

ISQM
Information System Quality Monitoring

<SENA CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS>
<COORDINACION ACADEMICA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION>
<ANALISIS Y DESARROLLO DE SISTEMAS DE INFORMACION>

Desarrollo por:

Fernando Tibaduiza Gutierrez
Alexander Zubieta Restrepo
Presentado a:

Javier Albadán Romero

Documento Plan de Proyecto

<Ciudad, Pais>
<Año>
Versión 3.2. Agosto de 2015

TABLA DE CONTENIDO

■ FICHAS TÉCNICAS DEL PROYECTO	3
■ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
2.1 Análisis del planteamiento del problema.....	4
■ OBJETIVOS.....	5
3.1 Objetivo General – Propósito.....	5
3.2 Objetivos Específicos.....	5
■ JUSTIFICACIÓN.....	6
■ ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	6
5.1 Factibilidad Técnica.....	6
5.2 Factibilidad Económica y Financiera (Fase 2).....	7
5.3 Factibilidad Legal y Ética	7
■ ANTECEDENTES	7
■ MARCO DE REFERENCIA	7
■ DIAGRAMA DE PROCESOS	8
■ CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	9
■ PRESUPUESTO DEL PROYECTO (Fase 2).....	10
■ RESULTADOS, ALCANCES E IMPACTOS ESPERADOS	10
■ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10
■ RESUMEN HOJAS DE VIDA.....	10
■ BIBLIOGRAFIA.....	11
■ ANEXOS	12
15.1 Diseño de Instrumentos para la recolección de información	14

FICHAS TÉCNICAS DEL PROYECTO

Información del Proyecto				
Título del proyecto		ISQM Information System Quality Monitoring		
Entidad beneficiaria		COLOMBIA ESL SAS		
Entidad ejecutora		GAES – Fernando Tibaduiza– Alexander Zubieta		
Duración del proyecto (Meses)		18 MESES		
Costo Total del proyecto		APLICA PARA FASE II		
Lugar de ejecución del proyecto		Ciudad	Bogotá	Departamento
				Bogotá
Palabras Clave / Keywords				
Monitoreo, retroalimentación, calidad, chat, atributos				
Abstract (Máx 10 Líneas)				
<p>The project aims to develop an information system that allows the quality department, have a more precise monitoring of chat advisors. The information obtained from the monitoring sheets, will be processed by the information system after analyze it, the information system will facilitate the decision making and based on them the system will ease the feedback for the advisors and so for the process is currently conducted by the company. Additionally it will be able to know what opportunities of improvement can have, the advisor in his work and the process, and so to create new processes for the quality department</p>				
Objetivo General				
<p>Desarrollar un sistema de información el cual mejorara el proceso de monitoreo de chat de servicio de Open English este se apoyara en las muestras obtenidas de las conversaciones entre el asesor de chat y el estudiante. Con el consolidado de estas muestras el SI escalara esta información al Gerente de operaciones para que este parametrize nuevos atributos de calidad y retroalimente procesos, para que mejore la calidad de la información que se brinda a los estudiantes.</p>				
Objetivos Específicos				
<p>Desarrollar un módulo de monitoreo para el rol analista de calidad que permita capturar, cuantificar, y calificar los atributos de calidad y aplicarlos en el monitoreo que se realice al asesor de servicio cuando tenga una conversación con el estudiante.</p> <p>Implementar un modulo para realizar seguimiento, gestionar y alertar sobre los feedbacks que se le realicen al rol asesor, con el fin de que este tenga el conocimiento al alcance para mejorar su gestión en el momento de realizar su trabajo diario.</p> <p>Diseñar un módulo de parametrización que permita, crear, anular, modificar los atributos de calidad al rol Gerente de operaciones, para que se implementen nuevos procesos y se mejore la información brindada al estudiante</p>				
Justificación				
<p>Se busca la oportunidad de mejora en el proceso con el que actualmente se realiza los monitoreos en el área de chat de servicio, apoyados en el estudio y observación directa que se ha realizado previamente, La herramienta actualmente utilizada no brinda la completa funcionalidad y no profundiza en toda la información suministrada y obtenida por las muestras en los monitoreos.</p> <p>Con el sistema de información ISQM se espera que el análisis de la información obtenida sea más diciente en el momento de implementar nuevos procesos, atributos y retroalimentar la gestión realizada por el asesor durante su conversación con el estudiante.</p>				

■ PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el área de calidad de servicio de Open English cuenta con 3 canales de comunicación con sus estudiantes: voz, redes sociales y chat. En este último canal se cuenta actualmente con una plantilla de monitoreos (Hoja de cálculo Excel) con la cual se gestionan las calificaciones de atributos a los asesores cuando tienen una conversación con el estudiante, Esta gestión la realizan los analistas de calidad apoyados con atributos predefinidos por el gerente de operaciones.

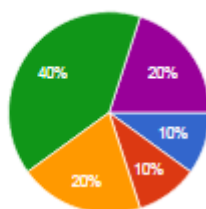
Esta herramienta de monitoreo no refleja la cantidad de información suficiente que se puede obtener de las muestras de las conversaciones entre los asesores y los estudiantes de Open English. Los resultados ofrecidos por esta plantilla no contribuyen a la retroalimentación de las necesidades reales de la compañía respecto a la calidad de la información que se les brinda a los estudiantes. Adicionalmente, los resultados no ofrecen la cantidad de información necesaria para tomar decisiones respecto a nuevos procesos, o nuevos métodos de calificación para facilitar las tareas de los analistas quienes monitorean a los asesores

2.1 Análisis del planteamiento del problema

Con el cuestionario como método de recolección de información y las muestras recogidas gracias a él por parte del personal involucrado en el proceso de monitoreo de chats, se establecen 2 métricas importantes, las cuales nos ayudaran abordar la oportunidad de mejora de una manera más clara y específica.

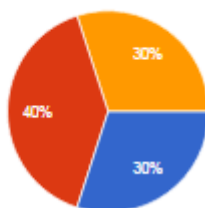
Cuantitativamente

1. ¿Que tan efectivo es el monitoreo con los atributos actuales?



20%	1	10%
40%	1	10%
60%	2	20%
80%	4	40%
100%	2	20%

6. ¿Que porcentaje de calificación cree que hace falta en el chat?

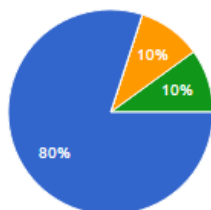


5%	3	30%
10%	4	40%
25%	3	30%

Con estas respuestas podemos evidenciar que no se abarcan la cantidad de información, que se puede encontrar en un chat

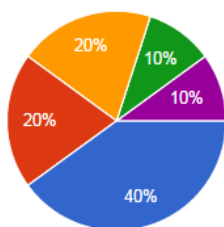
Cualitativamente

2. ¿Qué dificultades cree que tiene la herramienta de monitoreo que se utiliza actualmente?



No abarca todos los atributos que tiene un chat	8	80%
La calificación de los atributos no es clara	0	0%
Los atributos actuales están mal planteados	1	10%
Otro	1	10%

5. De los atributos actuales, en cuales cree que se pueden implementar oportunidades de mejora?



Netiqueta y empatía	4	40%
Información e integración	2	20%
Negociación y habilidades comerciales	2	20%
Pre-cierre y cierre	1	10%
Herramientas	1	10%

Con esta respuesta se valida que los atributos actuales no alcanzan para cubrir todo lo que se puede llegar a calificar en un chat

■ OBJETIVOS

3.1 Objetivo General – Propósito

Desarrollar un sistema de información el cual mejorara el proceso de monitoreo de chat de servicios con base en las muestras obtenidas de las conversaciones entre el asesor de chat y el estudiante, con el consolidado de las muestras obtenidas del monitoreo del chat, el SI escalará esta información al Gerente de operaciones para que este, logre parametrizar nuevos atributos de calidad y retroalimente procesos, para que el flujo de la información sea la mejor.

3.2 Objetivos Específicos

Desarrollar un módulo de monitoreo para el rol analista de calidad que permita capturar, cuantificar, y calificar los atributos de calidad y aplicarlos en el monitoreo que se realice al asesor de servicio cuando tenga una conversación con el estudiante.

