.56		

- Promedio de tickets y SLA Junio 2018

400	Promedio del mes
5.77	% Fuera del SLA

- Resumen Segundo Trimestre 2018

Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del periodo	Porcentaje Real Ineficacia	Porcentaje de Incidentes no solucionados	Tickets Sin Atender Acumulado
24115	22948	1858	21090	1167	8.10	4.84	734

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Segundo Trimestre 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	12436	3988	16424
Requerimientos	5905	1448	7353
IMAC	284	54	338
Total	18625	5490	24115
Porcentaje	77.23	22.77	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Segundo Trimestre 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
8387	15728	95.16	24115
34.78	65.22		

- Promedio de tickets y SLA Segundo Trimestre 2018

402	Promedio del mes
8.10	% Fuera del SLA

- Tickets pendientes por días acumulados Segundo Trimestre 2018

	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Porcentaje
1-3 días	213	230	241	684	27.85
4-7 días	88	76	54	218	8.88
8-15 días	74	54	31	159	6.47
16-30 días	58	46	2	106	4.32
31-60 días	300	312	322	934	38.03
61-90 días	142	115	79	336	13.68
91-365 días	8	6	5	19	0.77
Total tickets	883	839	734	2456	

20.1.3.3. Resumen Semestral 2018

Este cuadro es el resultado final a considerar con respecto a las dimensiones confeccionadas para el proyecto, en vista que es bajo este trimestre se podrá ver el resultado del objetivo trazado con respecto a la ineficacia, llegando al objetivo final de conseguir bajar dicha falencia en un 5% con tendencia a seguir bajando esta estadística.

Tickets Creados	Tickets Cerrados	Tickets Cerrados Fuera de Tiempo	Tickets Cerrados a tiempo	Tickets Sin Atender del periodo	Porcentaje Real Ineficacia	Porcentaje de Incidentes no solucionados	Tickets Sin Atender Acumulado
48357	45868	5467	40401	2489	11.92	5.15	734

- Porcentaje de distribución a Nivel Nacional Semestral 2018

	Lima	Provincia	Total
Incidentes	26184	7024	33208
Requerimientos	12507	2031	14538
IMAC	532	79	611
Total	39223	9134	48357
Porcentaje	81.11	18.89	

- Porcentaje de tickets creados para MDA Semestral 2018

Bandeja N1	Bandeja N2	Porcentaje de Tickets cerrados a tiempo	Tickets Creados
15011	33346	88.08	48357
31.04	68.96		

- Promedio de tickets y SLA Semestral 2018

403	Promedio del mes
11.92	% Fuera del SLA

- Tickets pendientes por días acumulados Semestral 2018

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Porcentaje
1-3 días	250	234	220	213	230	241	1388	26.86
4-7 días	91	98	95	88	76	54	502	9.72
8-15 días	66	55	65	74	54	31	345	6.68
16-30 días	25	53	70	58	46	2	254	4.92
31-60 días	306	279	282	300	312	322	1801	34.86
61-90 días	175	140	146	142	115	79	797	15.42
91-365 días	36	13	12	8	6	5	80	1.55
Total tickets	949	872	890	883	839	734	5167	

20.1.4. Resumen de Resultados

20.1.4.1. Ineficacia en la atención a los clientes

Según los indicadores iniciales correspondientes al último trimestre del 2017 podemos observar que contamos con una ineficacia del 18.92% debido a que estamos cerrando 4287 tickets fuera del los tiempos acordados por el SLA, sobre un total de 22658 tickets cerrados o solucionados, es una cifra muy alta por lo cual se pone cuesta arriba la Calidad de Servicio ofrecida y que espera el cliente, posteriormente,

basándonos en los resultados al termino del primer semestre del año 2018 podemos afirmar que hemos logrado con el objetivo trazado en nuestra variable independiente que es representada por la Eficacia. Nos propusimos en llegar al termino de los 6 meses del proyecto reducir la real ineficacia a un porcentaje menor al 12%. Logrando finalmente reducir las penalidades que eran muy altas con respecto al periodo pasado. Reduciendo aproximadamente casi \$7000 dólares al final del mes de Junio y con tendencia a seguir reduciendo el margen de las penalidades.

