

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍAS FÍSICAS Y FORMALES
PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TRABAJO INFORME:

“IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICE DESK EN EL EQUIPO DE SOPORTE DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN UNA ENTIDAD DE IMPRESIÓN DE
DIARIOS Y REVISTAS”

Presentado por el bachiller:

Llerena Vargas Raúl Guillermo

Para optar el título profesional de:
Ingeniero de Sistemas

AREQUIPA-PERÚ

2014

Agradecimientos

Se agradece a todos los que brindaron su apoyo y su tiempo para la realización del siguiente Informe, gracias.

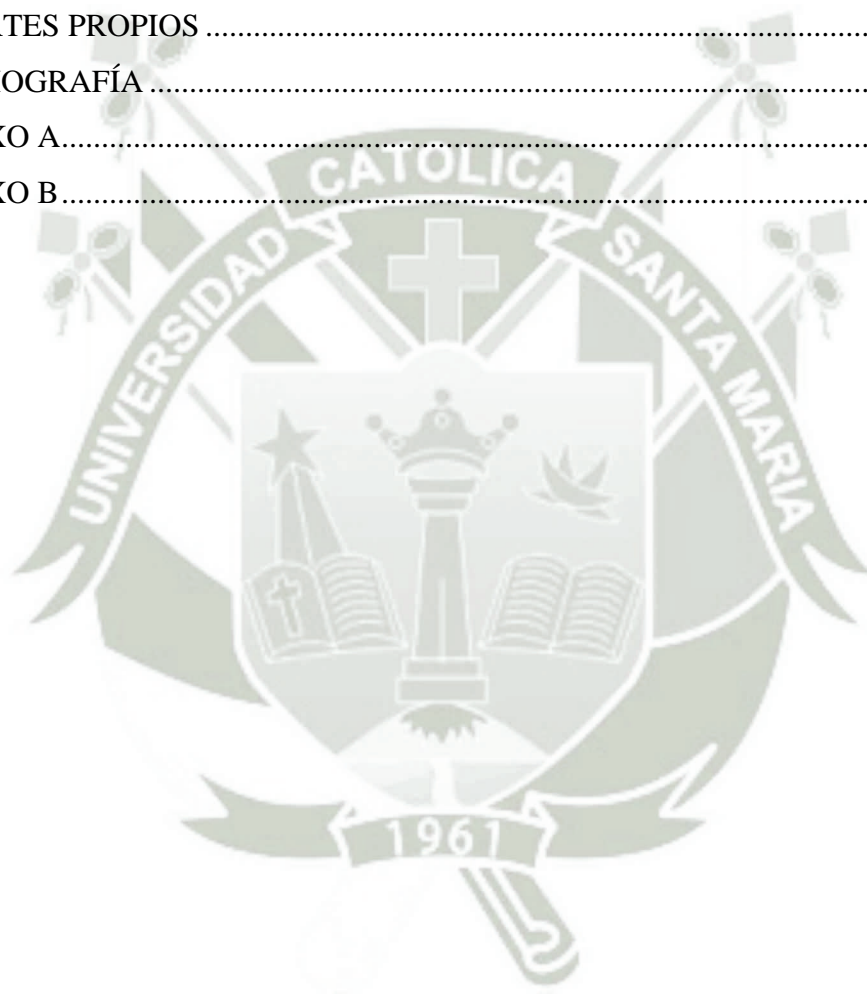


Índice

Lista de Ilustraciones	5
Lista de Tablas	7
Lista de Abreviaturas	8
Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
Capítulo I	13
CONSIDERACIONES GENERALES Y UBICACIÓN DEL PUESTO.....	13
1.1. Título.....	13
1.2. Objetivos.....	13
1.2.1. Objetivo Principal	13
1.2.2. Objetivo Específico.....	13
1.3. Ámbito Profesional.....	14
1.3.1. Área de Tecnologías de Información	14
1.3.2. Misión	14
1.3.3. Visión	15
1.3.4. Organigrama.....	15
1.3.5. Rol Desempeñado	19
1.3.6. Participación en Proyectos	22
Capítulo II.....	33
LA EMPRESA.....	33
2.1. Descripción de la Empresa	33
2.2. Misión	35
2.3. Visión.....	35
2.4. Descripción de la Sede de Arequipa	35
2.5. Organigrama de la Región Sur.....	37
2.6. Proceso de Elaboración de un Diario.....	38
Capítulo III.....	43
METODOLOGÍA	43
3.1. ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI).....	43

3.1.1.	Definición.....	43
3.2.	El ciclo de vida de los servicios TI.....	45
3.3.	Operación del Servicio.....	46
3.3.1.	Procesos.....	48
3.3.2.	Gestión de Incidencias	49
Capítulo IV		63
IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICE DESK.....		63
4.1.	Situación Actual.....	63
4.1.1.	Metodología Actual.....	63
4.1.2.	Responsabilidades y actividades	70
4.1.3.	Input y Output	71
4.1.4.	Herramientas	71
4.2.	Análisis de la Situación Actual.....	71
4.2.1.	Detección y Registro de incidentes:.....	71
4.2.2.	Clasificación de incidente:	72
4.2.3.	Seguimiento y Monitoreo:.....	72
4.2.4.	Roles y responsabilidades:	72
4.2.5.	Métricas.....	73
4.2.6.	Herramienta.....	73
4.3.	Implementación de la Mesa de Ayuda.....	74
4.3.1.	Definición de Roles y Responsabilidades	75
4.3.2.	Detección y Registro de incidentes	76
4.3.3.	Clasificación del incidente	77
4.3.4.	Investigación y Diagnóstico	79
4.3.5.	Resolución de la incidencia y restauración del servicio.....	80
4.3.6.	Cierre de la incidencia.....	80
4.3.7.	Métricas.....	81
4.3.8.	Ciclo de vida del incidente	82
4.3.9.	Diagrama de Caso de Uso General	84
4.3.10.	Diagrama de Contexto.....	85
4.3.11.	Diagrama de Entidad-Relación	87
4.3.12.	Diccionario de datos.....	88

4.4.	Implementación de la Herramienta.....	95
4.4.1.	Selección de la Alternativa.....	95
4.4.2.	Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes	116
4.4.3.	Registro de Incidentes o Solicitudes del Empleado	150
4.4.4.	Reportes.....	156
4.4.5.	Resumen de la Implementación de la Gestión de Incidentes.....	164
	CONCLUSIONES	166
	RECOMENDACIONES.....	168
	APORTES PROPIOS	169
	BIBLIOGRAFÍA	171
	ANEXO A.....	172
	ANEXO B.....	176



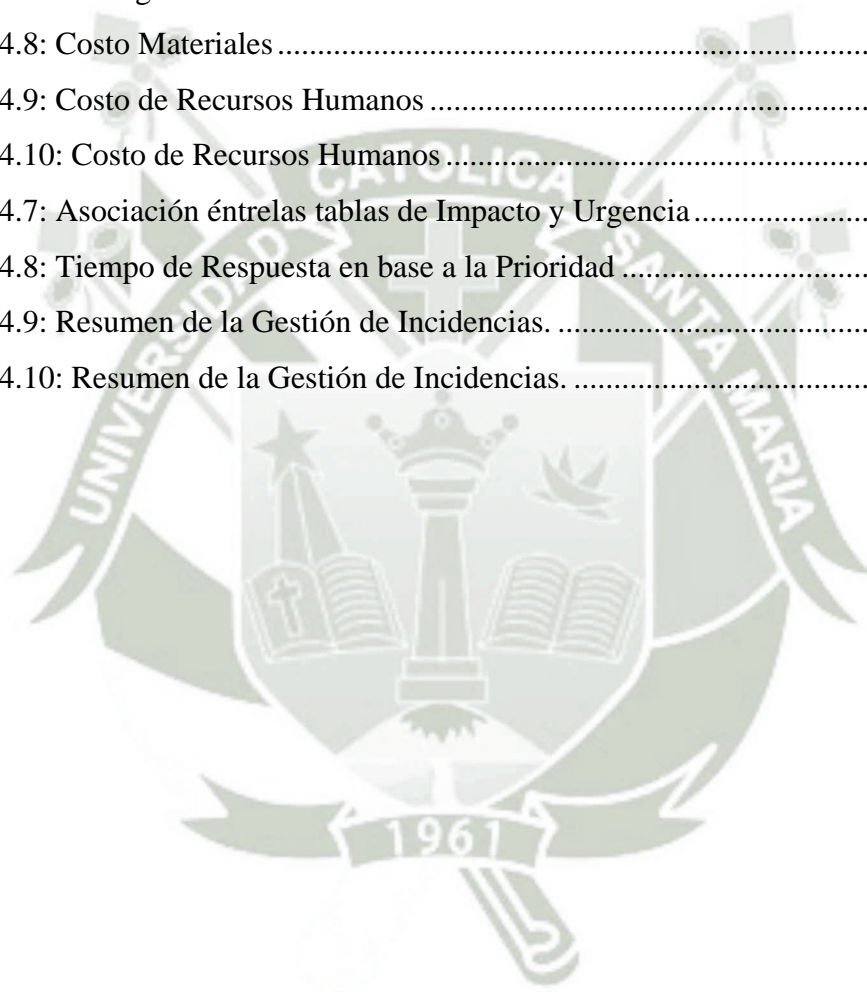
Lista de Ilustraciones

Ilustración 1.1: Organigrama del Área de TI.....	15
Ilustración 2.1: Organigrama de la Región Sur	37
Ilustración 2.2: Definición de los temas de la jornada.....	38
Ilustración 2.3: Recepción de Publicaciones	39
Ilustración 2.4: Maquetación y Redacción	40
Ilustración 2.5: Fase final de elaboración de un diario.	41
Ilustración 2.6: Proceso de Impresión.....	42
Ilustración 3.1: Ciclo de Vida de Servicios TI.....	46
Ilustración 3.2: Gestión de Incidencia	50
Ilustración 3.3: Proceso de Gestiona de Incidentes	51
Ilustración 3.4: Clasificación de Incidentes.....	55
Ilustración 3.5: Escalado y Soporte	56
Ilustración 3.6: Proceso de Gestión de Incidentes	57
Ilustración 4.1: Atención de un Incidente.....	67
Ilustración 4.2: Atención de un Incidente con Intervención del Proveedor.....	69
Ilustración 4.3-A: Ciclo de vida de un Incidente	82
Ilustración 4.3-B: Ciclo de vida de un Incidente	83
Ilustración 4.4: Diagrama de Caso de Uso General.....	84
Ilustración 4.5: Diagrama de Contexto – Nivel 0	85
Ilustración 4.6: Diagrama de Contexto – Nivel 1	86
Ilustración 4.7: Diagrama de Entidad-Relación.....	87
Ilustración 4.8: Pantalla de Ingreso.....	118
Ilustración 4.9: Panel de visualización de incidentes y solicitudes	119
Ilustración 4.10: Panel de Resultados	121
Ilustración 4.11: Tablero de Listado de Tickets	123
Ilustración 4.12: Pantalla de búsqueda rápida de contactos.....	125
Ilustración 4.13: Creación de un nuevo empleado.....	127
Ilustración 4.14: Interfaz de creación de empleado	128
Ilustración 4.15: Editar contacto	130
Ilustración 4.16: Interfaz de edición de contacto	131
Ilustración 4.17: Historial de ticket generados al usuario.....	133

Ilustración 4.18: Creación de un ticket	134
Ilustración 4.19: Interfaz para el registro de incidente	136
Ilustración 4.20: Selección de área de incidente.....	137
Ilustración 4.21: Selección de área de incidente.....	138
Ilustración 4.22: Selección de estados de ticket	138
Ilustración 4.23: Lista de Grupos.....	139
Ilustración 4.24: Lista urgencias	140
Ilustración 4.25: Lista de impactos	140
Ilustración 4.26: Adjuntar un documento	143
Ilustración 4.27: Carga de un archivo	144
Ilustración 4.28: Adjuntar un documento	144
Ilustración 4.29: Cambio de Asignatario y Grupo.....	145
Ilustración 4.30: Transferencia de un ticket.....	146
Ilustración 4.31: Registrar un comentario.....	147
Ilustración 4.32: Crear una nueva actividad	147
Ilustración 4.33: Solución del ticket	148
Ilustración 4.34: Solución del ticket	149
Ilustración 4.35: Panel de control del Empleado	150
Ilustración 4.36: Panel de Servicio al Cliente	151
Ilustración 4.37: Registro de Incidente	152
Ilustración 4.38: Panel de Servicio al Cliente.....	153
Ilustración 4.39: Panel de Buscar Mis Tickets Existentes	154
Ilustración 4.40: Detalle de Incidente	155
Ilustración 4.41: Incidentes y Solicitudes por Analista	157
Ilustración 4.42: Incidentes y Solicitudes por Categorías Resumidas	158
Ilustración 4.43: Incidentes y Solicitudes por Grupo Resolutor.....	158
Ilustración 4.44: Incidentes y Solicitudes por Ubicaciones.....	159
Ilustración 4.45: Reporte de Analista – SLA.....	160
Ilustración 4.46: Reporte Detallado de Categorías	161
Ilustración 4.47: Reporte Resumido de Categorías por Sede	162
Ilustración 4.48: Reporte Detallado de Incidentes y Solicitudes	163

Lista de Tablas

Tabla 4.1 Roles y Responsabilidades	73
Tabla 4.2: Definición de Roles y Responsabilidades	75
Tabla 4.3: Niveles de Impacto	77
Tabla 4.4: Niveles de Urgencia.....	78
Tabla 4.5: Niveles de Prioridades	78
Tabla 4.6: Asociación éntrelas tablas de Impacto y Urgencia.....	79
Tabla 4.7: Cronograma de actividades	96
Tabla 4.8: Costo Materiales	96
Tabla 4.9: Costo de Recursos Humanos	96
Tabla 4.10: Costo de Recursos Humanos	115
Tabla 4.7: Asociación éntrelas tablas de Impacto y Urgencia.....	142
Tabla 4.8: Tiempo de Respuesta en base a la Prioridad	142
Tabla 4.9: Resumen de la Gestión de Incidencias.	164
Tabla 4.10: Resumen de la Gestión de Incidencias.	165



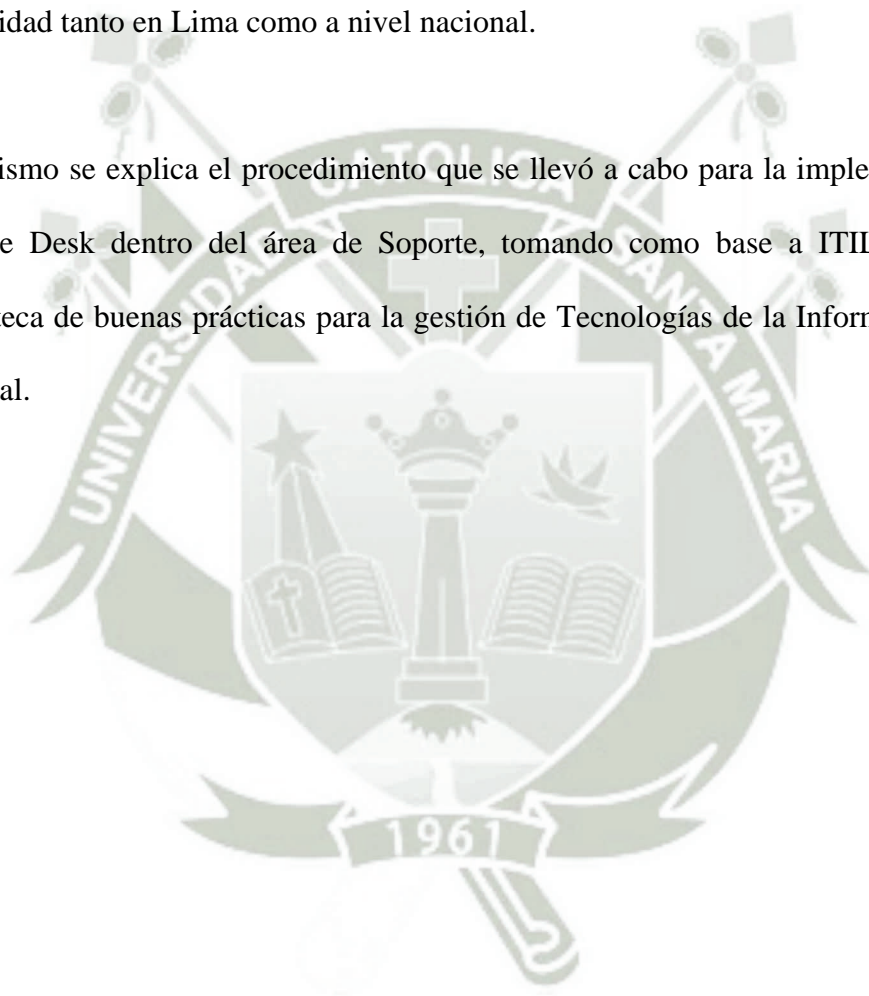
Lista de Abreviaturas

CI:	Configuration Item o Elemento de Configuración.
CMDB:	Configuration Management DataBase o Base de Datos de la Gestion de configuraciones.
ITCA:	Information Technologies Client Automation.
ITIL:	Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información.
KB:	Knowledge Base o Base de conocimiento.
KPI:	Key Performance Indicator o Indicadores Críticos de Rendimiento.
MPLS:	Multiprotocol Label Switching
RFC:	Request For Change o Petición de Cambio
SAP	Es un software ERP.
SDM:	Service Desk Manager.
SSGG	Servicios Generales.
SLA:	Service Level Agreement o Acuerdos de Nivel de Servicio.
TI:	Tecnologías de Información.

Resumen

El siguiente informe tiene por objetivo describir las actividades, procedimientos y experiencia profesional desarrollada como Gestor de Servicios en el área Soporte de Tecnologías de la Información en el Grupo La República Publicaciones, que es una empresa dedicada a la impresión, edición de periódicos, revistas y la venta de publicidad tanto en Lima como a nivel nacional.

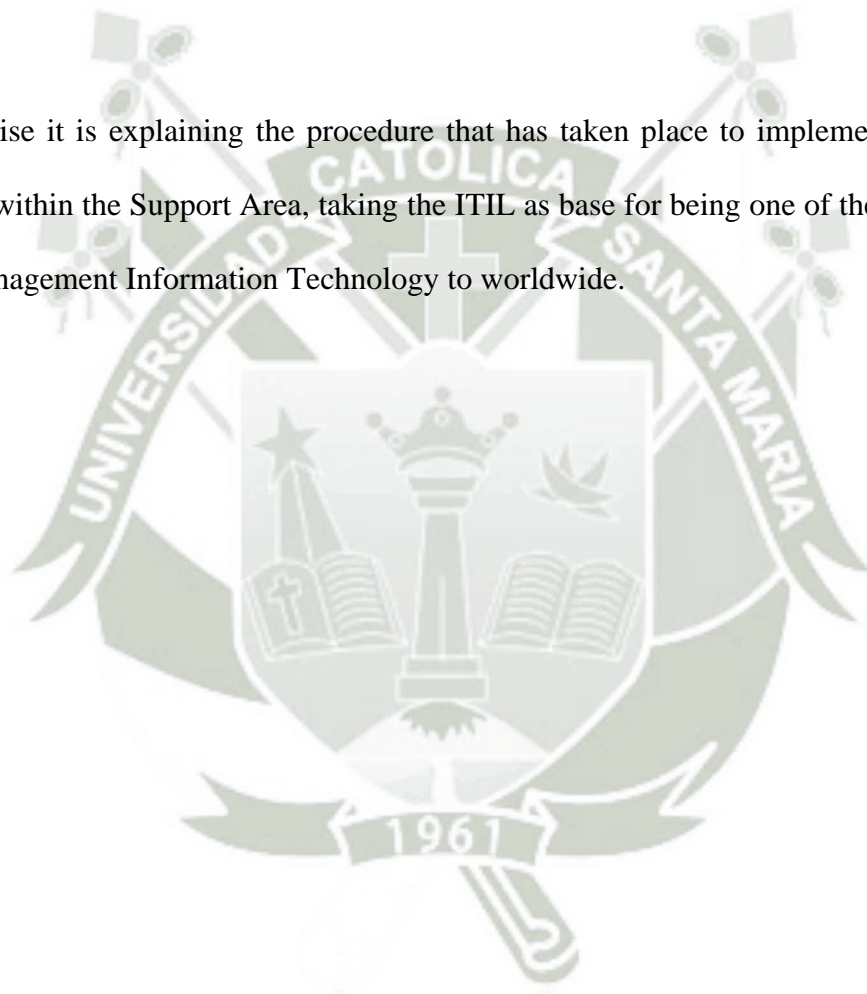
Así mismo se explica el procedimiento que se llevó a cabo para la implementación del Service Desk dentro del área de Soporte, tomando como base a ITIL por ser una biblioteca de buenas prácticas para la gestión de Tecnologías de la Información a nivel mundial.



Abstract

The following report has as its objective to describe the activities, procedures and professional experience development within Management Services of the support area of Information Technology in “Grupo La República Publicaciones”, which is a company dedicated to printing and editing the newspaper, magazines and advertising sales in Lima and nationwide.

Likewise it is explaining the procedure that has taken place to implement the Service Desk within the Support Area, taking the ITIL as base for being one of the best libraries to Management Information Technology to worldwide.



Introducción

El presente informe es sobre la experiencia laboral obtenida dentro de la empresa Grupo La República Publicaciones en el área de Soporte de Tecnologías de la Información estando a cargo de las oficinas de la región sur del país, y así mismo se describe el proyecto de implementación del Service Desk dentro del área de soporte para la mejora de la calidad en la atención y resolución de incidentes de los usuarios.

Para la implementación del Service Desk dentro del área de soporte se usa como marco de trabajo y guía de buenas prácticas a ITIL en cuanto a la operación de servicios en la gestión de incidentes, por ser una referencia a nivel mundial para que las organizaciones logren calidad y eficiencia en las operaciones de TI.

El trabajo se encuentra dividido de la siguiente forma:

Capítulo I, se describe los objetivos del informe, se da a conocer el ámbito laboral y rol que se desempeñó en la empresa.

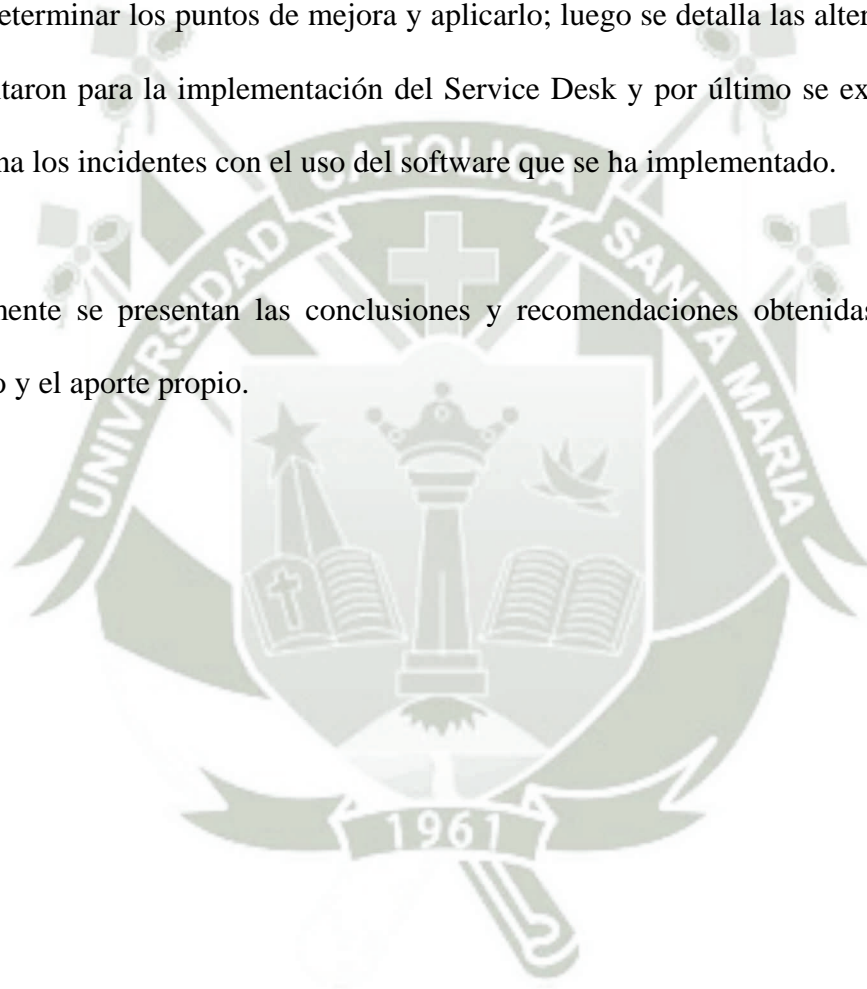
Capítulo II, se hace una descripción de la empresa, su fundación y la característica de su línea editorial, también se hace mención de la misión y visión que tiene como empresa, luego se detalla la organización de la sede de Arequipa y por último el proceso de elaboración del diario.

Capítulo III, se describe el estándar ITIL y cómo ha influenciado en la gestión de los servicios informáticos a nivel mundial y el proceso de mejora que ha sufrido con el

pasar del tiempo, así mismo se centrará en la fase de Operación de Servicios y los procesos que éste le componen en especial en la Gestión de Incidentes.

Capítulo IV, se detalla la Implementación del Service Desk; se explica la situación que se tenía en el área de soporte como se gestionan los incidentes y solicitudes de los usuarios, seguidamente se realizó el análisis de la gestión de incidentes basado en ITIL para determinar los puntos de mejora y aplicarlo; luego se detalla las alternativas que se presentaron para la implementación del Service Desk y por último se explica cómo se gestiona los incidentes con el uso del software que se ha implementado.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones obtenidas del presente trabajo y el aporte propio.



Capítulo I

CONSIDERACIONES GENERALES Y UBICACIÓN DEL PUESTO

Este capítulo se describe los objetivos del informe, se da a conocer el ámbito laboral y rol que se desempeñó en la empresa.

1.1. Título

Implementación del Service Desk en el Equipo de Soporte de Tecnologías de Información en una entidad de impresión de diarios y revistas.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo Principal

Presentar las labores realizadas en la Implementación del Service Desk en el equipo de soporte de Tecnologías de Información en una entidad de impresión de diarios y revistas.

1.2.2. Objetivo Específico

- Dar una visión general de las actividades realizadas en el área soporte.
- Dar una visión general de la empresa donde se llevaron a cabo las actividades profesionales.
- Dar a conocer el proceso que se llevó a cabo para la implementación del Service Desk usando ITIL para la gestión de incidentes.

1.3. Ámbito Profesional

1.3.1. Área de Tecnologías de Información

El Grupo La República Publicaciones tiene su oficina principal en la ciudad de Lima, donde se ubica el área principal de Tecnologías de Información (TI) la cual tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información de la organización de manera veraz y oportuna, teniendo como función primordial apoyar la labor periodística y administrativa para hacerla más fluida, segura y simplificada, siendo el área responsable de centralizar, custodiar y procesar la mayoría de los datos con los opera la organización.

El área de TI se encuentra distribuida de la siguiente forma:

- Soporte, se cuenta con personal en las sedes de Lima, Lima-Planta, Arequipa, Chiclayo e Iquitos.
- Plataforma.
- Producción.
- Desarrollo.

1.3.2. Misión

Planificar y dirigir el desarrollo, seguridad y continuidad de sistemas y servicios tecnológicos para incrementar el nivel de productividad y eficiencia de la organización.

1.3.3. Visión

Ser la principal fuente de ventaja competitiva de la organización, utilizando la tecnología como diferenciador en los productos y servicios ofrecidos por la organización.

1.3.4. Organigrama

El área de TI se encuentra organizada de la siguiente forma:

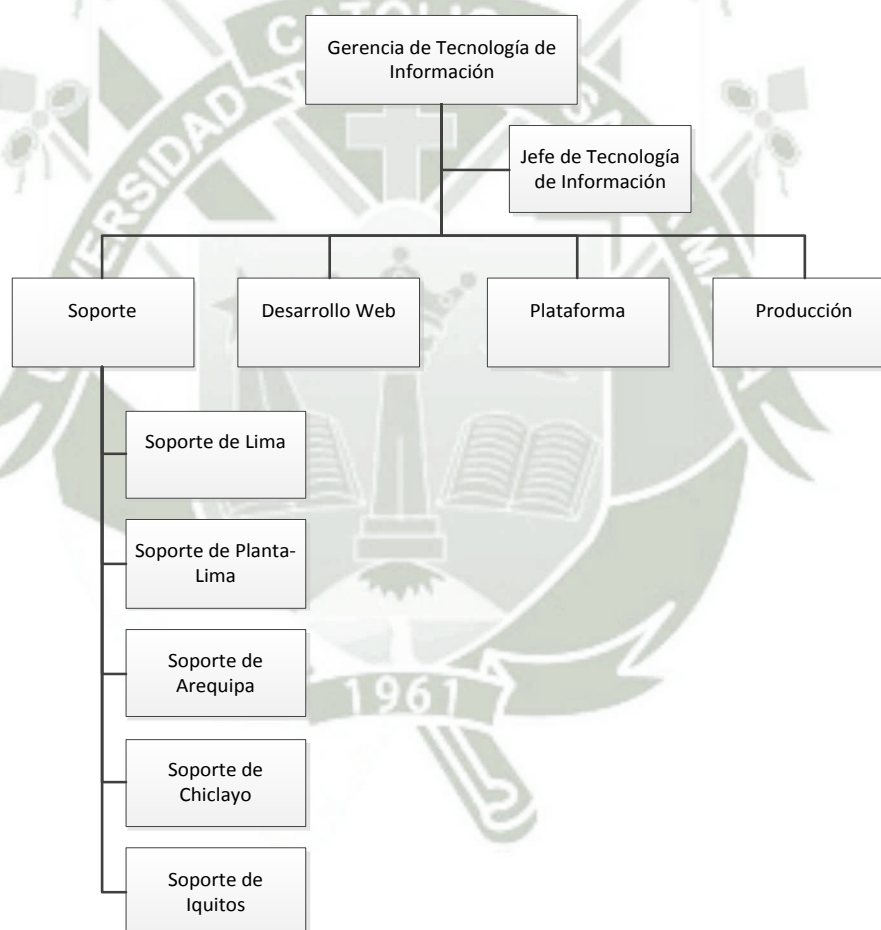


Ilustración 1.1: Organigrama del Área de TI

Fuente: Elaboración propia

Cada área cubre las siguientes actividades:

A. **Gerencia de TI:** sus actividades comprenden:

- Proponer y coordinar el desarrollo, mejora y optimización continua de los sistemas de información y estándares de calidad.
- Planificar, diseñar, ejecutar y monitorear la estrategia de tecnologías de información de la entidad.
- Supervisar y evaluar el alineamiento de los sistemas de información a los procesos corporativos de la institución.
- Elaborar y proponer acciones de capacitación orientadas al mejoramiento continuo de las capacidades del personal de la institución.
- Coordinar y definir políticas institucionales relacionadas a tecnologías de información, gobierno electrónico y telecomunicaciones, promoviendo el intercambio de información e interoperabilidad de los sistemas.
- Representar a la institución en las reuniones de trabajo y comisiones relacionadas a tecnologías de información, comunicaciones y gobierno electrónico.

B. **Jefe de Tecnologías de Información:** sus actividades comprenden:

- Emitir opinión técnica especializada en temas vinculados a la tecnología de la información.
- Evaluar y proponer la infraestructura de hardware y software más adecuada para atender las necesidades de la entidad.

- Coordinar y controlar las actividades del área de soporte, plataforma y producción.
- Supervisar y revisar la elaboración de proyectos, organigramas estructurales, funcionales y de niveles jerárquicos.
- Realizar flujogramas de procesos, normas y procedimientos del área.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Supervisa el trabajo del personal a su cargo.

C. Soporte: sus actividades comprenden:

- Atender, registrar los incidentes y requerimientos (solicitudes) de los usuarios por múltiples canales (Teléfono, Mensajería instantánea (chat) y correo electrónico), de ser necesario derivar a otras áreas de TI y realizar seguimiento de los servicios pendientes.
- Mantenimiento de los equipos, detección y resolución de averías.
- Evaluación de necesidades de recursos (memoria, discos, unidad central) y provisión de los mismos en su caso.
- Instalación y actualización de utilidades de software.
- Ejecutar planes de entrenamiento a usuarios y cumplir con proyectos definidos por el Coordinador de Soporte.
- Analizar tendencias y proponer mejoras a los procedimientos del service desk.

D. Plataforma: sus actividades comprenden:

- Instalación y configuración de los ordenadores centrales.

- Administración de las listas de correo.
- Diseño y configuración de la red.
- Gestión de cuentas de usuario (altas y bajas) y asignación de recursos a las mismas.
- Preservación de la seguridad de los sistemas y de la privacidad de los datos de usuario, incluyendo copias de seguridad periódicas.
- Instalación, configuración y mantenimiento de servicios como correo electrónico, proxy, FTP.
- Copias de seguridad de los datos de los usuarios y recuperación de los mismos en caso de pérdida.