Implementar un modulo para realizar seguimiento, gestionar y alertar sobre los feedbacks que se le realicen al rol asesor, con el fin de que este tenga el conocimiento al alcance para mejorar su gestión en el momento de realizar su trabajo diario.

Diseñar un módulo de parametrización que permita, crear, anular, modificar los atributos de calidad al rol Gerente de operaciones, para que se implementen nuevos procesos y se mejore la información brindada al estudiante

■ JUSTIFICACIÓN

Se busca la oportunidad de mejora al proceso con el que actualmente se realiza el proceso de monitoreos en el área de chat de servicio, apoyados en el estudio y observación directa y la aplicación de cuestionarios que se ha realizado previamente.

Con la implementación del ISQM (Information System Quality Monitoring) se espera que el análisis de la información obtenida sea más diciente en el momento de implementar nuevos procesos y retroalimentar la gestión realizada por el asesor durante su conversación con el estudiante.

Entre las cualidades más importantes del sistema de información podemos encontrar:

- Retroalimentar procesos que se estén realizando de manera errada
- Optimizar el flujo de la información ofrecida al estudiante
- Generar mayor confianza a los estudiantes con la información brindada
- Determinar estructuras de nuevos procesos, con bases en muestras tomadas de los asesores

El valor agregado en nuestro proyecto es poder tomar las muestras obtenidas en las conversaciones entre los asesores y los estudiantes, y transformarlos en atributos de calidad, también en oportunidades de mejora, para que la toma de decisiones en el momento de implementar un nuevo proceso o atributos mejore la calidad de la información que se le brinda al estudiante

■ ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

5.1 Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica que se relacionan a continuación es la establecida en la base de la lógica de negocio de la empresa Colombia ESL SAS y serán parte primordial para el dimensionamiento y ejecución del SI.

Interfaz para ser usada con internet

Uso de dominio (Localhost)

Lenguajes y tecnologías en uso HTML, JAVA

Los servidores deben ser capaces de atender consultas concurrentemente

El sistema se diseñará según un modelo cliente/servidor

El sistema deberá tener un diseño e implementación sencilla, independiente de la plataforma o del lenguaje de programación

5.2 Factibilidad Económica y Financiera (Fase 2)

5.3 Factibilidad Legal y Ética

- La información suministrada por el cliente será única y exclusivamente de uso formativo y de consulta para el reconocimiento de las necesidades y requerimientos de la empresa.
- Los datos producidos y recopilados por el SI web serán entregados solamente al cliente cuando este lo solicite.
- Se tendrá total confidencialidad del desarrollo y evolución del SI web solicitado por el cliente.
- El cumplimiento de las leyes y código de ética del Ingeniero de Sistemas se cumple y aplica respetando toda integridad ante el cliente y la profesión.

■ ANTECEDENTES

Actualmente la compañía Colombia ESL SAS no maneja un sistema de información dedicado a la labor de monitoreo que se requiere en el departamento de calidad para el servicio de chat en vivo; según se puede observar en las imágenes en el apartado de anexos; se podrá observar la plantilla que se maneja actualmente.

■ MARCO DE REFERENCIA

La actividad a la que se dedica la empresa COLOMBIA ESL SAS es realizar actividades de asesoramiento empresarial en este caso específicamente a Open English, la cual tiene como principal función la enseñanza del idioma inglés mediante una plataforma virtual, se brinda apoyo a los estudiantes en aspectos de servicio al cliente, cobranzas, ventas y retención.

Entendiendo que la idea central del sistema de información a desarrollar gira alrededor de mejorar el proceso de monitoreos para el departamento de calidad específicamente en el chat, es necesario plantear algunos parámetros que sirvan de ejes conceptuales sobre los que apoyar la lectura. Para ello se pretende crear un sistema de información que pueda ser aplicado como una herramienta útil dentro de la administración de una empresa, específicamente en el monitoreo y parametrización de los procesos adjuntos al área de calidad.