Al finalizar el último trimestre nos encontramos con un Porcentaje de ineficacia del 18.92 % de tickets sin atender fuera del periodo establecido ya sea por diversos motivos, y que se convierten en tickets cerrados fuera de Tiempo generando penalidades que cuestan casi \$20000 dólares al mes, se busca mejorar para el final del primer semestre del año 2018.

20.1.4.2. Penalidades por tickets no atendidos en el servicio a los usuarios

Tomando como referencia los indicadores del último trimestre del año 2017 podemos notar que tenemos un 6.61% de incidentes que no son solucionados por diversos motivos, ya sea por un mal escalamiento del problema, no se hace el seguimiento respectivo o por diversos motivos que conllevan a que la Calidad de Servicio sea deficiente, se propuso reducir ese porcentaje del 5% por lo menos, finalizando el semestre del 2018, aplicando los procesos detallados en este informe logramos llegar

al objetivo como se muestra en el resumen final del primer semestre del año 2018 con un 5.15% que también va con tendencia a seguir bajando.

20.1.4.3. Cantidad de incidentes que no son solucionados

Si lo representamos en cifras no porcentuales llegamos al término del trimestre del 2017 con una cantidad de 1072 tickets acumulados sin ser solucionados, eso significa que estamos haciendo una gestión lenta y poco eficiente, sin embargo, al término de los primeros 6 meses del año 2018 hemos cumplido con el objetivo trazado, reduciendo el número de tickets sin solución a 734 llegando a cumplir con lo propuesto, cumpliendo con el valor esperado donde nos propusimos reducir dicha acumulación con un número menor a los 750 tickets sin atender.

Finalmente llegamos a la conclusión de que luego de los seis meses planificados para llevar a cabo el proyecto se ha logrado llegar a los objetivos trazados según nuestros indicadores basadas en las dimensiones.

21. IMPACTO

Después de aplicar nuestras propuestas detalladas en el proyecto podemos afirmar lo siguiente:

- La atención a las llamadas realizadas por los usuarios solicitando el servicio es más rápido y automatizado, tomando en cuenta que las llamadas son grabadas, son calificadas al finalizar las mismas y con un tiempo de enlace por llamada menor a los 5 minutos, nos comprometimos y buscamos ser lo más eficaces para atender desde nivel 1 hasta el último escalamiento la necesidad del usuario y darle la prioridad que se merece, de esta forma el usuario siente que hay un cambio positivo, una vista diferente de nuestro servicio, empezó a notar que estamos ofreciendo un valor agregado, nuestros técnicos de nivel 2 ya no escuchan comentarios como que somos la “Mesa que no Ayuda”, al contrario, la gente comenta la mejoría del servicio desde la atención a la llamada, es decir que perciben una Calidad de Servicio real, nos estamos diferenciando y buscamos seguir en ese rumbo ya que los cambios son constantes.

- El personal que trabaja dentro del proyecto ha encontrado un clima laboral adecuado porque se ha comprometido a trabajar en equipo, ha entendido que si cumplimos nuestros objetivos seremos mejores profesionales, seremos valorados y cotizados por nuestro trabajo, destacar para hacer una línea de carrera posteriormente es muy importante, a consecuencia de un trabajo eficaz y dando la mejor impresión de nuestra imagen ante el cliente, estos cambios se reflejan en las reuniones programadas con el cliente focal que se encarga normalmente a detectar errores en nuestro servicio para aplicar las correcciones que se ameritan, últimamente a raíz de nuestros procesos mejorados hay menos observaciones ya que estamos aminorando la cantidad

de incidentes sin atender o de atenderlos sin poder cumplir con los tiempos de respuesta.

- El impacto se ve reflejado también en el uso de los recursos humanos, son los mismos que se utilizaron en el año 2017, gracias a ello también hemos ahorrado mucho en tiempos de respuesta, las gestiones son más automatizadas, ya hay documentación actualizada para cada tipo de servicio que requiere el usuario y siempre estamos al tanto de los problemas ya sea de manera preventiva y reactiva, todo esto se ve reflejado al final en la rentabilidad del proyecto, disminuyendo considerablemente las sanciones monetarias correspondiente a las penalidades impuestas por cliente bajo contrato por no cumplir con los tiempos de respuesta establecidos para dar la solución a los incidentes y requerimientos que reportan.

22. VAN y TIR

A continuación, mostramos un cuadro con respecto a las finanzas del proyecto representado en el Valor Actual Neto y la Tasa de retorno, demostrando la viabilidad del proyecto de mejora de nuestra calidad de servicio.