E. **Producción:** sus actividades comprenden:

- Administrar y mantener la operatividad de los sistemas informáticos de la empresa.
- Instalación y configuración de aplicaciones en los servidores.
- Administración de bases de datos.
- Explotación de la información contenida en las bases de datos.
- Exportación de la información a formatos manejables por aplicaciones ofimáticas
- Administración del servicio ERP SAP, archivo digital multimedia y flujo editorial.

F. **Desarrollo Web:** sus actividades comprenden:

- La creación de nuevos sitios web dentro del Grupo La República.

- Mantenimiento de los sitios web.
- La realización de campañas o acciones comerciales (marketing online), así como la publicación de anuncios a través de Internet.
- Fomentar el uso de Internet entre los clientes, dotando a la web de contenidos y servicios de valor añadido.
- Coordinar las iniciativas web del Grupo La República a nivel de diseño, gestión de contenidos y marketing online.
- Promocionar la venta de productos y servicios a través de Internet.
- Soporte a las plataformas de sitios web.
- Soporte a la infraestructura web.

1.3.5. Rol Desempeñado

El cargo que se ocupó dentro de la empresa fue de Gestor de Servicios de Tecnologías de Información, se estuvo a cargo de las oficinas de la región sur, las cuales son: Arequipa, Cusco, Puno, Juliaca, Moquegua, Ilo y Tacna, en el siguiente periodo de tiempo desde Agosto del 2010 a Octubre del 2013 esta actividad se realizó en la sede de Arequipa ubicada en la Av. Aviación km 2.5 Cerro Colorado.

Las actividades que se llevaron a cabo en la empresa fueron encaminadas a:

- Registrar y solucionar los incidentes y requerimientos de los usuarios.
- Mantenimiento de los equipos y resolución de averías.
- Velar por la infraestructura de las telecomunicaciones.
- Realizar informes mensuales de las actividades realizadas.
- Reportar incidentes graves que se presenten en la región sur.

- Mantenimiento del inventario de los equipos de cómputo.
- Gestionar los cambios de las oficinas y la implementación de las redes en estas.
- Apoyar de las implementaciones tecnológicas de las áreas soporte, plataforma y producción así mismo también se cumplía con la formación del personal en el uso de las nuevas tecnologías que se implementaban de ser el caso necesario.

Durante la actividad profesional en la empresa se sacaron imágenes de los servidores de pre-prensa como un procedimiento para restaurarlos de forma rápida previendo el caso algún incidente que pueda ocurrir en el sistema operativo, y por ser un punto crucial en la continuidad del negocio se realizó la gestión para adquirir servidores de respaldo por si llegara a fallar algunos de estos.

En el área del Data Center se reestructuro el cableado de red identificando cada punto del cableado red logrando con esto identificar prontamente, si se diera el caso, detectar las fallas en la red de las distintas áreas de la empresa; también se procedió a solicitar el cambio del aire acondicionado de la oficina por presentar fallas, buscando tener un ambiente idóneo para el trabajo de los servidores.

Se tuvo al cargo las siguientes responsabilidades:

Actividad: Administrar del Sistema Editorial

Descripción: Se estuvo a cargo de:

- Administrar los usuarios.
- Administrar los permisos de los usuarios.
- Administrar las ediciones y suplementos.
- Capacitar al personal.
- Resolución de incidentes en el software de Incopy e Indesing.
- Recuperación de ediciones pasadas.

Actividad: Administración de la navegación por Internet

Descripción: Se estuvo a cargo de:

- Conceder o denegar la navegación a páginas de internet, según indicación de los coordinadores o jefes de las áreas.
- Llevar un control de los permisos de navegación de cada uno de los usuarios.
- Proveer protección contra virus.

Actividad: Telefonía IP

Descripción: Se estuvo a cargo de:

- Administrar los anexos.
- Mantener un directorio telefónico de los usuarios.
- Reportar incidentes del servicio.

Actividad: Monitoreo de las Telecomunicaciones

Descripción: Se estuvo a cargo de:

- Instalación y mantenimiento de las redes.
- Monitorear el servicio de las redes de las oficinas de la región sur.
- Reportar incidentes del servicio.

Actividad: Instalación de Software

Descripción: Se estuvo a cargo de:

- Instalación del software base y especializado a los usuarios.
- Mantenimiento del software.
- Resolución de incidentes con el software

Actividad: Mantenimiento del Hardware

Descripción: Se estuvo a cargo de:

- Mantenimiento del hardware de los equipos.
- Creación y mantenimiento del cronograma de mantenimiento de los equipos.

1.3.6. Participación en Proyectos

Se tuvo participación en los siguientes proyectos:

A. Implementación del Service Desk en el área de Soporte TI

Proyecto:

Implementación del Service Desk en el área de Soporte TI.

Objetivo:

Mejorar la atención y el registro de los incidentes y requerimientos que recibe el área de soporte de TI.

Alcance:

Registrar los incidentes y requerimientos de los usuarios a nivel nacional.

Descripción:

En la actualidad se presentan los siguientes problemas:

- Tiempos incoherentes de contestación de llamada y tiempos de resolución.
- No hay estadística de fallas.
- No está claro para el usuario donde se resuelve el problema.
- Se pierde seguimiento del incidente.

Meta:

- Implementar un Service Desk para mejorar la gestión de incidentes en 6 meses para el uso del área de soporte de TI.

Áreas Involucradas:

- Gerencia.
- TI.

Resultado:

- ✓ El registro de incidentes de los usuarios se encuentra canalizado por las sedes Lima, Arequipa, Chiclayo e Iquitos.
- ✓ Se instalaron agentes en las máquinas para la toma de inventario de los equipos y permitir la conexión remota.
- ✓ Se permite sacar estadística de las atenciones realizadas.
- ✓ Se permite realizar seguimientos a las atenciones realizadas, el usuario tiene conocimiento del progreso de su incidente.

B. Implementación del Circuito Digital para todas las oficinas

Proyecto:

Implementación del Circuito Digital.

Objetivo:

Interconectar todas las oficinas a nivel nacional.

Alcance:

El alcance de la siguiente implementación requiere que las oficinas estén interconectadas y las sedes de Arequipa, Chiclayo e Iquitos cuenten con un enlace de backup.

Descripción:

El presente proyecto pretende mejorar los siguientes problemas:

- Falta de una línea de backup entre las sedes principales.
- Todas las filiales no cuentan con una comunicación con la sede de Lima.
- Saturación de la red.
- Dependencia de enlaces vpn.
- Lentitud y caídas de los clientes vpn en las filiales.
- Riesgo en la seguridad ya que existe varios clientes vpn.

Meta:

- Interconectar todas las oficinas de la empresa en una sola red en 6 meses.

Áreas Involucradas:

- Gerencia.
- TI.

Resultado:

- ✓ Se mejoró control y los servicios que brinda la empresa (proxy, sap, ftp y mejora en el flujo editorial).
- ✓ Se mejora el soporte remoto a las filiales.
- ✓ Se redujo el acceso remoto de las conexiones a través de clientes vpn.
- ✓ Las sedes principales cuentan con una línea de backup.

C. Mejoramiento del Sistema Editorial

Proyecto:

Mejoramiento Sistema Editorial.

Objetivo:

Mejorar el proceso del flujo editorial en los distintos diarios que produce la empresa, mejorando la plataforma del sistema editorial.

Alcance:

- El proyecto tendrá como objetivo abarcar las 4 sedes principales de la organización, por ser los lugares donde se realiza el flujo editorial (diagramación, redacción, corrección y edición).
- Para el personal periodístico que no trabaja en las sedes se implementará un sistema web para que puedan subir sus notas directamente al flujo editorial.

Descripción:

En la actualidad se presentan los siguientes problemas en el área de periodística:

- El mantenimiento de los equipos se hace difícil debido a que no se encuentran piezas de reemplazo en el mercado.
- Demora en el tiempo de procesamiento en el servidor.
- Demora en el flujo editorial debido a que filiales tienen que enviar sus notas por correo electrónico.
- Versiones más actualizadas de los archivos no pueden ser abiertos.
- Los equipos de redacción se cuelgan al ejecutar varios aplicativos.
- El software del sistema editorial no permite realizar aplicativos para tablets, celulares, páginas web.
- Se requiere reinstalar el sistema operativo de las computadoras debido a que el software tiene un periodo de prueba de 30 días.

Meta:

- Implementar el nuevo sistema editorial antes del aniversario de la empresa

Áreas Involucradas:

- Gerencia.
- TI.
- Periodística.

Resultado:

- ✓ Nuevo sistema editorial.
- ✓ Se reemplazaron las workstation de P IV a iCore5.
- ✓ Se reemplazaron los servidores de Lima, Arequipa, Chiclayo e Iquitos.
- ✓ Se adquirieron licencias para toda el área de redacción a nivel nacional.
- ✓ Con el nuevo sistema los periodistas que no se encuentran en Lima, Arequipa, Chiclayo e Iquitos, pueden subir sus notas directamente al flujo editorial mediante la web.
- ✓ Menos problemas por incompatibilidad de archivos.

D. Migración del sistema del Archivo Digital

Proyecto:

Migración del sistema del Archivo Digital.

Objetivo:

Migrar el sistema del Archivo Digital a un sistema de Archivo Digital Multimedia.

Alcance:

Adquirir una tecnología que permita realizar una administración del archivo digital (fotografías) de la empresa además debe de ser capaz de manejar archivos de audio, video y textos.

Descripción:

En la actualidad se presentan los siguientes problemas:

- Demora en el tiempo de búsqueda en el archivo fotográfico.
- No permite realizar consultas por varios criterios.
- El servicio tiene que reiniciarse durante el día.
- No permite indexar archivos que no sean fotografías.
- Se tiene problemas de espacio.
- No se tiene un log de las actividades realizadas en el archivo fotográfico.

Meta:

- Reemplazar el archivo digital por un sistema que permita indexar fotos, vídeos, audio, PDF e infografías y cargar el archivo fotográfico en el nuevo sistema.

Áreas Involucradas:

- Gerencia.
- TI.
- Archivo Fotográfico.

Resultado:

- ✓ Implementación de nuevo archivo digital multimedia, que permite la indexación de fotografías, texto, videos, audio y PDF.
- ✓ Se adquirió como parte del sistema un módulo para gestionar las actividades del personal de fotografía.
- ✓ Capacitación al personal de fotografía.

E. Migración de la plataforma de mensajería.

Proyecto:

Migración de la plataforma de mensajería.

Objetivo:

Migración de la plataforma de mensajería (correo electrónico y mensajería instantánea) a una plataforma de un tercero.

Alcance:

Migrar todos los correos de la empresa a una plataforma independiente y que permita mensajería instantánea entre el personal de la empresa y nuestros proveedores.

Descripción:

En la actualidad se presentan los siguientes problemas:

- La infraestructura se encuentra en límite de capacidad.
- Espacio insuficiente para almacenamiento de los correos.
- Los correos llegan al spam.
- Los usuarios que no están dentro de la oficina no pueden usar la mensajería instantánea.

Meta:

- Usar la plataforma de correo electrónico y mensajería instantánea de un tercero para todas las áreas de la empresa en un plazo máximo de 6 meses.

Áreas Involucradas:

- Toda la organización.

Resultado:

- ✓ Migración total de los correos del personal de la empresa.
- ✓ Mensajería instantánea y video llamadas.
- ✓ Tener servicios como Google Drive para trabajos colaborativos, Calendar para organización de actividades, Sites para la creación de páginas web.

F. Migración del sistema telefónico analógico al sistema digital

Proyecto:

Migración del sistema telefónico analógico al sistema digital.

Objetivo:

Implementar la telefonía IP en las sedes la empresa.

Alcance:

Se deberá implementar en todas las sedes de la empresa y permitir la comunicación entre ellas a costo cero, permitir llamadas a celulares, teléfonos fijos, nivel nacional e internacional.

Descripción:

En la actualidad se presentan los siguientes problemas:

- La infraestructura no soporta expandir a más centrales telefónicas.
- Se ha llegado al límite de anexos soportado por las centrales analógicas.
- Insuficientes canales telefónicos.

Meta:

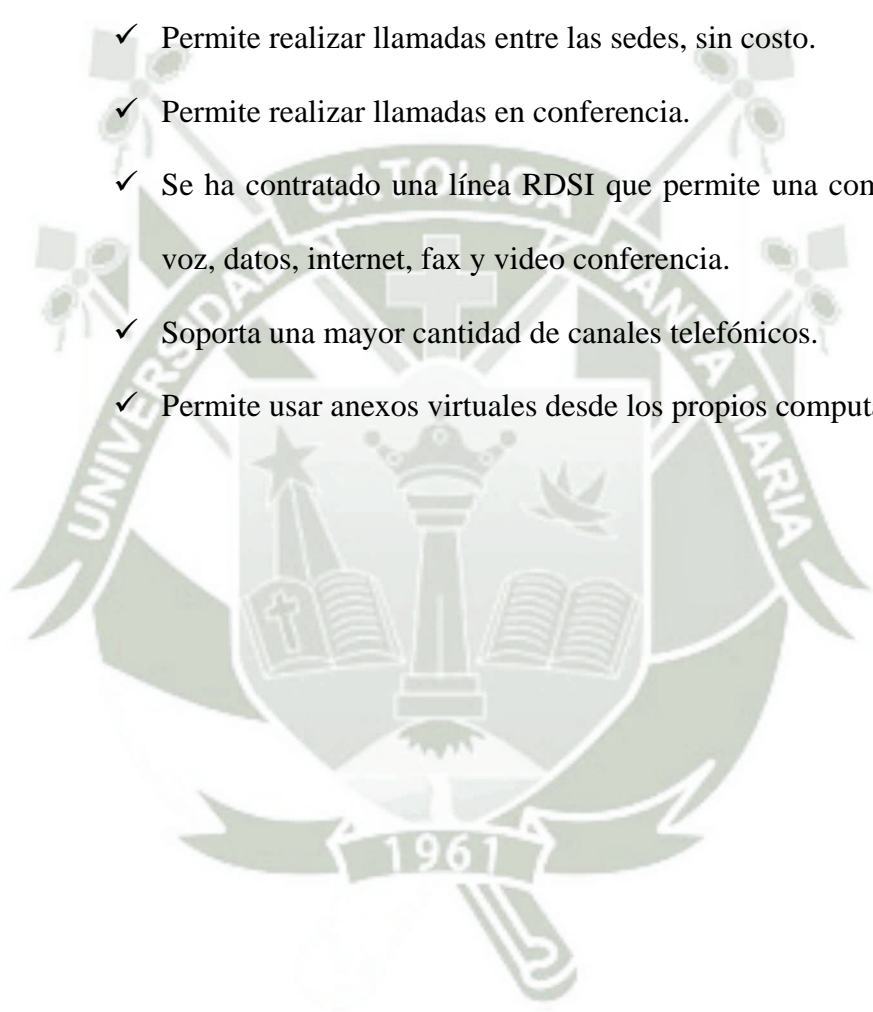
- Implementar la telefonía IP en las oficinas de Lima, Arequipa, Chiclayo e Iquitos en los próximos 6 meses.

Áreas Involucradas:

- Gerencia.
- TI.

Resultado:

- ✓ Implementación de la Telefonía IP en las sedes.
- ✓ Permite realizar llamadas entre las sedes, sin costo.
- ✓ Permite realizar llamadas en conferencia.
- ✓ Se ha contratado una línea RDSI que permite una comunicación de voz, datos, internet, fax y video conferencia.
- ✓ Soporta una mayor cantidad de canales telefónicos.
- ✓ Permite usar anexos virtuales desde los propios computadores.



Capítulo II

LA EMPRESA

En este capítulo se hace una descripción de la empresa, su fundación y la característica de su línea editorial, también se hace mención de la misión y visión que tiene como empresa, luego se detalla la organización de la sede de Arequipa y por último se detalla el proceso de elaboración del diario.

2.1. Descripción de la Empresa

La empresa sobre la cual se va realizar el siguiente trabajo es el “Grupo La República Publicaciones S.A.” que es una empresa peruana y fue fundada el 16 de noviembre de 1981 por Gustavo Mohme Llona empresario y Guillermo Thorndike destacado periodista y escritor, siendo el actual director del diario su hijo Gustavo Mohme Seminario; en la actualidad se manejan las siguientes líneas editoriales: La República, El Popular y El Libero.

La empresa Grupo La República Publicaciones le ofrece a sus lectores reportajes, crónicas, perfiles e informes de investigación. La política, la economía y la coyuntura internacional son y seguirán siendo parte sustancial de su oferta de contenidos. Sin embargo, se debe destacar que lleva varios años enriqueciendo su contenido con nuevas secciones de servicios, negocios, economía doméstica y tiempo libre.

La República se propuso hace varios años transformarse en un medio que acoja posiciones diversas, incluso antagónicas, pero todas comprometidas con la defensa y el fortalecimiento de la democracia. Muestra de ello es su sección de opinión que está conformada por personas liberales como Mario Vargas Llosa, Fernando Rospigliosi o Rosa María Palacios, también se encuentran políticos e intelectuales de izquierda como Javier Diez Canseco, Sinesio López, Nelson Manrique o Rocío Silva Santisteban. En resumen, un abanico de opiniones que cada mañana llegan a los lectores como la prueba tangible de que se busca ser: un diario para todos los que sueñan con un país diverso, próspero, pero sobre todo democrático.

A lo largo del tiempo la empresa ha ido creciendo lo que ha permitido ampliar su cobertura informativa, con esto se ha llegado instalar sedes en: Arequipa, Chiclayo e Iquitos, cada una de ellas con su propia planta y área de redacción lo que ha permitido tener una mayor descentralización con el objetivo de tener una mejor agenda informativa de las regiones del país y abarcar una mayor distribución del diario en provincias.

En la actualidad la empresa no solamente tiene participación en medios impresos, sino también en medios televisivos como accionistas en América Televisión y Canal N y en Telemazonas (Ecuador), y en cuanto a los medios digitales La República y sus demás líneas editoriales cuenta con su propia página web que es una de las de mayor crecimiento del país con casi 4 millones de visitantes por mes.

2.2. Misión

Editar publicaciones con una línea veraz y comprometida, agregando valor a la comunidad y a nuestros trabajadores a través de un grupo institucionalizado.

2.3. Visión

Ser el grupo editorial de mayor influencia del país, transmitiendo nuestros valores, reafirmando nuestra vocación de servicio e incursionando en ámbitos empresariales innovadores.

2.4. Descripción de la Sede de Arequipa

Con el objetivo de la descentralización de la empresa se abrió una planta en la ciudad de Arequipa en el año de 1995, estando ubicada originalmente en la calle Sepúlveda luego se trasladaron a la Av. Aviación que es donde actualmente se encuentra. El tener un planta en esta ciudad ha permitido que el diario llegue más rápido a las ciudades de Cusco, Moquegua, Ilo, Tacna, Apurímac, Puno y Juliaca, así como también expandir el área de periodística en aquellas ciudades y poder brindar mayor cantidad de noticias regionales.

La sede se Arequipa cuenta con las siguientes áreas:

- a) Gerencia Regional: es la encargada del planeamiento, organización, dirección y control en la región sur del país; para ello hace uso principalmente del sistema SAP.
- b) Tecnología de Información: se encarga de gestionar y administrar todas las aplicaciones corporativas de la empresa, así como de configurar y administrar

todas las infraestructuras informáticas relacionadas con la red de comunicaciones, telefonía, atención a usuarios/as, web y sistemas.

- c) Administración: se encarga monitorear y mejorar los procedimientos que se llevan a cabo en las áreas de: Archivo, RRHH y Compras, Servicios Generales (SSGG) y Almacén, el sistema que principalmente usa es SAP.
- d) Tesorería: se encarga de ver las actividades relacionadas a las operaciones de flujos monetarios, la ejecución de pagos y cobro, la gestión de la caja y las diversas gestiones bancarias, supervisa las áreas: cobranza de diarios y optativos, cobranza de publicidad y caja; los sistemas que emplean son SAP y optisap (sistema para el registro de la cobranza).
- e) Distribución: esta área es la encargada de determinar la cantidad de diario que se le vende a los distribuidores para la venta del día, para realizar esta evaluación se toma en cuenta la cantidad de venta y que el agente este al día en sus pagos, además se encarga de analizar las ventas con respecto a la competencia, los sistemas que emplean son SAP y optisap.
- f) Comercial: es la encargada de gestionar las ventas a los clientes ya sea avisos publicitarios como la edición e impresión de suplementos y enviarlo al área de periodística para incluirlo en la edición.
- g) Marketing: es el área encargada de crear estrategias para que el consumidor prefiera nuestros diarios frente a la competencia, además busca crear asociaciones con otras empresas para poner anuncios del diario en eventos que estos realicen.
- h) Periodística: esta área está conformada por los diagramadores, periodistas, reporteros gráficos, correctores, jefe de informaciones y editores, que se

encargan de producir las notas que irán en cada una de las distintas páginas que conforman cada diario que tiene la empresa los sistemas que emplean son: InCopy e Indesing.

- i) Producción: esta área es la encargada de recibir las páginas que envía el área de periodística tanto de Lima como de Arequipa para su posterior proceso de impresión y el encartado de los productos de valor agregado, también se encarga de controlar la cantidad de diarios entregados a los transportistas para su distribución los sistemas que emplean son SAP y sisprod (sistema para el control de producción).

2.5. Organigrama de la Región Sur

A continuación se detalla el organigrama de la oficina de la región sur:

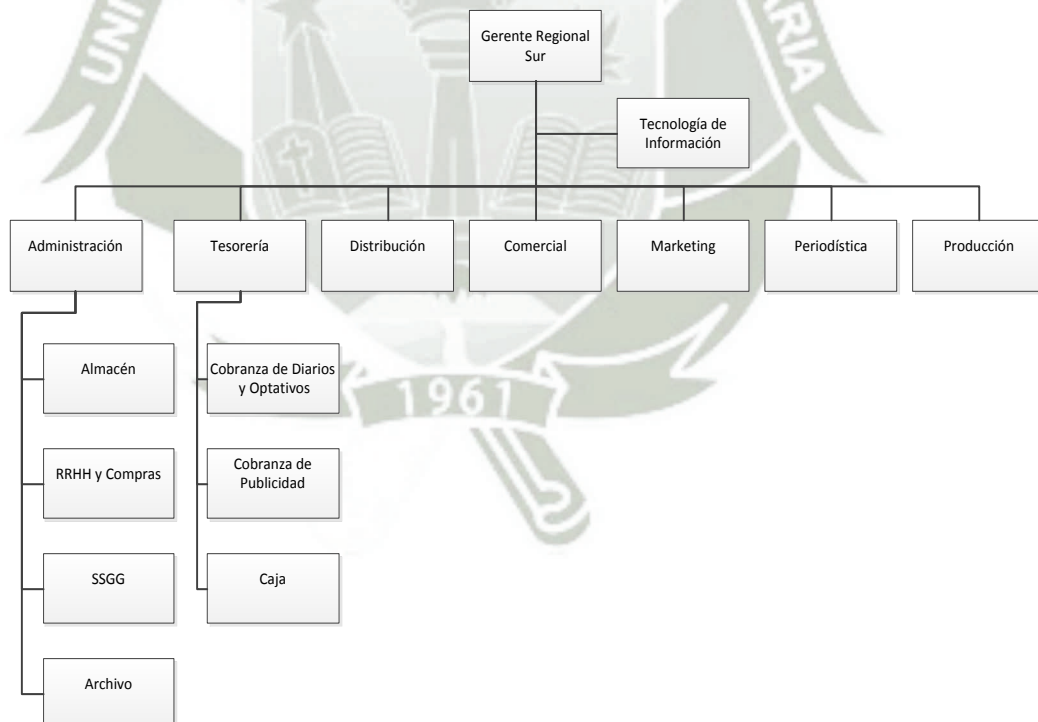


Ilustración 2.1: Organigrama de la Región Sur

Fuente: Elaboración propia

2.6. Proceso de Elaboración de un Diario

A continuación se explicara el proceso de edición de un diario hasta la fase de producción del mismo.

El proceso para producir el diario se inicia todas las mañanas a partir de las 8 am donde se reúnen los editores, jefe de informaciones, redactores y reporteros gráficos para revisar y programar las actividades que se deben realizar durante la mañana, asignando al personal de redacción y reporteros gráficos.



Ilustración 2.2: Definición de los temas de la jornada

Fuente: Braz M., La Redacción, 2005

Durante el transcurrir del día se reciben avisos publicitarios tanto del personal de comercial como de las agencias de publicidad, estos avisos pueden ser recibidos físicamente y/o digitalmente, en caso de ser recibidos digitalmente tiene que ser en formatos establecidos por la empresa, esta información luego es enviada por FTP o físicamente a las oficinas para su colocación en las páginas.



Ilustración 2.3: Recepción de Publicaciones
Fuente: Braz M., La Redacción, 2005

A partir de la 1 pm se reúnen los editores de los diferentes diarios para revisar los panoramas que envían los periodistas tanto locales como de provincias, también se recibe notas de las agencias internacionales de noticias para decidir que notas saldrán el día de mañana. El área de diagramación empieza el proceso de maquetado que es el armado de la notas en cada una de la paginas, tomando en cuenta la publicidad y la indicación de los editores para el espacio de las notas, una vez terminado se empieza a asignar las notas a los redactores para empezar la redacción.

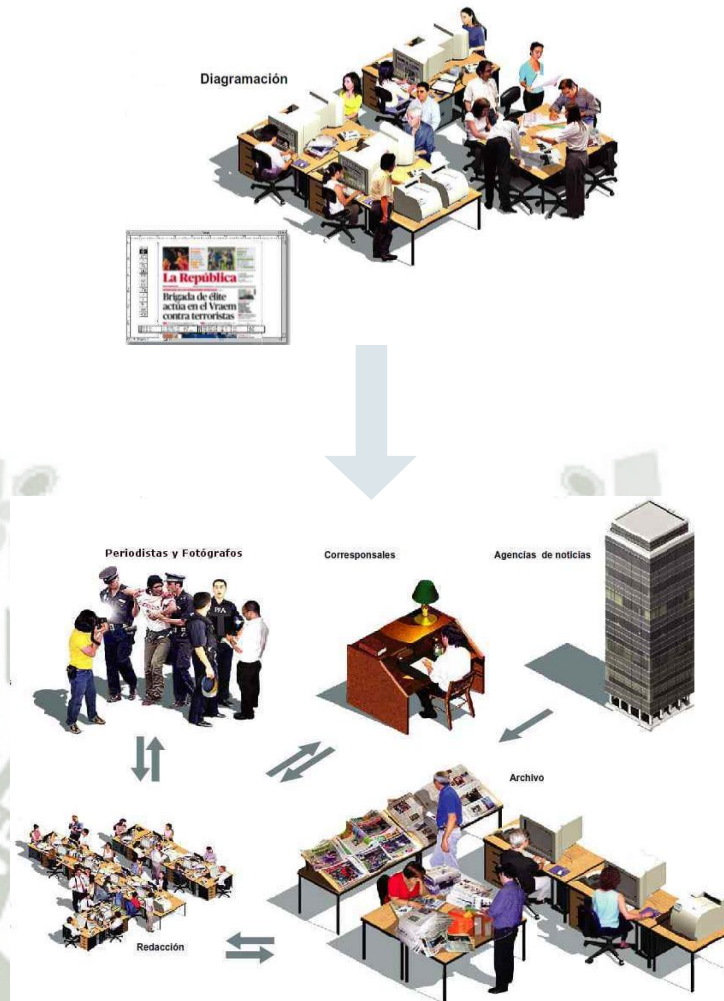


Ilustración 2.4: Maquetación y Redacción

Fuente: Braz M., La Redacción, 2005

Con el pasar de la tarde los redactores tienen que coordinar con los reporteros gráficos las fotografías que se usaran y/o con los diagramadores la realización de las infografías que irán con sus notas; conforme van terminando sus notas se va asignando a los editores para su revisión en caso que haya sido aprobado se pasa a los correctores caso contrario se devuelve al redactor para que corrija su nota. El corrector tiene por obligación corregir los errores ortográficos y gramaticales que pueda haber.

Si el editor da el visto bueno a la página los diagramadores generan el archivo que será enviado a la sala de pre prensa.



Ilustración 2.5: Fase final de elaboración de un diario.

Fuente: Braz M., La Redacción, 2005

Los archivos son recibidos por el operario de pre-prensa conforme lo recibe lo va revisando e ingresando al sistema, cuando ya se tiene un placa completa se manda a imprimir en la procesadora en los colores: negro, amarillo, cian y magenta, luego cada placa es colocada en la rotativa para empezar el proceso fabricación del diario, conforme van saliendo los periódicos se van formando los paquetes que serán cargados en los vehículos para su distribución.

LA PLANTA IMPRESORA

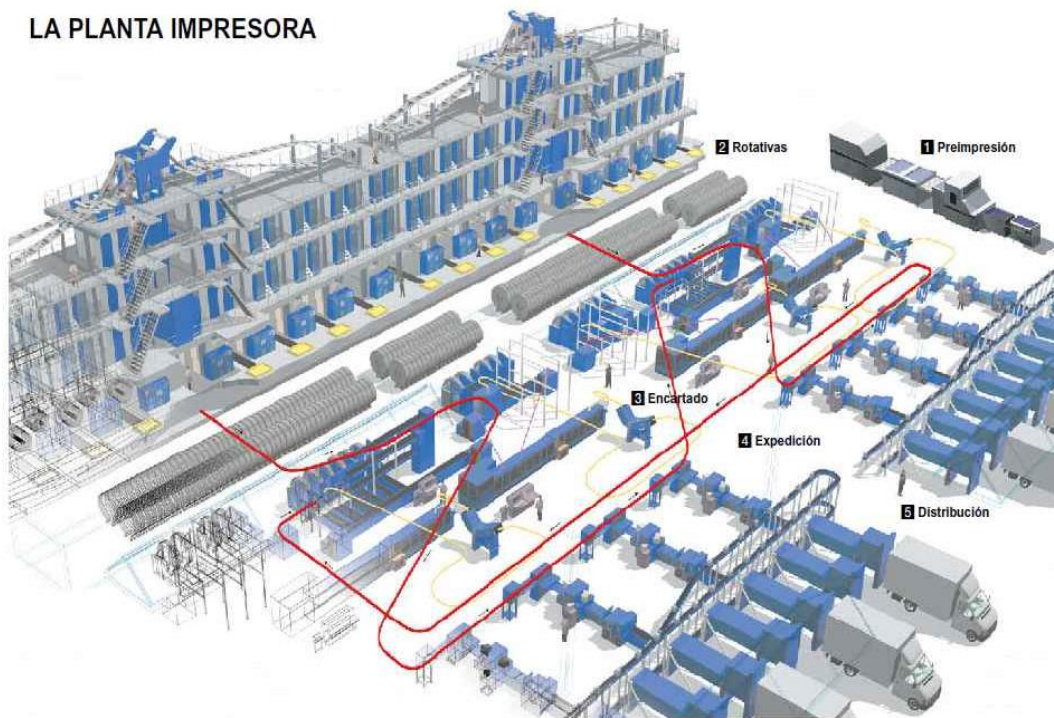


Ilustración 2.6: Proceso de Impresión

Fuente: Braz M., La Planta Impresora, 2005

Capítulo III

METODOLOGÍA

En este capítulo se describe el estándar ITIL y cómo ha influenciado en la gestión de los servicios informáticos a nivel mundial y el proceso de mejora que ha sufrido con el pasar del tiempo, así mismo se centrará en la fase de Operación de Servicios y los procesos que este le componen en especial en la Gestión de Incidentes.

3.1. ITIL (Biblioteca de Infraestructura de TI)

3.1.1. Definición

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información, frecuentemente abreviada ITIL (Information Technology Infrastructure Library), es un conjunto de conceptos y prácticas para la gestión de servicios de TI. ITIL da descripciones detalladas de un extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI y para servir como guía que abarque toda infraestructura, desarrollo y operaciones de TI.

Desarrollada a finales de 1980, ITIL se ha convertido en el estándar mundial en la Gestión de Servicios Informáticos. Iniciado como una guía para el gobierno de Reino Unido, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, ITIL es conocido y utilizado mundialmente.

ITIL fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI. Inicialmente ITIL constaba de 10 libros centrales cubriendo las dos principales áreas de Soporte del Servicio y Prestación del Servicio. A partir del año 2000, se acometió una revisión de la biblioteca, en esta revisión, ITIL ha sido reestructurado para hacer más simple el acceder a la información necesaria para administrar sus servicios. Los libros centrales se han agrupado en dos en aras de eliminar la duplicidad y mejorar la navegación es por esto que a partir del año 2007 hasta la actualidad ITIL se compone de 5 libros, la última edición es la del 2011.

Los objetivos de ITIL son los siguientes:

- Reducir Costos.
- Mejorar la disponibilidad de los servicios de TI.
- Incrementar los resultados.
- Optimizar los recursos.
- Mejorar la escalabilidad.
- Alinear los Servicios de TI con los requerimientos del Negocio.
- Proveer un servicio óptimo a un costo razonable.

3.2. El ciclo de vida de los servicios TI

ITIL estructura la gestión de los servicios TI sobre el concepto de Ciclo de Vida de los Servicios [3].

Este enfoque tiene como objetivo ofrecer una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta su eventual abandono sin por ello ignorar los detalles de todos los procesos y funciones involucrados en la eficiente prestación del mismo.

