

PROCEDIMIENTO DE GESTION DE PETICIONES DEL SERVICIO BBVA

AUTHOR(S) : Alvaro Ruiz
DOCUMENT NUMBER : CASTOR-SOS-PRO-005
VERSION : 1.0
STATUS : Publicado
SOURCE : Atos
DOCUMENT DATE : 21 Junio 2016
NUMBER OF PAGES : 15

Rol	Aprobación	
Revisores		
Revisión AQDA		
Propietario	Álvaro Ruiz Procesos y Procedimientos. Transición y transformación BBVA	

Contenido

Lista de cambios.....	3
Abreviaturas.....	3
1 Objetivos.....	4
2 Tipos de peticiones.....	5
3 Equipos, roles y herramientas.....	6
3.1 CGR (canal IMAC).....	6
3.2 Soporte técnico (canal IMAC).....	6
3.3 Equipo de peticiones (canal SSCC).....	6
3.4 Rol de Coordinación (canal IMAC).....	6
3.5 Compras y almacén.....	6
3.6 Línea de acceso directo (canal IMAC).....	6
3.7 Ingeniería de campo/edificio.....	7
4 Flujo del proceso de gestión de peticiones.....	8
5 Actividades del proceso de gestión de peticiones.....	10
5.1 Subproceso de SSCC.....	10
5.1.1 Equipo de peticiones (PetMicro).....	10
5.1.2 Compras/Almacén.....	11
5.1.3 Equipo de ingeniería en Edificios.....	11
5.2 Subproceso de Oficinas (peticiones IMAC).....	11
5.2.1 Coordinación.....	12
5.2.2 CGR.....	13
5.2.3 Línea de Acceso directo.....	13
5.2.4 Ingeniería de campo.....	14
Apendice de documentación.....	15

Lista de cambios

Versión	Fecha	Descripción	Autor
1.0	3/11/2016	Revisado y publicado	Alvaro Ruiz

Abreviaturas

SSCC	Servicios Centrales
IMAC	Intervención, Movimientos, Acciones, Cambios
CGR	Service Desk
GPS	Herramienta de gestión de peticiones SSCC
IMT	Implantación Medios Técnicos
DAR	Dirección adjunta regional

1 Objetivos

El objetivo del presente documento es delimitar las actividades que componen el proceso de gestión de peticiones y definir las tareas de cada equipo y cada rol así como especificar el uso de las diferentes herramientas que se usan para cumplir las expectativas del servicio.

Este documento se usará también como línea de referencia para iniciativas de mejora relacionadas con el proceso de gestión de peticiones.

El propietario de este documento es el gestor de cambios y deberá ocuparse de mantenerlo en caso de cambios en el servicio que afecten al proceso además de revisarlo al menos de forma anual o por requerimiento del SDM.

2 Tipos de peticiones

Las peticiones pueden producirse a través de dos canales de entrada diferenciadas principalmente por el servicio al que sirven.

Para peticiones de oficinas se usa el canal de IMACs (señaladas en marrón en el gráfico de flujo en la sección 4). Estas peticiones son iniciadas por los responsables de IMT/DAR (zonas geográficas). Este tipo de peticiones se inician en la aplicación local Peticiones de Oficinas y se coordinan a través de Herramienta Smile.

Las peticiones del servicio de Servicios Centrales se encauzan a través de la sección de aprovisionamiento en el portal interno del BBVA. Los propios usuarios producen las peticiones escogiendo de un catálogo de productos que han sido homologados y usan GPS como herramienta de trabajo.

En ambos casos la autorización viene implícita a través del uso de la herramienta que corresponda, sea por tener acceso a la aplicación de Peticiones de Oficina o por el catálogo que está disponible en el apartado de aprovisionamiento y que viene ya homologado por el equipo técnico correspondiente.

3 Equipos, roles y herramientas

3.1 CGR (canal IMAC)

La función del CGR dentro del proceso de gestión de peticiones se circunscribe al manejo de las denominadas “generaciones” que son autorizaciones desde los servicios centralizados que controlan los dispositivos que forman parte de la infraestructura del banco.