- VAN y TIR

VAN y TIR							
	MES 0	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6
INGRESOS							
Facturación		\$199,305.00	\$199,305.00	\$199,305.00	\$199,305.00	\$199,305.00	\$199,305.00
EGRESOS							
INVERSION INICIAL	-\$152,000.00						
Penalidades		-\$20,000.00	-\$20,000.00	-\$20,000.00	-\$20,000.00	-\$20,000.00	-\$20,000.00
Remuneraciones		-\$15,000.00	-\$15,000.00	-\$15,000.00	-\$15,000.00	-\$15,000.00	-\$15,000.00
Egresos corrientes		-\$40,000.00	-\$40,000.00	-\$40,000.00	-\$40,000.00	-\$40,000.00	-\$40,000.00
TOTAL EGRESOS		-\$75,000.00	-\$75,000.00	-\$75,000.00	-\$75,000.00	-\$75,000.00	-\$75,000.00
FLUJO	-\$152,000.00	\$124,305.00	\$124,305.00	\$124,305.00	\$124,305.00	\$124,305.00	\$124,305.00
VAN	\$389,380.68		n=	6			
TIR	79%		i=	0.1			
			IO=	152000			

23. DISCUSIÓN

- Este trabajo se desarrolla dentro del ámbito de Tecnologías de la Información y su impacto positivo dentro del soporte técnico que le brindamos a uno de nuestros clientes más importantes dentro de su parque microinformático, tratamos de mejorar nuestros procedimientos presentando una implementación alternativa a la convencional en vista que cada negocio tiene una problemática diferente a otros negocios, por lo tanto lo estándar a veces no es la solución óptima que se requiere, por lo tanto se puede recurrir a mejorar o modificar ciertos aspectos en la metodología para generar un

impacto positivo en la atención ante los incidentes y requerimientos que se presentan a diario.

- Los resultados y conclusiones obtenidos en este trabajo corresponderán a que mediante la implementación de la Calidad de Servicio será la consecuencia natural de mejores procesos, soluciones más eficaces y clientes satisfechos comparándolos con la actualidad de los procedimientos que están generando una inconformidad con el cliente, busquemos cumplir con los objetivos basándonos en algunos puntos que merecen ser mencionados.

- Implementar una calidad de servicio que permita mejorar los tiempos de respuesta ante incidentes y requerimientos que registran los usuarios de nuestro cliente a través de nuestros canales de comunicación. Si bien es cierto que debemos comprobar lo propuesto y después de analizar los resultados finales buscando mostrar una notable mejoría con respecto a la disminución de los tiempos de respuesta en los porcentajes establecidos, es muy probable que estos resultados se empiecen a reflejar en el sexto mes.

- Mejorar nuestros canales de comunicación y que sean controlados o supervisados por un equipo responsable para determinar un nivel de atención óptima con la finalidad de registrar todos los incidentes y requerimientos, evitando de esta manera el impacto negativo de los usuarios ante llamados o solicitudes no registradas por demasiado tiempo de espera, con la finalidad de que las atenciones no se venzan y bajar el porcentaje al 20%.

- Integrar a todas las áreas especializadas para poder escalar adecuadamente el incidente o requerimiento registrado con la finalidad de hacerle el seguimiento respectivo y controlar los tiempos en que la atención se queda sin accionar en la bandeja del equipo responsable con la finalidad de que una atención tenga el tiempo de inacción excesivo. Esto nos permite simplificar procesos, utilizar menos recursos y minimizar costos.

- Incrementar la productividad de incidentes resueltos y requerimientos atendidos periódicamente tomando en cuenta que se realizarán cuadros estadísticos que reflejen paulatinamente una mejora constante mediante Indicadores de Gestión, para ello no deben fallar en dos puntos importantes, la definición de los objetivos a un plazo establecido y la motivación del personal para poder desempeñar sus labores a cabalidad.

- Programar periódicamente reuniones con la finalidad de precisar y mejorar diversos puntos que en el proceso está generando “cuellos de botella” o “tiempos muertos” y también dentro de las áreas responsables crear alternativas de solución para los problemas que presentan complejidad en los flujos de atención.