El Ciclo de Vida del Servicio consta de cinco fases que se corresponden con los nuevos libros de ITIL:

- A. **Estrategia del Servicio:** propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico.
- B. **Diseño del Servicio:** cubre los principios y métodos necesarios para transformar los objetivos estratégicos en portafolios de servicios y activos.
- C. **Transición del Servicio:** cubre el proceso de transición para la implementación de nuevos servicios o su mejora.
- D. **Operación del Servicio:** cubre las mejores prácticas para la gestión del día a día en la operación del servicio.
- E. **Mejora Continua del Servicio:** proporciona una guía para la creación y mantenimiento del valor ofrecido a los clientes a través de un diseño, transición y operación del servicio optimizado.



Ilustración 3.1: Ciclo de Vida de Servicios TI

Fuente: Osiatis, Gestión de Incidencias, 6/11/2013

3.3. Operación del Servicio

La fase de Operación del Servicio es, sin duda, la más crítica entre todas. La percepción que los clientes y usuarios tengan de la calidad de los servicios prestados depende en última instancia de una correcta organización y coordinación de todos los agentes involucrados [3].

Todas las otras fases del Ciclo de Vida del Servicio tienen como objetivo último que los servicios sean correctamente prestados aportando el valor y la utilidad requerida por el cliente con los niveles de calidad acordados. Es evidente que de nada sirve una correcta estrategia, diseño y transición del servicio si falla la “entrega”.

Los principales objetivos de la fase de Operación del Servicio incluyen:

- ✓ Dar soporte a todos los usuarios del servicio.

- ✓ Gestionar la infraestructura tecnológica necesaria para la prestación del servicio.
- ✓ Coordinar e implementar todos los procesos, actividades y funciones necesarias para la prestación de los servicios acordados con los niveles de calidad aprobados.
- ✓ Uno de los aspectos esenciales en la Operación del Servicio es la búsqueda de un equilibrio entre estabilidad y capacidad de respuesta.

La estabilidad es necesaria pues los clientes requieren disponibilidad y muestran resistencias al cambio. Por otro lado las necesidades de negocio cambian rápidamente y eso requiere habitualmente rapidez en las respuestas.

Normalmente los cambios correctamente planificados no tienen que afectar a la estabilidad del servicio pero esto requiere la colaboración de todos los agentes implicados en la Operación del Servicio que deben aportar el feedback necesario.

Para evitar los problemas de inestabilidad es conveniente adoptar una actitud proactiva que permita dar respuestas a las nuevas necesidades de negocio de una forma progresiva. La actitud reactiva provoca que los cambios sólo se implementen cuando la organización TI se ve obligada a responder a estímulos externos lo que usualmente provoca un estado de “urgencia” que no es conducente a una correcta planificación del cambio.

Es también esencial encontrar un correcto equilibrio entre los procesos de gestión internos orientados a gestionar y mantener la tecnología y recursos humanos necesarios para la prestación del servicio y las demandas externas de los clientes.

La organización TI no debe comprometerse en la prestación de servicios para los que carezca de capacidad tecnológica o los necesarios recursos humanos ni tampoco caer en el error de engordar en exceso la infraestructura TI encareciendo innecesariamente el coste de los servicios prestados.

3.3.1. Procesos

Los principales procesos asociados directamente a la Fase de Operación del Servicio son [3]:

- A. **Gestión de Eventos:** responsable de monitorizar todos los eventos que acontezcan en la infraestructura TI con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento y ayudar a prever incidencias futuras.
- B. **Gestión de Incidencias:** responsable de registrar todas las incidencias que afecten a la calidad del servicio y restaurarlo a los niveles acordados de calidad en el más breve plazo posible.
- C. **Petición de Servicios TI:** responsable de gestionar las peticiones de usuarios y clientes que habitualmente requieren pequeños cambios en la prestación del servicio.
- D. **Gestión de Problemas:** responsable de analizar y ofrecer soluciones a aquellos incidentes que por su frecuencia o impacto degradan la calidad del servicio

E. **Gestión de Acceso a los Servicios TI:** responsable de garantizar que sólo las personas con los permisos adecuados pueda acceder a la información de carácter restringido.

3.3.2. Gestión de Incidencias

La Gestión de Incidencias tiene como objetivo resolver, de la manera más rápida y eficaz posible, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio [2].

La Gestión de Incidencias no debe confundirse con la Gestión de Problemas, pues a diferencia de esta última, no se preocupa de encontrar y analizar las causas subyacentes a un determinado incidente sino exclusivamente a restaurar el servicio. Sin embargo, es obvio, que existe una fuerte interrelación entre ambas.

Por otro lado, también es importante diferenciar la Gestión de Incidencias de la Gestión de Peticiones, que se ocupa de las diversas solicitudes que los usuarios plantean para mejorar el servicio, no cuando éste falla.

Las propiedades y funcionalidades de la Gestión de Incidencias se resumen en la ilustración 3.2:

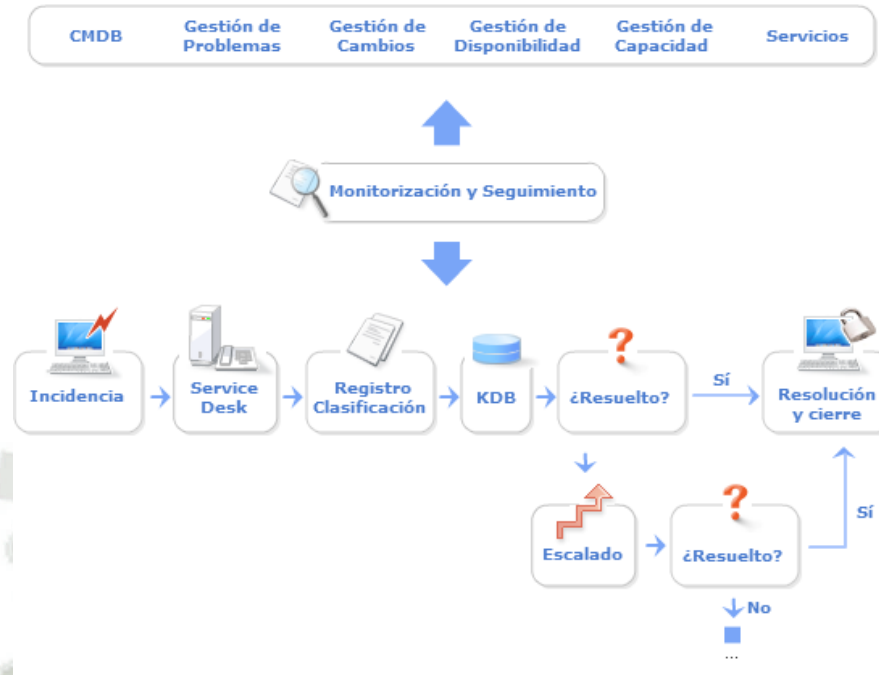


Ilustración 3.2: Gestión de Incidencia

Fuente: Osiatis, Gestión de Incidencias, 6/11/2013

A. Objetivos

Los objetivos principales de la Gestión de Incidentes son:

- ✓ Detectar cualquiera alteración en los servicios TI.
- ✓ Registrar y clasificar estas alteraciones.
- ✓ Asignar el personal encargado de restaurar el servicio según se define en el Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) correspondiente.
- ✓ Esta actividad requiere un estrecho contacto con los usuarios, por lo que el Centro de Servicios (Service Desk) debe jugar un papel esencial en el mismo.

La ilustración 3.3 resume el proceso de gestión de incidentes:

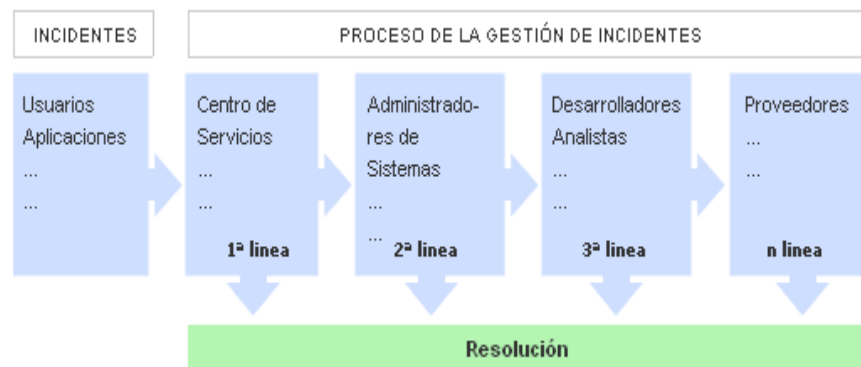


Ilustración 3.3: Proceso de Gestiona de Incidentes

Fuente: Osiatis, Gestión de Incidencias, 6/11/2013

Aunque el concepto de incidencia se asocia naturalmente con cualquier malfuncionamiento de los sistemas de hardware y software según el libro de Soporte del Servicio de ITIL® un incidente es:

“Cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de calidad del mismo”.

Por lo que casi cualquier llamada al Centro de Servicios puede clasificarse como un incidente, lo que incluye a las Peticiones de Servicio tales como concesión de nuevas licencias, cambio de información de acceso, etc. siempre que estos servicios se consideren estándar.

Cualquier cambio que requiera una modificación de la infraestructura no se considera un servicio estándar y requiere el inicio de una Petición de

Cambio (RFC) que debe ser tratada según los principios de la Gestión de Cambios.

Los principales beneficios de una correcta Gestión de Incidentes incluyen:

- ✓ Mejorar la productividad de los usuarios.
- ✓ Cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el SLA.
- ✓ Mayor control de los procesos y monitorización del servicio.
- ✓ Optimización de los recursos disponibles.
- ✓ Una Base de Datos de la Gestión de Configuraciones (CMDB) más precisa pues se registran los incidentes en relación con los elementos de configuración.
- ✓ Y principalmente: mejora la satisfacción general de clientes y usuarios.

Por otro lado una incorrecta Gestión de Incidentes puede acarrear efectos adversos tales como:

- ✓ Reducción de los niveles de servicio.
- ✓ Se dilapidan valiosos recursos: demasiada gente o gente del nivel inadecuado trabajando concurrentemente en la resolución del incidente.
- ✓ Se pierde valiosa información sobre las causas y efectos de los incidentes para futuras reestructuraciones y evoluciones.

- ✓ Se crean clientes y usuarios insatisfechos por la mala y/o lenta gestión de sus incidentes.

Las principales dificultades a la hora de implementar la Gestión de Incidentes se resumen en:

- ✓ No se siguen los procedimientos previstos y se resuelven las incidencias sin registrarlas o se escalan innecesariamente y/o omitiendo los protocolos preestablecidos.
- ✓ No existe un margen operativo que permita gestionar los “picos” de incidencias por lo que éstas no se registran adecuadamente e impiden la correcta operación de los protocolos de clasificación y escalado.
- ✓ No están bien definidos los niveles de calidad de servicio ni los productos soportados. Lo que puede provocar que se procesen peticiones que no se incluían en los servicios previamente acordados con el cliente.

B. Clasificación de incidente

Es frecuente que existan múltiples incidencias concurrentes por lo que es necesario determinar un nivel de prioridad para la resolución de las mismas.

El nivel de prioridad se basa esencialmente en dos parámetros:

- ✓ Impacto: determina la importancia del incidente dependiendo de cómo éste afecta a los procesos de negocio y/o del número de usuarios afectados.
- ✓ Urgencia: depende del tiempo máximo de demora que acepte el cliente para la resolución del incidente y/o el nivel de servicio acordado en el SLA.

También se deben tener en cuenta factores auxiliares tales como el tiempo de resolución esperado y los recursos necesarios: los incidentes “sencillos” se tramitarán cuanto antes.

Dependiendo de la prioridad se asignarán los recursos necesarios para la resolución del incidente.

La prioridad del incidente puede cambiar durante su ciclo de vida. Por ejemplo, se pueden encontrar soluciones temporales que restauren aceptablemente los niveles de servicio y que permitan retrasar el cierre del incidente sin graves repercusiones.

Es conveniente establecer un protocolo para determinar, en primera instancia, la prioridad del incidente. El siguiente diagrama nos muestra un posible “diagrama de prioridades” en función de la urgencia e impacto del incidente:

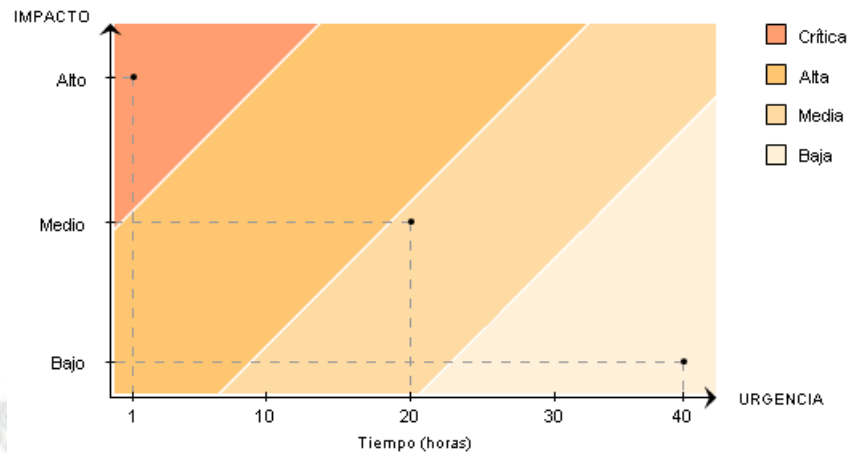


Ilustración 3.4: Clasificación de Incidentes

Fuente: Osiatis, Gestión de Incidencias, 6/11/2013

C. Escalado y Soporte

Es frecuente que el Centro de Servicios no se vea capaz de resolver en primera instancia un incidente y para ello deba recurrir a un especialista o a algún superior que pueda tomar decisiones que se escapen de su responsabilidad. A este proceso se le denomina escalado.

Básicamente hay dos tipos diferentes de escalado:

- ✓ Escalado funcional: Se requiere el apoyo de un especialista de más alto nivel para resolver el problema.
- ✓ Escalado jerárquico: Debemos acudir a un responsable de mayor autoridad para tomar decisiones que se escapen de las atribuciones asignadas a ese nivel, como, por ejemplo, asignar más recursos para la resolución de un incidente específico.

La siguiente ilustración muestra el proceso de escalado; puede resumirse gráficamente como sigue:

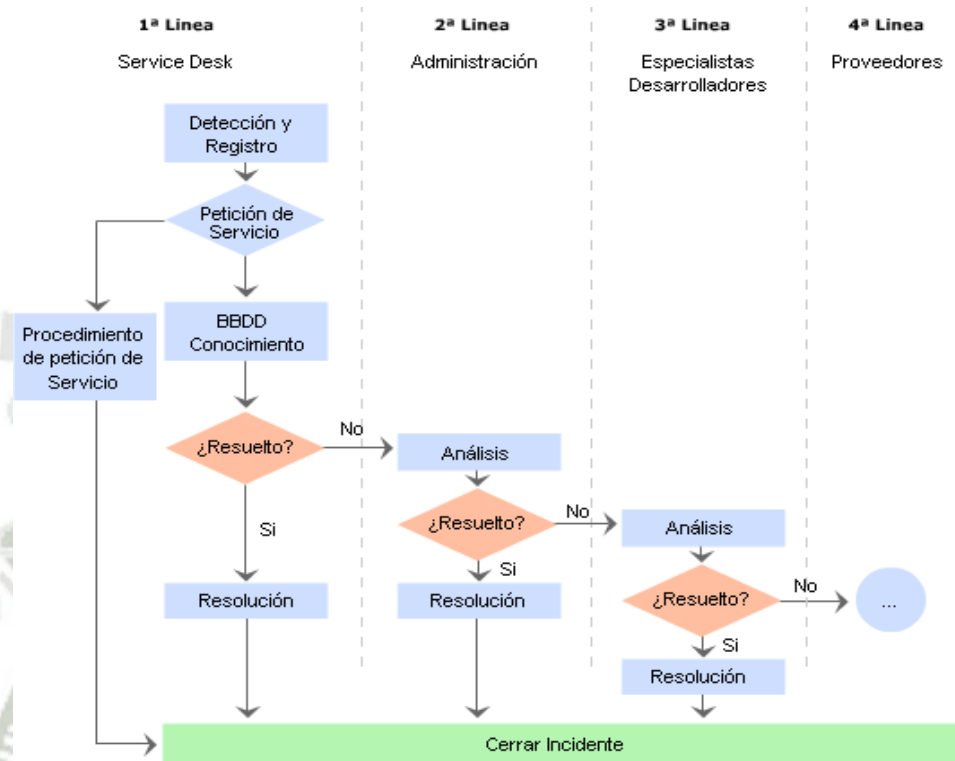


Ilustración 3.5: Escalado y Soporte

Fuente: Osiatis, Gestión de Incidencias, 6/11/2013

D. Proceso

La siguiente ilustración muestra los procesos involucrados en la Gestión de Incidentes:



Ilustración 3.6: Proceso de Gestión de Incidentes

Fuente: Osiatis, Gestión de Incidencias, 6/11/2013

- **CMDB:** la CMDB juega un papel clave en la resolución de incidentes pues, por ejemplo, nos muestra información sobre los responsables de los componentes de configuración implicados. La CMDB nos permite conocer todas las implicaciones que pueden tener en otros servicios el malfuncionamiento de un determinado CI (elemento de configuración). Por otro lado, al resolver el incidente se deberá actualizar el CMDB en caso de que haya sido necesario cambiar o modificar ciertos elementos de configuración.
- **Gestión de Problemas:** ofrece ayuda a la gestión de incidentes informando sobre errores conocidos y posibles soluciones temporales. Por otro lado, establece controles sobre la calidad de la información registrada por la gestión de incidentes para que esta sea de utilidad en la detección de problemas y su posible solución.

- Gestión de Cambios: la resolución de un incidente puede generar una petición de cambio (RFC) que se envía a la gestión de cambios. Por otro lado, un determinado cambio erróneamente implementado puede ser el origen de múltiples incidencias y la gestión de cambios debe mantener cumplidamente informada a la gestión de incidencias sobre posibles incidencias que los cambios realizados puedan causar en el servicio.
- Gestión de Disponibilidad: utilizara la información registrada sobre la duración, el impacto y el desarrollo temporal de los incidentes para elaborar informes sobre la disponibilidad real del sistema.
- Gestión de Capacidad: se ocupará de incidencias causados por una insuficiente infraestructura de TI.
- Gestión de Niveles de Servicio: la gestión de incidentes debe tener acceso a los SLA acordados con el cliente para poder determinar el curso de las acciones de adoptar. Por otro lado, la gestión de incidencias debe proporcionar periódicamente informes sobre el cumplimiento de los SLAs contratados.

E. Registro y Clasificación de Incidentes

1) Registro

La admisión y registro del incidente es el primer y necesario paso para una correcta gestión del mismo. Las incidencias pueden provenir de diversas fuentes tales como usuarios, gestión de

aplicaciones, el mismo Centro de Servicios o el soporte técnico, entre otros.

El proceso de registro debe realizarse inmediatamente pues resulta mucho más costoso hacerlo posteriormente y se corre el riesgo de que la aparición de nuevas incidencias demore indefinidamente el proceso.

- ✓ La admisión a trámite del incidente: el Centro de Servicios debe de ser capaz de evaluar en primera instancia si el servicio requerido se incluye en el SLA del cliente y en caso contrario reenviarlo a una autoridad competente.
- ✓ Comprobación de que ese incidente aún no ha sido registrado: es moneda corriente que más de un usuario notifique la misma incidencia y por lo tanto han de evitarse duplicaciones innecesarias.
- ✓ Asignación de referencia: al incidente se le asignará una referencia que le identificará unívocamente tanto en los procesos internos como en las comunicaciones con el cliente.
- ✓ Registro inicial: se han de introducir en la base de datos asociada la información básica necesaria para el procesamiento del incidente (hora, descripción del incidente, sistemas afectados...).
- ✓ Información de apoyo: se incluirá cualquier información relevante para la resolución del incidente que puede ser

solicitada al cliente a través de un formulario específico, o que pueda ser obtenida de la propia CMDB (hardware interrelacionado), etc.

- ✓ Notificación del incidente: en los casos en que el incidente pueda afectar a otros usuarios estos deben ser notificados para que conozcan como esta incidencia puede afectar su flujo habitual de trabajo.

2) Clasificación

La clasificación de un incidente tiene como objetivo principal el recopilar toda la información que pueda ser de utilizada para la resolución del mismo.

El proceso de clasificación debe implementar, al menos, los siguientes pasos:

- ✓ Categorización: se asigna una categoría (que puede estar a su vez subdividida en más niveles) dependiendo del tipo de incidente o del grupo de trabajo responsable de su resolución. Se identifican los servicios afectados por el incidente.
- ✓ Establecimiento del nivel de prioridad: dependiendo del impacto y la urgencia se determina, según criterios preestablecidos, un nivel de prioridad.

- ✓ Asignación de recursos: si el Centro de Servicios no puede resolver el incidente en primera instancia designara al personal de soporte técnico responsable de su resolución (segundo nivel).
- ✓ Monitorización del estado y tiempo de respuesta esperado: se asocia un estado al incidente (por ejemplo: registrado, activo, suspendido, resuelto, cerrado) y se estima el tiempo de resolución del incidente en base al SLA correspondiente y la prioridad.

F. Análisis, Resolución y Cierre de Incidentes

En primera instancia se examina el incidente con ayuda de la KB para determinar si se puede identificar con alguna incidencia ya resuelta y aplicar el procedimiento asignado.

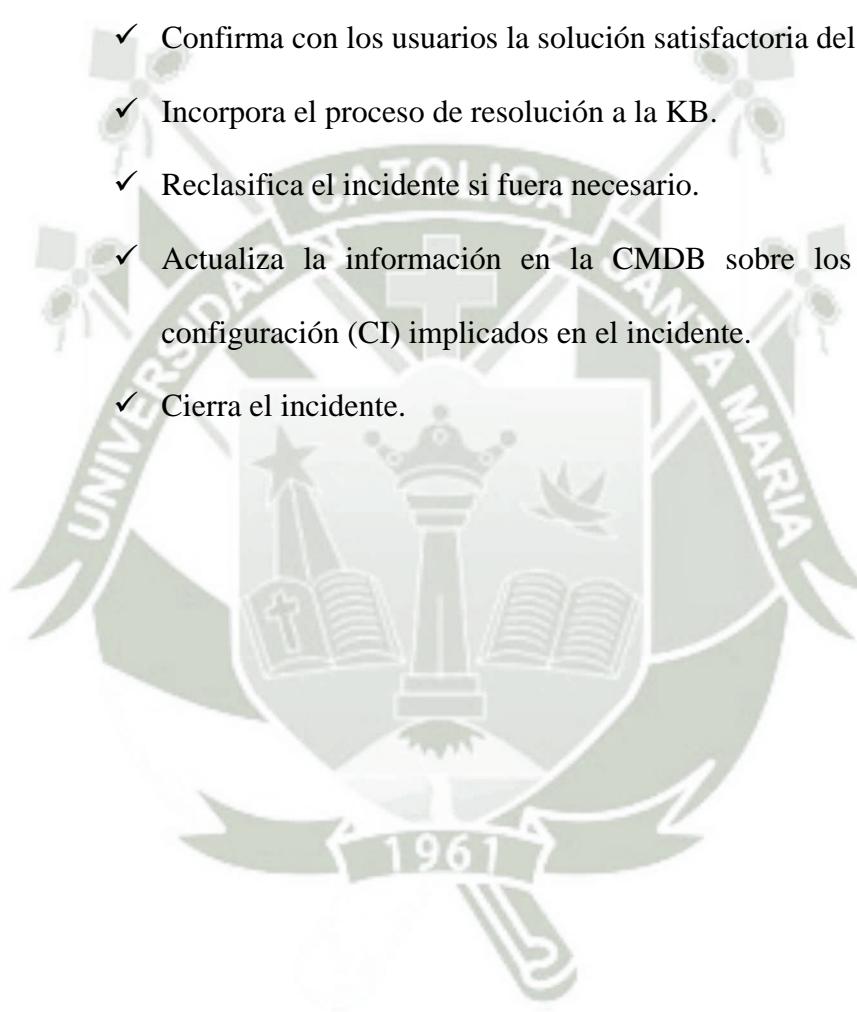
Si la resolución del incidente se escapa de las posibilidades del Centro de Servicios éste trasfiere el mismo a un nivel superior para su investigación por los expertos asignados. Si estos expertos no son capaces de resolver el incidente se seguirán los protocolos de escalado predeterminados.

Durante todo el ciclo de vida del incidente se debe actualizar la información almacenada en las correspondientes bases de datos para que los agentes implicados dispongan de la información sobre el estado del mismo.

Si fuera necesario se puede emitir una Petición de Cambio (RFC). Si la incidencia fuera recurrente y no se encuentra una solución definitiva al mismo se deberá informar igualmente a la Gestión de Problemas para el estudio detallado de las causas subyacentes.

Cuando se haya solucionado el incidente se:

- ✓ Confirma con los usuarios la solución satisfactoria del mismo.
- ✓ Incorpora el proceso de resolución a la KB.
- ✓ Reclasifica el incidente si fuera necesario.
- ✓ Actualiza la información en la CMDB sobre los elementos de configuración (CI) implicados en el incidente.
- ✓ Cierra el incidente.



Capítulo IV

IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICE DESK

Capítulo IV, se detalla la Implementación del Service Desk; se explica la situación que se tenía en el área de soporte como se gestionan los incidentes y solicitudes de los usuarios, seguidamente se realizó el análisis de la gestión de incidentes basado en ITIL para determinar los puntos de mejora y aplicarlo; luego se detalla las alternativas que se presentaron para la implementación del Service Desk y por último se explica cómo se gestiona los incidentes con el uso del software que se ha implementado.

4.1. Situación Actual

Como paso previo para la implementación del Service Desk, se realizó un levantamiento de información de las actividades que lleva a cabo el área de soporte para la atención de los incidentes y solicitudes de los usuarios, este levantamiento de información se llevó a cabo mediante entrevistas a los Gestores de Servicio de TI y la Coordinadora del Soporte, obteniendo como resultado lo siguiente:

4.1.1. Metodología Actual

Los incidentes y solicitudes reportados al área pueden llegar de los siguientes medios:

- Vía telefónica, esto comprende tanto llamadas al celular y a los anexos asignados al área, la cantidad de llamadas diarias recibidas pueden ser en promedio 60 diarias, bajando esta cantidad los fines de semana.

- Vía chat, los usuarios se comunican con los gestores mediante el chat del gmail.
- Personalmente, los usuarios comunican de forma directa a los gestores los incidentes y solicitudes.

El sistema de registro de incidentes actual se realiza mediante la herramienta CRM VTiger que tiene un conjunto de módulos para gestión de ventas, marketing y soporte de clientes, es en este módulo donde se realiza el registro de los incidentes y solicitudes, donde se ingresan los siguientes parámetros:

- Usuario.
- Descripción (aquí se registra el tiempo en ser resuelto el incidente).
- Fecha.
- Categoría.
- Urgencia.
- Sede.
- Estado.

El tiempo de solución del incidente o solicitud lo ingresa el propio gestor de servicios, de acuerdo a lo que él piensa que se ha demorado.

El uso de la herramienta para ubicar los incidentes o soluciones que quedaron abiertas resulta difícil ya que no hay un criterio de búsqueda para realizar esta acción, además si se quiere buscar los incidentes de un usuario no resulta fácil ya que solo se puede buscar por la descripción del incidente.

Los gestores indican que cuando hay un nuevo ingreso de personal no cuentan con todos los datos para el registro en la aplicación y además durante el registro solo se consideran 3 áreas de trabajo: Administración, Periodística y Comercial, por lo que hay que ubicar el nuevo ingreso en alguna de estas áreas; ha habido casos que por la necesidad de registrarlos han quedado parámetros sin ser llenados.

Sea indicado que también se lleva un control manual de las incidencias debido a la gran cantidad de llamadas que se recibe, para luego registrarlo en el CRM VTiger; esto se debe principalmente a atender primero al usuario antes que registrar el incidente.

Los estados por lo que pasa un incidente es el siguiente:

- Nuevo, se genera un ticket donde se registra el incidente notificando a través del envío de un correo electrónico al usuario.
- Cierre, se realiza el cierre del incidente notificando a través del envío de un correo electrónico al usuario.

La coordinadora del área indica que parte de su tiempo se dedica a realizar la atención de los incidentes, siendo los siguientes los motivos por lo que realiza esta actividad:

- ✓ Los gestores de servicio de TI están realizando una atención on-site y no hay personal que pueda atender los incidentes.

- ✓ Hay gran cantidad de incidentes y brinda su apoyo a los gestores de servicio.
- ✓ Los propios usuarios se comunican directamente con ella para la resolución de los incidentes.

La otra parte de su tiempo es para mantener reuniones, realizar informes o reportes siendo estos generados mensualmente.

Los incidentes que atienden los gestores de servicio son de pequeño alcance, normalmente a nivel de usuario, como por ejemplo: caducidad de las contraseñas, manejo de aplicaciones, etc. Si el incidente requiere una atención más especializada esta se eleva a las áreas de plataforma y producción de TI dependiendo del caso y se procede a cerrar el incidente. En caso que el incidente sea asignado incorrectamente al personal de plataforma o producción puede devolverlo a los gestores de servicio.

Durante el levantamiento de información realizado se ha detectado que los usuarios se comunican con las áreas de producción y plataforma de TI para recibir una atención más rápida y del cual no se tiene el registro del incidente.

A continuación se detalla el flujo normal de atención de un incidente:

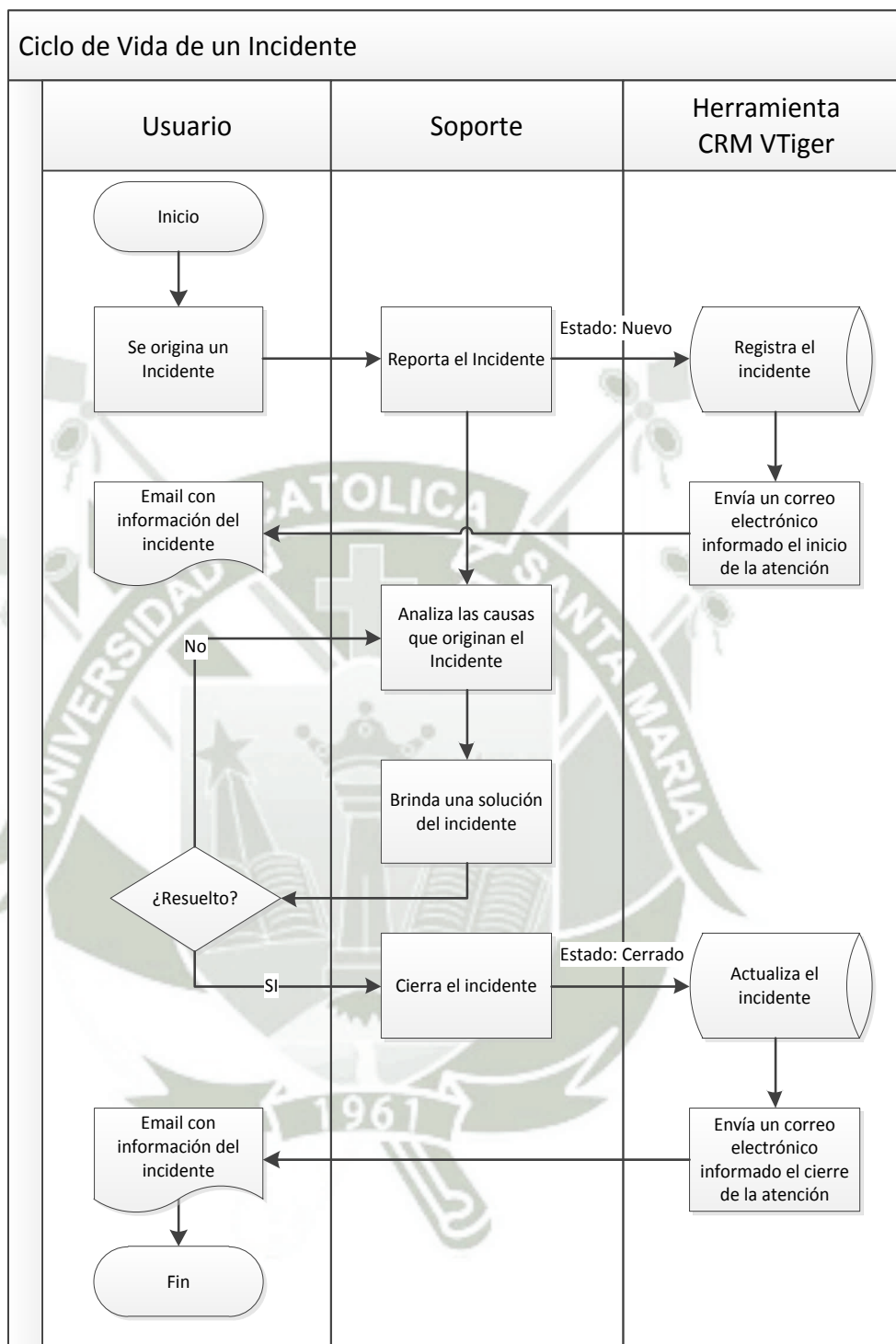


Ilustración 4.1: Atención de un Incidente.

Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a los proveedores externos si se presenta un incidente se realiza el siguiente procedimiento:

1. Crear un registro del incidente.
2. Realizar el seguimiento al proveedor de la resolución del incidente.
3. Verificar la solución.
4. Si esta todo correcto se procede a cerrar el incidente caso contrario se mantiene abierto notificando al proveedor que persiste el incidente.



A continuación se muestra el flujo de atención de un incidente con intervención del proveedor.

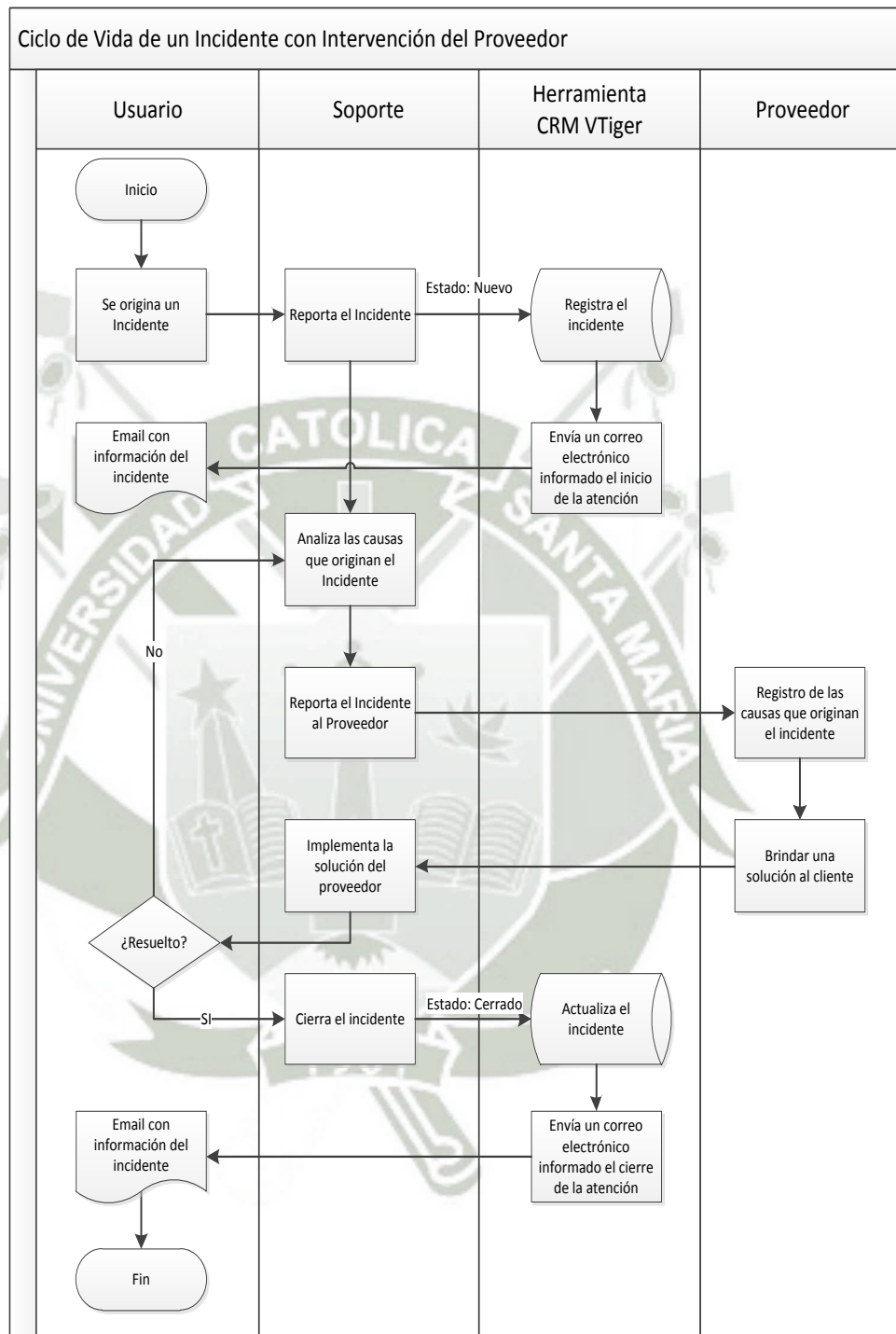


Ilustración 4.2: Atención de un Incidente con Intervención del Proveedor.

Fuente: Elaboración Propia

Los gestores de servicio son los encargados de realizar el seguimiento para incidentes de hardware y los incidentes con respecto a software lo revisan las áreas de plataforma o producción según corresponda.

El área de soporte posee manuales para la instalación y configuración de los aplicativos, pero algunos de estos no se encuentran actualizados y no se tienen de todas las aplicaciones.

4.1.2. Responsabilidades y actividades

Los grupos que participan son:

- **Coordinadora de Soporte:** es la persona encargada de coordinar las actividades del área de soporte, realizar informes y reportes de las atenciones del área de soporte; también apoya en la resolución de incidentes.
- **Gestores de Servicio de TI:** está compuesto por personal de las sedes de Lima, Arequipa, Chiclayo y Iquitos tienen por función solucionar los incidentes a nivel de usuario tanto de hardware como de software, registrar los incidentes y solicitudes de los usuarios en la herramienta CRM VTiger.
- **Plataforma de TI:** se encarga de la administración de los servidores, seguridad de los sistemas y la administración de las redes.
- **Producción de TI:** se encarga de la administración de las aplicaciones y las bases de datos, también realizan reportes de acuerdos a la necesidad de los usuarios.

4.1.3. Input y Output

El proceso de registro de incidentes se inicia con:

- Vía telefónica (anexo o celular).
- Chat.
- De forma directa.

Los incidentes y solicitudes recibos se registran en el CRM VTiger, como resultados se obtiene:

- Informe del tiempo solución de incidentes de hardware y software.

4.1.4. Herramientas

La herramienta que se usa para gestión de incidentes y solicitudes es el CRM VTiger.

4.2. Análisis de la Situación Actual

A partir del levantamiento de información realizado se procederá hacer un análisis de los puntos de mejora basado en ITIL.

4.2.1. Detección y Registro de incidentes:

- ✓ Se tiene un procedimiento para la atención de incidentes, pero requiere ser mejorado.
- ✓ La herramienta que se emplea en la actualidad no es la adecuada.
- ✓ Hay incidentes que se atienden sin pasar por el área de soporte.
- ✓ No se registran todos los incidentes.

- ✓ No se identifica claramente a que área pertenece la persona que reporto el incidente.
- ✓ No se completa debidamente los datos de los empleados de la empresa.

4.2.2. Clasificación de incidente:

- ✓ No se diferencia entre incidentes y solicitudes.
- ✓ No se prioriza las atenciones.

4.2.3. Seguimiento y Monitoreo:

- ✓ Se debe de hacer un seguimiento de todas las incidencias que pudieron quedar abiertas.
- ✓ El usuario desconoce el estado de resolución de su incidente.
- ✓ Se desconoce si algún incidente pudo quedar abierto.
- ✓ No hay un registro real del tiempo de solución de los incidentes.
- ✓ No hay alertas cuando se excede el tiempo de solución de incidentes a los gestores.

4.2.4. Roles y responsabilidades:

Los roles y responsabilidades que se tienen son los siguientes:

Responsable	Rol
<ul style="list-style-type: none"> • Rosario Ramírez 	Coordinadora de Soporte
<ul style="list-style-type: none"> • Cristina Reynoso • Luis Montes • Kelly Montes • Gil Alvares • Raúl Llerena • Juan José Castellón 	Gestor de Servicios de TI

<ul style="list-style-type: none"> • Eduardo Tenorio. • Michael Carrera. • Héctor Tarrillo. • Linda Cuadros. 	Plataforma de TI
<ul style="list-style-type: none"> • Tais Valencia. • Jesús Ramos. • Justo Hidalgo. • Rafael Huaynillo. 	Producción de TI

Tabla 4.1 Roles y Responsabilidades

Fuente: Elaboración Propia

4.2.5. Métricas

- ✓ Las métricas que usan no son las adecuadas para evaluar los niveles de servicio, ya que el gestor determina el tiempo que demora en solucionar el incidente.

4.2.6. Herramienta

La herramienta CRM VTiger no es adecuada para la gestión de incidentes por las siguientes razones:

- ✓ No se tiene un campo para registrar el tiempo de inicio y finalización de la atención.
- ✓ No permite diferenciar entre incidentes y solicitudes.
- ✓ No permite asignar prioridades.
- ✓ No notifica sobre los incidentes que quedaron abiertos.
- ✓ No tiene un buscador adecuado para la gestión de los incidentes.

4.3. Implementación de la Mesa de Ayuda

El objetivo del Service Desk es ser el punto de enlace entre el usuario y los servicios de TI para la gestión de incidencias y solicitudes. El objetivo de la gestión de incidencias consiste en restablecer la operatividad del servicio tan pronto como sea posible afectando lo menos posible las operaciones del negocio, sin perder la calidad y que los niveles de servicio se mantengan normales.

El procedimiento que se propone busca englobar estos dos objetivos, se propone que la gestión de los incidentes sea centralizada en el área de soporte, pero si las áreas de plataforma y producción recibiera incidentes sin pasar por soporte estos puedan registrar los incidentes en el software para realizar el debido seguimiento y control, para agilizar el proceso de registro de incidentes se propone que los mismo usuarios puedan registrar sus incidentes en la herramienta, quedando así todos los incidentes registrados.

El procedimiento para la atención de incidentes o solicitudes se inicia con el aviso de este ya sea por vía telefónica, chat o mediante la recepción de un correo electrónico, el equipo de soporte procede a registrar de forma completa y precisa el incidente y asignar una clasificación dando inicio al soporte inicial, en caso requiera ser elevado se determinara a que área se asignará basado en el tipo del incidente. Para poder cerrar el incidente se determinara que el servicio fue restablecido, debido a la aplicación de una solución ya sea porque ocurrió con anterioridad o se investigó una solución.

4.3.1. Definición de Roles y Responsabilidades

Rol	Área	Responsable	Actividad
Usuario	Toda la organización	Cualquier trabajador de GLR	Comunicar el incidente al primer nivel de soporte, brindar información sobre el mismo, solicitar la atención de un incidente abierto, comunicarle el cierre del incidente.
Gestor de Incidentes	Soporte de TI	Rosario Ramírez	Gestión interna del trabajo de los miembros del grupo de primer nivel, reclasificación de las incidencias que lo requieran, seguimiento de incidencias consideradas críticas, informes de gestión del primer nivel.
1° Nivel de Gestión de Incidencias.		Cristina Reynoso	Registrar de forma completa y precisa el incidente, dar una solución, elevar el incidente al segundo nivel y realizar el seguimiento, mantener informado al usuario y realizar el cierre del mismo.
		Luis Montes	
		Kelly Montes	
		Gil Alvares	
		Raúl Llerena	
		Juan José Castellón	
2° Nivel de Gestión de Incidencias.	Plataforma de TI	Eduardo Tenorio.	Investigar y solucionar los incidentes escalados, transferir requerimientos mal asignados, comunicar al primer nivel el estado del incidente, comunicarse con los proveedores.
		Michael Carrera.	
		Héctor Tarrillo.	
		Linda Cuadros.	
	Producción de TI	Tais Valencia.	Investigar y solucionar los incidentes escalados, transferir requerimientos mal asignados, comunicar al primer nivel el estado del incidente, comunicarse con los proveedores.
		Jesús Ramos.	
		Justo Hidalgo.	
		Rafael Huaynillo.	

Tabla 4.2: Definición de Roles y Responsabilidades

Fuente: Elaboración Propia

4.3.2. Detección y Registro de incidentes

Como ya se mencionó anteriormente la atención del incidente se inicia en el área de soporte cuando un usuario se comunica con esta, teniendo las siguientes vías de comunicación:

- ✓ Email.
- ✓ Vía teléfono o celular.
- ✓ Chat.

Los parámetros que se tomarán para el registro de los incidentes serán:

- Usuario.
- Forma de contacto con el usuario.
- Descripción de incidencia.
- Hora de inicio.
- Fecha de inicio.
- Nivel de urgencia.
- Nivel de Impacto.
- Prioridad.
- Catálogo de servicios.
- Área que atiende el incidente.
- Nombre del Gestor que atiende el incidente.

Se generará un identificador único por cada incidente abierto, y conforme vaya progresando la atención se enviara un correo electrónico al usuario para mantenerlo informado.

4.3.3. Clasificación del incidente

Una vez que se tiene una descripción clara del incidente se procederá a clasificarla para ello se necesitara:

- Categoría, clasificación del incidente.
- Impacto, repercusión en las actividades.
- Urgencia, se define el nivel de inmediatez de para resolver el incidente.
- Prioridad, combinación de los dos anteriores, indicara el orden en que se deben de resolver los incidentes.

El nivel de impacto se determinó bajo los siguientes criterios:

Impacto	Descripción
1-Toda la organización	Impacta en el servicio utilizado por la organización
2-Varios grupos	Impacta en el servicio utilizado por varios grupos
3-Un sólo grupo	Impacta en el servicio utilizado por un solo grupo
4-Grupo pequeño	Impacta en el servicio utilizado por un grupo pequeño
5-Una persona	Impacta en el servicio utilizado por una persona

Tabla 4.3: Niveles de Impacto

Fuente: Elaboración propia

El nivel de urgencia se determinó bajo los siguientes criterios:

Urgencia	Descripción
1-Cuando sea posible	Requiere una respuesta como disponible
2-Pronto	Requiere una respuesta moderada
3-Rápido	Requiere una respuesta puntual
4-Muy rápido	Requiere una respuesta escalada
5-Inmediatamente	Requiere una respuesta instantánea

Tabla 4.4: Niveles de Urgencia

Fuente: Elaboración propia

El nivel de prioridad se clasificó de la siguiente manera:

Prioridad	Tipo de Prioridad
P-1	Prioridad Alta
P-2	Prioridad Media Alta
P-3	Prioridad Media
P-4	Prioridad Media Baja
P-5	Prioridad Baja

Tabla 4.5: Niveles de Prioridades

Fuente: Elaboración propia

Asociación entre las tablas de impacto y urgencia:

IMPACTO	URGENCIA				
	5- Inmediatamente	4-Muy rápido	3-Rápido	2-Pronto	1-Cuando sea posible
1-Toda la organización	P-1	P-1	P-2	P-3	P-3
2-Varios grupos	P-1	P-2	P-3	P-3	P-4
3-Un sólo grupo	P-2	P-3	P-3	P-4	P-4
4-Grupo pequeño	P-3	P-3	P-4	P-4	P-5
5-Una persona	P-3	P-4	P-4	P-5	P-5

Tabla 4.6: Asociación éntrelas tablas de Impacto y Urgencia

Fuente: Elaboración propia

Una vez categorizado y haber valorado el nivel de prioridad el incidente pasara del estado “Nuevo” a alguno de estos 2 estados:

- Programado: el ticket todavía no va ser atendido, pero ya un gestor fue asignado para la atención.
- En progreso: el ticket está en proceso de resolución.

4.3.4. Investigación y Diagnóstico

El área de soporte estará encargado de atender el incidente buscando en la base de conocimiento de incidentes alguno similar al que se está presentado para brindar una solución inmediata, caso contrario se procederá analizar el incidente y buscar la mejor solución.

Si el incidente no puede ser solucionado por el área de soporte este podrá asignarlo al área de plataforma o producción según corresponda, en caso de que la asignación no sea de su competencia el área podrá rechazarlo y asignarlo a otra. En caso de que el incidente este correctamente asignado, se procederá a buscar la solución en la base de datos, manuales de los proveedores o fabricantes; si se requiere podrá contactar con el usuario para solicitar mayor información.

En caso de que la solución esté en manos de un proveedor se tendrá que comunicarse al usuario que la resolución del incidente va a demorar indicando un tiempo aproximado de solución y se pasara al estado de “Programado”.

4.3.5. Resolución de la incidencia y restauración del servicio

Una vez encontrada la solución, se procederá a la resolución de la incidencia abierta y a restaurar el servicio interrumpido o degradado por su causa.

Se cambia el estado del incidente a “Resuelto” y se lo comunica al usuario.

Se registra la solución del incidente con los datos más relevantes del proceso.

4.3.6. Cierre de la incidencia

Si el usuario ya no reporta fallas con el incidente resuelto se procede a cambiar el estado a “Cerrado”, siendo responsabilidad del gestor cambiar el estado si la resolución del incidente es correcta. Se registra la solución en la base de conocimiento de incidencias.

4.3.7. Métricas

Indicadores de gestión definidos para este proceso serán los siguientes:

- ✓ Porcentaje de llamadas atendidas por el Soporte Primer y Segundo Nivel.
- ✓ Porcentaje de incidencias resueltas dentro de los plazos establecidos.
- ✓ Tiempo medio de resolución de las incidencias.
- ✓ Número de quejas recibidas.
- ✓ Número de incidencias por categoría.



4.3.8. Ciclo de vida del incidente

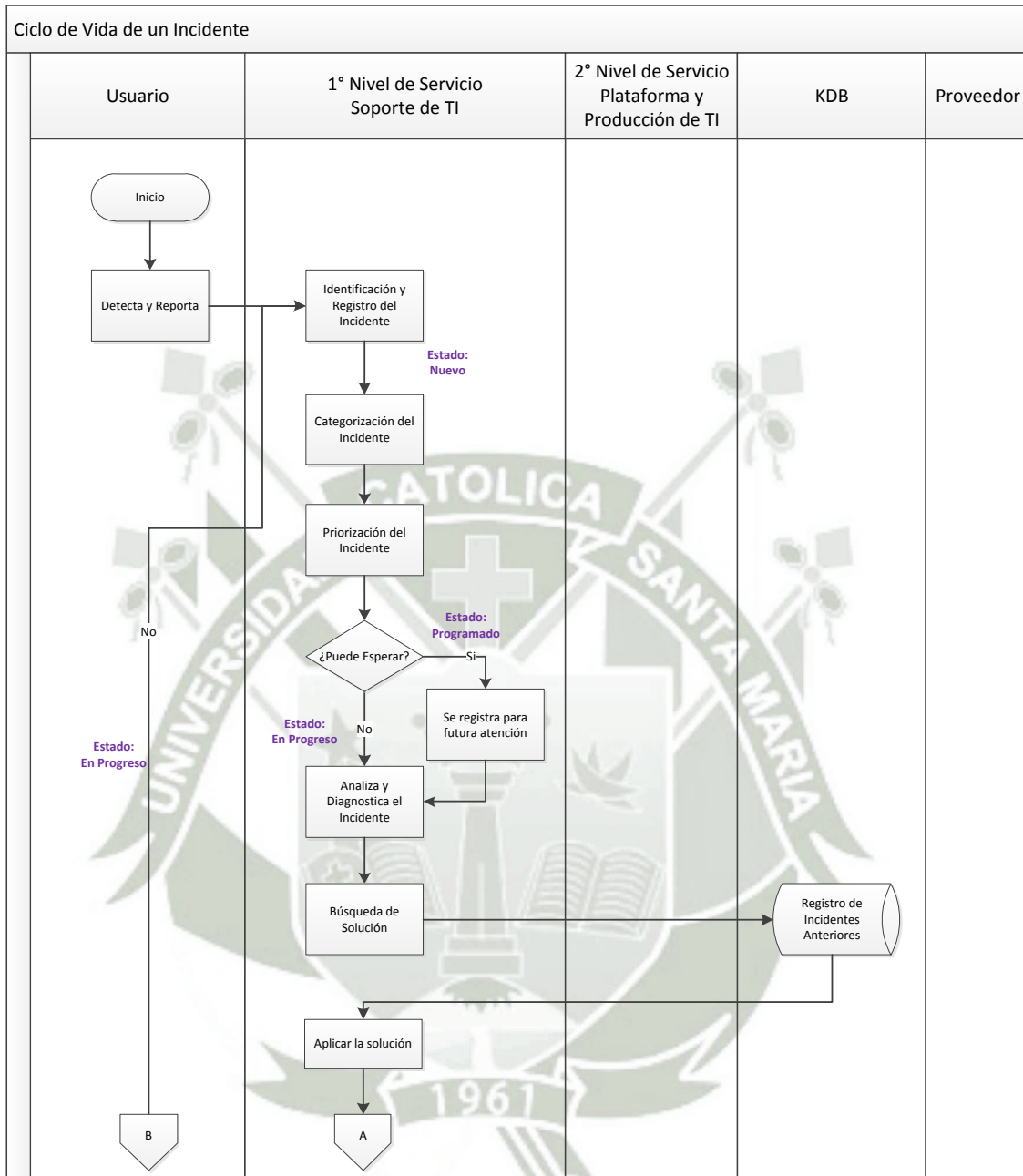


Ilustración 4.3-A: Ciclo de vida de un Incidente

Fuente: Elaboración propia

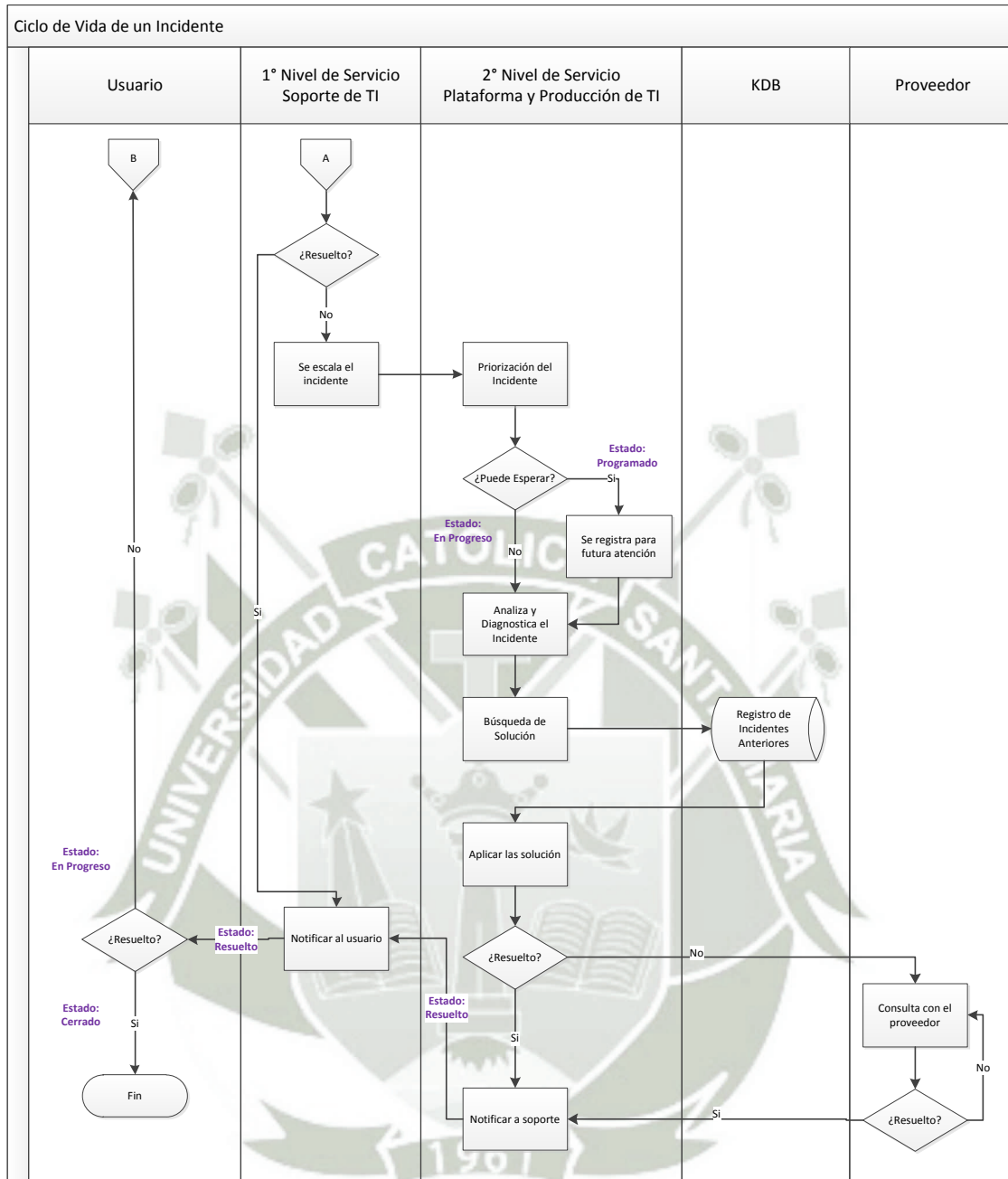


Ilustración 4.3-B: Ciclo de vida de un Incidente

Fuente: Elaboración propia

4.3.9. Diagrama de Caso de Uso General

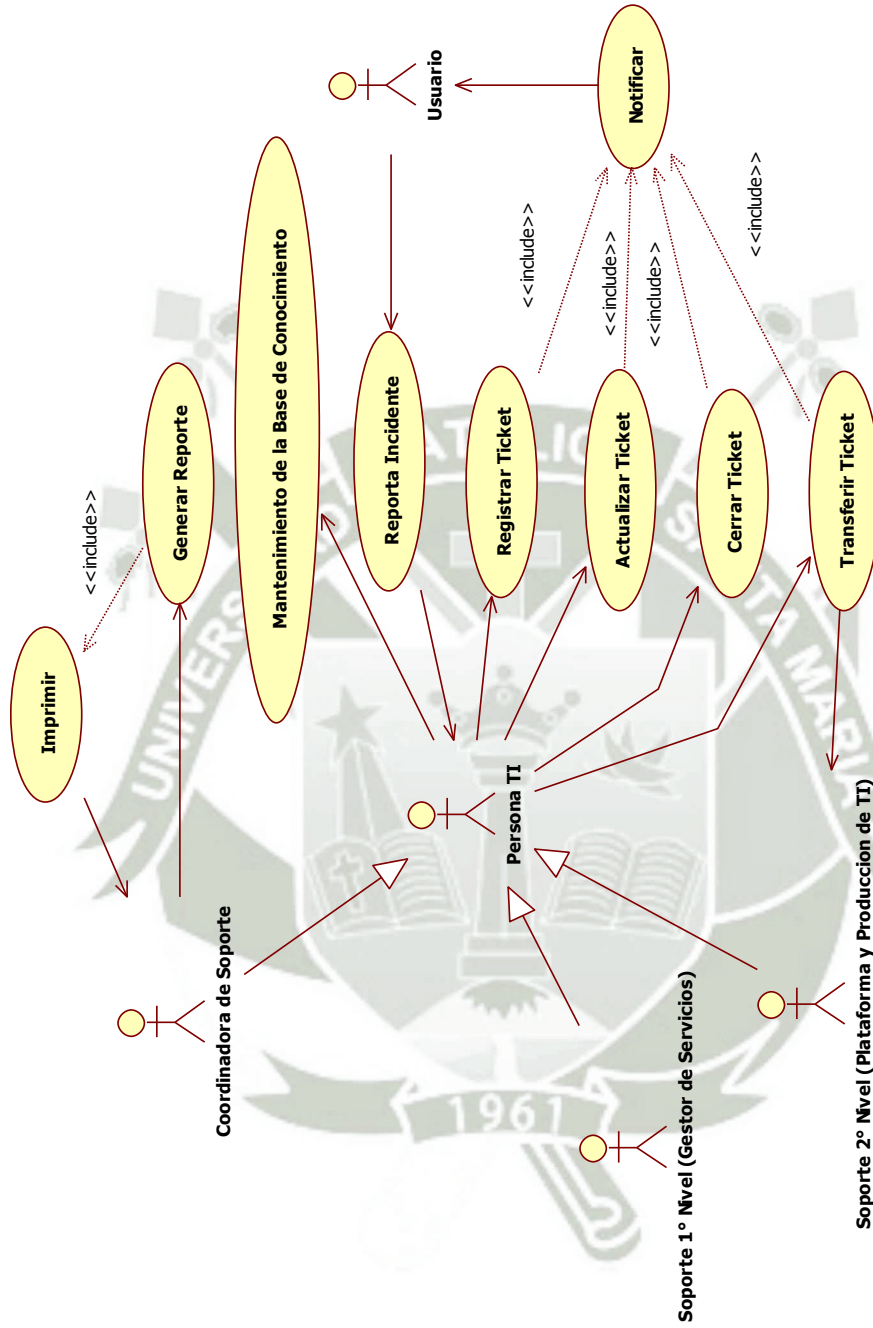


Ilustración 4.4: Diagrama de Caso de Uso General
Fuente: Elaboración propia

4.3.10. Diagrama de Contexto

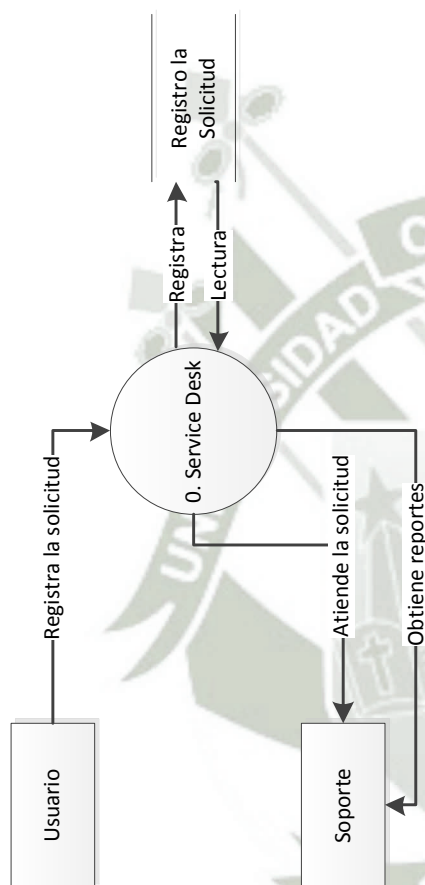


Ilustración 4.5: Diagrama de Contexto – Nivel 0

Fuente: Elaboración propia

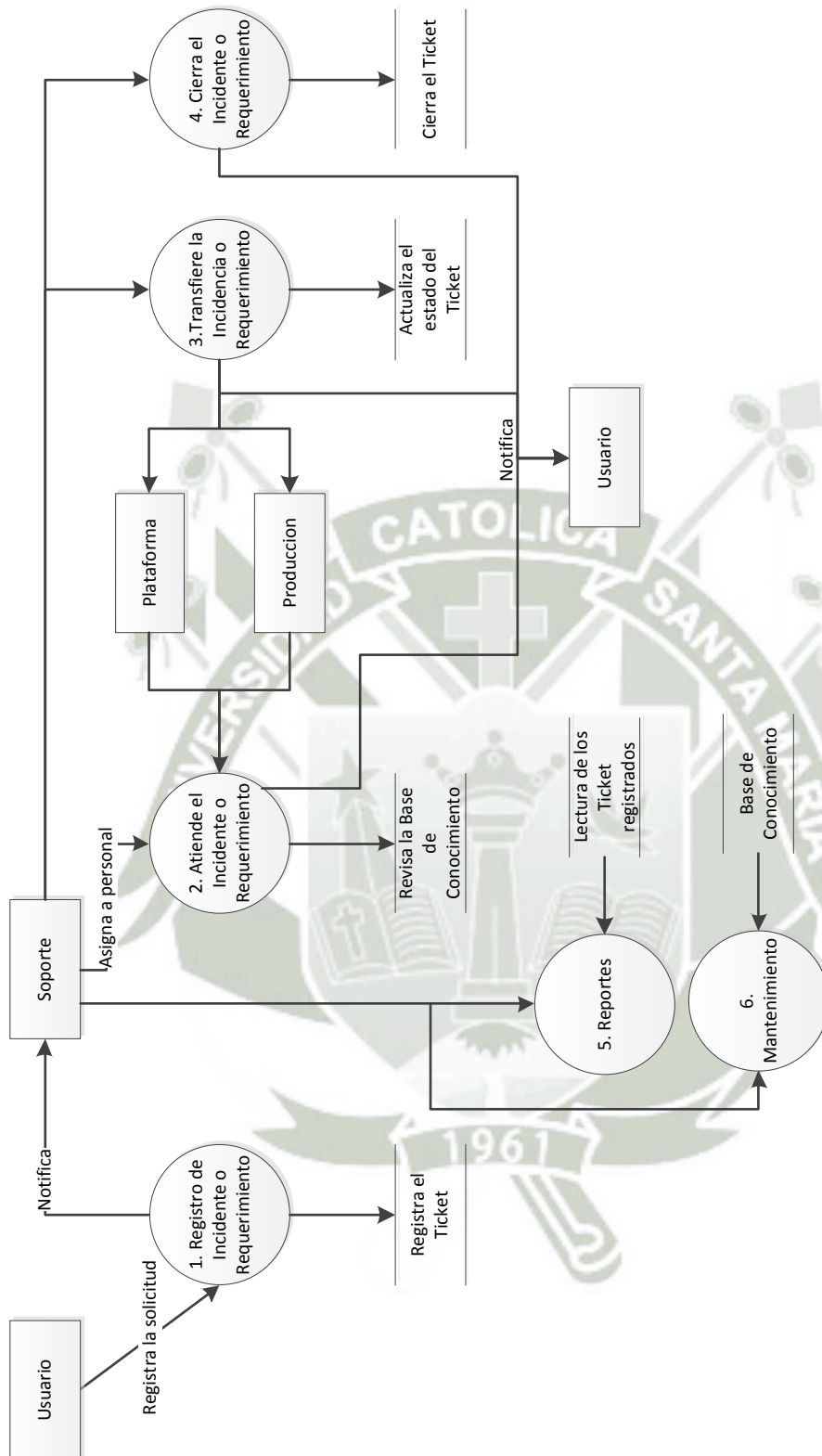


Ilustración 4.6: Diagrama de Contexto – Nivel 1

Fuente: Elaboración propia

4.3.11. Diagrama de Entidad-Relación

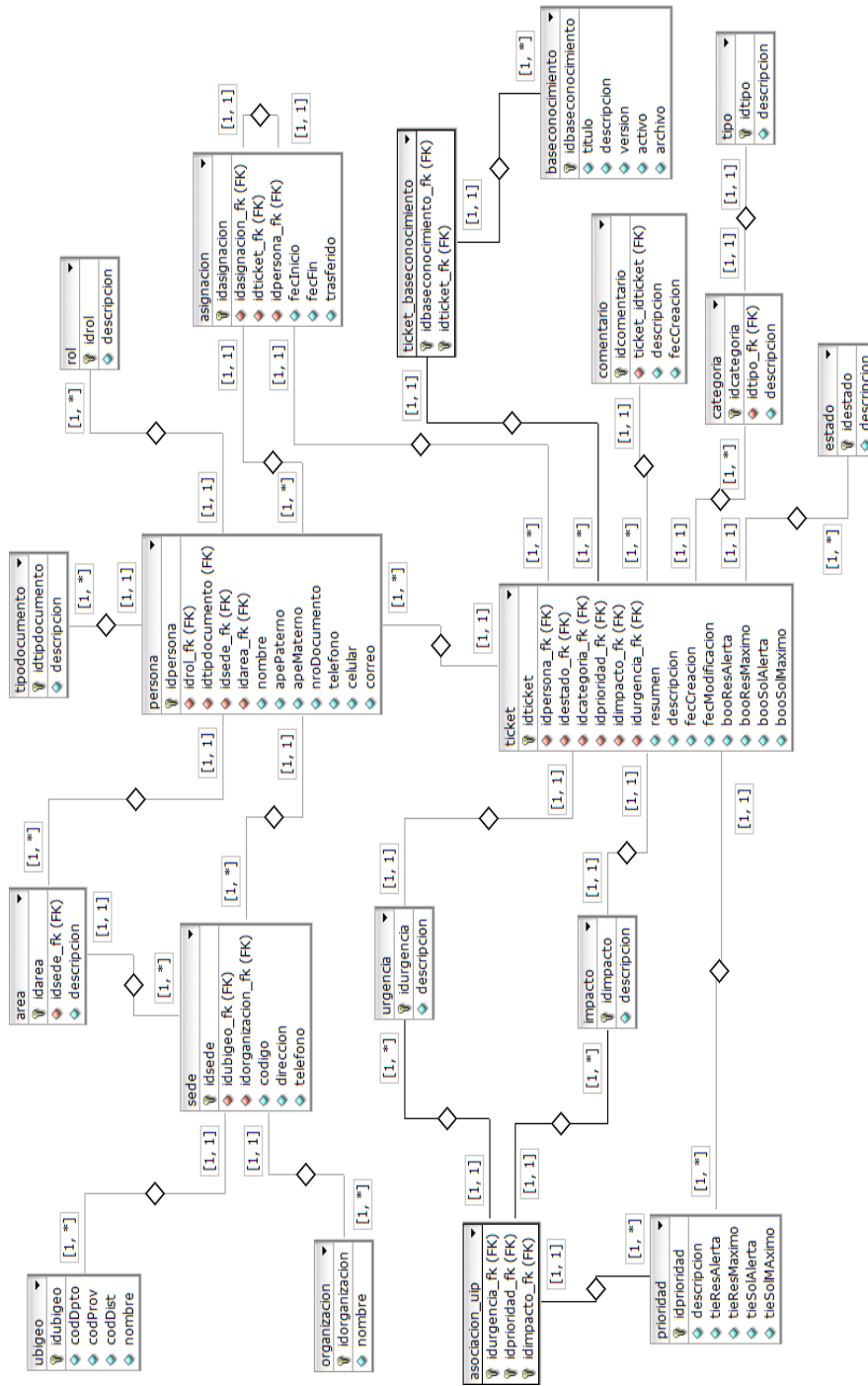


Ilustración 4.7: Diagrama de Entidad-Relación
Fuente: Elaboración propia

4.3.12. Diccionario de datos

Tabla: Organizacion						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idorganizacion	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Organización	-
nombre	varchar	60	-	-	Nombre de la Organización	-