Por otra parte dentro de los procesos de calidad a modificar existen diversos factores que son necesarios mencionar, ya que son básicos para identificar la manera en cómo se planea ejecutar el proceso, los cuales son:

- Gestión de la Seguridad de la Información
- Gestión de las Actividades de análisis, ensayo y calibración
- Gestión de las Actividades de monitoreo
- Prestación de un Servicio

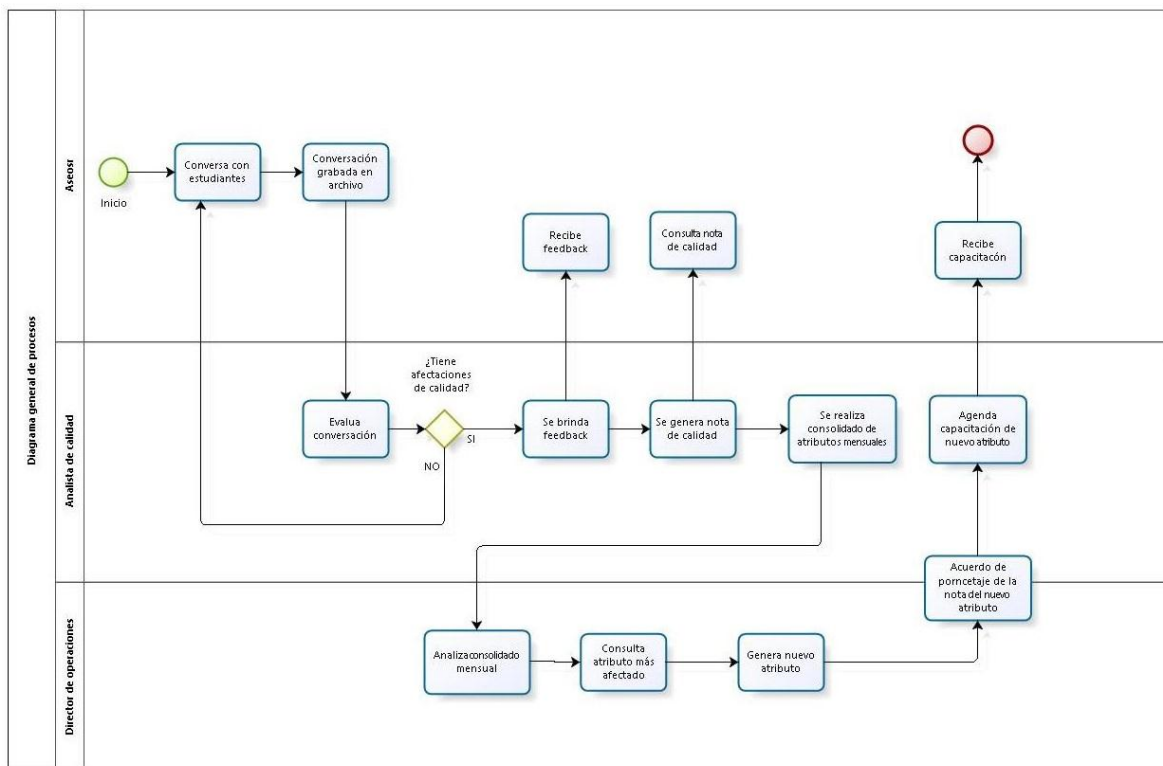
Una vez establecida la metodología a seguir dentro del sistema de información, está le permite a los implementadores del sistema seguir especificaciones y lineamientos dentro de las diferentes etapas del sistema, desde los requerimientos iniciales hasta las pruebas finales.

En todo sistema de información existe un concepto que realmente es necesario abordar; La Re-Ingeniería de procesos.

Re-Ingeniería de procesos: Es un análisis y re diseño de la idea de negocio así como la re-concepción fundamental de los procesos de calidad para lograr mejoras significativas en medidas como en eficiencia, calidad, servicio y rapidez de respuesta. Está destinada a incrementar las capacidades de gestión del nivel operativo y complementario de las apuestas estratégicas de la organización. Se implementará dentro de la empresa en cuestión (Colombia ESL SAS) un modo planificado de establecer interacciones novedosas en el área de monitoreo sobre el proceso de chat en vivo, con la búsqueda de mejora para elevar la eficiencia, la eficacia, la productividad y la efectividad de la respuesta generada por parte de los asesores de chat y supervisores de calidad.