Esta tarea es confirmada automáticamente sin que precise confirmación con otros grupos que intervienen en el proceso de peticiones.

3.2 Soporte técnico (canal IMAC)

El equipo de soporte técnico se encarga de confirmar con los ingenieros de campo que la petición fue implementada de forma correcta en los casos que sea imprescindible asistencia presencial. También pueden asistir a temas concretos de soporte técnico.

3.3 Equipo de peticiones (canal SSCC)

El equipo de peticiones (PetMicro) se encarga de coordinar el ciclo de vida de peticiones de Servicios Centrales. Este ciclo de vida varía dependiendo del tipo de petición que se trate y requiere un seguimiento paso a paso con todos los grupos implicados.

El equipo de peticiones además autentica y valida las peticiones. Solo usa la herramienta GPS para este fin.

3.4 Rol de Coordinación (canal IMAC)

Los coordinadores de peticiones se encargan de asegurar el servicio en las peticiones de tipo IMAC. Este rol es el encargado de dar el visto bueno a la petición y transferirla para que sea ejecutada, dándole seguimiento a lo largo de todo el proceso.

La coordinación se produce a través de las herramientas Peticiones de Oficinas y Herramienta Smile según la tarea o comunicación a realizar.

3.5 Compras y almacén

El equipo de Compras (de parte de BBVA) junto con los distintos almacenes se encarga de controlar la disponibilidad de material necesario para atender las peticiones así como expedir el material en caso necesario.

Este equipo tiene funciones tanto en peticiones IMAC como SSCC.

3.6 Línea de acceso directo (canal IMAC)

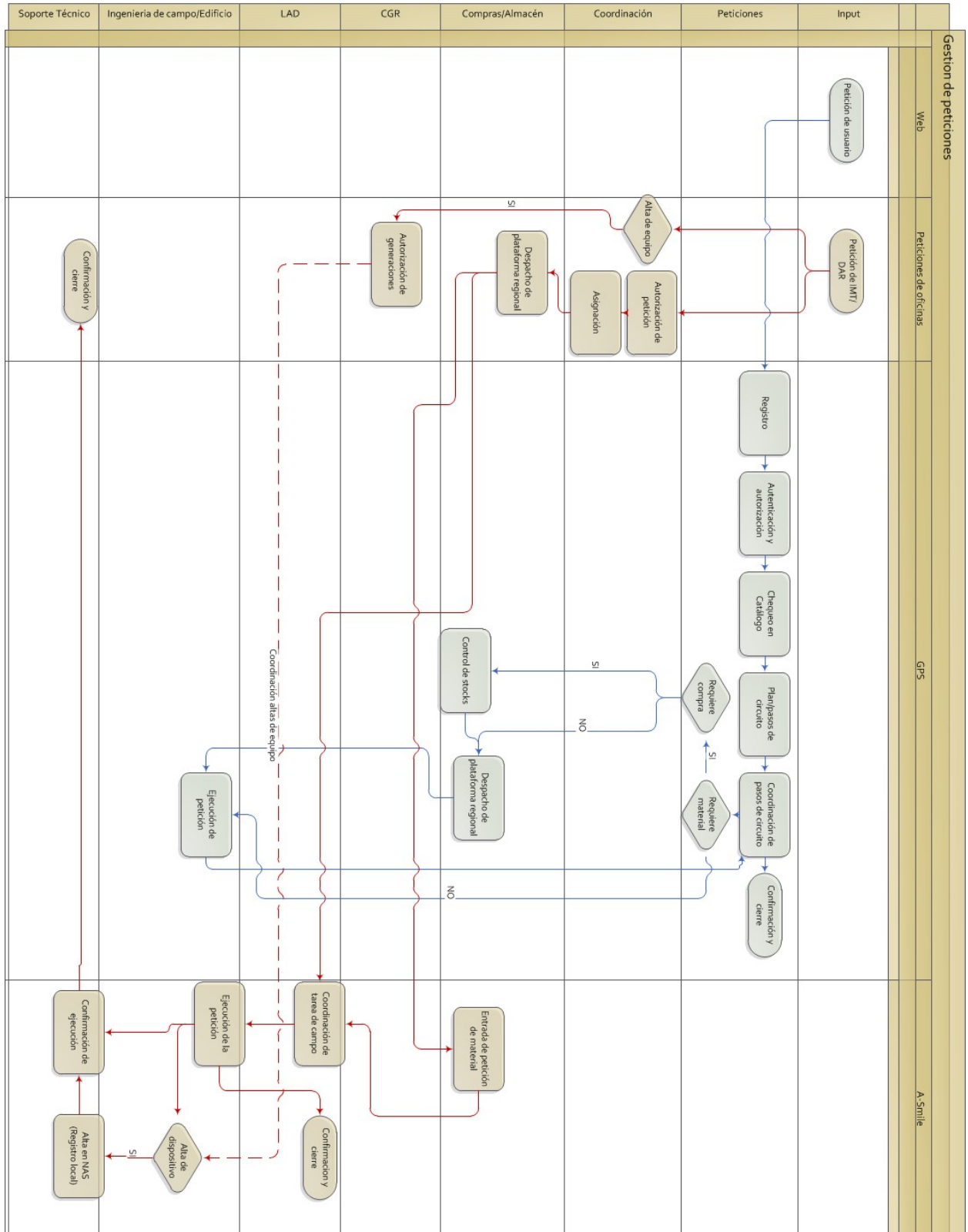
El equipo de LAD coordina los trabajos de campo, la disponibilidad de material necesario y cierra la petición cuando es confirmado a través de un técnico.