Tabla: Sede						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idsede	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Sede	-
idubigeo_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Ubigeo	-
idorganizacion_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Organización	-
codigo	varchar	5	-	-	Código de la sede	-
direccion	varchar	100	-	-	Dirección de la sede	-
telefono	varchar	10	-	-	Número telefónico de la sede	-

Tabla: Ubigeo						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idsede	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Ubigeo	-
codDpto	varchar	2	-	-	Código del Departamento	-
codProv	varchar	2	-	-	Código de la Provincia	-
codDist	varchar	2	-	-	Código del Distrito	-
nombre	varchar	50	-	-	Nombre del departamento, provincia o distrito	-

Tabla: Area						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idarea	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Área	-
idsede_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Sede	-
nombre	varchar	50	-	-	Nombre del área	-

Tabla: TipoDocumento						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idTipDocumento	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla TipoDocumento	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción del tipo de documento	-

Tabla: Rol						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idRol	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Rol	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción del usuario dentro del software.	-

Tabla: Persona						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idpersona	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Persona	-
idsede_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Sede	-
idtipdocumento_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla TipoDocumento	-
idarea_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Área	-
idrol_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Rol	-

nombre	varchar	30	-	-	Nombre de la persona	-
apePaterno	varchar	20	-	-	Apellido paterno de la persona	-
apeMaterno	varchar	20	-	-	Apellido materno de la persona	-
nroDocumento	varchar	12	-	-	Número del documento	-
telefono	varchar	10	-	-	Teléfono de la persona	-
celular	varchar	9	-	-	Celular de la persona	-
correo	varchar	20	-	-	Correo electrónico de la persona	-

Tabla: Urgencia

Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idUrgencia	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Urgencia	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción de la urgencia	-

Tabla: Impacto

Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idImpacto	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Impacto	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción del impacto	-

Tabla: Asociacion_uip

Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idUrgencia	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Urgencia	-
idImpacto	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Impacto	-
idPrioridad	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Prioridad	-

Tabla: Prioridad						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idPrioridad	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Prioridad	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción de la prioridad	-
tieResAlerta	time	-	-	-	Tiempo promedio para asignar un gestor de servicio.	hh:mm:ss
tieResMaximo	time	-	-	-	Tiempo límite para asignar un gestor de servicio.	hh:mm:ss
tieSolAlerta	time	-	-	-	Tiempo promedio de resolución de un ticket.	hh:mm:ss
tieSolMaximo	time	-	-	-	Tiempo límite para la resolución de un ticket	hh:mm:ss

Tabla: Estado						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idEstado	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Estado	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción del estado	-

Tabla: Tipo						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idTipo	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Tipo	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción del tipo de categoría	-

Tabla: Categoría						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idCategoría	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Categoría	-

idTipo_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Tipo	-
descripcion	varchar	50	-	-	Descripción de la categoría	-

Tabla: ticket_baseconocimiento						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idbaseconocimiento_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Baseconocimiento	-
idticket_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Ticket	-

Tabla: Baseconocimiento						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idbaseconocimiento	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Baseconocimiento	-
titulo	varchar	100	-	-	Título del Documento	-
descripcion	varchar	255	-	-	Descripción del Documento	-
version	varchar	5	-	-	Versión del documento	-
activo	bool	-	True, False	-	Indica si el archivo está habilitado para ser usado como solución.	-
archivo	Blob	-	-	-	Campo para almacenar el archivo	-

Tabla: Asignacion						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idAsignacion	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Asignación	-

idTicket_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Ticket	-
idPersona_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Persona	-
idAsignacion_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Asignación	-
fecInicio	datetime	-	-	-	Fecha de inicio de la atención	aaaa/mm/dd hh:mm:ss
fecFin	datetime	-	-	-	Fecha de fin de la atención	aaaa/mm/dd hh:mm:ss
transferido	datetime	-	-	-	Fecha de fin de la atención	aaaa/mm/dd hh:mm:ss

Tabla: Ticket						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idTicket	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Prioridad	-
idCategoria_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Categoría	-
idPersona_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Persona	-
idEstado_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Estado	-
idUrgencia_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Urgencia	-
idImpacto_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Impacto	-
idPrioridad_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Prioridad	-
resumen	varchar	100	-	-	Título del ticket	-
descripcion	varchar	225	-	-	Descripción detalla del ticket	-

fecCreacion	datetimed	-	-	-	Fecha de creación del ticket	aaaa/mm/dd hh:mm:ss
fecModificacion	datetimed	-	-	-	Fecha de modificación del ticket	aaaa/mm/dd hh:mm:ss
booResAlerta	bool	-	True, False	-	Valor que indica si se excedió en el tiempo promedio de asignación del personal de TI.	-
booResMaximo	bool	-	True, False	-	Valor que indica si se excedió en el tiempo límite de asignación del personal de TI.	-
booSolAlerta	bool	-	True, False	-	Valor que indica si se excedió en el tiempo promedio de solución del ticket	-
booSolMaximo	bool	-	True, False	-	Valor que indica si se excedió en el tiempo límite de resolución del ticket	-

Tabla: Comentario						
Dato	Tipo	Long	Valor	Rango	Descripción	Formato
idComentario	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Primaria de la Tabla Categoría	-
idTicket_fk	int	-	-	[1-4294967296]	Clave Foránea de la Tabla Tipo	-
descripcion	varchar	255	-	-	Descripción del comentario	-
fecCreacion	datetimed	-	-	-	Fecha de creación del comentario	aaaa/mm/dd hh:mm:ss

4.4. Implementación de la Herramienta

4.4.1. Selección de la Alternativa

Para la implementación del sistema de Service Desk se tomaron en consideración las siguientes alternativas:

A. Desarrollo inhouse.

La situación actual para el desarrollo del sistema es el siguiente:

- No se cuenta con personal disponible que se dedique al desarrollo del sistema, a pesar que se cuenta con el área de desarrollo web el personal se encuentra designado para el desarrollo y mantenimiento de las páginas webs de la empresa.
- No hay espacio suficiente para nuevo personal.
- Se realizó un trabajo preliminar del estado actual del área de soporte en cuanto a la gestión de los incidentes y solicitudes, pero no se cuenta con personal capacitado en ITIL.
- En la actualidad hay mucha rotación de personal soporte.

En base a lo anterior se tiene los siguientes requerimientos

- Aumentar el personal, para el desarrollo de sistema.
- Adquirir computadoras para el desarrollo.
- Habilitar espacio para el nuevo personal.
- Capacitar al personal en ITIL.
- Validar disponibilidad en los servidores para el sistema, sino se debe de adquirir uno nuevo.

Se estima las siguientes actividades para el desarrollo:

Nombre de Tarea	Duración
Desarrollo del Service Desk	145 días
1. Desarrollo del Software	145 días
1.1. Plan operativo	1 sem
1.2. Análisis	20 días
1.2.1. Especificación de requisitos	3 sem.
1.2.2. Especificación funcional	1 sem
1.3. Diseño	3 sem.
1.4. Implementación	4 mss
1.5. Validación y Verificación	1 ms
1.6. Capacitación	1 sem
2. Capacitación ITIL	4 mss

Tabla 4.7: Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración propia

Se toman en consideración 20 días laborales por mes por lo tanto el proyecto tendrá una duración de 7 meses.

Los costos del proyecto son:

Costo Materiales			
Cantidad	Recurso	Costo	Costo Total
3	Curso ITIL	S/. 428.00	S/. 1,284.00
1	Servidor	S/. 7,020.00	S/. 7,020.00
4	Equipos de computo	S/. 3,300.00	S/. 13,200.00

Tabla 4.8: Costo Materiales

Fuente: Elaboración propia

Costo de Recursos Humanos				
Cantidad	Recurso	Costo	Tiempo	Costo Total
1	Desarrollador Sénior	S/. 1,800.00	7 mss	S/. 12,600.00
3	Desarrollador Junior	S/. 1,200.00	7 mss	S/. 25,200.00

Tabla 4.9: Costo de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

El costo total del proyecto es: S/ 59,304.00 en dólares el costo es:
\$ 21,119.40.

B. Adquirir un software del mercado.

Se solicitó cotizaciones a los proveedores locales para realizar la implementación de Service Desk bajo el estándar ITIL. Se recibieron las siguientes propuestas.

a) IT Solution.

En la cotización presentada se propone el uso del software Aranda Software con la implementación de este software permitirá cubrir los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar los procesos de toma de decisión al poder contar con información precisa en tiempo real sobre los activos de tecnología y el uso que se les está dando.
- ✓ Resolución proactiva de problemas y eventualidades asegurando disponibilidad e incremento en la productividad de sus colaboradores.
- ✓ Disminución de tiempos muertos.
- ✓ Reducción de costos de soporte.
- ✓ Contribuir con el mejoramiento y agilidad en la solución de requerimientos de la empresa.

- ✓ Incrementar la productividad de la empresa solucionando los inconvenientes en la ejecución del objeto social, de una manera más organizada.
- ✓ Implementar un aplicativo que opere en línea y entregue información actualizada que permita tomar decisiones efectivas.

La implementación cubre los siguientes softwares:

- Aranda Inventory Plus

Este software permite contar con las herramientas necesarias para la toma de decisiones acertadas y para garantizar el uso eficiente de los recursos de su organización, ya que permite tener información actualizada y detallada sobre la infraestructura tecnológica y sobre el uso que se le está dando a sus recursos.

Beneficios estratégicos para la organización:

- ✓ Mejoramiento de los procesos de toma de decisiones ya que se cuenta con información precisa en tiempo real.
- ✓ Resolución proactiva de problemas y eventualidades, lo que le permite asegurar la disponibilidad de sus recursos en todo momento.
- ✓ Monitoreo constante de la configuración, localización, información histórica y uso de sus activos de TI.
- ✓ Disminución de tiempos muertos.
- ✓ Reducción significativa de sus costos de inventario.

- ✓ Proceso de soporte técnico mucho más ágil.
- ✓ Su implementación no requiere inversión adicional en infraestructura tecnológica pues la solución no genera impacto en sus estaciones y red corporativa.
- ✓ Bajo costo en educación y entrenamiento, no requiere de conocimientos en aplicativos específicos para el uso de la herramienta.
- ✓ Implementación controlada y en corto tiempo (depende del número de estaciones).

Aranda Inventory Plus permite:

- ✓ Mantener un inventario actualizado y detallado de Hardware y Software, periféricos y activos fijos en cada estación, lo que ayuda a minimizar costos de inventarios manuales.
- ✓ Llevar un control especial de eventos mediante la generación de alarmas que indican cualquier cambio en el inventario de software y hardware. Las alarmas son programadas y especificadas de acuerdo con las políticas de su organización.
- ✓ Habilitar el control remoto de cualquier equipo en tiempo real para minimizar los tiempos de soporte.

- ✓ Disponer de un robusto módulo de reportes, que le permite unificar y presentar toda la información recogida a través de la solución.
- ✓ A través del PCWeb se podrá visualizar la información detallada de una estación de trabajo en particular con una alternativa móvil. Adicionalmente, el módulo PCBrowser Web Edition permite el control remoto de la estación seleccionada.

- Aranda SERVICE DESK

Aranda Service Desk no es sólo una herramienta de mesa de ayuda, la solución le permitirá a la empresa pasar de, reaccionar ante las eventualidades y problemas que surjan con su infraestructura, a tener una planificación precisa que le permita ser proactiva.

Beneficios estratégicos para la organización:

- ✓ Resolución proactiva de problemas y eventualidades.
- ✓ Aumento dramático de sus niveles de servicio y soporte a sus clientes internos.
- ✓ Reducción instantánea de costos de soporte.
- ✓ Su rápida implementación le permite alcanzar beneficios inmediatos.

- ✓ Se integra fácilmente con otras herramientas de gestión permitiendo reducir los costos de implementación y el impacto operacional.
- ✓ La estrategia de soporte será adaptable y podrá afinarla de manera adecuada para ajustarse rápido a los cambios del ambiente actual de una forma controlada y programada.
- ✓ Protegerá y explotará al máximo la inversión en infraestructura para lograr la rentabilidad esperada.
- ✓ Contará con una herramienta para implementar las mejores prácticas en gestión de TI (ITIL).

Con la implementación de este software permitirá cubrir los siguientes aspectos de ITIL:

- ✓ Llamadas de Servicio (RF): permite gestionar la solicitud de información, cambios estándar, de una forma práctica e inmediata, con el apoyo de la mesa de servicio y el uso efectivo de la base de datos de conocimiento.
- ✓ Incident Management (IM): permite obtener un registro y control de todos los incidentes que se presenten, logrando restaurar la operación normal y minimizando el impacto que éstos produzcan en el negocio. Le permitirá llevar los incidentes debidamente documentados, con información sobre el usuario final, el especialista, aplicaciones involucradas, acciones tomadas, entre otros.

- ✓ Base de conocimiento (KM): el usuario tiene acceso permanente a un centro de información y conocimiento para resolver fácilmente muchas de las inquietudes de soporte, sin acudir a la mesa de servicio; donde puede consultar preguntas frecuentes, workarounds, soluciones, entre otros.
- ✓ Service Asset & Configuration Management (SACM): base de datos de la administración de la configuración (CMDB). Administración y Gestión de Activos. La Administración de configuraciones forma parte de un proceso de administración de activos y configuraciones de servicios globales.

Además se recibirá una consultoría para poder implementar las mejores prácticas ITIL, como también una capacitación al personal de TI una vez concluida la implementación.

El costo de la solución es de: \$25 500.00

b) PKSoftware.

En la cotización presentada se propone el uso del software CA Service Desk Manager (SDM) e Information Technologies Client Automation (ITCA) con la implementación de este software permitirá cubrir los siguientes objetivos:

- ✓ Gestionar de manera eficiente los incidentes y requerimientos de TI que se están presentando actualmente en su Infraestructura TI.

- ✓ Administrar de manera correcta los niveles de servicio asociados a los servicios ofrecidos.
- ✓ Realizar un seguimiento correcto de los principales indicadores de rendimiento del servicio TI ofrecido.
- ✓ Descubrimiento de Activos TI e Inventario.

Con la implementación de esta solución se va a cubrir los siguientes requerimientos:

- ✓ Administrar los elementos de configuración de la infraestructura TI
- ✓ Optimizar el soporte a las necesidades y problemática del usuario final
- ✓ Gestionar los requerimientos, incidentes problemas y cambios de la organización de una manera centralizada
- ✓ Obtener indicadores de rendimiento de la operación del centro de servicio.
- ✓ Consolidar y administrar los documentos de conocimiento del centro de servicio.
- ✓ Implementar soluciones que soporten los procesos gestión del servicio TI, bajo ITIL v3.

Requerimientos técnicos:

- ✓ Entregar herramientas suficientes que aseguren el correcto aprovisionamiento del soporte técnico del centro de servicios

- ✓ Implementar una plataforma tecnológica que permita operar y gestionar los procesos de ITIL indicados en los requerimientos generales.
- ✓ Asegurar el correcto mantenimiento y administración del catálogo de servicios de la organización
- ✓ Cumplir con los niveles de servicio acordados

Cada software a implementar cubre los siguientes aspectos:

1. CA Service Desk Manager: Gestión de Requerimientos, Gestión de Incidentes, Gestión de Niveles de Servicio y Administración de los documentos de Conocimiento generados.
2. CA Client Automation: Gestión de Configuración: Descubrimiento de Activos TI e Inventario.

También se contará con la capacitación del personal de TI en el uso de la herramienta.

Los costos de la implementación son de: \$ 31 500.00.

c) IT LevelUP

La empresa propone la implementación del software Discovery Service Desk que presenta los siguientes módulos de acuerdo cotización realizada:

- Módulo de inventario de software y hardware.
- Módulo para la toma de control remoto.

- Módulo para la distribución de software
- Módulo para la medición de uso y ejecución de software.
- Módulo de alarmas.
- Módulo de políticas de seguridad.

Además se contara con lo siguiente:

- 500 licencias para la activación del conjunto de módulos Discovery Advantage.
- 150 horas de instalación, implementación y capacitación del sistemas

El costo es de: \$30 000.00

C. Outsourcing del área de soporte.

La presente propuesta fue presenta por la empresa System Support S.A. para el Outsourcing de Service Desk, que cubre los siguientes objetivos para la empresa:

- ✓ Mejorar la satisfacción de los usuarios finales respecto al uso que tienen de las tecnologías de información, debido a que éstas se encuentran disponibles y operativas para que realicen su función.
- ✓ Agilizar la resolución de requerimientos y problemas reportados por los usuarios, mediante el control y seguimiento minucioso de los incidentes registrados, canalizándolos y buscando la solución definitiva en el menor tiempo posible.

- ✓ Entregar información de gestión para la toma de decisiones oportuna por parte de La República, de manera que en base a indicadores de rendimiento de los servicios contratados, se mejore la operación general del área de TI.

Los principales beneficios que La República tendrá con la aceptación de la presente propuesta se resumen a continuación:

- ✓ Minimizar los tiempos de inproductividad de los usuarios, debido a faltas o fallas en un componente informático, contando para ello con acuerdos de niveles de servicio.
- ✓ Focalizar a los especialistas, responsables del área TI, en desarrollar nuevas soluciones que apoyen al negocio directamente, en lugar de destinar tiempo en atenciones operativas.
- ✓ Reducir el nivel de incidentes y prevenir la aparición de nuevos, mediante el análisis de la causa de los problemas reportados, recomendando cambios para evitar la aparición de los mismos u otros relacionados.
- ✓ Flexibilidad, para poder manejar un número creciente de usuarios.
- ✓ Reducir el tiempo de atención y resolución de problemas, y por ende, elevar su nivel de satisfacción del usuario, con el servicio brindado por el área de TI.
- ✓ Contar con información estadística, de los problemas encontrados en su plataforma tecnológica, que le permita a la Gerencia de TI

proponer y sustentar mejoras y/o cambios que apoyen el cumplimiento de los objetivos del negocio.

A continuación se detalla las características del servicio que se ofrece:

a) Objetivos del Servicio

El objetivo fundamental del servicio es centralizar y canalizar los incidentes y requerimientos de los usuarios y minimizar el tiempo de resolución de los mismos, contando para ello con los niveles de soporte y contactos necesarios para canalizar dichos requerimientos hasta su solución final.

Los informes de Gestión Mensual, aportarán sugerencias para implementar las buenas prácticas ITIL en los procesos de TI de La República.

Otros objetivos del servicio son los siguientes:

- ✓ Mejorar la satisfacción de los usuarios respecto del servicio recibido.
- ✓ Establecer un Punto Único de Contacto (PUC) entre los usuarios de La República que hacen uso de las tecnologías de información y de la infraestructura, con el servicio de Service Desk.
- ✓ Brindar solución temporal o definitiva a los requerimientos de los usuarios en el uso de las TI, en el menor tiempo posible para su cumplimiento.

- ✓ Mejorar los actuales tiempos de solución o de atención a las solicitudes que presentan dichos usuarios.
- ✓ Registrar información de manera estructurada que sirva para la toma de decisiones por parte de La República, principalmente.

b) Alcance del Servicio

1) Servicio de Primer Nivel

El servicio de primer nivel que se le ofrecerá a los usuarios de La República a través de un operador telefónico, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m, sábados y domingos de 2:00 p.m. a 12:00 p.m.

Los medios de contacto al Service Desk serán:

- Llamada telefónica
- Correo Electrónico
- Recepción de Incidentes y requerimientos de servicio vía portal web (si la herramienta de La República lo permite)

El servicio a proveer se ha estimado para unas 800 estaciones de trabajo entre Laptop's y Desktops distribuidos de la siguiente manera:

- 400 en la Ciudad de Lima
- 400 distribuidas en las distintas Oficinas de Provincias

El servicio brindará soporte a los sistemas operativos con que cuenten los equipos, así como la aplicación de parches e instalación de programas.

Los servicios a realizar se resumen en lo siguiente:

- Brindar soporte de 1er nivel alineados a las buenas prácticas de ITIL.
- Atención de incidentes, requerimientos y problemas.
- Soporte telefónico en horario productivo y administrativo
- Diagnóstico inicial del incidente vía telefónica y Soporte remoto para agilizar la resolución del incidente.
- Escalamiento de incidentes al 2do nivel y/o a proveedores.
- Cumplimiento de los niveles de servicio y KPI establecidos.
- Gestión de Activos y Configuraciones.
- Seguimiento y cierre de los incidentes y/o requerimientos con la solución respectiva y la aceptación del usuario.
- Gestión de garantías con proveedores o fabricantes.

2) Servicio de Segundo Nivel

El servicio de segundo nivel (Soporte On Site) busca brindar un servicio presencial a los usuarios de La República a través del personal asignado para estas funciones con la finalidad de brindar la atención a aquellos incidentes o requerimientos que no puedan

ser resueltos por el personal de nivel 1, en las distintas sedes donde tenga presencia La República.

El soporte presencial, brindará soporte en la instalación y configuración de software, instalación de nuevo equipo, configuración de Pc, configuración de redes e Internet, soporte a las salas de reuniones.

Las principales tareas a realizar por el soporte On Site se detallan a continuación:

- Recepción de Incidentes escalados por el Service Desk.
- Brindar soporte de 2do nivel, atención y servicios a usuarios de La República.
- Actividades de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de cómputo.
- Escalamiento de incidentes al 3er nivel y/o a proveedores.
- Satisfacción de los usuarios.
- Cumplimiento de los niveles de servicio y KPI establecidos para el Servicio.

Las localidades a ser cubiertas por el personal de segundo nivel son: Lima, Callao, Arequipa, Chiclayo, Iquitos, Piura, Trujillo, Cuzco, Ilo, Moquegua y Tacna.

La movilidad para la atención de los locales que no sean en el Centro de Lima los proporcionará La República. Los tiempos de traslados entre sedes, no serán computados en el tiempo de respuesta y/o tiempo de solución de los incidentes y/o requerimientos reportados.

c) Evaluación del Servicio

Se evaluará periódicamente el servicio brindado por el personal de soporte y medirá el nivel de aceptación del mismo por parte de los usuarios. Esta evaluación se realizará en la periodicidad acordada entre La República y la empresa, y tendrá una evaluación de: malo, deficiente, aceptable, bueno y muy bueno.

d) Metodología

El proceso de Soporte a Usuarios recibe los requerimientos de los usuarios en 2 formas: Incidentes y Peticiones de Servicio (requerimientos). El proceso como tal, realizado desde el Service Desk, tendrá la función de cumplir las actividades descritas a continuación, en resumen:

- Registro y Apertura de Incidentes / Requerimientos,
- Clasificación según tipo de Incidente / Requerimientos,
- Soporte Inicial para resolución del Incidente,
- Comparación del Incidente con la base de problemas conocidos.
- Investigación y diagnóstico base del incidente registrado.

- Escalamiento a niveles superiores de soporte o a niveles con mayor autoridad.
- Resolución del Incidente.
- Cierre del Incidente / Requerimiento.
- Evaluación del servicio brindado y medición de la calidad.

Como parte de la solución, se le puede entregar al usuario final una solución temporal al incidente reportado o una solución definitiva.

El proceso de Soporte a Usuarios, emplea herramientas para el registro y gestión de los incidentes, y el proceso como tal es realizado por personal especializado en soporte a usuarios (Analistas de Soporte). Este proceso será supervisado, controlado y se monitorizará la calidad del servicio brindado, con la finalidad de mejorarlo periódicamente.

Se presentará información estadística y de gestión de los procesos implementados, con la finalidad de que éstos representen indicadores de rendimiento claves (Key Performance Indicators – KPIs) sobre el servicio entregado a los usuarios finales.

e) Entregables

Los reportes de gestión que proveerá el servicio contratado, presentará información, gráficos explicativos y todo aquel detalle necesario que permita a La República, tomar las mejores decisiones

respecto a cambios que afecten finalmente la atención a los usuarios finales.

Se presentará un reporte mensual indicando gráficamente, a detalle, o en cuadros, información relacionada a:

- Total de atenciones registradas vs cerradas
- Ranking de atenciones por usuario
- Ranking de atenciones por categoría de llamada
- Ranking de atenciones abiertas ordenadas por antigüedad
- Total de atenciones más solicitadas, organizadas por categoría o tipo de problema
- Total de atenciones abiertas, en detalle, organizadas por categoría
- Resumen de los acontecimientos más resaltantes del mes.
- Reporte de inventario de hardware ordenado por departamentos

Adicionalmente se realizará una encuesta al año para evaluar la calidad del servicio, asimismo La República podrá solicitar por escrito reportes estadísticos específicos que ayuden a la gestión de TI.

f) Propuesta económica

El monto por los servicios de Outsourcing materia de la presente propuesta es por un contrato de servicio a 3 años, con las siguientes características:

- Servicio de Service Desk, con 2 Analista de Primer Nivel, 3 Analista de Soporte On Site, 1 Supervisor del Servicio a tiempo parcial que interactúa con su par de La República, la herramienta de Desktop Management (Soporte Remoto, Control de Inventario).
- El personal de primer nivel se ha dimensionado sobre un estimado de 2,000 atenciones telefónicas mensuales.

El servicio ofrecido incluye:

- 40 atenciones mensuales no acumulables para las sedes de provincias dentro del horario de oficina 9x5.
- Herramienta Discovery para la toma de control remoto, toma de inventario en línea tanto de hardware como de Software (siempre que el equipo esté conectado a la red de La República).

La oferta técnico económica es de: US\$ 9,000.00 mensuales, el contrato es por 3 años por lo que el monto total es de: US\$ 324,000.00

Durante la selección de la alternativa no se tuvo participación, los involucrados en la selección fueron:

- Gerencia de TI.
- Coordinadora del Soporte.
- Coordinador de Plataforma.

A continuación se resumen los costos cada una de las propuestas:

Alternativas	Costos (\$)
A. Desarrollo In house	21 119.40
B. Adquisición de Software	
• IT-Solution – Aranda Software	25 500.00
• PKSoftware - CA Service Desk Manager	31 500.00
• IT LevelUP – Discovery Service Desk	30 000.00
C. Outsourcing del área de soporte (3 años)	324 000.00

Tabla 4.10: Costo de Recursos Humanos

Fuente: Elaboración propia

De las alternativas presentadas se descartaron las siguientes:

A. Desarrollo In-house:

- ✓ No hay espacio en el área para más personal en la sede de Lima.
- ✓ La empresa prefiere adquirir software que desarrollar.

C. Outsourcing del área de soporte:

- ✓ El costo es muy superior a las demás alternativas.
- ✓ No se brinda soporte a todas las oficinas de la empresa.
- ✓ Los horarios de atención no se adecuan a los horarios de trabajo.
- ✓ No se brinda soporte on-site adecuado a las sedes de Arequipa, Chiclayo e Iquitos.

De la alternativa B. Adquisición de Software, fueron analizados cada uno de los softwares por la Coordinadora del Soporte y el Coordinador de

Plataforma, seguidamente se presentó un informe a la Gerencia de TI para la toma de decisión.

La Gerencia de TI descartó la alternativa del IT LevelUP (Discovery Service Desk) debido a que en la proforma no menciona que este aliando a ITIL, de las alternativas que quedaron se escogió la alternativa de PkSoftware ya que se adecua más a las necesidad actual y futuras, el software comprende lo siguiente:

- CA Service Desk Manager (SDM).
- Information Technologies Client Automation (ITCA).

4.4.2. Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes

A continuación se detalla el uso del software Service Desk Manager (SDM) que es una herramienta de registro, control, seguimiento y solución de los incidentes y solicitudes que afectan a los empleados o a los servicios de la organización, solo se explicara la registro de incidentes ya que el registro de solicitudes sigue el mismo procedimiento.

El SDM maneja dos tipos de ticket que se describen a continuación:

- **Incidente:** se define como Incidente a cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de un servicio y que causa, o puede causar una interrupción o una reducción de la calidad del servicio y del trabajo del empleado que está siendo afectado. Ejemplo: el empleado no puede

imprimir, servidor no prende, agencia sin comunicación, etc. En estos casos se debe crear un ticket “Incidente”.

- **Solicitud:** se define como Solicitud a cualquier evento que no afecta la operación estándar de un servicio o el trabajo del empleado que lo reporta. Ejemplo: desarrollo de reportes, capacitación, etc. En estos casos se debe crear un ticket “Solicitud”.