Una vez abordado superficialmente este ítem, se puede confirmar que el área de chat en vivo de la empresa Colombia ESL va a desarrollar una serie de cambios, con el objetivo de generar rapidez en el procesamiento de la información, generando una mayor y mejor capacidad de respuesta y por ende la empresa se consolidara en el mercado por tener un servicio al cliente de calidad.

DIAGRAMA DE PROCESOS



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Fase	Actividades del proyecto	Actividades	Julio				Agosto				Septiembre								
			Semanas				Semanas				Semanas								
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
Fase 1 IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE	Recolección, tabulación y procesamiento de la información, de acuerdo con la situación planteada por la empresa.	Aplicar las técnicas de recolección de datos, diseñando los instrumentos necesarios para el procesamiento de información, de acuerdo con la situación planteada por la empresa.																Revisión y/o Actualización	<div></div>
		Elaborar mapas de procesos que permitan identificar las áreas involucradas en un sistema de información, utilizando herramientas informáticas y las TIC's para generar informes según las necesidades de la empresa.																Cumplido	<div></div>
		Plantear diferentes alternativas, de modelos tecnológicos empresariales, teniendo en cuenta la plataforma tecnológica de la empresa y las tendencias del mercado, para dar solución a las situaciones relacionadas con el manejo de la información de la organización.																En proceso	<div></div>
	Identificación de los macroprocesos involucrados en el proyecto a desarrollar, definición de la factibilidad operativa del sistema y elaboración de los documentos entregables de esta fase	Interpretar el diagnóstico de necesidades informáticas, para determinar las tecnológicas requeridas en el manejo de la información, de acuerdo con las normas y protocolos establecidos por la empresa.																	
		Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles																	

PRESUPUESTO DEL PROYECTO (Fase 2)



Presupuesto Final
Fase 2.xlsx


RESULTADOS, ALCANCES E IMPACTOS ESPERADOS

No.	Resultado	Alcance	Impacto
1	Implementacion del sistema	Tecnico	Hara mas sencilla la labor del analista de calidad en el momento de realizar un monitoreo a un asesor de chat
2	Mejor calidad de información	Economico	Al mejorar la calidad de la información los estudiante de Open English podrán recomendar la plataforma de aprendizaje y así se podran obtener nuevos clientes
3	Eliminacion insumos fisicos	Ambientales	Se reducira el gasto de papel en impresiones de plantillas de monitoreos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RESUMEN HOJAS DE VIDA

RESUMEN HOJA DE VIDA	
Nombres y Apellidos:	Fernando Tibaduiza Gutierrez
Identificación No.	80748865
Fecha de Nacimiento	02 de octubre de 1984
Email:	fetigu841002@misena.edu.co
Descripción del Cargo Actual:	Estudiante Sena
Estudios Realizados:	Adsi Fase II
Perfil Profesional:	Estudiante



RESUMEN HOJA DE VIDA	
Nombres y Apellidos:	Alexander Zubieta Restrepo
Identificación No.	80.089.571
Fecha de Nacimiento	Junio 30 de 1981
Email:	azubieta1@misena.edu.co
Descripción del Cargo Actual:	Estudiante Sena
Estudios Realizados:	Adsi Fase II
Perfil Profesional:	Estudiante

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

A continuación anexamos las imágenes de la hoja de cálculo la cual toman como base para realizar los monitoreos a los asesores de chat actualmente

Anexo 1

QA Form - Chat					
Monitor:		Date:		Critical	0,00%
Advisor SF Name:		Student ID:			
Monitoring Type:		Call ID:		Not Critical	0,00%
Call Type:		Call Disposition:			
Date:		AHT:			