Esto se realiza a través de emails de comunicación y la Herramienta Smile.

3.7 Ingeniería de campo/edificio

Los ingenieros de campo ejecutan las peticiones cuando es necesaria la presencia en el lugar para ello. Se coordinan con LAD y Almacén a través de Herramienta Smile.

4 Flujo del proceso de gestión de peticiones



En gris el canal de peticiones de servicios centrales con líneas de seguimiento en azul.

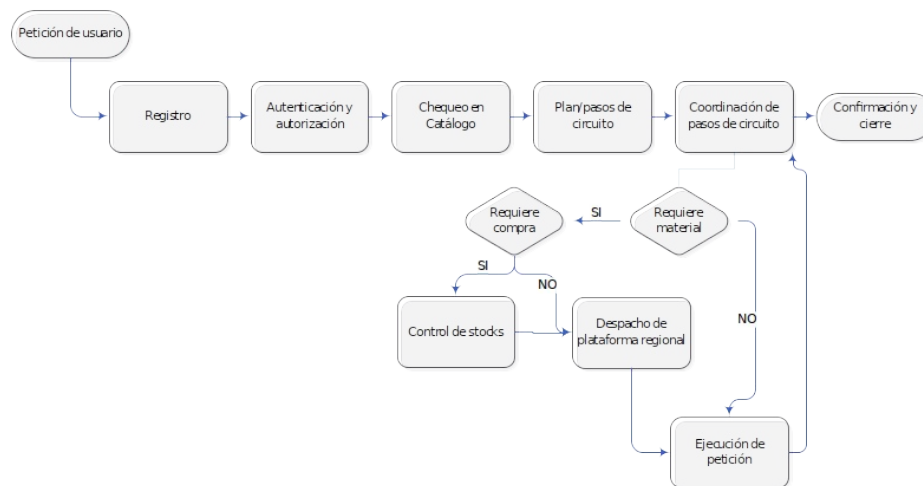
En beige el canal de peticiones IMAC (oficinas) con líneas de seguimiento en rojo

5 Actividades del proceso de gestión de peticiones

5.1 Subproceso de SSCC

El subproceso de peticiones para servicios centrales se inicia por parte de cualquier usuario a través de la web de aprovisionamiento donde se puede escoger entre el catálogo de productos homologados. Intervienen el equipo de peticiones (PetMicro), Almacén, Compras, y diferentes equipos técnicos que dependen del tipo de circuito que se aplique para cada tipo de petición.