A. Ingreso al Sistema

En la mayoría de los casos será el área de Soporte de TI quien registre los incidentes y solicitudes de la empresa, sin embargo lo pueden hacer también los empleados de la empresa. A continuación se describen que perfiles están permitidos para crear casos en la aplicación:

- **Agente de Mesa de Servicios:** Se asegura de registrar el incidente o solicitud del empleado, el cual es recibido por teléfono o por correo. Busca solucionar el incidente de manera rápida, de no poder hacerlo lo asigna a un 2do nivel de soporte.
- **Analista de Soporte:** Analista o Técnico especialista miembro de un grupo (2do o 3er nivel), encargado de dar seguimiento a todos los tickets que se le han asignado.
- **Empleado:** Usuario final que reporta un incidente o solicitud que le afecta a él o al área en que labora.

Para el registro de los incidentes o solicitudes el usuario debe de ingresar a la página web del sistema e ingresar su usuario y contraseña.



Service Desk GLRP

Inicio de sesión

Nombre de usuario

Contraseña

Inicio de sesión

[Inicio de sesión de invitado, haga clic aquí.](#)

Copyright © 2011 CA. Todos los derechos reservados.

Ilustración 4.8: Pantalla de Ingreso

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

B. Visualización de Tickets

Una vez que se ingresa al sistema aparecerá la siguiente pantalla de inicio, consta de los siguientes paneles.

Archivo Ver Buscar (E) Informes Vengana Ayuda
14 de 74
1-25 de 1848

Panel de resultados a partir de 21/01/2014 11:15:55
Actualizar recuentos

- Mis colas
- Incidentes
- Problemas
- Solicitudes
- Órdenes de cambio
- Incidencias
- CNDB
- Documentos del conocimiento

1

Lista de incidentes

Incidente núm.	Resumen	Prioridad	Categoría	Estado	Asignado a	Incumplimiento previsto
+ 4262	GLRD-ANEXO NO FUNCIONA.	3	SOFTWARE.SQLyog/Telefonia IP.Problemas con la Telefonía	En progreso	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	21/01/2014 20:00:00
+ 4259	CAMANÁ - INCONVENIENTES CON LAPTOP	3	SOFTWARE.Ofimático.Error con ejecutar la aplicacion	En progreso	Quispe Tello, Sheyla Janet	21/01/2014 20:00:00
+ 4257	CAMANA- ANEXO NO FUNCIONA	3	HARDWARE.Telefonia IP-Averia de cable de red al ejecutar la Aplicación	En progreso	Quispe Tello, Sheyla Janet	21/01/2014 14:00:00
+ 4256	CAMANÁ-ERROR AL EJECUTAR EL QUERY.	3	SOFTWARE.Aplicaciones Administrativas.Error al ejecutar la Aplicación	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+ 4255	CAMANÁ- CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA DEL PISO.	3	SOFTWARE.Uniflow/Impresora.Configuración de impresora.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+ 4254	Planta - Problema para iniciar Windows 7, la herramienta de ...	4	SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Problemas al iniciar windows	Cerrado	Soria Baldoce, Luis Enrique	
+ 4253	CAMANÁ-NO TIENE RED.	3	SOFTWARE.Conectividad.Pérdida de conexión.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+ 4252	CAMANÁ-NO TIENE RED. PUNTO DE RED NO FUNCIONA.	3	SOFTWARE.Conectividad.Pérdida de conexión.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+ 4251	CAMANÁ-NO TIENE RED.	3	SOFTWARE.Conectividad.Pérdida de conexión.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+ 4250	GLRD-PROBLEMAS CON EL MOUSE. MOVIMIENTO RAPIDO DE PUNTERO Y ...	3	HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos,Wintv).Cambio de mouse	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+ 4249	GLRD-PROBLEMAS CON LA CONEXIÓN A INTERNET.	3	SOFTWARE.Navegación.Mantenimiento de aplicacion	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
	CAMANA -- PC.		SOFTWARE.Active			

Ilustración 4.9: Panel de visualización de incidentes y solicitudes

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

A continuación se explica cada uno de los paneles:

- 1) El Panel de Resultados es un conjunto de carpetas y nodos basados en queries que se configuran en la pantalla del usuario para que ubique y dé seguimiento fácilmente a sus tickets. El panel de resultado se puede personalizar de acuerdo a las necesidades del usuario.

El Panel de resultados definido para la mesa de servicios es el siguiente:

- **Mis Pendientes:** son todos los incidentes y Solicitudes creados o asignados al Analista de Soporte autenticado en el sistema.
- **VIP:** Incidentes y Solicitudes pendientes de empleados considerados como VIP
- **Pendientes de mi grupo:** son todos los Incidentes y Solicitudes asignados a todos los miembros del grupo del Analista de Soporte autenticado al sistema.
- **Actualizar recuentos:** Dado que el Panel de resultados no se actualiza automáticamente, se deberá presionar el botón de Actualizar recuentos cada vez que se desea actualizar la cantidad de tickets asignados:
 1. La última fecha y hora de la actualización del panel, se mostrará en el campo Actualizar recuentos, ubicado en el margen superior derecho de la pantalla. Hacer clic en este botón se actualizarán los recuentos.

2. Una vez presionado el botón Actualizar recuentos se podrán identificar fácilmente los cambios pues éstos aparecen en color azul:



Ilustración 4.10: Panel de Resultados

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

- 2) Listado de tickets: donde se visualiza el listado de los tickets luego de hacer clic en uno de los ítems del panel de resultados.

El listado muestra el Número de ticket, el estado, la fecha de apertura, la prioridad, el grupo, el asignatario, el objetivo del servicio y el incumplimiento.



Lista de incidentes

Ver todos Expandir todo (\$) 1-25 de 1849

Página 1 de 74

Buscar Mostrar filtro Borrar filtro Editar en lista Exportar

Incidente	núm.	Resumen	Prioridad	Categoría	Estado	Asignado a	Incumplimiento previsto
+	4263	CAMANÁ- INCONVENIENTES PARA INGRESAR A INTERNET	3	SOFTWARE.Navegación.Configuración de Proxy	En progreso	Quispe Tello, Sheyla Janet	
+	4262	GLRD-ANEXO NO FUNCIONA.	3	SOFTWARE.SQLyog/Telefonía IP.Problemas con la Telefonía	En progreso	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	21/01/2014 20:00:00
+	4259	CAMANÁ - INCONVENIENTES CON LAPTOP	3	SOFTWARE.Ofimático.Error con ejecutar la aplicación	En progreso	Quispe Tello, Sheyla Janet	21/01/2014 20:00:00
+	4257	CAMANA-ANEXO NO FUNCIONA	3	HARDWARE.Telefonía IP.Avería de cable de red	En progreso	Quispe Tello, Sheyla Janet	21/01/2014 14:00:00
+	4256	CAMANÁ-ERROR AL EJECUTAR EL QUERY.	3	SOFTWARE.Aplicaciones Administrativas.Error al ejecutar la Aplicación	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+	4255	CAMANÁ- CONFIGURACIÓN DE IMPRESORA DEL SPISO.	3	SOFTWARE.Uniflow/Impresora.Configuración de impresora.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+	4254	Planta - Problema para iniciar Windows 7, la herramienta de ...	4	SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Problemas al iniciar windows	Cerrado	Soria Baldoce, Luis Enrique	
+	4253	CAMANÁ-NO TIENE RED.	3	SOFTWARE.Conectividad.Pérdida de conexión.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+	4252	CAMANÁ-NO TIENE RED, PUNTO DE RED NO FUNCIONA.	3	SOFTWARE.Conectividad.Pérdida de conexión.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+	4251	CAMANÁ-NO TIENE RED.	3	SOFTWARE.Conectividad.Pérdida de conexión.	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
+	4250	GLRD-PROBLEMAS CON EL MOUSE MOVIMIENTO RAPIDO DE PUNTERO Y ...	3	HARDWARE.Periféricos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos,Wintv).Cambio de mouse	Cerrado	Montes Sanchez, Cristina Giuliana	
		GLRD-PROBLEMAS		SOFTWARE.Movimiento Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos,Wintv.Cambio de mouse		Montes Sanchez, Cristina Giuliana	

Ilustración 4.1: Tablero de Listado de Tickets

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

C. Asignación de un Ticket creado por el Empleado

Dado que los empleados y, en algunos casos, los Analistas de Soporte, tendrán la oportunidad de crear sus tickets directamente en el sistema vía web, es necesario atender dichos tickets. El sistema asignará los tickets mencionados de forma automática a los Operadores de la Mesa de Servicios por balanceo de carga, es decir, el que tenga menos tickets abiertos asignados. Para ello, el agente debe tener en sus datos la opción “Disponible” marcada.

D. Identificación del Empleado, conformidad de datos e historial

Si el empleado reporta su caso por teléfono o correo se deben seguir los siguientes pasos:

- 1) Verificar la información del empleado afectado, ingresar a Ver y luego Perfil Rápido.

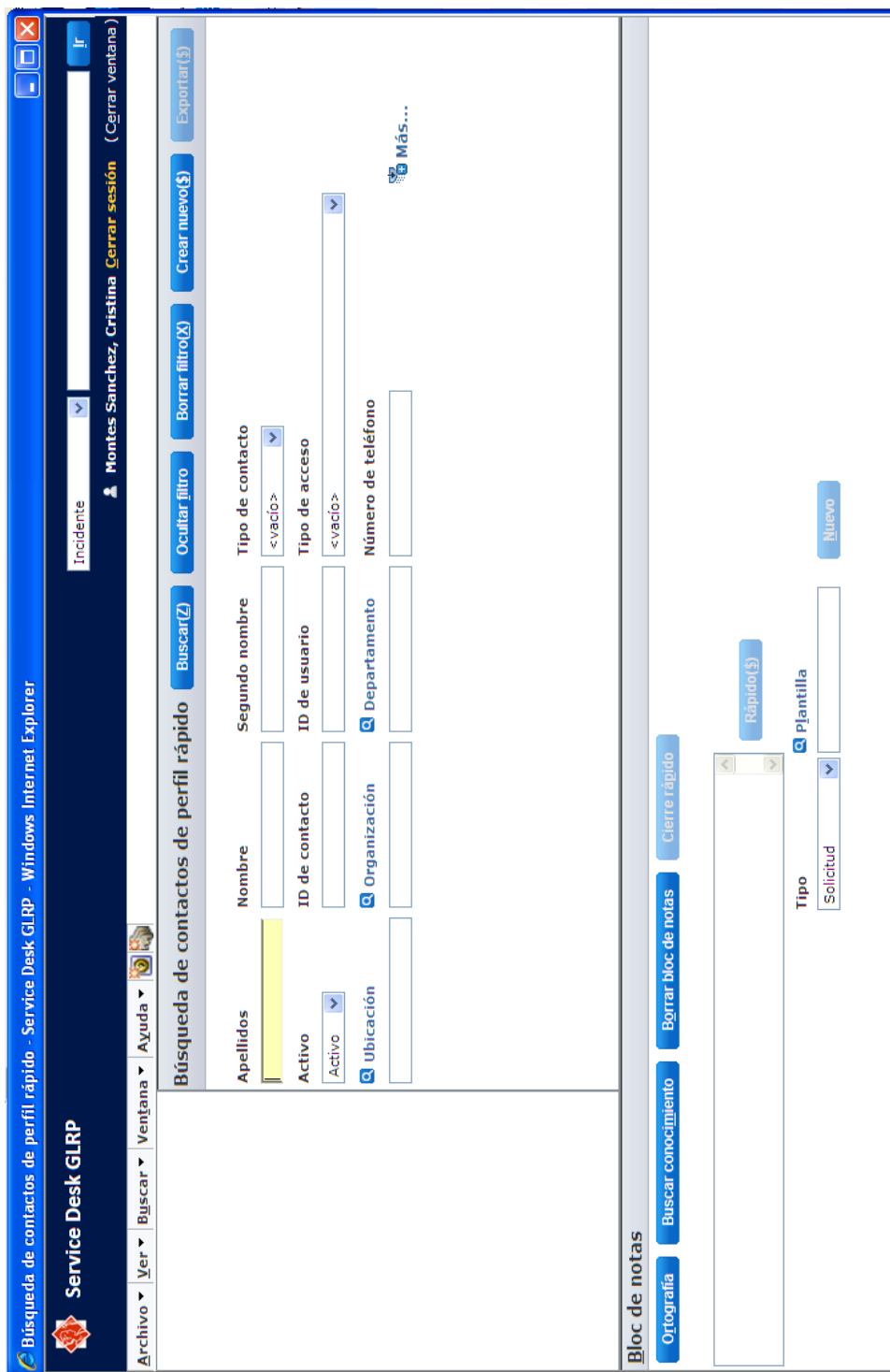


Ilustración 4.12: Pantalla de búsqueda rápida de contactos

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

2) En Búsqueda de contactos de perfil rápido, realizar la búsqueda del usuario afectado por:

- Apellidos: Apellidos de empleado.
- Nombre: Nombre de empleado.
- ID de usuario: Login del empleado

Para restringir más la búsqueda puede usar entre otros campos los siguientes:

- Ubicación: Local de empleado.
- Organización: Organización a la que pertenece el empleado.
- Tipo de Contacto: Tipo de empleado (Empleado, Analista)
- Tipo de Acceso: (Operador de mesa de servicio, empleado)

3) Luego presionar el botón Buscar. Tener en cuenta que el sistema agregará automáticamente al final del texto el comodín %, para encontrar más coincidencias que empiecen con el mismo texto.

- 4) Si se busca al Empleado por Id de Usuario, apellidos o nombres y no se encuentra, será necesario crearlo. Para ello hacer clic en el botón Crear Nuevo (como lo indica la flecha).



Búsqueda de contactos de perfil rápido

Buscar(Z) Ocultar filtro Borrar filtro(X) **Crear nuevo(\$)** Exportar(E)

Apellidos	Nombre	Segundo nombre	Tipo de contacto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<vacío>

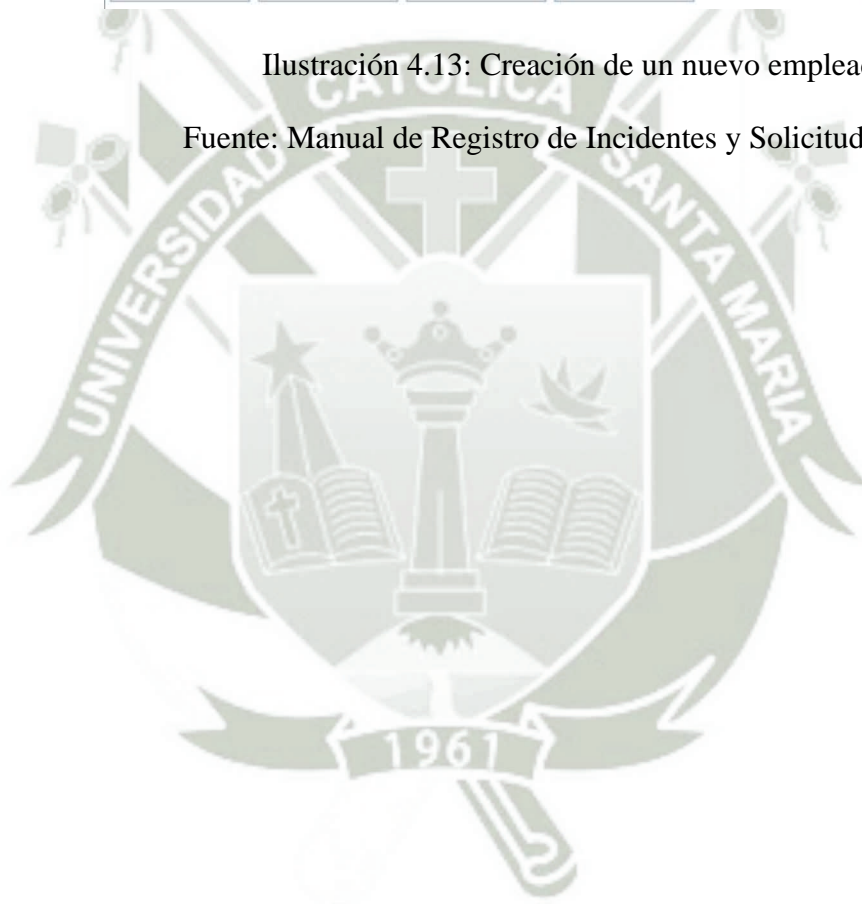
Activo	ID de contacto	ID de usuario	Tipo de acceso
Activo	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<vacío>

Ubicación Organización Departamento Número de teléfono

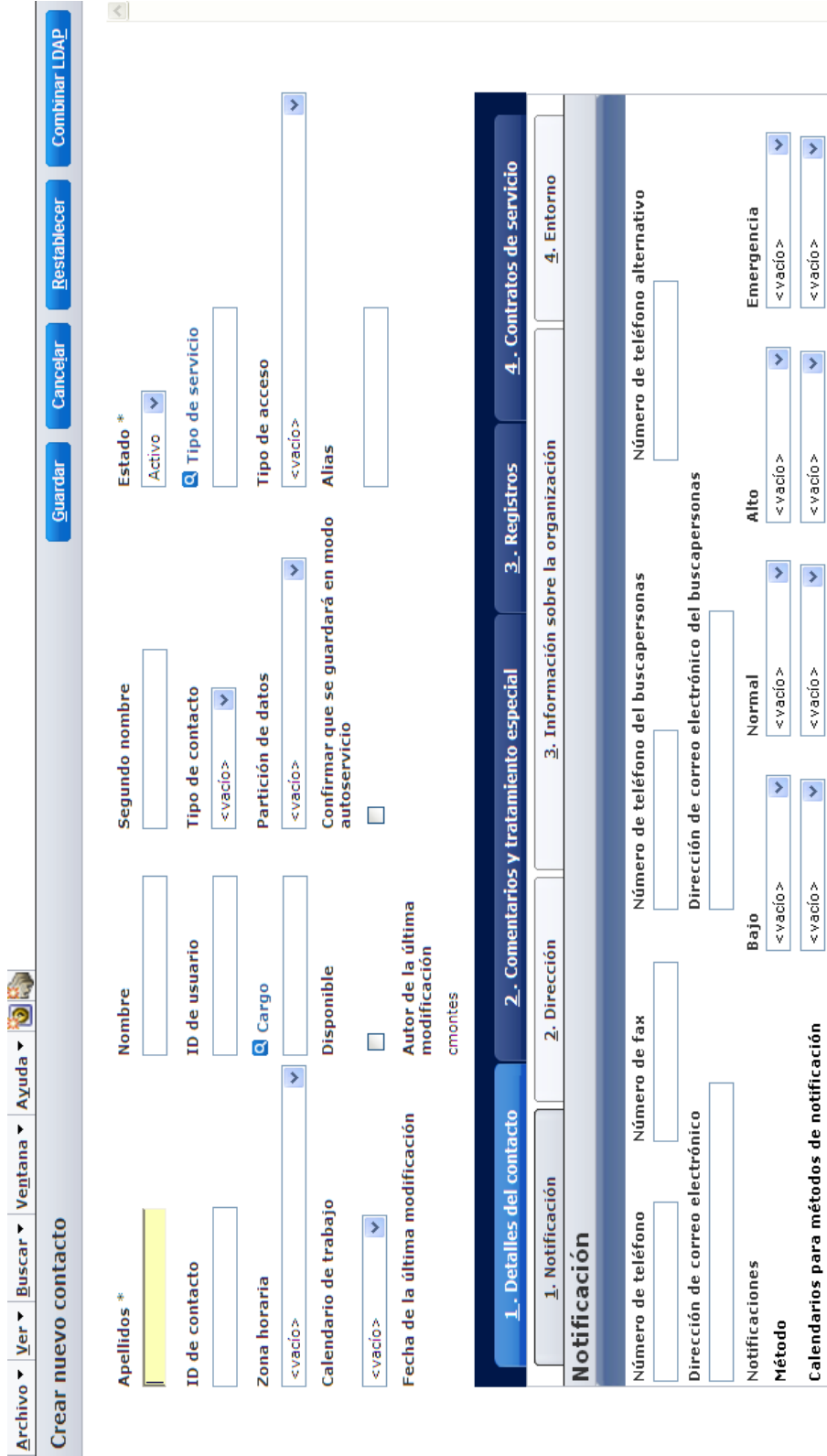
Más...

Ilustración 4.13: Creación de un nuevo empleado

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013



5) Se mostrará la siguiente pantalla



Crear nuevo contacto

Archivo ▾ Ver ▾ Buscar ▾ Ventana ▾ Ayuda ▾

Guardar Cancelar Restablecer Combinar LDAP

1. Detalles del contacto **2. Comentarios y tratamiento especial** **3. Registros** **4. Contratos de servicio**

Notificación

1. Notificación 2. Dirección 3. Información sobre la organización 4. Entorno

Número de teléfono **Número de fax** **Número de teléfono del buscapersonas** **Número de teléfono alternativo**

Dirección de correo electrónico **Dirección de correo electrónico del buscapersonas**

Notificaciones **Bajo** **Normal** **Alto** **Emergencia**

Método <vacío> <vacío> <vacío> <vacío>

Calendarios para métodos de notificación <vacío> <vacío>

Apellidos * **Nombre** **Segundo nombre** **Estado ***

Activo ▾

ID de contacto **ID de usuario** **Tipo de contacto** **Tipo de servicio**

<vacío> <vacío> <vacío> <vacío>

Zona horaria **Cargo** **Partición de datos** **Tipo de acceso**

<vacío> <vacío> <vacío> <vacío>

Calendario de trabajo **Disponible** **Confirmar que se guardará en modo autoservicio** **Alias**

<vacío> <vacío>

Fecha de la última modificación **Autor de la última modificación**

<vacío> crmontes

Ilustración 4.14: Interfaz de creación de empleado

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

6) Los campos importantes que se deben llenar son:

- Apellidos: Ingresar los apellidos del empleado.
- Nombre: Ingresar el nombre del empleado.
- ID de Usuario: Ingresar el código del empleado.
- Cargo: Ingresar el cargo que tiene el empleado.

Pestaña 1: Notificación:

- Número de Teléfono: Ingresar el teléfono del empleado.
- Número de Teléfono alternativo: Ingresar el anexo del empleado.
- Dirección de Correo Electrónico: Ingresar el correo del empleado.

Pestaña 2: Dirección:

- Ubicación: Ingresar el local donde se ubica el empleado

Pestaña 3: Información sobre la Organización:

- Organización Funcional: Ingresar la organización o empresa a la que pertenece el empleado.

Luego presionar el botón Guardar para grabar los datos, después se cargaran los datos del nuevo empleado en el Perfil Rápido. A través del Perfil Rápido se podrá verificar toda la información relacionada al empleado afectado ingresado al Service Desk, incluyendo correo

electrónico, ubicación, teléfono, anexo. Es muy importante mantener actualizados estos datos para no tener problema en futuros contactos con el empleado. Si se desea modificar los datos del empleado, hacer clic en el botón Editar este contacto:

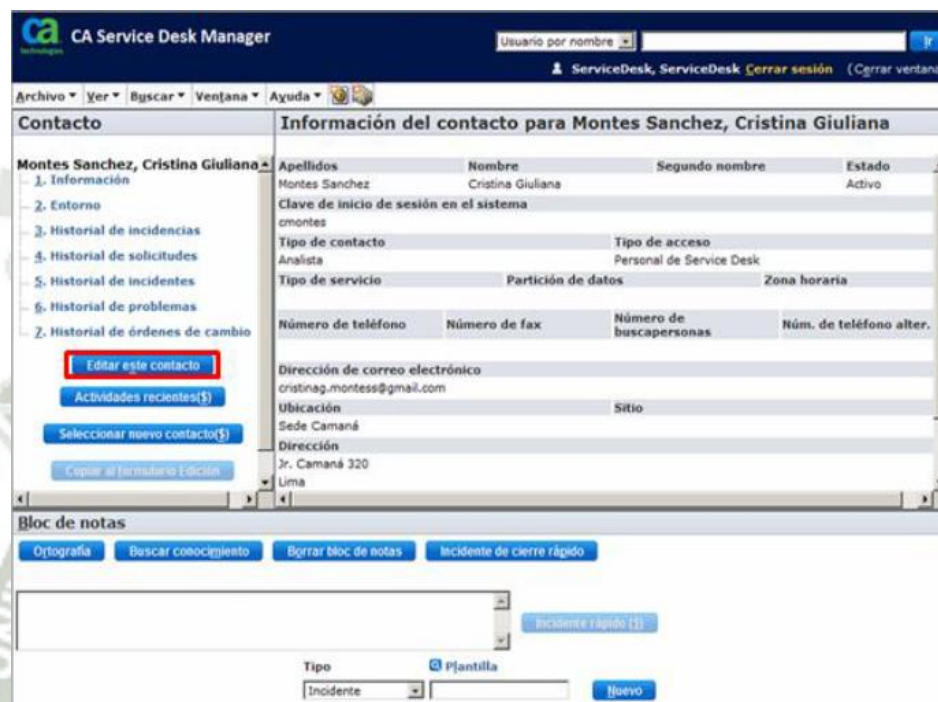


Ilustración 4.15: Editar contacto

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

7) Se mostrará la siguiente pantalla:

Crear nuevo contacto

Apellidos * [Llerena Vargas]
 Nombre [Raul Guillermo]
 Segundo nombre []
 Estado * [Activo]

ID de contacto []
 ID de usuario [rilerena]
 Tipo de contacto [Analista]
 Tipo de servicio []

Zona horaria []
 Cargo [Gestor De Servicio]
 Partición de datos []
 Tipo de acceso [Personal de Service Desk]

Calendario de trabajo []
 Disponibles []
 Confirmar que se guardará en modo autoservicio []
 Alias []

Fecha de la última modificación []
 Autor de la última modificación []

Notificación

1. Notificación

Número de teléfono [4200]
 Número de teléfono del buscapersonas [959375761]
 Número de teléfono alternativo []

Dirección de correo electrónico [raul.llerena@gir.pe]
 Dirección de correo electrónico del buscapersonas []

Notificaciones

Método

Calendarios para métodos de notificación

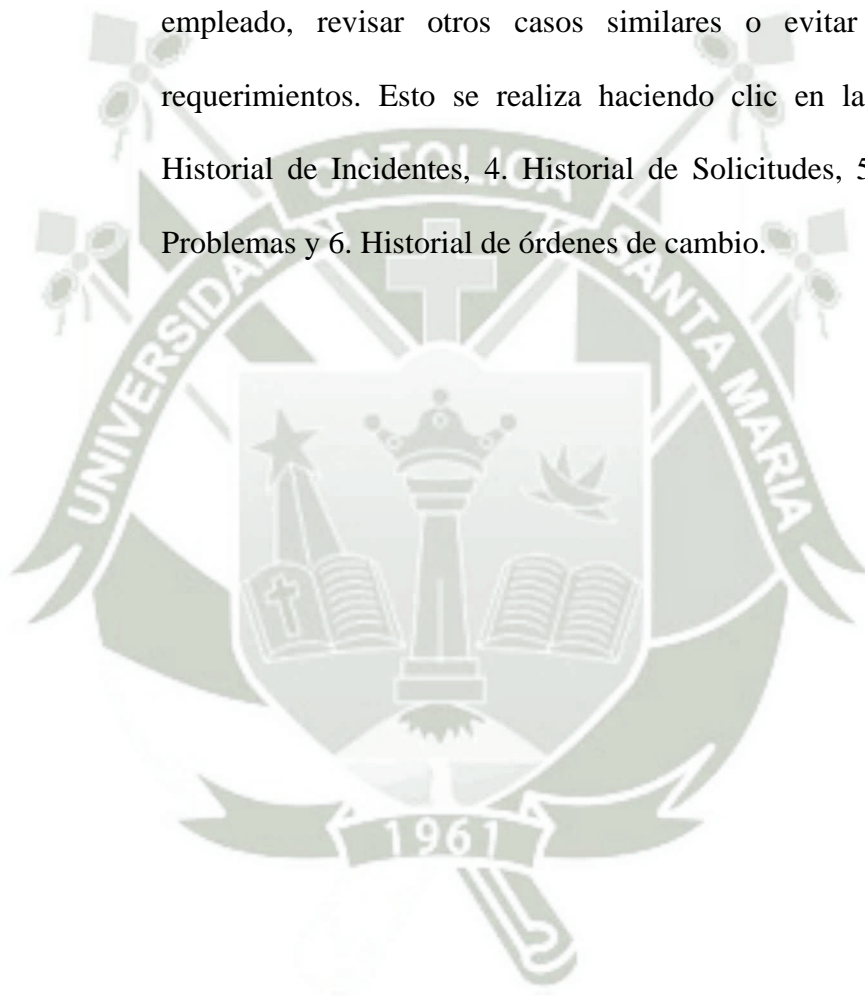
Bajo [Correo electrónico]
 Normal [Correo electrónico]
 Alto [Correo electrónico]
 Emergencia [Correo electrónico]

24 horas | 24 horas | 24 horas | 24 horas

Ilustración 4.16: Interfaz de edición de contacto

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

- 8) Luego de modificar cualquier dato se debe grabar mediante el botón Guardar.
- 9) La opción Perfil Rápido también muestra el historial de incidentes, solicitudes, problemas y órdenes de cambio del empleado. Esto permitirá ver rápidamente qué otras atenciones tiene pendiente el empleado, revisar otros casos similares o evitar duplicar sus requerimientos. Esto se realiza haciendo clic en las opciones 3. Historial de Incidentes, 4. Historial de Solicitudes, 5. Historial de Problemas y 6. Historial de órdenes de cambio.



Historial de incidentes de la organización para ADMINISTRACION Y FINANZAS

Ver todos (\$) Expandir todo (\$) Estado Fecha de apertura Prioridad Asignatario/cliente

Incidente núm.	Estado	Fecha de apertura	Prioridad	Asignatario/cliente
+ 4101	Programado	14/01/2014 12:16:22	4	Nuñez Puma, Jean Pierre
+ 4083	Cerrado	13/01/2014 16:47:28	3	Nuñez Puma, Jean Pierre
+ 4082	Cerrado	13/01/2014 16:36:13	5	Nuñez Puma, Jean Pierre
+ 4068	Cerrado	13/01/2014 12:12:56	3	Quispe Tello, Sheyla Janet
+ 3076	Cerrado	20/11/2013 17:06:12	3	Nuñez Puma, Jean Pierre
+ 2811	Cerrado	31/10/2013 16:38:35	3	Lozano Rodas, Juan Vicente
+ 2806 **	Cerrado	31/10/2013 15:23:32	4	Montes Sanchez, Cristina Giuliana
+ 2743	Cerrado	25/10/2013 15:42:08	3	Montes Sanchez, Cristina Giuliana
+ 2703	Cerrado	24/10/2013 13:16:57	3	Montes Sanchez, Cristina Giuliana
+ 2585	Cerrado	21/10/2013 16:46:34	3	Montes Sanchez, Cristina Giuliana
+ 2224	Cerrado	07/10/2013 19:15:56	4	Llerena Vargas, Raul Guillermo
+ 2028	Cerrado	27/09/2013 18:25:02	5	Llerena Vargas, Raul Guillermo
+ 2023	Cerrado	27/09/2013 18:08:19	4	Llerena Vargas, Raul Guillermo
+ 1935	Cerrado	24/09/2013 18:19:00	4	Llerena Vargas, Raul Guillermo
+ 1902	Cerrado	23/09/2013 20:05:00	4	Soria Baldoceña, Luis Enrique
+ 1890	Cerrado	23/09/2013 15:01:08	3	Reynoso Paiuelo, Kelly

1-25 de 47

Mostrar filtro(\$)

Buscar(\$)

Contacto

Galdos Torres, Martha Paola

1. Información
2. Entorno
3. Historial de incidencias
4. Historial de solicitudes
5. Historial de incidentes
6. Historial de problemas
- Z. Historial de órdenes de ca

Organización

ADMINISTRACION Y FINANZA

8. Información
9. Entorno
10. Historial de incidencias
11. Historial de solicitudes
12. Historial de incidentes
13. Historial de problemas

Ilustración 4.17: Historial de ticket generados al usuario

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

- 10) Una vez verificada la información del colaborador afectado en el Buscador de Perfiles, ir al Bloc de Notas e ingresar la descripción reportada por el empleado. En base a la descripción el Analista debe determinar si el ticket a crear es un Incidente o un Solicitud. Luego seleccionar el tipo de ticket y presionar Nuevo.

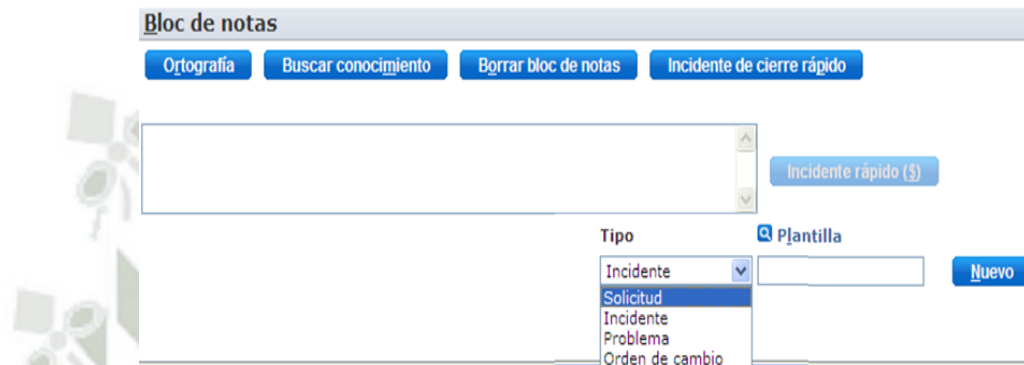


Ilustración 4.18: Creación de un ticket

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

- 11) Si se desea crear un ticket en base a una plantilla, ya no se deberá ingresar nada en el campo Block de Notas, pues la plantilla llenará este y otros campos de forma automática. Esto permite crear tickets más rápidamente. Para esto se deberá ingresar el nombre de la plantilla en el campo “Plantilla” o hacer clic en éste y seleccionar la plantilla a usar.