Atributos		Type	Evaluation
Netiketa y empatia			
1.A	Uso correcto quick test (bienvenida, agradecimiento, disculpas, solicitudes, validaciones y despedida).	Not Critical	
1.B	Manejo del discurso evitando argumentos que no tienen relación con el objetivo del chat. (Repetición y/o uso de muletillas)	Not Critical	
1.C	Evita en su discurso comentarios irónicos, vocabulario inadecuado y/o sobre pasar la confianza del	Critical	
Información e Integración			
2.A	Comprende requerimiento del estudiante, realiza sondeo de ser necesario, identificando la necesidad del estudiante.	Not Critical	
2.B	Asegura cierre de la gestión con el uso del quick test correcto.	Critical	
2.C	Evita re procesos realizando envío de quick test correcto y oportuno en la misma gestión (5 seg de corrección).	Not Critical	
Negociación y habilidades comerciales			
3.A	Utiliza argumentos personalizados que reflejen interés en su satisfacción y progreso. (personalizar compromiso de estudio y/o respuesta a requerimientos).	Not Critical	
3.B	Se apropia de la situación del estudiante dando claridad de su causa, mostrando disposición para solventarla de manera conjunta.	Critical	
Pre-cierre y cierre			
4.A	Envía comunicaciones haciendo uso correcto de los acentos y signos de puntuación.	Not Critical	
4.B	Uso de mayúsculas al inicio de cada oración, uso de iconos moderado.	Not Critical	
4.C	Las comunicaciones hacia los estudiantes contienen información clara, con base en la correcta construcción de palabras y oraciones.	Critical	
Herramientas			
5.A	Crea caso y lo asigna al propietario correspondiente, de acuerdo a la situación que requiere el estudiante y los procesos establecidos.	Critical	

Anexo 2

Chat - Main

By Area	By Supervisor	By QA
ALL	Dilsa Moyano	Nathaly Roa
Monitoring Number 47	Monitoring Number 22	Monitoring Number 25
% Critical 97,9%	% Critical 95,5%	% Critical 100,0%
% Non Critical 99,7%	% Non Critical 99,4%	% Non Critical 100,0%
	All AM Shift 22	All PM Shift 25
	% Critical 95,5%	% Critical 100,0%
	% Non Critical 99,4%	% Non Critical 100,0%

Anexo 3

Chat - Deep Analysis

% Critical

Attributes	#	Failures	%
1.C Evita en su discurso comentarios irónicos, vocabulario inadecuado y/o sobre pasar la confianza del estudiante.	47	0	100,0%
2.B Asegura cierre de la gestion con el uso del quick test correcto.	47	0	100,0%
3.B Se apropia de la situación del estudiante dando claridad de su causa, mostrando disposición para solventarla de manera conjunta.	47	0	100,0%
4.C Las comunicaciones hacia los estudiantes contienen información clara, con base en la correcta construcción de palabras y oraciones.	47	1	97,9%
5.A Crea caso y lo asigna al propietario correspondiente, de acuerdo a la situación que requiere el estudiante y los proceso establecidos.	47	0	100,0%

% Non Critical

Attributes	#	Failures	%
1.A Uso correcto quick test (bienvenida, agradecimiento, disculpas, solicitudes, validaciones y despedida).	47	0	100,0%
1.B Manejo del discurso evitando argumentos que no tienen relación con el objetivo del chat. (Repetición y/o uso de muletillas)	47	0	100,0%
2.A Comprende requerimiento del estudiante, realiza sondeo de ser necesario, identificando la necesidad del estudiante.	47	0	100,0%
2.C Evita re procesos realizando envío de quick test correcto y oportuno en la misma gestión (5 seg de corrección).	47	0	100,0%
3.A Utiliza argumentos personalizados que reflejen interés en su satisfacción y progreso. (personalizar compromiso de estudio y/o respuesta a requerimientos).	47	0	100,0%
4.A Envía comunicaciones haciendo uso correcto de los acentos y signos de puntuación.	47	1	97,9%
4.B Uso de mayúsculas al inicio de cada oración, uso de iconos moderado.	47	0	100,0%

15.1 Diseño de Instrumentos para la recolección de información

A continuación se adjuntan los enlaces de los cuestionarios, que se tomaron como base para realizar la recolección de la información para desarrollar la oportunidad de mejorar en el proceso de monitoreos de chat.

Cuestionario analista de calidad y supervisores

<https://docs.google.com/a/misena.edu.co/forms/d/1fkQDOLi9xrEWmXIIQnrNb83YNG30sx-pUQ39MIKMKM0/viewform>

Cuestionario área administrativa

https://docs.google.com/a/misena.edu.co/forms/d/1gQzhU_K78Kj1iO5Hgq1TOuSovKH9K64QTP9J6JYRQA/viewform