

Evaluación de PPIPilot (I)

Muchas gracias por participar en este estudio.

Hemos pensado en tí porque consideramos que tienes conocimiento o experiencia previa en el área de Gestión de Servicios de TI y en la Gestión de solicitudes de reembolso de los gastos de los viajes laborales.

El objetivo de esta encuesta es conocer tu opinión sobre la herramienta **PPIPilot**. **PPIPilot** es una herramienta para la sugerencia automática y el posterior cálculo de indicadores de rendimiento (PPIs) específicos de un proceso determinado (se debe proporcionar un registro de eventos correspondiente a ese proceso como entrada) y relacionados con un objetivo organizativo especificado.

Primero, presentaremos brevemente el concepto de los indicadores de rendimiento de procesos mediante un video. Te recomendamos encarecidamente ver el video antes de comenzar el cuestionario, para que todos tengamos una comprensión común de algunos aspectos importantes para la tarea que realizaremos. Luego, recopilaremos información general sobre tí con el fin de identificar perfiles entre los participantes. Después de eso, realizaremos un conjunto de preguntas relacionadas con tu experiencia en la definición de indicadores de rendimiento de procesos (PPIs) en general, así como de los dominios de los escenarios que se utilizarán. A continuación te proporcionaremos un video que muestra las características principales de nuestra herramienta, PPIPilot. Luego, recibirás acceso a la herramienta y se te proporcionarán las instrucciones para realizar dos actividades con ella. Para concluir, te haremos algunas preguntas para recabar tus impresiones y comentarios sobre la herramienta.

¡Estamos deseando recibir tu respuesta!

¡MUCHAS GRACIAS DE ANTEMANO POR TU PARTICIPACIÓN!

* Obligatoria

1

¿Estás listo para comenzar? *

Sí

Medición del Rendimiento de Procesos

El siguiente video está en inglés, pero puedes añadir subtítulos en español si te sientes más cómodo.

Process Performance Indicators



2

¿Ha visto el vídeo introductorio? *

Sí

No

Datos demográficos

El objetivo de esta sección es recoger alguna información sobre las características de los participantes, para poder hacer un análisis más detallado al final de este estudio.

Los datos recopilados se tratarán de forma anónima y sólo se utilizarán para los fines de este estudio.

3

País de residencia: *

4

Puesto ocupado: *

5

Principales áreas de especialización: *

Antes de utilizar la herramienta PPIPilot

6

En relación con los escenarios de trabajo propuestos: *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿Hasta qué punto estás familiarizado con la gestión de servicios de TI?	<input type="radio"/>				
¿Hasta qué punto estás familiarizado con la gestión de solicitudes de reembolso?	<input type="radio"/>				

7

En relación con los indicadores de rendimiento de procesos (PPI): *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿Hasta qué punto estás familiarizado con la definición de indicadores de rendimiento de procesos (PPI)?	<input type="radio"/>				
¿Hasta qué punto estás familiarizado con el análisis de los registros de eventos generados por los sistemas de información que dan soporte a los procesos de negocio?	<input type="radio"/>				
¿Hasta qué punto consideras útil el apoyo para la definición de los PPIs?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida consideras útil la sugerencia de PPIs para un conjunto de datos determinado?	<input type="radio"/>				
¿Hasta qué punto consideras que la definición de PPIs adecuados es una tarea fácil?	<input type="radio"/>				
¿Con qué frecuencia consideras que se definen PPIs poco útiles?	<input type="radio"/>				
¿Con qué frecuencia consideras que se definen PPIs no computables (o calculables)?	<input type="radio"/>				

Introduction to PPIPilot

Demostración de PPIPilot

PPIPilot (ESP)



8

¿Has visto el vídeo de demostración? *

Sí

No

Interactúa con PPIPilot

El enlace para acceder a PPIPilot es: <http://195.231.61.196.7777/>

La **OpenAI key** para usar PPIPilot es: `sk-proj-SLI8PXmOnqml_g08XsKyBPoU-DigOx-gVPKcnA1D-OtOfMDmc0zMo1O-SHAmxTVvmadFp0MRe6T3BlbkFJa7lwDRe8i08T3Amgmg5Qi9Z5-T8ApsjlWkY8Z5G0D1crcrQFmuQ3p0-XBaxL7uL8c-fkJCn8A`

Por favor, sigue las instrucciones que se indican a continuación para completar los dos ejercicios de interacción con PPIPilot que se describen a continuación.