E. Gestión de Incidentes

Luego de seleccionar el tipo de ticket “Incidente” y presionar Nuevo, el nombre del empleado y los datos del Block de Notas serán copiados en los campos Usuario Final Afectado y Descripción respectivamente, en el

nuevo incidente. A continuación se muestra la pantalla de creación de un incidente:



Crear nuevo incidente 4268

[Guardar](#)
[Crear orden de cambio](#)
[Crear problema](#)

[Restablecer](#)
[Cancelar](#)

[Perfíl rápido\(Q\)](#)
[Usar plantilla](#)

Ilustración 4.19: Interfaz para el registro de incidente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

La clasificación de los incidentes tiene como meta la categorización del ticket para facilitar su monitoreo, registro y eventual escalamiento funcional. Dentro del proceso de clasificación se deben incluir los siguientes campos como indispensables:

Usuario Final Afectado: Si se eligió el colaborador afectado vía el Perfil Rápido este campo será llenado automáticamente.

Categoría: Lo primero que se le debe asignar a un ticket es una categoría a partir de su origen. Al hacer clic en Categoría aparecerá la lista de categorías para seleccionar, se definieron categorías distintas para incidentes y solicitudes que se encuentran en el Anexo A y B respectivamente. El analista podrá seleccionar aquellas categorías que aparecen en color celeste claro (ver gráfica). Todas las categorías cuentan con un grupo de soporte asignado de forma automática.

Selección de área de incidente

Área de incidente

COMUNICACIONES

DATA CENTER

HARDWARE

PRODUCCION

SEGURIDAD

SERVICIOS CON PROVEEDORES.INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO.Mantenimiento Correctivo y Preventivo a las instalaciones de Grupo La Republica, Republica Digital & Editorial Septiembre.Gestionar y supervisar los requerimientos de infraestructura y mantenimiento, a traves de un proveedor

SOFTWARE

Ilustración 4.20: Selección de área de incidente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Para la rápida selección de la Categoría ingresar las primeras letras de la categoría y adicionalmente utilizar los comodines % al principio y fin de la palabra. Luego presione la tecla Tab y aparecerán únicamente los resultados del filtro realizado.



Ilustración 4.21: Selección de área de incidente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Estado: El estado actual del incidente (Nuevo, En progreso, Programado, Resuelto, Cerrado). Seleccionar el estado del incidente.

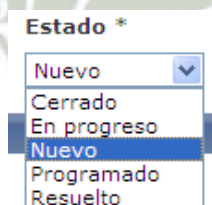


Ilustración 4.22: Selección de estados de ticket

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Medio de Reporte: Medio por el cual el Empleado final está reportando su incidente.

Grupo: los grupos se asignan automáticamente a partir de la categoría seleccionada. En caso que un grupo de 1er Nivel luego del soporte inicial no puede resolver el incidente, se asigna un grupo de especialistas de 2do Nivel que se encargue del incidente, para realizar la transferencia hacer clic en Grupo y seleccionar el nuevo grupo.

Lista de grupos
[Buscar](#)
[Mostrar filtro](#)
[Borrar filtro](#)
[Crear nuevo\(\\$\)](#)
[Exportar](#)

Nombre ↕	Ubicación ↕	Número ↕	Número de teléfono ↕	Estado ↕
Aplicaciones de T.I.				Activo
Desarrollo Web				Activo
Grupo SDM				Activo
Grupo Terceros				Activo
Infraestructura de T.I.				Activo
Mesa y Soporte On-Site				Activo
Plataforma Web				Activo

1-7 de 7

Ilustración 4.23: Lista de Grupos

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Cada vez que se asigne un grupo distinto, el sistema enviará una notificación a las personas que tengan marcado la casilla “Notificar” del grupo seleccionado.

Asignado: Luego de seleccionar un grupo de soporte, se podría asignar también el analista que va a realizar la atención del ticket. Al hacer click en este campo se mostrará todos los analistas del grupo asignado al ticket. También se puede ingresar el apellido del analista.

Urgencia: Especifica la urgencia del registro, los códigos de urgencia indican la importancia de un ticket según el grado en que afecta las tareas del empleado. La Urgencia puede ser: 1-Cuando sea posible, 2-Pronto, 3-Rápido, 4-Muy Rápido, 5-Inmediatamente.

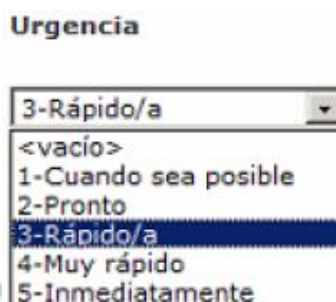


Ilustración 4.24: Lista urgencias

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Impacto: Especifica un código de impacto que indica cómo afecta un ticket la ejecución del trabajo. El impacto puede ser: 1-Toda la organización, 2-Varios grupos, 3-Un sólo grupo, 4-Grupo pequeño, 5-Una persona.

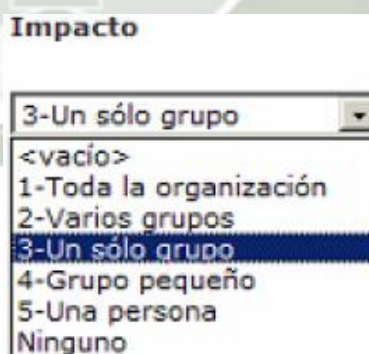


Ilustración 4.25: Lista de impactos

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Prioridad: Este campo especifica la clasificación de prioridad del ticket para determinar el nivel de atención que recibe. La prioridad se actualiza según la configuración de impacto, urgencia, servicio y empleado afectado. De acuerdo a la prioridad establecida se asignará un SLA diferente, siendo de la siguiente forma:

- Prioridad 1 (Alta): Corte de servicio que detiene el negocio y pone en peligro los objetivos empresariales.
- Prioridad 2 (Media-Alta): Corte de servicio que si no se resuelve rápidamente, afectará la capacidad de un negocio para funcionar correctamente.
- Prioridad 3 (Media): Corte de servicio es perjudicial y causa daños considerables pero no detiene el negocio.
- Prioridad 4 (Media-Baja): Corte de servicio causa algunos daños en el negocio y debe solucionarse pronto.
- Prioridad 5 (Baja): corte de servicio es muy leve y se puede corregir en el futuro.

IMPACTO	URGENCIA				
	5- Inmediatamente	4-Muy rápido	3- Rápido	2-Pronto	1-Cuando sea posible
1-Toda la organización	P-1	P-1	P-2	P-3	P-3
2-Varios grupos	P-1	P-2	P-3	P-3	P-4
3-Un sólo grupo	P-2	P-3	P-3	P-4	P-4
4-Grupo pequeño	P-3	P-3	P-4	P-4	P-5
5-Una persona	P-3	P-4	P-4	P-5	P-5

Tabla 4.7: Asociación éntrelas tablas de Impacto y Urgencia

Fuente: Elaboración propia

A cada prioridad se le da un tiempo de respuesta, esto es para medir el tiempo de asignación de personal de soporte a un incidente y el tiempo máximo de resolución de este.

Prioridad	Tiempo Respuesta Alarma	Tiempo Respuesta Máximo	Tiempo Solución Alarma	Tiempo Solución Máximo
P-1 (VIP)	00:15:00 H	00:30:00 H	01:00:00 H	01:30:00 H
P-2	00:30:00 H	01:00:00 H	01:30:00 H	02:00:00 H
P-3	00:45:00 H	01:30:00 H	02:30:00 H	03:00:00 H
P-4	01:30:00 H	02:30:00 H	03:30:00 H	04:00:00 H
P-5	02:00:00 H	02:30:00 H	25:00:00 H	28:00:00 H

Tabla 4.8: Tiempo de Respuesta en base a la Prioridad

Fuente: Elaboración propia

Resumen: En este campo se debe resumir brevemente el problema reportado.

Descripción: En este campo se debe detallar el problema reportado. Se puede copiar el contenido del correo, de reportarse por ese medio. En caso de usar el Block de Notas del Perfil Rápido, el campo Descripción será llenado automáticamente.

Número de referencia del ticket: Luego de grabar el ticket, el sistema envía un correo al empleado indicándole el número del incidente para referencias futuras. Este es un número correlativo entregado automáticamente por Service Desk. El número del ticket aparece en la parte superior izquierda de la pantalla del incidente.

Archivos Adjuntos: los agentes podrán adicionalmente cargar documentos y/o archivos al ticket del incidente.

1. En el ticket seleccionar la pestaña de 3. Archivos Adjuntos. Luego presionar el botón Adjuntar Documento.

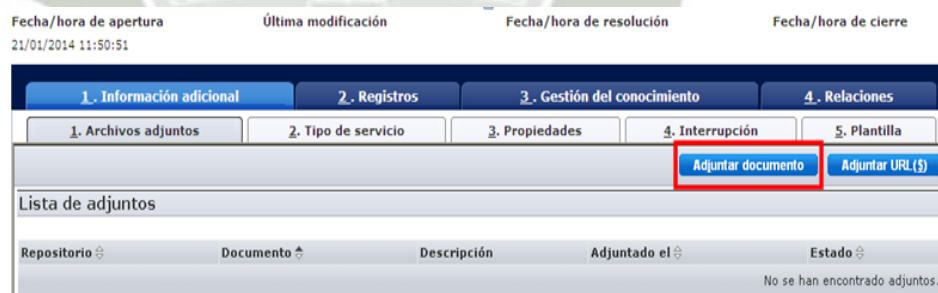


Ilustración 4.26: Adjuntar un documento

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

2. Buscar el archivo a través del botón Browse y seleccionar a Service Desk como nombre del repositorio. Finalmente definir el nombre y descripción del documento y hacer clic en Cargar.

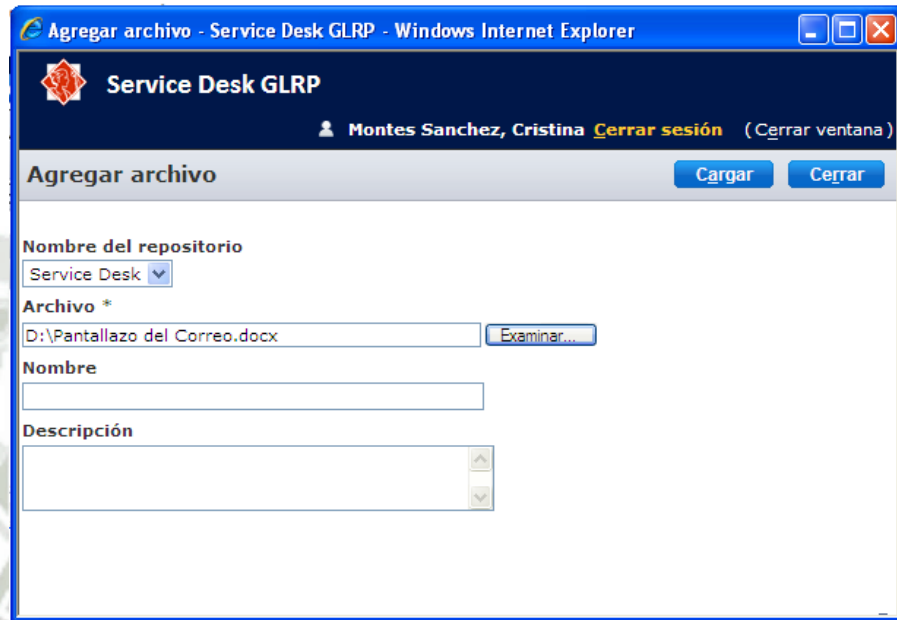


Ilustración 4.27: Carga de un archivo

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

3. El siguiente mensaje indicará que la carga se realizó correctamente.
4. Ingresar a ver todos los archivos adjuntos en la pestaña de Archivos Adjuntos.



Ilustración 4.28: Adjuntar un documento

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

F. Investigación y Diagnóstico

El gestor realizará un diagnóstico del incidente y buscará una solución rápida para restablecer el servicio afectado. De poder resolver el caso, se pasará al siguiente proceso, Solución y Recuperación. Caso contrario se escalará funcionalmente al 2do nivel de soporte. Para la asignación del incidente a otro grupo o analista de soporte, existen 2 métodos para hacerlo:

1. En el modo edición del incidente, en el campo Grupo y Asignatario, elegir el grupo y analista nuevos respectivamente Presionar el botón Guardar.

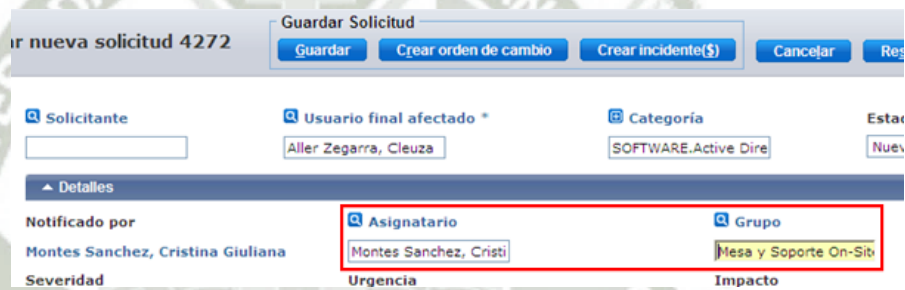


Ilustración 4.29: Cambio de Asignatario y Grupo

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

2. Otra manera de transferencia es ubicar el ticket en la pantalla de listado y hacer clic con el botón derecho del mouse sobre este en la opción Transferir...

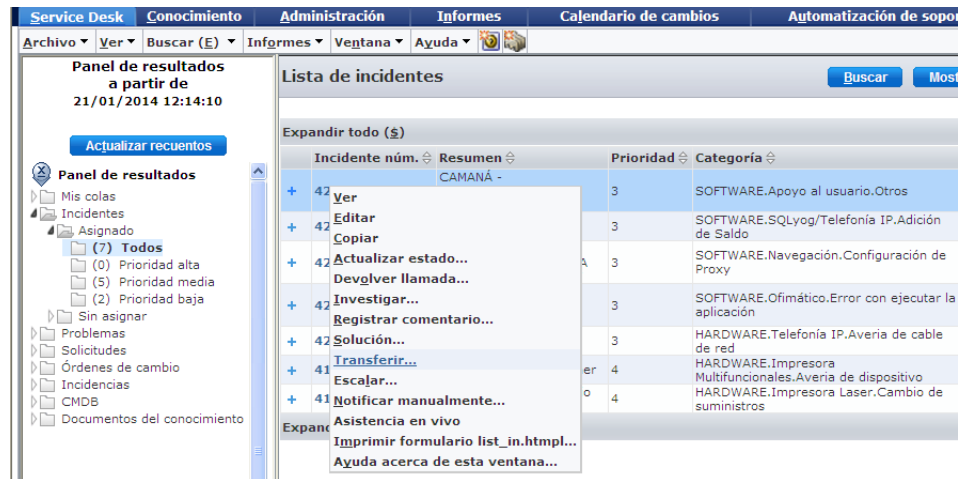


Ilustración 4.30: Transferencia de un ticket

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

G. Log de Actividades

En cualquier momento del ciclo de vida de un incidente, se podrá agregar un log de actividades o comentarios sobre las acciones que se realizan.

1. Para agregar un log de actividades, se debe hacer clic en el botón derecho del mouse sobre el ticket deseado y seleccionar Registrar Comentario...

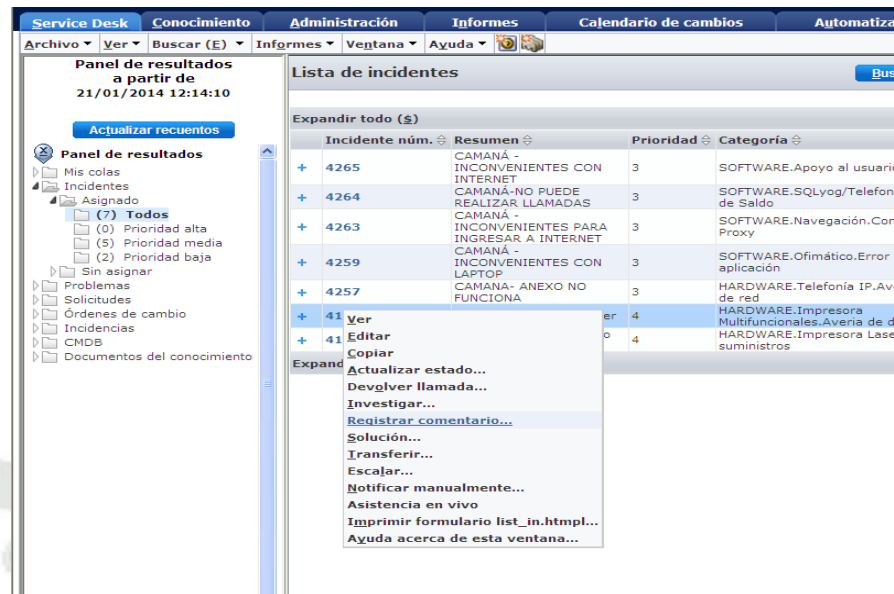


Ilustración 4.31: Registrar un comentario.

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

2. Ingresar la descripción, día y tiempo consumido de la actividad.

Presionar Guardar.

The screenshot shows a form titled 'Crear nueva actividad para el incidente 4101'. The form contains the following fields and options:

- Número de Incidente:** 4101
- Resumen de Incidente:** AQP-Avería en el escaner
- Tipo de actividad:** Registrar comentario
- Analista:** Montes Sanchez, Cristina Giullana
- ¿Interno?:**
- Marca de tiempo:** 21/01/2014 12:17:08
- Fecha de la actividad:** 21/01/2014 12:17:08
- Tiempo invertido:**
- Descripción del usuario:**

Buttons at the top right include 'Guardar', 'Cancelar', and 'Restablecer'.

Ilustración 4.32: Crear una nueva actividad

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

3. Para visualizar las actividades ingresadas al ticket, en la pestaña de Actividades presionar sobre el link Visualizar Comentario de la actividad deseada.

H. Solución y Recuperación

Después de haber completado el análisis y de haber resuelto el incidente satisfactoriamente, el analista registrará la solución.

1. Para ingresar la solución al incidente, se debe hacer clic en el botón derecho del mouse sobre el ticket al que se desea dar solución, y escoger la opción Solución...

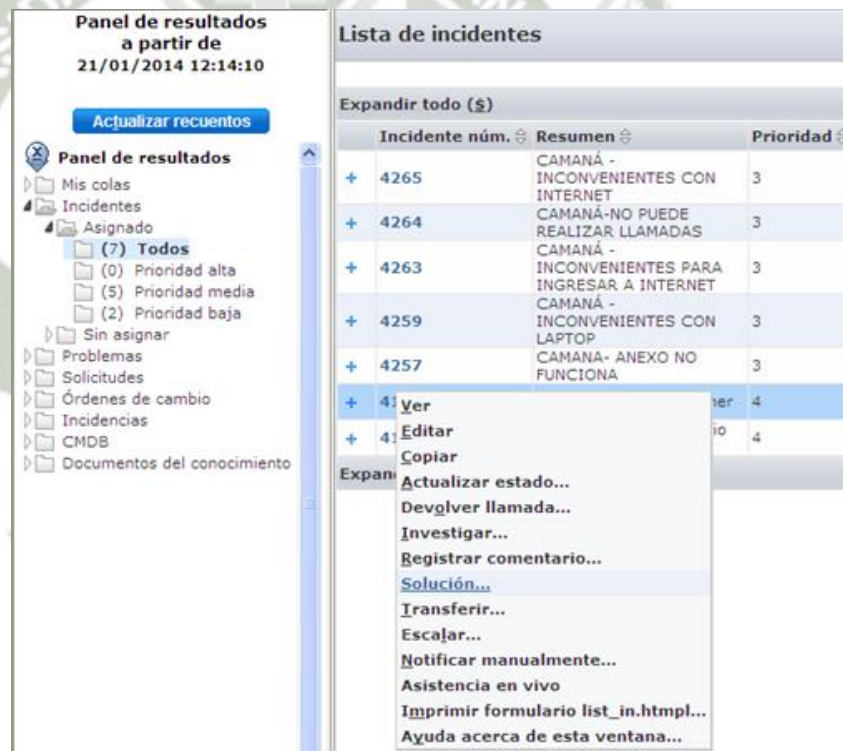


Ilustración 4.33: Solución del ticket

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

2. Se debe ingresar un resumen de las acciones realizadas para solucionar el incidente en el campo Descripción del Usuario el tiempo que tomó la solución en el campo Tiempo Invertido.

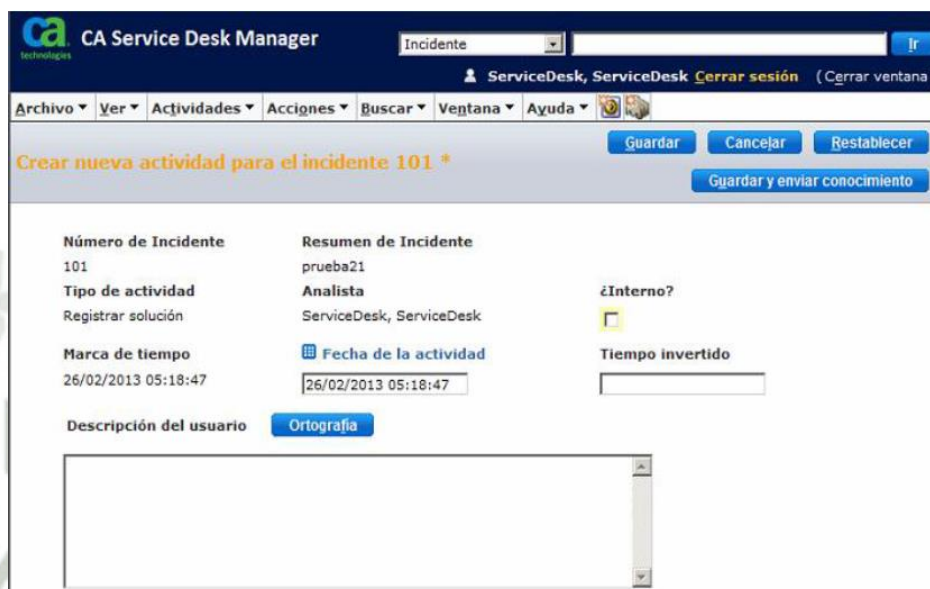


Ilustración 4.34: Solución del ticket

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

3. Presionar el botón Guardar para grabar la solución en el ticket o el botón Guarda y Enviar Conocimiento, para grabar la solución en el ticket y a la vez crear un documento de solución en la base de conocimiento.
 4. Una vez ingresada la solución el estado del ticket cambiará automáticamente a “Resuelto”.
- I. Cierre del Incidente

Luego haber solucionado el caso, el analista deberá cerrar el ticket de forma manual.

4.4.3. Registro de Incidentes o Solicitudes del Empleado

A. Creación de un Ticket de Atención

Para el registro de los incidentes o solicitudes el empleado debe de ingresar a la página web del sistema e ingresar su usuario y contraseña.

Una vez se validado en el sistema le aparecerá la siguiente pantalla.



Ilustración 4.35: Panel de control del Empleado

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

La pantalla se divide en cuatro áreas:

- Mejores Soluciones: aquí encontraremos los documentos con mayor calificación.
- Servicio al Cliente: en esta pestaña podremos crear incidentes o solicitudes, así también, revisar el Horario de atención y teléfonos del área de la Mesa de Servicios.

- Buscar mis Ticket existentes: aquí podremos observar todos los incidentes o solicitudes que tengamos abiertos o cerrados a detalle, así mismo podremos buscar el incidente o solicitud si sabemos el número que le corresponde.
- Buscar una solución: el empleado podrá buscar en la base de conocimiento documentación para solucionar su incidente sin escalarlo al personal de soporte.

Para abrir un nuevo incidente o solicitud, presionar sobre el link correspondiente.



Ilustración 4.36: Panel de Servicio al Cliente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

En la pantalla de Crear un nuevo incidente y Crear una nueva solicitud son las mismas, en este caso se explicara la creación de un incidente, aparecerá automáticamente el número de ticket asignado (parte superior izquierda de la pantalla), así mismo aparecerán los siguientes campos:

- Notificado por: En este campo aparecerá de forma automática el nombre de quien creó el ticket.
- Número de teléfono: Podrá ser modificado en caso de ser necesario.

- Dirección de correo electrónico: Dirección de correo electrónico al cual queremos que lleguen las notificaciones de atención de cada ticket.
- Urgencia: Campo obligatorio que se tiene que llenar para saber el nivel de urgencia para atención.
- Área de incidente: si el usuario conoce la clasificación de su incidente puede seleccionarlo.
- Descripción del incidente: Campo obligatorio que se tiene que llenar para familiarizarnos con el incidente ocurrido.

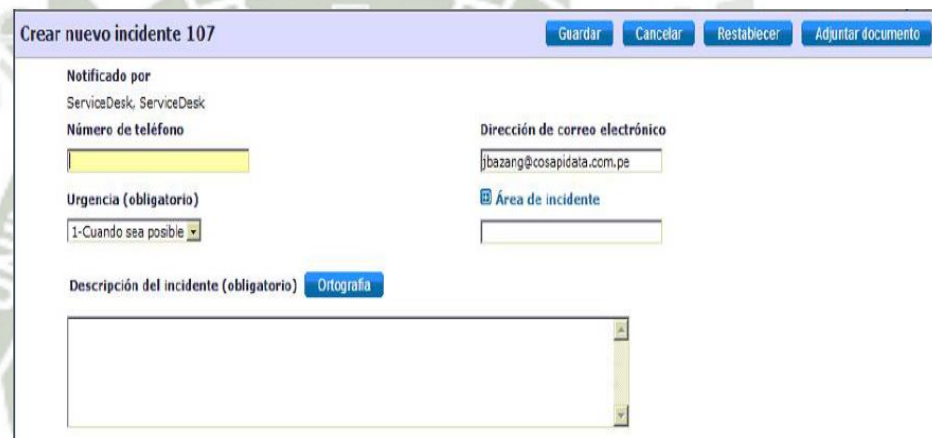


Ilustración 4.37: Registro de Incidente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Para grabar el ticket presionar Guardar, para cancelarlo presionar Cancelar y para borrar los campos ingresados presionar Restablecer. Si se desea adicionar un documento o pantalla adicional con el incidente o solicitud presionar en el botón Adjuntar documento y luego el botón Buscar Archivo para seleccionar el archivo a cargar. Finalmente presionar Guardar.

Luego de guardar el ticket de incidente aparecerá la pantalla inicial, donde se puede ver el ticket creado.

B. Seguimiento de Tickets

Para realizar el seguimiento de todos los tickets abiertos o cerrados por el empleado se podrá realizar a través del área Buscar mis solicitudes existentes.

- Una vez creado un incidente, aparecerá dentro del área Servicio al cliente un link para ver el ticket recientemente creado.

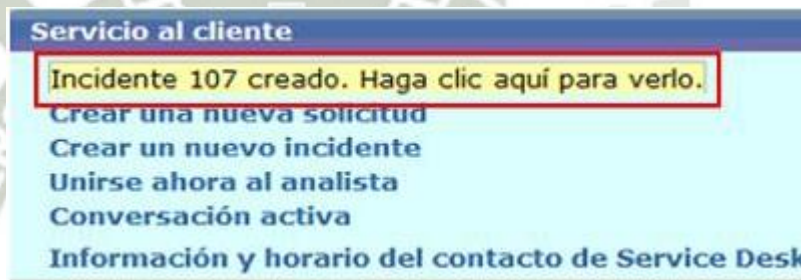
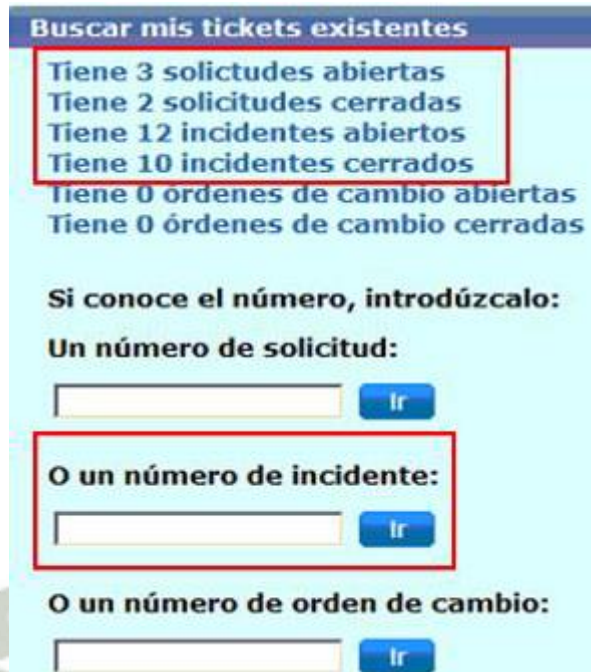


Ilustración 4.38: Panel de Servicio al Cliente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

- Para todas las demás consultas utilizar el área Buscar mis tickets existentes. En esta área el Empleado podrá ingresar para consultar el historial de todos sus tickets cerrados y abiertos; y adicionalmente, buscarlos por número de ticket.



Buscar mis tickets existentes

Tiene 3 solicitudes abiertas
Tiene 2 solicitudes cerradas
Tiene 12 incidentes abiertos
Tiene 10 incidentes cerrados
Tiene 0 órdenes de cambio abiertas
Tiene 0 órdenes de cambio cerradas

Si conoce el número, introdúzcalo:

Un número de solicitud:

O un número de incidente:

O un número de orden de cambio:

Ilustración 4.39: Panel de Buscar Mis Tickets Existentes

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Una vez ingresado en modo consulta al ticket, el Empleado podrá:

- Editar información del incidente.
- Adicionar un comentario.
- Adjuntar un documento o archivo.
- Cerrar el Incidente

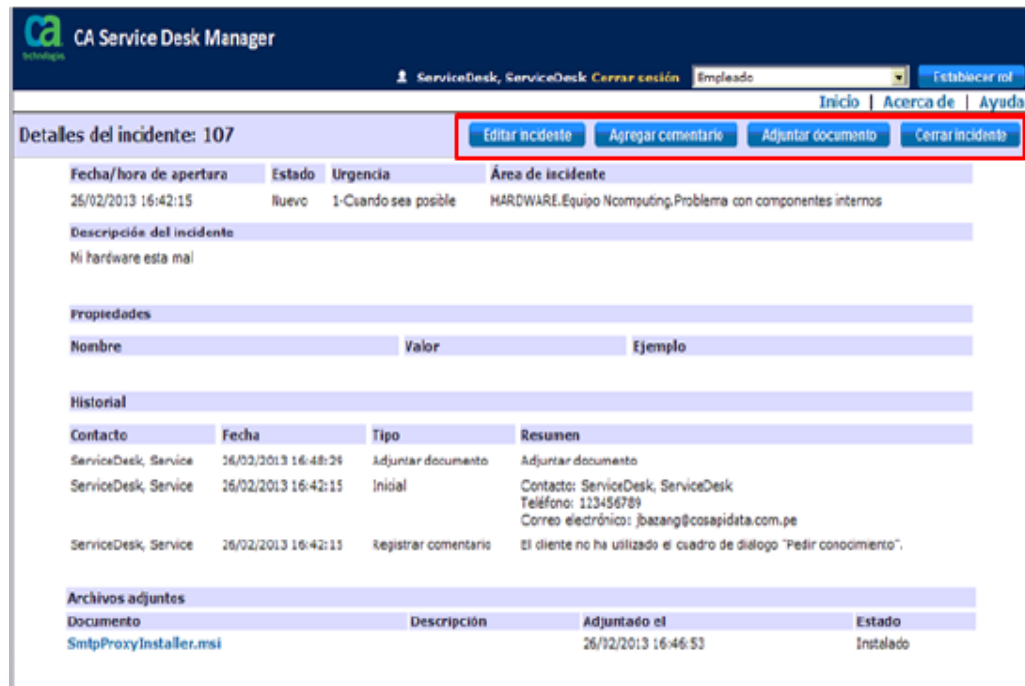


Ilustración 4.40: Detalle de Incidente

Fuente: Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

Para regresar al menú inicial presionar Inicio en la parte superior derecha de la pantalla.

C. Visualizar el Horario de Atención

Dentro de la interfaz de Empleados, se podrán verificar los horarios de atención.

- Dentro de la sección Servicio al Cliente presionar Información y horario del contacto de Service Desk.
- Una vez verificada la información, para regresar al menú principal presionar Inicio.

4.4.4. Reportes

Los reportes definidos en el software son los siguientes:



- Incidentes y Solicitudes por Analista.

