

Fase 4 Componente Practico – Practicas Simuladas

INTEGRANTES

Jose Fernando Ararat Moreno

Nicolas Payan Tascón

Wilson Tumina Tumina

Jhon sebastian zuñiga lopez

Nelson Puentes Cortes

Presentado a:

Ing. Geider Enrique Barrios Chaverra

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Básicas, Tecnología e Ingeniería

Curso Gestión de TI

2024

Introducción

En el desarrollo de esta actividad vamos a hablar de un software llamado odoo que no es de código libre, pero que ofrece muchas soluciones para la gestión empresarial abarcando muchas áreas como son la contabilidad, recursos humanos entre otros.

Y uno de los más importantes y llamativos de esta herramienta es la gestión dinámica y eficaz de mesas de servicio, donde la organización y clientes internos sostienen una interacción fluida, gestionando y solucionando problemas informáticos mediante la generación de Tickets, generados principalmente por los clientes internos de las compañías y recibidos por la mesa de servicios la cual está compuesta por varios niveles de servicio, que buscan solucionar los incidentes en el menor tiempo posible y exitosamente.

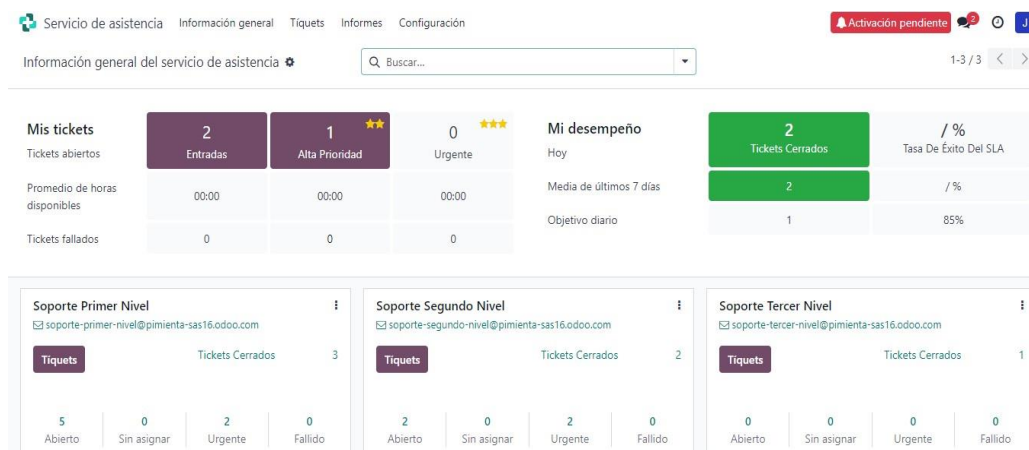
Objetivos

- Elaborar la operación del servicio mediante el uso de herramientas de gestión de TI (Centro de Servicios)
- Implementar métricas clave de rendimiento (KPI) y establecer un sistema para medir el desempeño del centro de servicio.
- Plantear un sistema de gestión de calidad para asegurar que el centro de servicio cumpla con los estándares y procesos definidos.
- Participar en el foro de discusión - fase 4 componente practico – practicas simuladas con los productos establecidos en la guía de actividades de forma oportuna.

Diseño del servicio

En este apartado encontraremos una serie de Pantallazos del Centro de Servicios donde podemos entender de manera más adecuada y eficiente cada proceso.

1.1. Vista general del centro de servicio



Nota: vista

general centro de servicio [Pantallazo], por Grupo 72, 2024, https://drive.google.com/file/d/1-qe-D6E-2PJ_23kGF_7kPt2p3sg5Q8d_/view?usp=drive_link

1.2. Equipo de asistencia

Nuevo Equipos de servicio de asistencia	
<input type="checkbox"/> Nombre	Seudónimo de correo electrónico
<input type="checkbox"/> Soporte Primer Nivel	soporte-primer-nivel@pimienta-sas16.odoo.com
<input type="checkbox"/> Soporte Segundo Nivel	soporte-segundo-nivel@pimienta-sas16.odoo.com
<input type="checkbox"/> Soporte Tercer Nivel	soporte-tercer-nivel@pimienta-sas16.odoo.com