La homologación de productos o servicios para catálogo de peticiones viene especificada en el proceso de gestión de cambios.



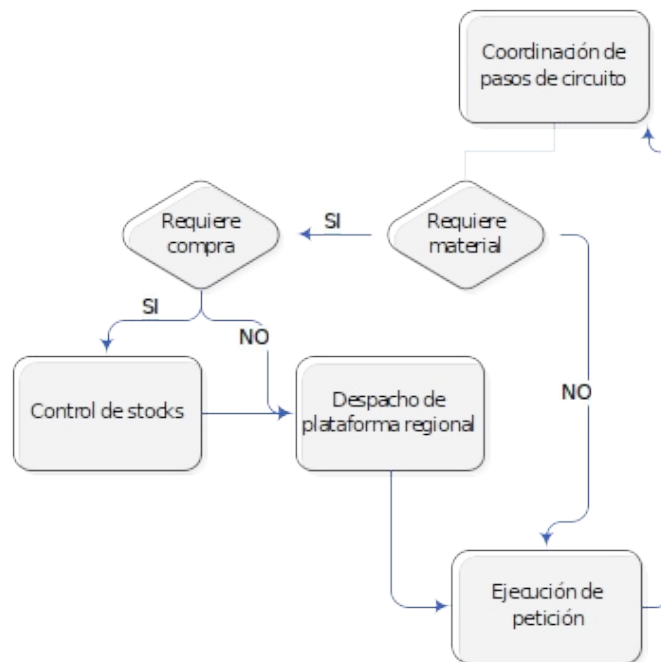
5.1.1 Equipo de peticiones (PetMicro)



- ▶ Recibir las peticiones generadas por usuarios a través de la herramienta GPS
- ▶ Toda la gestión se realiza a través de la herramienta GPS
- ▶ Comprobar que la petición es correcta incluyendo al menos:
 - o El solicitante
 - o La localización
 - o El objeto de la petición incluido en catálogo
- ▶ Comprobar que el producto o servicio solicitado está incluido en catálogo

- ▶ Seguir el plan de coordinación para ejecutar la petición según los pasos indicados en el circuito que corresponda al producto o servicio.
- ▶ Envío y recepción de confirmaciones de acciones necesarias en el circuito con cada grupo implicado.
- ▶ Coordinar con compras y almacén en caso de ser necesario material y/o compra del mismo.
- ▶ Confirmación y cierre de la petición una vez ejecutada por el equipo técnico indicado en los pasos del circuito.

5.1.2 Compras/Almacén



- ▶ Controlar disponibilidad de material necesario para atender la petición
- ▶ Activar la compra de activos
- ▶ Expedir el material para ponerlo a disposición de los equipos técnicos que atiendan la petición
- ▶ Confirmar a PetMicro que la expedición de material fue completada

5.1.3 Equipo de ingeniería en Edificios

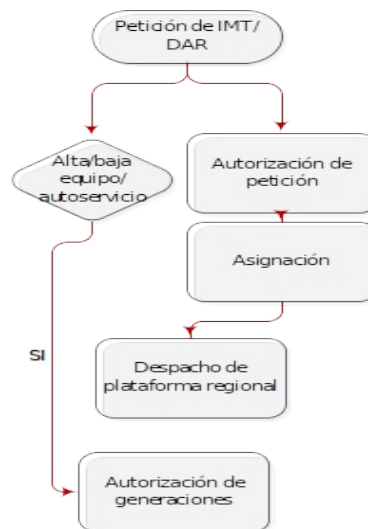
- ▶ Ejecutar la petición
- ▶ Recibir el material necesario para la ejecución del material y confirmarlo a Almacén
- ▶ Confirmar la ejecución de la petición a PetMicro

5.2 Subproceso de Oficinas (peticiones IMAC)

El proceso de gestión de peticiones de oficinas se inicia a través de peticiones realizadas en la aplicación local Peticiones de Oficinas que gestionan los responsables de zona (IMT o DAR). Estas peticiones del lado del cliente están sujetas a consideraciones de presupuesto pero una vez activado el subproceso no hay que controlar este criterio.