	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Porcentaje	TOTAL	PERCENTAJE
Administrator	1	0.37%			1	0.28%
Carrera, Eduardo	1	0.37%			1	0.28%
Chumbes Luna, Amelia	1	0.37%			1	0.28%
Cuadros Prosopio, Hector Francis			1	1.14%	1	0.28%
Del Castillo Barsallo, Juan Jose	3	1.11%	11	12.50%	14	3.90%
Llerena Vargas, Raul Guillermo	32	11.85%	57	64.77%	89	24.79%
Montes Sanchez, Cristina Giuliana	13	4.81%			13	3.62%
Puelles Ruiz, Gil	40	14.81%	1	1.14%	41	11.70%
Reynoso Pajuelo, Kelly	60	22.22%	7	7.95%	67	18.66%
ServiceDesk, ServiceDesk	7	2.59%			7	1.95%
Soria Baldoceda, Luis Enrique	97	35.93%	3	3.41%	100	27.86%
Tarrillo Teran, Linda Raquel	1	0.37%			1	0.28%
Tenorio Torre, Michael	1	0.37%			1	0.28%
Valencia Barriga, Jesús	1	0.37%			1	0.28%
Lozano Vizcarra, Harvey	12	4.44%	8	9.09%	20	5.57%
TOTAL	270	100.00%	88	100.00%	359	100.00%

Ilustración 4.41: Incidentes y Solicitudes por Analista

Fuente: Software Service Desk Manager

- Incidentes y Solicitudes por Categorías Resumidas.

	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Porcentaje	TOTAL	PORCENTAJE
COMUNICACIONES	25	10.59%			25	8.50%
GESTIÓN			1	1.75%	1	0.34%
HARDWARE	38	16.10%	10	17.54%	48	16.33%
PRODUCCION	5	2.12%	1	1.75%	6	2.04%
SEGURIDAD	21	8.90%	3	5.26%	24	8.16%
SOFTWARE	96	40.68%	37	64.91%	133	45.24%
SERVICIO CON PROVE	52	21.61%	5	8.77%	57	19.39%
TOTAL	236	100.00%	57	100.00%	294	

Ilustración 4.42: Incidentes y Solicitudes por Categorías Resumidas

Fuente: Software Service Desk Manager

- Incidentes y Solicitudes por Grupo Resolutor.

	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Porcentaje	TOTAL	PORCENTAJE
Aplicaciones de T.I.	1	0.37%			1	0.28%
Grupo SDM	1	0.37%			1	0.28%
Infraestructura de T.I.	3	1.11%	1	1.14%	4	1.11%
Mesa y Soporte On-Site	212	78.52%	82	93.18%	295	82.17%
	53	19.63%	5	5.68%	58	16.16%
TOTAL	270	100.00%	88	100.00%	359	

Ilustración 4.43: Incidentes y Solicitudes por Grupo Resolutor

Fuente: Software Service Desk Manager

- Incidentes y Solicitudes por Ubicaciones.

	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Porcentaje	TOTAL	PORCENTAJE
Sede Arequipa	14	10.69%	22	59.46%	36	21.43%
Sede Camaná	83	63.36%	4	10.81%	87	51.79%
Sede Chiclayo	5	3.82%	6	16.22%	11	6.55%
Sede Planta	17	12.98%			17	10.12%
Sede Iquitos	12	9.16%	5	13.51%	17	10.12%
TOTAL	131	100.00%	37	100.00%	168	100.00%

Ilustración 4.44: Incidentes y Solicitudes por Ubicaciones

Fuente: Software Service Desk Manager

- Reporte de Analista – SLA.

	No Vencidos	Porcentaje	Vencidos	Porcentaje	TOTAL	PORCENTAJE
Administrador	1	0.29%			1	0.28%
Carrera, Eduardo	1	0.29%			1	0.28%
Chumbes Luna, Amelia	1	0.29%			1	0.28%
Cuadros Prosopio, Hector Francisco	1	0.29%			1	0.28%
Del Castillo Barsallo, Juan Jose	13	3.76%	1	7.69%	14	3.90%
Llerena Vargas, Raul Guillermo	89	25.72%			89	24.79%
Montes Sanchez, Cristina Giuliana	12	3.47%	1	7.69%	13	3.62%
Puelles Ruiz, Gil	40	11.56%	2	15.38%	42	11.70%
Reynoso Pajuelo, Kelly	67	19.36%			67	18.66%
ServiceDesk, ServiceDesk	3	0.87%	4	30.77%	7	1.95%
Soria Baldoceda, Luis Enrique	99	28.61%	1	7.69%	100	27.86%
Tarrillo Teran, Linda Raquel	1	0.29%			1	0.28%
Tenorio Torre, Michael	1	0.29%			1	0.28%
Valencia Barriga, Jesus			1	7.69%	1	0.28%
Lozano Vizcarra, Harvey	17	4.91%	3	23.08%	20	5.57%
TOTAL	346	100.00%	13	100.00%	359	100.00%

Ilustración 4.45: Reporte de Analista – SLA

Fuente: Software Service Desk Manager

- Reporte Detallado de Categorías.

	Lima		Morte		Sur		Iquitos		TOTAL
	No Vencidos	Vencidos	No Vencidos	Vencidos	No Vencidos	Vencidos	No Vencidos	Vencidos	
COMUNICACIONES.ADMINISTRACION.Centrales Te	13	1				6			20
COMUNICACIONES.ADMINISTRACION.Equipos de c	5								5
COMUNICACIONES.GESTION.Servicio de Cableado	1								1
GESTIÓN.Mantenimiento Anual.Mantenimiento Cor	1								1
HARDWARE.Conectividad.Cambio de cable de red	1								1
HARDWARE.Conectividad.Cambio de conector de r					1				1
HARDWARE.Equipo Laptop.Mantenimiento prevent			1						1
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema con tarjeta d	1								1
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema con tarjeta d	2								2
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema de arranque	2								2
HARDWARE.Equipo Laptop.Problemas con la bater					1				1
HARDWARE.Equipo PC.Problema con tarjeta de vid	1								1
HARDWARE.Equipo PC.Problema de arranque de s	1								1
...									
SOFTWARE.Sistema Editorial (Smart Connection).F	1								1
SOFTWARE.Sistema Operativo Mac.Instalación y C					2				2
SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Error al In				1					1
SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Error al In	3		2		12	7			24
SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Instalació	1								1
SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Mantenim	10		1		3	1			15
SOFTWARE.Sistema Operativo Windows.Problema	3				6				9
SOFTWARE.SQL.yog.Saldo Telefonico	1								1
SOFTWARE.Unidades de Almacenamiento.Recupe	1								1
SOFTWARE.Xcelsius.Error al ejecutar el xcelsius									1
TOTAL	199	11	18	1	71	39	8	12	347

Ilustración 4.46: Reporte Detallado de Categorías

Fuente: Software Service Desk Manager

- Reporte Resumen de Categorías por Sede.

	Lima			Norte			Sur			Iquitos			TOTAL
	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Incidente	Porcentaje	Solicitud	Incidente	Porcentaje	Solicitud	
COMUNICACIONES	19	10.98%					6	26.09%					25
GESTIÓN			1		20.00%								1
HARDWARE	28	16.18%				5	55.56%						46
PRODUCCIÓN										1	2.63%	2	40.00%
PRODUCCIÓN	3	1.73%		1	16.67%					1	4.35%		5
SEGURIDAD	14	8.09%		1	16.67%		6	20.00%	3	7.89%			24
SOFTWARE	64	36.99%	3	4	66.67%	3	33.33%	16	53.33%	10	43.48%	3	60.00%
SERVICIO CON PROVE	45	26.01%	1	1	11.11%	1	3.33%	1	3.33%	5	21.74%		57
TOTAL	173		5	6		9	30		38	23		5	290

Ilustración 4.47: Reporte Resumen de Categorías por Sede

Fuente: Software Service Desk Manager

- Reporte Detallado de Incidentes y Solicitudes.

Tipo	N Ticket	Impacto	Urgencia	Prioridad	Analista Asignado	Usuario afectado	Departamento	Categoría	Abierto	haci	Fecha Apertura	Fecha Resolución	Fecha Cierre
Incidente	3814	3-Un sólo grupo	3-Rápida	3	Montes Sanchez, (Melija Baldeira, Seg	GLR02	SOFTWARE	Portal SAP Pro	4	12/30/2013 01:45:50 p.m.	01/03/2014 07:59:52 a.m.	01/03/2014 01:16:40 p.m.	
Incidente	3813	3-Un sólo grupo	3-Rápida	3	Quispe Tello, Shej	Palacios Oceda, M	GLR03	SOFTWARE	Apoyo al usua	5	12/30/2013 12:20:33 p.m.	12/30/2013 01:14:59 p.m.	12/30/2013 01:15:07 p.m.
Incidente	3811	3-Un sólo grupo	3-Rápida	3	Quispe Tello, Shej	Torres Godoy, Mar	GLR02	SOFTWARE	Active Director	5	12/30/2013 11:35:48 a.m.	12/30/2013 01:13:45 p.m.	12/30/2013 01:14:41 p.m.
Incidente	3810	3-Un sólo grupo	3-Rápida	3	Montes Sanchez, (Perez Bartra, Silvio	GLR02	SOFTWARE	Aplicaciones A	5	12/30/2013 11:34:47 a.m.	12/30/2013 12:22:50 p.m.	12/30/2013 12:23:05 p.m.	
Incidente	3809	3-Un sólo grupo	3-Rápida	3	Montes Sanchez, (Pulido Alva, Jimmy)	GLR02	SOFTWARE	Sistema Oper	5	12/30/2013 09:50:33 a.m.	12/30/2013 10:24:03 a.m.	12/30/2013 10:24:17 a.m.	

Sede	Unidad Organizativa	Descripción	Grupo Resolutor	Ultima persona e	Ultima fecha de modificac	Tiempo de Abierto a Cerrado	Tiempo Invertido	Incidente mayor	Reportado	SLA	Estado	Resumen
Sede Planta	VENTAS DE PRODUCTOS TERMI		Mesa y Soporte Or	Montes Sanchez, (01/03/2014 01:16:40 p.m.	343850	172	0	Montes Sanchez, (0	Cerrado	PLANTA-F
Sede Camana	GLRD	USUARIO NO PUEDE INGR	Mesa y Soporte Or	Quispe Tello, Shej	12/30/2013 01:15:07 p.m.	3274	100	0	Quispe Tello, Shej	0	Cerrado	CAMANA
Sede Camana	ADMINISTRACION	USUARIO SOLICITA DESBLOQUEO.		Quispe Tello, Shej	12/30/2013 01:14:41 p.m.	5933	107	0	Quispe Tello, Shej	0	Cerrado	CAMANA
Sede Camana	LA REPUBLICA	Se procede a descargar flas	Mesa y Soporte Or	Montes Sanchez, (12/30/2013 12:23:05 p.m.	2898	96	0	Montes Sanchez, (0	Cerrado	CAMANA
Sede Camana	LIBERO	Se realiza limpieza de temp	Mesa y Soporte Or	Montes Sanchez, (12/30/2013 10:24:17 a.m.	2024	938	0	Montes Sanchez, (0	Cerrado	CAMANA

Ilustración 4.48: Reporte Detallado de Incidentes y Solicitudes

Fuente: Software Service Desk Manager

4.4.5. Resumen de la Implementación de la Gestión de Incidentes

El siguiente cuadro es un resumen de las características de la Gestión de Incidencias que indica ITIL y como se aplicó en la implementación.

CARACTERÍSTICA	COMO SE APLICÓ
Registrar el Incidente	Se aplicó usando el software Service Desk Manager (SDM), donde tanto el personal de TI como usuario de los servicios de TI puede registrar sus incidencias.
Priorizar el Incidente	Usando el software SDM ha permitido crear reglas para definir las prioridades de los incidentes basando en los impactos y urgencias.
Categorizar los impactos	Se tiene una clasificación de impactos registrado en el software SDM.
Categorizar las urgencias	Se tiene una clasificación de urgencias registrado en el software SDM.
Clasificar el incidente	Se tiene una Clasificación de Incidentes en el software SDM, esto permite determinar fácilmente el tipo de incidente o el grupo de trabajo responsable de su solución.
Gestionar una Base de Datos de Conocimiento	Se implementó una base de datos de conocimiento con la ayuda del software SDM, permitiendo no solo que se ha accesible al personal de TI sino también a usuarios de otras áreas.
Escalado de incidente	Se escala los incidentes de acuerdo a la clasificación del incidente.
Definir los Niveles de Acuerdo de Servicio (SLA)	Se definieron los SLA basado en la prioridad del incidente.
Monitoreo del estado y Tiempo de respuesta esperado	Conforme va progresando la atención se han definido estados, que permite al usuario identificar el progreso de su ticket y se definieron tiempos máximos para las atenciones de acuerdo a la prioridad.
Disponer de información estadística	Con el uso del software permite obtener información estadística de las atenciones que se realiza.

Tabla 4.9: Resumen de la Gestión de Incidencias.

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a los indicadores de clave de desempeño, ITIL sugiere los siguientes indicadores.

KPI	COMO SE APLICÓ
Cantidad de incidentes repetidos	No hay un reporte que brinde de forma directa esta información, pero se puede obtener del reporte detallado.
Incidentes resueltos a distancia	No se ha optado por utilizar esta métrica.
Cantidad de escalados	Se tiene un reporte que muestra la cantidad y el porcentaje de atenciones realizadas por grupo.
Cantidad de incidentes	Se tiene reportes que permiten obtener este indicador por: categoría, personal de TI, grupo resolutor y sede.
Tiempo de resolución de incidente	No hay un reporte que brinde de forma directa esta información, pero se puede obtener del reporte detallado.
Tasa de Resolución de Primera Llamada	Se tiene un reporte que indica la cantidad y el porcentaje de las atenciones por grupo resolutor.
Resolución dentro del SLA	Se tiene un reporte que indica la cantidad de atenciones vencidas y no vencidas de acuerdo a los SLA.
Grado de satisfacción del cliente.	Mensualmente se envía una encuesta para medir la satisfacción del usuario.

Tabla 4.10: Resumen de la Gestión de Incidencias.

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- La adopción del estándar de ITIL como un conjunto de buenas prácticas permite al área de TI estandarizar sus procesos y servicios, de tal forma que los servicios que se brindan al usuario sean de calidad, lo cual fue dado por la implementación del Service Desk en el equipo de soporte de TI.
- Se conoció las actividades realizadas en el área de soporte.
- Se describió la actividad y la estructura organizacional de la empresa en la región sur.
- Usando la Gestión de Incidentes de ITIL se estableció puntos de mejora para la calidad de atención a los usuarios de los servicios de TI.
- Con la implementación del Service Desk se está dando los primeros pasos para cambiar la cultura del área, ya que se cambia la forma de pensar de las personas, los procedimientos y las herramientas para ser alineados con ITIL.
- Se ha mejorado la gestión de incidentes en el área de soporte, ya que se han estandarizados los procesos y con la ayuda del nuevo software se ha mejorado la atención a los usuarios.
- El uso del software ha permitido ofrecer a los usuarios una base de conocimiento para solucionar incidentes leves, sin tener contacto con el área de soporte, logrando con ello que el personal de soporte se centre en incidentes críticos.
- En el caso descrito, de la implementación del Service Desk, se concluye que el uso del estándar de ITIL permite realizar una implementación independiente de sus procesos de acuerdo a las necesidades que tenga el área TI, con ello se tiene la

certeza que si a futuro se desea implementar otros procesos no va haber incompatibilidad entre ellos.

- Se han definido indicadores clave de desempeño tanto los que recomendados por ITIL como los requeridos por el área.
- Los KPI que se definieron durante la implementación del Service Desk, será el punto de partida para realizar la mejora continua en la gestión de incidentes.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda investigar sobre ITIL en su versión del 2011, para ver las mejoras que han sufrido los procesos en comparación a ITIL v3 y aplicarlos como procesos de mejora en el área TI.
- Se recomienda continuar con la implementación de los demás procesos de la Fase de Operación de Servicios de TI.



APORTES PROPIOS

- En el caso que se lleve un proceso de mejora de tamaño grande, es recomendable dividirlo en procesos más pequeños para luego identificar los objetivos, las entradas y salidas de cada uno ellos, esto ayuda a entender mejor los procesos y como mejorarlos; el apoyo de un experto es de gran ayuda.
- Durante la implementación del Service Desk hubiera sido de gran ayuda involucrar a los Jefes y Gerentes de otras áreas para mejorar los SLA, tener una mejor disposición de parte del personal para el uso de la herramienta.
- Cuando se dé inicio a los proyectos uno de los aspectos a tener en consideración es la gestión de las comunicaciones, donde se define los medios de comunicaciones y el nivel de información que debe de tener cada uno de los miembros, este plan debe de ser mantenido, actualizado y ejecutado durante la ejecución del proyecto.
- Después de haber dado inicio al proyecto habiendo definido los objetivos y el alcance es conveniente reunirse con todos los miembros del equipo y transmitir esta información, para que ellos se sientan más involucrados y tengan una mejor disposición a la ejecución de este.
- Cuando uno ingrese a trabajar en un entorno desconocido, recomiendo familiarizarse con el giro de negocio de la organización con ello se lograra identificar los puntos críticos de la organización.
- Documentarse y analizar los procedimientos para restablecer los servicios críticos de la organización.

- Mantenga buenas relaciones con los usuarios y los compañeros del área, de ellos va a poder recibir apoyo en los momentos críticos.



BIBLIOGRAFÍA

- [1] Van Non, J. De Jong, A. Kolthof, A. Pieper, M. Tjassing, R. Van Der Veen, A. "et al." Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI basada en ITIL 3° ed. Zaltbommel, Van Haren Publishing, 2008
- [2] Osiatis - [en línea] < <http://osiatis.es/> > [consulta: 6 de noviembre del 2013]
- [3] Osiatis – Gestión de Incidencias [en línea] < http://itilv3.osiatis.es/operacion_servicios_TI/gestion_incidencias/introduccion_objetivos.php > [consulta: 6 de noviembre del 2013]
- [4] Wikipedia – [en línea] < <http://en.wikipedia.org>, <http://es.wikipedia.org> > [consulta: 6 de noviembre del 2013]
- [5] ItProcess Map – [en línea] < <http://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Portada> > [consulta: 10 de noviembre del 2013]
- [6]. Braz M. El Proceso de un Diario – La Redacción 2005 [en línea] < <http://www.marcelobraz.com.ar/pdfs/infografias/09-redaccion-diario.pdf> > [consulta: 16 de diciembre del 2013].
- [7]. Braz M. El Proceso de un Diario – La Planta Impresora 2005 [en línea] < <http://www.marcelobraz.com.ar/pdfs/infografias/10-impresion-diario.pdf> > [consulta: 16 de diciembre del 2013].
- [8]. PKSoftware, Manual de Registro de Incidentes y Solicitudes, 2013

ANEXO A

CATEGORIAS DE INCIDENTES
Adobe Illustrator.Problemas con la cache
Adobe Illustrator.Problemas con la configuración del aplicativo
Adobe Illustrator.Problemas con la configuración para imprimir
Adobe Incopy.Problemas con la cache
Adobe Incopy.Problemas con la configuración
Adobe Incopy.Problemas con la configuración para imprimir
Adobe Indesign.Problemas con la cache
Adobe Indesign.Problemas con la configuración del aplicativo
Adobe Indesign.Problemas con la configuración para imprimir
Adobe Photoshop.Problemas con la cache
Adobe Photoshop.Problemas con la configuración del aplicativo
Adobe Photoshop.Problemas con la configuración para imprimir
Aplicaciones Periodísticas.Error al ejecutar cdwinder
Aplicaciones Periodísticas.Error al ejecutar photomecanic
Archivo Digital Multimedia Sdarc
Archivo Digital Multimedia Sdplanner.Problema al cargar las imágenes
Archivo Digital Multimedia Sdplanner.Problema al eliminar comisiones
Archivo Digital Multimedia Sdplanner.Problemas con los permisos de los usuarios
Archivos en red.Problema al conectarse a la unidad de red
Arkitex.Problemas con la configuración
Caida del Servicio SAP
COMUNICACIONES.ADMINISTRACION.Centrales Telefonicas.Servicio de administrar de las centrales telefónicas de la empresa.
COMUNICACIONES.ADMINISTRACION.Equipos de comunicación.Servicio de administrar y monitorear los equipos de comunicación (routers, switches, hubs, access point)
COMUNICACIONES.GESTION.Elaboración de Informes de Incidentes.Reportes ó informes gerenciales respecto a eventos presentados.
COMUNICACIONES.GESTION.Servicio de Cableado y Conexiones para proyectos de la organización.Atender, gestionar y supervisar los requerimiento de comunicación de los proyectos de la organización.
Correo Electrónico.Caida del Servicio Google
CRM(Comercial).Problemas con la base de datos
DATA CENTER.GESTION.Elaboración de Informes de Incidentes.Reportes ó informes gerenciales respecto a eventos presentados.
DATA CENTER.MONITOREO DE APLICACIONES.Aire acondicionado.Servicio de gestión para los aires acondicionados

DATA CENTER.MONITOREO DE APLICACIONES.Monitoreo de equipos de seguridad perimetral.Servicio de administración y monitoreo de equipos de seguridad perimetral (Firewalls, Antispam, video vigilancia)
DATA CENTER.MONITOREO DE APLICACIONES.Monitoreo de UPS.Servicio de monitoreo
DATA CENTER.OPERACIONES.Servidores físicos y virtualizados.Servicio de administracion de servidores físicos y virtualizados.
DATA CENTER.RECUPERACION.Backup.Realizar los backups solicitada por el Area de Contabilidad, Recursos Humanos y al Administrador
Dominio(acceso a la pc).Problema con bloqueo de usuario en windows
FTP.Error al ejecutar ftp
HARDWARE.Conectividad.Cambio de cable de red
HARDWARE.Conectividad.Cambio de conector de red
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema con tarjeta de red
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema con tarjeta de video
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema de arranque de sistema operativo
HARDWARE.Equipo Laptop.Problema de recalentamiento
HARDWARE.Equipo Laptop.Problemas con disco duro
HARDWARE.Equipo Laptop.Problemas con la batería
HARDWARE.Equipo Laptop.Problemas con lectora
HARDWARE.Equipo Laptop.Problemas con memoria
HARDWARE.Equipo Laptop.Problemas con pila
HARDWARE.Equipo Mac.Problema con tarjeta de red
HARDWARE.Equipo Mac.Problema con tarjeta de video
HARDWARE.Equipo Mac.Problema de arranque de sistema operativo
HARDWARE.Equipo Mac.Problemas con disco duro
HARDWARE.Equipo Mac.Problemas con lectora
HARDWARE.Equipo Mac.Problemas con memoria
HARDWARE.Equipo Mac.Problemas con pila
HARDWARE.Equipo Ncomputing.Problema con componentes internos
HARDWARE.Equipo PC.Problema con tarjeta de red
HARDWARE.Equipo PC.Problema con tarjeta de video
HARDWARE.Equipo PC.Problema de arranque de sistema operativo
HARDWARE.Equipo PC.Problema de recalentamiento
HARDWARE.Equipo PC.Problemas con alimentacion de energia
HARDWARE.Equipo PC.Problemas con disco duro
HARDWARE.Equipo PC.Problemas con lectora
HARDWARE.Equipo PC.Problemas con memoria
HARDWARE.Equipo PC.Problemas con pila
HARDWARE.Equipo Router.Averia de equipo
HARDWARE.Equipo Switch.Averia de equipo
HARDWARE.Impresora Laser.Averia de dispositivo

HARDWARE.Impresora Laser.Cambio de piezas
HARDWARE.Impresora Laser.Cambio de suministros
HARDWARE.Impresora Matricial.Averia de dispositivo
HARDWARE.Impresora Matricial.Cambio de piezas
HARDWARE.Impresora Matricial.Cambio de suministros
HARDWARE.Impresora Multifuncionales.Averia de dispositivo
HARDWARE.Impresora Multifuncionales.Cambio de piezas
HARDWARE.Impresora Multifuncionales.Cambio de suministros
HARDWARE.Impresora Multifuncionales.Problema al fotocopiar
HARDWARE.Impresora Multifuncionales.Problema con el scanner
HARDWARE.Impresora Tinta.Averia de dispositivo
HARDWARE.Impresora Tinta.Cambio de piezas
HARDWARE.Impresora Tinta.Cambio de suministros
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Averia usb wintv
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Cambio de audifonos
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Cambio de mouse
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Cambio de parlantes
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Cambio de teclado
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Reparación de audifonos
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Reparación de mouse
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Reparación de parlantes
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Reparación de teclado
HARDWARE.Scanner.Averia de dispositivo
HARDWARE.Scanner.Cambio de piezas
HARDWARE.Servidores.Problema con tarjeta de red
HARDWARE.Servidores.Problema con tarjeta de video
HARDWARE.Servidores.Problema de arranque de sistema operativo
HARDWARE.Servidores.Problema de recalentamiento
HARDWARE.Servidores.Problemas con alimentacion de energia
HARDWARE.Servidores.Problemas con disco duro
Servidores.Problemas con lectora
HARDWARE.Servidores.Problemas con memoria
HARDWARE.Servidores.Problemas con pila

HARDWARE.TELEFONIA IP.Averia de cables
HARDWARE.TELEFONIA IP.Problema con fuente de poder
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de disco externo
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de lector de memoria
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de memorias de cámara
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de USB
Navegadores.Error al ejecutar el navegador
Ofimático.Fallas con la aplicación
Ofisis.Problema con la configuración
Optisap (Escritorio- Movil).Problema con la configuración
SafeQ.Problemas con la cola de impresión
SAP.Desbloqueo y/o reseteo de contraseña de usuario
SAP.Problema al imprimir documentos
Seguridad de informacion.Realizar backup de data de usuarios dados de bajas y criticos
Seguridad de informacion.Realizar backup de respaldo al fallar o cambio del equipo
SEGURIDAD.Accesos y Permisos.Creación, Modificación y Baja de acceso a los usuarios
SEGURIDAD.Antivirus y Antispam.Integridad, Condfidencialidad y Disponibilidad de la información del usuario.
SERVICIOS CON PROVEEDORES.INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO.Mantenimiento Correctivo y Preventivo a las instalaciones de Grupo La República, República Digital & Editorial Septiembre.Gestionar y supervisar los requerimientos de infraestructura y mantenimiento, a traves de un proveedor
Sistema Editorial (Smart Connection).Problemas al conectarse por limite de licencia
Sistema Operativo Mac.Problemas al iniciar el sistema operativo
Sistema Operativo Mac.Problemas con la cache
Sistema Operativo Windows.Error al mostrar pantalla azul
Sistema Operativo Windows.Problemas al iniciar windows
VPN.Error al ejecutar vpn
Xelsius.Error al ejecutar el xelsius

ANEXO B

CATEGORIAS DE SOLICITUDES
Telebanking (GR02 - GR03 - ES).Instalación de Telebanking (GR02 - GR03 - ES)
Adobe Illustrator.Instalacion por perfiles de Adobe
Adobe Illustrator.Mantenimiento de aplicaciones
Adobe Incopy.Instalacion por perfiles de Adobe
Adobe Incopy.Mantenimiento de aplicaciones
Adobe Indesign.Instalacion por perfiles de Adobe
Adobe Indesign.Mantenimiento de aplicaciones
Adobe Photoshop.Instalacion por perfiles de Adobe
Adobe Photoshop.Mantenimiento de aplicaciones
Aplicaciones para Moviles.Instalacion y configuración de aplicaciones
Aplicaciones Periodisticas.Instalacion y verificacion a CDWinder
Aplicaciones Periodisticas.Instalacion y verificacion a photomecanic
Archivos en red.Configuracion de acceso a las carpetas compartidas
Archivos en red.Configuración de acceso a las unidades de red
Arkitex.Configuración basica de aplicaciones del Arkitex
Cacti.Administrar de usuarios
Cacti.Mantenimiento de aplicación
COMUNICACIONES.ADMINISTRACION.Centrales Telefonicas.Servicio de administrar de las centrales telefónicas de la empresa.
COMUNICACIONES.ADMINISTRACION.Equipos de comunicación.Servicio de administrar y monitorear los equipos de comunicación (routers, switches, hubs, access point)
COMUNICACIONES.GESTION.Elaboración de Informes de Incidentes.Reportes ó informes gerenciales respecto a eventos presentados.
COMUNICACIONES.GESTION.Servicio de Cableado y Conexiones para proyectos de la organización.Atender, gestionar y supervisar los requerimiento de comunicación de los proyectos de la organización.
Conexión de dispositivos perifericos.Instalacion y configuración de cola de impresión
Conexión de dispositivos perifericos.Instalacion y configuración del driver
Configuración del acceso en el Archivo Digital Multimedia Sdarc.Cambio de perfil
Configuración del acceso en el Archivo Digital Multimedia Sdarc.Mantenimiento de aplicaciones
Configuración del acceso en el Archivo Digital Multimedia Sdplanner.Cambio de perfil
Configuración del acceso en el Archivo Digital Multimedia Sdplanner.Mantenimiento de aplicaciones

Correo Electrónico.Configuración de la cuenta de correo
Correo Electrónico.Creacion y modificacion de firma corporativo
Correo Electrónico.Induccion de uso de la aplicación
CRM(Comercial).Verificacion de funcionamiento
DATA CENTER.GESTION.GESTION.Elaboración de Informes de Incidentes.Reportes ó informes gerenciales respecto a eventos presentados.
DATA CENTER.MONITOREO DE APLICACIONES.Aire acondicionado.Servicio de gestión para los aires acondicionados
DATA CENTER.MONITOREO DE APLICACIONES.Monitorio de equipos de seguridad perimetral.Servicio de administración y monitoreo de equipos de seguridad perimetral (Firewalls, Antispam, video vigilancia)
DATA CENTER.MONITOREO DE APLICACIONES.Monitorio de UPS.Servicio de monitoreo
DATA CENTER.OPERACIONES.Servidores físicos y virtualizados.Servicio de administracion de servidores físicos y virtualizados.
DATA CENTER.RECUPERACION.Backup.Realizar los backups solicitada por el Area de Contabilidad, Recursos Humanos y al Administrador
Dominio.Cambio de contraseña
FTP.Instalacion y verificacion del acceso
HARDWARE.Cambio de cables
HARDWARE.Conectividad.Cambio de cable de red
HARDWARE.Conectividad.Cambio de conector de red
HARDWARE.Equipo Laptop.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Equipo Mac.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Equipo Ncomputing
HARDWARE.Equipo PC.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Impresora Laser.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Impresora Matricial.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Impresora Multifuncionales.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Impresora Tinta.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Instalación de Anexo
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Mantenimiento de audífonos
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Mantenimiento de mouse
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Mantenimiento de parlantes
HARDWARE.Perifericos (Mouse-Teclado-Parlantes, Audifonos, Wintv).Mantenimiento de teclado
HARDWARE.Router.Instalación de Router
HARDWARE.Scanner.Mantenimiento preventivo
HARDWARE.Servidores.Mantenimiento preventivo

HARDWARE.Switch.Instalación de Switch
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de disco externo
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de lector de memoria
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de memorias de camara
HARDWARE.Unidad Externa(Memorias de Camara, USB, lector de memoria, disco externo).Diagnostico de averia de USB
Navegadores.Configuración de Proxy
Navegadores.Mantenimiento de aplicaciones
Ofimático.Instalacion y actualizacion de las aplicaciones
Ofimático.Verificación de funcionamiento de las aplicaciones
Ofisis.Instalación y verificación de funcionamiento del Ofisis
Optisap (Escritorio- Movil).Instalación y verificación de funcionamiento del Optisap (Escritorio- Movil)
SafeQ.Administracion de usuarios
SafeQ.Mantenimiento de aplicaciones
SAP.Desbloqueo y/o reseteo de contraseña de usuario
SAP.Verificación de impresión
Seguridad de informacion.Realizar backup de data de usuarios dados de bajas y criticos
Seguridad de informacion.Realizar backup de respaldo al fallar o cambio del equipo
SEGURIDAD.Accesos y Permisos.Creación, Modificación y Baja de acceso a los usuarios
SEGURIDAD.Antivirus y Antispam.Integridad, Condfidencialidad y Disponibilidad de la información del usuario
Servicio de Mensaje a los Agentes.Instalacion y configuración de la aplicación
SERVICIOS CON PROVEEDORES.INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO.Mantenimiento Correctivo y Preventivo a las instalaciones de Grupo La República, República Digital & Editorial Septiembre.Gestionar y supervisar los requerimientos de infraestructura y mantenimiento, a traves de un proveedor
Sisprod.Verificación del servicio Sisprod
Sistema Editorial (Smart Connection).Permisos de usuarios(Creacion, acceso x perfiles)
Sistema Operativo Mac.Instalación y configuración
Sistema Operativo Mac.Mantenimiento de sistema operativo
Sistema Operativo Windows.Instalación y configuración
Sistema Operativo Windows.Mantenimiento de sistema operativo
SQLyog.Saldo Telefonico
Unidades de Almacenamiento.Recuperacion de Archivos Borrados

Unidades de Almacenamiento.Recuperacion de Data
VPN.Instalación y verificacion del funcionamiento de acceso al VPN
Xcelsius.Instalación y verificación de funcionamiento de Xcelsius