Nota: equipo de asistencia [Pantallazo], por Grupo 72, 2024,
https://drive.google.com/file/d/1eFOH4Q1sFyBqDwA4CB5o5u17yqk7AXJr/view?usp=drive_link

1.3. Personal del servicio de asistencia

Buscar: Asignado a ×

Nombre	Usuario	Idioma	Última autenticación	Estado
Carlos Rodriguez	carlosr18@pimienta.com	Spanish / Español		Nunca se conecta
Jose Fernando Ararat Moreno	araratfernando74@gmail.com	Spanish / Español	03/05/2024 06:55:46	Confirmado

Crear Asignado a ×

Estás invitando a un nuevo usuario

Nombre
Carlos Rodriguez

Dirección de Email ?
 carlosr18@pimienta.com

Teléfono

Móvil

Guardar y cerrar Descartar

Nota: personal de servicio de asistencia [Pantallazo], por Grupo 72, 2024,
https://drive.google.com/file/d/1XbHWyHGdsFak_Q8nNd3xq-ksbWG8GMwW/view?usp=drive_link

1.4. Configuración de los equipos de asistencia

Servicio de asistencia Información general Tickets Informes Configuración

Nuevo Equipos de servicio de asistencia

Nombre
Soporte Segundo Nivel

Describe su equipo para sus colegas y clientes...

Visibilidad y asignación

Visibilidad ?
Gente que podrá ver este equipo y sus tickets

☐ Usuarios internos invitados (privado)
☐ Todos los usuarios internos (empresa)
☒ Usuarios del portal invitados y todos los usuarios internos (público)

☒ Permita que a los usuarios del portal accedan a su equipo de servicio de asistencia o a los tickets agregándolos como seguidores. Los clientes tendrán acceso de forma automática a sus tickets en el portal.

Seguir todos los tickets del equipo
Reciba notificaciones cada vez que se creen, califiquen o se hable de tickets en este equipo.

Seguidores

☐ Asignación automática
 Automatice el proceso de asignación de nuevos tickets a las personas correctas y asegúrese de que todos los tickets sean atendidos

Nota: configuración de los equipos de asistencia [Pantallazo], por Grupo 72, 2024,
https://drive.google.com/file/d/1UBfRWD1b5YJ-xpdhDmgu5ZG3nYeeCnYQ/view?usp=drive_link

1.5. Generación de tickets

Nuevo Información general del servicio... / Soporte Pri... Configuración del aplicativo (#02)

1 Tickets
0 Abierto

1 / 1

Nuevo En proceso 1min

Configuración del aplicativo

Equipo de servicio de asistencia Soporte Primer Nivel

Asignado a Jose Fernando Ararat Moreno

Prioridad ★★ ★

Categorías

Descripción

El aplicativo no está trabajando correctamente por mala configuración

ID	Prioridad	Nombre	Asignado a	Cliente	Actividades	Fecha limite de SLA	Etapa
03	★★★★	Acceso a pagina	Juan Pablo Ramirez	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso
04	★★★★	Red cableada	Wilson Tumina	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso
07	★★★★	Pc o laptop no funciona	Wilson Tumina	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso
09	★★★★	Usuarios no pueden acceder al correo empresarial	Carlos Rodriguez	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso
11	★★★☆☆	Acceso a la intranet	Juan Pablo Ramirez	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso
13	★★★☆☆	Impresora no escanea	Jose Fernando Ararat Moreno	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso
02	★★★☆☆	Configuración del aplicativo	Jose Fernando Ararat Moreno	PIMIENTA S.A.S	○		En proceso

Nota: generador de tickets [Pantallazo], por Grupo 72, 2024,
https://drive.google.com/file/d/1uNE8hKwPIUjKyBgh8tm7LkMw6NvbTkD5/view?usp=drive_link

1.6. Link de acceso a la mesa de soporte

<https://pimienta-sas19.odoo.com/odoo/helpdesk?cids=1>

Login: ferchoararat@gmail.com

Password: S!_-Dar1.+

Medición y mejora

Desde la Organización Pimienta SAS vamos a desarrollar un plan detallado para implementar las métricas clave de rendimiento (KPI) de la atención al cliente y con base en ello ver que mejoras le podamos dar al servicio.