- Programar capacitaciones constantes dentro de las áreas especializadas para que tanto los técnicos de nivel 1 y de nivel 2 puedan mejorar sus habilidades y conocimientos frente a los problemas característicos de cada área de negocio que presenta el cliente con la finalidad de ser más eficientes en la solución de incidentes y atención de requerimientos, pero debemos

seleccionar donde es productivo o a qué campo debemos capacitar al personal, capacitaciones que sean provechosas para el proyecto.

- Clasificar correctamente los incidentes y requerimientos recibidos para poder determinar la competencia de las áreas para la atención, tener un repositorio donde se contenga documentación para poder abordar diversos problemas que fueron resueltos con anterioridad.

24. CONCLUSIONES

- En base a lo propuesto llegamos a la conclusión que la atención en nivel 1, es decir a nivel de operadores telefónicos donde contamos con personal técnico especializado, hemos logrado mediante capacitaciones programadas, control de tiempos de respuesta y comunicación eficaz se han resuelto mayor cantidad de tickets a nivel de MDA evitando de esta manera generar demasiados tickets para el nivel 2 que vendrían a ser los técnicos especializados en campo, es decir los que visitan a los usuarios a sus lugares de trabajo.
- Se ha demostrado que los técnicos especializados en nivel 2 trabajan con procedimientos automatizados y coordinando sus visitas de manera más eficiente, canalizando de manera rápida los tickets que no están dentro de su alcance derivando a otras áreas que ya están alineadas al objetivo colectivo, con las habilidades y conocimiento necesario para resolver los problemas

reportados por los usuarios y los despliegues requeridos ya sea instalaciones, movimientos, configuraciones de software y demás servicios buscando una mayor cantidad de tickets atendidos contrarrestando la acumulación progresiva de tickets sin atender, evitando la demanda de más recursos.

- Mediante las reuniones programadas por las áreas involucradas en el servicio al cliente, podemos asegurar de que la sinergia entre las áreas que se viene logrando es muy positiva, gracias a este tipo de iniciativas en donde la comunicación, el seguimiento y la coordinación hacen que los tickets derivados sean atendidos con mayor celeridad, porque hemos tenido casos de tickets que han durado más de 90 días sin atender justamente por una mala gestión y seguimiento de las áreas involucradas, esto recae en la responsabilidad del Team Leader del proyecto.
- En este año 2018 las reuniones con el cliente focal han ido mejorando paulatinamente, ya que al mostrar los resultados positivos en las reuniones en donde se destaca que vamos disminuyendo la acumulación de los tickets sin atender, también este tipo de reuniones son muy productivas porque se tratan temas de mejora, opiniones del servicio realizado a nuestro cliente, los nuevos objetivos de las próximas semanas que debemos alcanzar, poco a poco se va optimizando la Calidad de Servicio y el cliente focal lo va notando de a pocos.

25. RECOMENDACIONES

- Se sugiere implementar mejoras en nuestros procedimientos de manera constante con la finalidad de encontrar nuestra calidad de servicio ideal, que se traducirá en manejo de recursos óptimos, ahorrar tiempo en los procesos y gestión, y lo más importante que se traduzca en rentabilidad, todo esto debe estar a la medida de las necesidades del cliente, generar menos incidentes gracias a mantenimientos preventivos y actualizaciones tanto en aplicativos como en sistemas operativos y sobre todo llevar una buena gestión y seguimiento.
- Se recomienda que mediante este planteamiento de mejora se busque aminorar los tiempos de respuesta y la solución inmediata tanto en incidentes como requerimientos que nos formula nuestro cliente para su labor diaria.
- También sugiero que mediante los procesos propuestos podemos evitar que los tickets se queden vencidos sin solucionar, generando penalizaciones, que representan pérdidas, se debe priorizar seguir gestionando con mucho énfasis los indicadores que nos hemos planteado, pero esa no es la meta final, hay que buscar simplificar más los procesos, maximizando los recursos y buscando aminorar las penalizaciones al mínimo.
- Considero muy importante la integración y por ende la sinergia entre las áreas especializadas para que los tickets tengan una rotación más fluida y

encontrar solución inmediata, es por ello por lo que debemos insistir con las reuniones semanales en donde discutimos o tratamos los problemas que se nos presentaron en la semana, el clima laboral, las motivaciones del grupo humano y sobre todo valorar el trabajo en equipo.