El único punto en el que el subproceso toca con otras actividades externas es el punto en el que la petición se refiere a altas de equipos que requieren que CGR gestione la autorización de generaciones por parte de otro equipo. Para altas de cualquier otro tipo de dispositivos el equipo de soporte técnico puede encargarse de realizar estas altas con la aplicación Configurador de Oficinas.

5.2.1 Coordinación



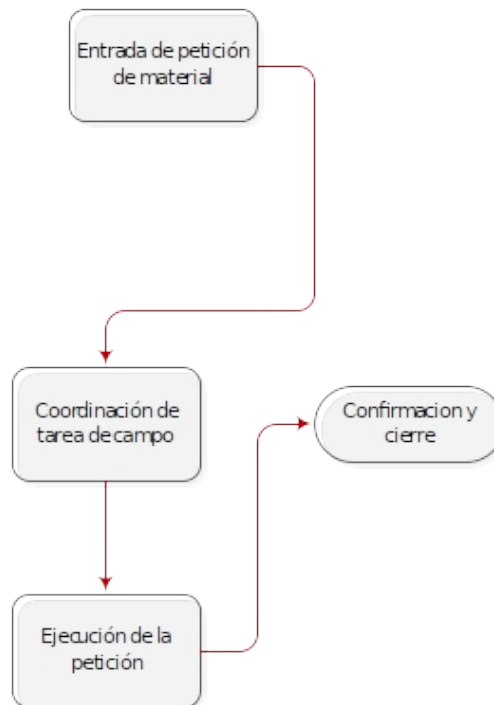
- ▶ Controlar la entrada de nuevas peticiones a través de la herramienta de Peticiones de Oficinas
- ▶ Asignar la petición para que sea ejecutada por el equipo técnico
- ▶ Coordinar con almacén el material que sea necesario y la localización

5.2.2 CGR



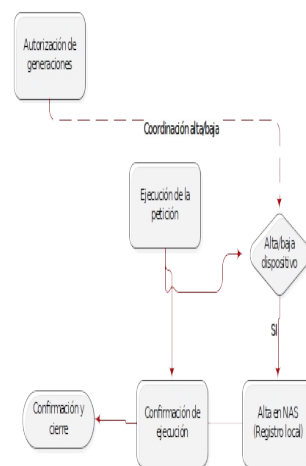
- CGR recibe las peticiones de alta/baja de equipo o autoservicio desde que la petición es creada. En este punto debe contactar a Administración de Red que se haga una “autorización de generaciones” que permita conectar/desconectar el nuevo equipo a la infraestructura de la oficina.

5.2.3 Línea de Acceso directo



- ▶ Registro de la petición en Herramienta Smile al recibir el parte de expediciones (log) desde Almacén
- ▶ El ticket de Herramienta Smile se usa para coordinar material, técnico y localización
- ▶ Confirmar con ingeniería de campo la ejecución de la petición
- ▶ Cierre de tickets en Herramienta Smile

5.2.4 Ingeniería de campo



- ▶ Recibir el material enviado desde almacén
- ▶ Ejecutar el cambio en la localización especificada
- ▶ Pedir el alta o baja de los dispositivos a instalar en NAS (Actividad de Soporte técnico)
- ▶ En caso de ser altas o bajas de equipos o autoservicios se necesita la autorización de generaciones realizada por Administración de Red / CGR
- ▶ Confirmar la ejecución a Soporte Técnico (cierre de la petición) y LAD (cierre en Herramienta Smile)

Apéndice de documentación (pendiente de definir repositorio)

Enlace Manual SATE MAG GPS

Enlace PTM05 – Manual usuario CGR