1.1. Paso 1: Definición detallada de KPIs

Para cada KPI seleccionado, debemos establecer metas claras y métodos específicos de medición:

4.1.1. Tiempo de respuesta promedio

- Meta: Responder a los tickets dentro de las primeras 4 horas de recibidos.
- Medición: Promedio de tiempo desde la creación hasta la primera respuesta en todos los tickets.

4.1.2. Tiempo de resolución promedio

- Meta: Resolver los incidentes en menos de 24 horas para el 80% de los casos.
- Medición: Tiempo desde la apertura hasta el cierre de los tickets, promediado mensualmente.

4.1.3. Tasa de resolución al primer contacto

- Meta: Resolver el 75% de los incidentes en el primer contacto.
- Medición: Porcentaje de tickets cerrados sin requerir un segundo contacto.

4.1.4. Satisfacción del usuario

- Meta: Lograr una calificación promedio de al menos 4 sobre 5 en las encuestas de satisfacción.

- Medición: Promedio de calificaciones obtenidas en encuestas post-servicio.

4.1.5. Porcentaje de disponibilidad de servicios

- Meta: Mantener una disponibilidad del 99.5% para todos los servicios críticos.
- Medición: Tiempo en que el servicio está disponible dividido por el tiempo total posible, expresado en porcentaje.

4.1.6. Número de incidentes por categoría

- Meta: Identificar áreas de mejora mediante la clasificación y seguimiento de incidentes.
- Medición: Recuento mensual de incidentes en cada categoría de servicio.

1.2. Paso 2: Implementación de herramientas de monitoreo y reporte

Elegiremos herramientas que integren bien con nuestra infraestructura existente y que ofrezcan flexibilidad en la creación de reportes.

- ServiceNow: Utilizado ampliamente para la gestión ITSM, ofrece automatización y análisis avanzados.
- JIRA Service Management: Proporciona buen soporte para seguimiento de tickets y gestión de proyectos.
- Power BI: Para visualización de datos y reportes avanzados que se pueden personalizar según las necesidades específicas de reporte de KPIs.

1.3. Paso 3: Procedimientos para la recolección de datos

- Automatización de datos: Asegurar que todos los datos se recolecten y registren automáticamente en el sistema seleccionado.

- Validación de datos: Establecer procedimientos regulares para validar y limpiar los datos para mantener la precisión.

1.4. Paso 4: Evaluación y mejora continua

- Reuniones mensuales de revisión de KPIs: Para evaluar el progreso hacia las metas y hacer ajustes necesarios.

- Ajustes basados en resultados: Cambios operativos o de procedimiento basados en análisis de datos para mejorar continuamente el rendimiento.

1.5. Paso 5: Capacitación y compromiso del personal

- Programas de capacitación: Desarrollar y ejecutar un programa de formación para todos los miembros del equipo sobre la importancia de los KPIs y el uso de herramientas ITSM.

- Sistema de incentivos: Crear un sistema de recompensas para motivar al personal a cumplir o superar las metas de KPIs.

Gestión de la calidad y mejora continua

Sistema de gestión de calidad para asegurar que el Centro de Servicios

1.1. Definición de procesos:

Registro de incidentes: Establecer un proceso claro y centralizado para reportar incidentes, incluyendo la identificación del usuario afectado, la descripción detallada del problema, la categorización según su impacto y urgencia, y la asignación de un número de seguimiento (ticket).

Asignación y seguimiento: Definir cómo se asignan los incidentes a los técnicos correspondientes, ya sea de forma automatizada o manual, y cómo se realiza el seguimiento hasta su resolución, manteniendo informado al usuario sobre el estado de su incidente.

Priorización de incidentes: Establecer criterios claros para priorizar los incidentes según su impacto en el negocio y la urgencia de su resolución.

Escalamiento de incidentes: Definir un proceso de escalado para aquellos incidentes que no puedan ser resueltos por el equipo inicialmente asignado, asegurando una resolución rápida y efectiva.

1.2. Implementación de herramientas:

Selección de una herramienta: Elegir una herramienta de gestión de servicios TI que permita la automatización de procesos, la creación y seguimiento de tickets, la generación de informes y análisis del rendimiento del equipo de soporte, y la integración con otros sistemas de la organización.