- Debo reconocer y tener en cuenta que el éxito del proyecto se basa en nuestros recursos humanos, es por ello por lo que es indispensable tenerlos actualizados, motivados y comprometidos con los objetivos de la organización. Por ello se recomienda capacitarlos constantemente, en el mercado informático las certificaciones son muy importantes y nos dan valor agregado a nuestras habilidades y capacidades para ver otros caminos de solución más efectivos, también es importante reconocer los logros individuales y colectivos, si hay errores saber manejarlos con sabiduría y ser empáticos con el personal que se tiene a cargo.

- Programar reuniones con el cliente focal y mostrar nuestros progresos dentro del proyecto es indispensable para que se vea la evolución mediante los resultados arrojados en el último periodo, es por ello por lo que se necesita trazar objetivos a corto plazo entre las áreas involucradas en el servicio, para poder presentar evoluciones positivas al cliente focal, también solicitarle sugerencias y algún que otro aspecto que crea que debemos enfocarnos para mejorar de manera constante.

26. LECCIONES APRENDIDAS

- Cada cambio implementado al inicio del proyecto fue un poco complicado porque implicaba recibir el cierre de una empresa de servicios en TI anterior a nuestra gestión, recibir todos sus temas pendientes, sus casos sin resolver, sus gestiones truncas, causaron inconvenientes que se excedieron en el periodo de tolerancia que era de tres meses, tuvimos retraso en atender los nuevos incidentes generados en la nueva gestión, sin embargo fuimos mejorando de a pocos, llegando a entender que mientras tengamos mejoras en los procesos y personal capacitado que entiende los problemas que se presentan en Rímac Seguros, acabaremos con los pendientes de la gestión anterior y cumplir con las nuevas atenciones reduciendo las penalidades que nos aquejan todavía pero en un menor porcentaje.
- En integración de las herramientas de TI, se contaron con algunos inconvenientes como por ejemplo el Bitlocker, que es una herramienta de encriptación de disco duro para equipos laptop, la aplicación se bloqueaba al primer intento de ingresar la contraseña cuando debería bloquearse al tercer intento fallido, se fue corrigiendo con actualizaciones del software en la consola de administración.
- También las actualizaciones de antivirus para detectar desde la consola de control las nuevas extensiones de virus, troyanos y malware que aparecían dentro del parque microinformático perjudicando los sistemas y

convirtiéndose potencialmente en una amenaza real para el servicio que brindamos.

- Otro caso para mencionar es que la integración la base de datos de los recursos humanos del cliente al sistema MAXIMO por medio del Directorio Activo presentó algunos inconvenientes que se fueron corrigiendo por medio de actualizaciones de servidor, antes se agregaban manualmente demandando gran cantidad de tiempo por aquellos usuarios que no eran replicados.

- Finalmente, comprendí que todo cambio, toda nueva gestión requiere de mucha pericia y decidir bien en el momento indicado para que el impacto positivo sea mejor con respecto a la calidad de servicio que se brinda, contar con las capacidades, conocimiento necesario y que el equipo de trabajo esté comprometido e integrado, para ejercer un uso óptimo de las herramientas TI buscando ese valor agregado que el cliente necesita y por el cual nos ha elegido como su principal proveedor de soluciones tecnológicas en el mercado, dejando de lado otras opciones.

27. REFERENCIAS

- Google Académico
<https://scholar.google.es/>
- Registro Nacional de Trabajos de Investigación
<http://renati.sunedu.gob.pe/>
- ProQuest
<https://search.proquest.com/index?accountid=43847>
- Gobble, M. M. (2014). The persistence of brainstorming. *Research Technology Management*, 57(1), 64-66. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/1492201818?accountid=43847>
- Eib, B. J. (2002). Better brainstorming. *Principal Leadership*, 3(2), 61-65. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/233313525?accountid=43847>
- Rovers, M. (2002). Choosing a proactive service management solution. *Unisys World*, 23(10), 8-9. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/274507903?accountid=43847>
- Broman, V., & Tserdanelis, G. (2014). What you need to know to design quality surveys. *Speech Technology*, 19(4), 37. Retrieved from
<https://search.proquest.com/docview/1691941288?accountid=43847>
- IBM
<https://w3.ibm.com/>
- Biblioteca San Ignacio de Loyola
<https://infosil.usil.edu.pe/Login/ValidarAcceso?c=0#>