Personalización y configuración: Configurar la herramienta según las necesidades específicas del Centro de Servicios, incluyendo la creación de formularios de registro de incidentes, la configuración de flujos de trabajo, y la personalización de informes y tableros de control.

Capacitación en el uso de la herramienta: Brindar capacitación al personal en el uso de la herramienta seleccionada, asegurando que puedan aprovechar al máximo sus funcionalidades y mejorar la eficiencia en la gestión de incidentes.

Algunas herramientas para la gestión de tickets:

Zendesk: Sistema de tickets multicanal, base de conocimientos, informes y análisis, automatización y flujos de trabajo personalizados.

Jira Service Management: Gestión de incidencias, problemas y cambios, SLAs, informes y análisis, integración con Jira Software, automatización de flujos de trabajo.

Freshdesk: Gestión de tickets, colaboración en equipo, automatización, soporte multicanal (email, chat, teléfono, redes sociales).

Help Scout: Gestión de tickets, base de conocimientos, informes, integraciones con herramientas de terceros, correos electrónicos personalizados.

SysAid: Gestión de incidencias, problemas y cambios, automatización, base de conocimientos, análisis de TI.

1.3. Acuerdos de nivel de servicio (SLA):

Definición de SLAs: Establecer acuerdos de nivel de servicio para cada tipo de incidente, especificando tiempos máximos de respuesta y resolución, y cómo se medirá y reportará el cumplimiento de estos acuerdos.

Negociación y aprobación: Negociar los SLAs con los usuarios y partes interesadas, obteniendo su aprobación y compromiso con los niveles de servicio definidos.

Revisión y actualización de SLAs: Revisar periódicamente los SLAs para asegurar que sigan siendo relevantes y ajustados a las necesidades del negocio, realizando las actualizaciones necesarias según sea necesario.

1.4. actualización para mejora continua:

Revisión periódica del desempeño: Establecer un proceso para revisar regularmente el desempeño del Centro de Servicios, mediante la evaluación de indicadores clave de rendimiento (KPIs) como el tiempo medio de resolución, la satisfacción del usuario, y la cantidad y tipo de incidentes atendidos.

Identificación de áreas de mejora: Identificar áreas de mejora a partir de la revisión del desempeño, mediante la detección de tendencias, la identificación de causas raíz de los problemas, y la evaluación de la eficacia de las acciones correctivas implementadas.

Implementación de mejoras: Implementar las mejoras identificadas, asegurando que se realicen de manera planificada y que se evalúe su impacto en el servicio ofrecido.

1.5. Capacitación y desarrollo del personal:

Formación en ITIL 4: Capacitar al personal de TI en los principios y prácticas de ITIL 4, mediante cursos de formación y certificación, para facilitar la implementación efectiva del nuevo modelo de servicio.

Desarrollo de habilidades: Fomentar el desarrollo de habilidades técnicas y de comunicación en el personal de soporte, para mejorar su capacidad de resolver incidentes de manera eficiente y satisfactoria para el usuario.

Capacitación continua: Brindar oportunidades de capacitación continua al personal, para mantenerlos actualizados con las últimas tendencias y tecnologías en gestión de servicios TI.

1.6. Evaluación y auditoría:

Auditorías internas: Realizar periódicamente auditorías internas para medir el grado de cumplimiento de los procesos y procedimientos definidos, áreas de mejora y que se cumplan los requisitos establecidos en el ámbito regulatorio y de calidad.

Acciones correctivas y preventivas: implementar las acciones correctivas y preventivas basadas en los resultados de la auditoría para mejorar la efectividad del proceso y evitar que los problemas vuelvan a ocurrir.

Seguimiento de auditorías: Realizar un seguimiento de las acciones correctivas y preventivas implementadas, para asegurar que se hayan llevado a cabo de manera efectiva y que se haya logrado la mejora deseada en el servicio.

1.7. Gestión de la documentación:

Control de documentos: Implementar un sistema para controlar la documentación relacionada con los procesos del Centro de Servicios, asegurando su disponibilidad, actualización y accesibilidad para el personal autorizado.

Gestión de cambios en la documentación: Establecer un proceso para gestionar los cambios en la documentación, garantizando que los documentos sean revisados, aprobados y distribuidos de manera controlada.

Archivo y conservación de documentos: Definir un sistema de archivo y conservación de documentos, asegurando que se cumplan los requisitos legales y normativos para la retención de documentos.

1.8. Gestión de riesgos:

Identificación y mitigación de riesgos: Identificar los riesgos asociados con la gestión del Centro de Servicios, como la interrupción del servicio, la pérdida de datos, o la falta de recursos, y establecer medidas para mitigarlos, como la implementación de medidas de seguridad, la redundancia de equipos críticos, o la planificación de la capacidad de los recursos.

Monitoreo y revisión de riesgos: Monitorear y revisar regularmente los riesgos identificados, para asegurar que las medidas de mitigación sean efectivas y para identificar nuevos riesgos que puedan surgir.

Plan de contingencia: Desarrollar y mantener un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de riesgo, asegurando la continuidad del servicio en caso de eventos adversos.

1.9. Retroalimentación y mejora:

Sistema de retroalimentación: Implementar un sistema para recopilar la retroalimentación de los usuarios sobre el servicio recibido, mediante encuestas de satisfacción, comentarios directos, o análisis de tendencias, y utilizar esta información para mejorar continuamente el Centro de Servicios.

Acciones de mejora: Tomar acciones correctivas y preventivas basadas en la retroalimentación recibida, para abordar las áreas de mejora identificadas y mejorar la calidad del servicio.

1.10. Cumplimiento normativo:

Cumplimiento de normativas: Asegurarse de que el Centro de Servicios cumpla con las normativas y estándares relevantes en materia de gestión de servicios TI, como ITIL, ISO 20000, o cualquier otra norma específica del sector o la industria.

Auditorías de cumplimiento: Realizar auditorías periódicas para verificar el cumplimiento de las normativas y estándares, y tomar medidas correctivas en caso de desviaciones o incumplimientos.

Informe de cumplimiento: Preparar informes periódicos sobre el cumplimiento normativo del Centro de Servicios, para su revisión por parte de la dirección y de las partes interesadas pertinentes.

Conclusiones

La implementación de herramientas para la gestión de IT, como Odoo es clave para garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios. Odoo ofrece una plataforma amigable e integral que facilita la gestión de procesos, recursos y soporte técnico. Al utilizar este software las organizaciones pueden optimizar la asignación de recursos, el seguimiento de Tickets, la gestión de proyectos y la comunicación con los clientes. Esto permite una mayor productividad, mejor resolución de problemas y una experiencia de servicios satisfactoria para los usuarios.

La definición de KPI relevantes y cuantificables es un paso fundamental para garantizar la eficiencia y la calidad en la prestación de un servicio. Estos KPI permiten a las organizaciones monitorear y evaluar de manera efectiva diversos aspectos de un centro de servicios, como el tiempo de respuesta, la resolución de problemas, la satisfacción del cliente y la utilización de recursos. Además, esto permite la identificación de mejoras, tomar decisiones informadas y optimizar continuamente las operaciones del centro de servicios.

Un sistema de gestión de calidad es primordial para garantizar que un centro de servicios cumpla con los procesos definidos. Al diseñarse se puede asegurar la consistencia, eficiencia, y satisfacción del cliente en todas las intervenciones realizadas por el centro de servicios. Esto no solo ayuda a identificar y corregir posibles problemas, si no que ayuda a fomentar una cultura de mejora continua y excelencia operativa en el equipo de trabajo.

Bibliográfica

Claire Agutter. (2020). *ITIL® 4 Essentials: Your Essential Guide for the ITIL 4 Foundation Exam and Beyond*, Second Edition: Vol. Second edition. ITGP. 25 - 205
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=2440230&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Gil-Gómez, H., Oltra-Badenes, R., & Adarme-Jaimes, W. (n.d.). *Service quality management based on the application of the ITIL standard*. Open this document with ReadSpeaker docReader Retrieved November 1, 2022, from
<http://www.scielo.org.co/pdf/dyna/v81n186/v81n186a06.pdf>

Palacios-Osma, J., Rodríguez-Guzmán, J. L., & García-Ramírez, C. (2017). *Modelo de gestión de servicios ITIL para E-learning*. Revista Educación En Ingeniería Febrero, 12(23), 1 - 8.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=125439867&lang=es&site=eds-live&scope=site>