9

• EJERCICIO 1: Proceso de Gestión de Incidencias

1. **Descarga** el registro de eventos sobre el proceso de gestión de incidencias de TI: https://uses0-my.sharepoint.com/:u/g/personal/iestrada_us_es/EYMhE7Y1vMJHITRocJ3GI-MByhR6JDzeqs9rp28g35NLg?e=fVPIGc
2. **Accede a PPIPilot**, proporciona la OpenAI key y carga el registro de eventos.
3. **Copia la descripción del proceso:** *The log provides a detailed record of events captured from an advanced incident and problem management system called VINST. It serves as a resource, offering comprehensive insights into the entire process*, haz click en OK, and espera algunos segundos.
4. Selecciona la **categoría time** y selecciona la **actividad** de interes: *Accepted + Wait*.
5. En la meta organizacional (**organizational goal**) ingresa: *I want to reduce the waiting time*.
6. **Revisa** la lista de indicadores sugeridos y calculados, así como los valores proporcionados para cada uno de ellos.
7. Haz click en el selector **Time group**, *selecciona el periodo de análisis (Selected period alias)* como **Week**, y haz click en OK.
8. **Revisa** los resultados de la columna de tendencias (Trend)
9. **Selecciona Send options selected nuevamente** y **revisa** la lista de indicadores y de los valores calculados para cada uno.

*

- Completado
 Parcialmente completado
 No realizado

10

• EJERCICIO 2 (LIBRE CONFIGURACIÓN): Proceso para la gestión de solicitudes de reembolso (Domestic Declarations)

1. **Descarga** el registro de eventos para la gestión de solicitudes de reembolso: https://uses0-my.sharepoint.com/:u/g/personal/iestrada_us_es/ESpjIks7z6pJWd1rtJ_CgBsMnbddgqT8Chvsya5D267Q?e=1JcsN9
2. **Accede a PPIPilot**, proporciona la OpenAI key, y carga el registro de eventos.
3. **Copia la descripción del proceso:** *The dataset contains events pertaining to two years of travel expense claims. In 2017, events were collected for two departments, in 2018 for the entire university. The various permits and declaration documents (domestic declarations, pre-paid travel costs and requests for payment) all follow a similar process flow. After submission by the employee, the request is sent for approval to the travel administration. If approved, the request is then forwarded to the budget owner and after that to the supervisor. If the budget owner and supervisor are the same person, then only one of these steps is taken. In some cases, the director also needs to approve the request. The process finished with either the trip taking place or a payment being requested and payed. For domestic trips, no prior permission is needed, i.e. an employee can undertake these trips and ask for reimbursement of the costs afterwards. To get the costs for a travel reimbursed, a claim is filed. This can be done as soon as costs are actually payed (for example for flights or conference registration fees), or within two months after the trip (for example hotel and food costs which are usually payed on the spot)*, haz click en OK y espera algunos segundos.
4. **Selecciona una categoría** sobre la quequieres que se te sugieran PPIs: "time" o "occurrency".
5. **Define tu propia meta organizacional** para este proceso de gestión de solicitudes de reembolso. Por ejemplo, *I want reduce the number of cases when there is a 'Declaration REJECTED by PRE_APPROVER' or I want reduce the time of the 'Declaration REJECTED by ADMINISTRATION'*.
6. **Selecciona una actividad** relacionada con la meta definida.
7. **Revisa la lista** de indicadores sugeridos y los valores calculados para cada uno.
8. Haz click en el selector **Time group** y **selecciona el periodo de análisis** (select the period alias) y luego haz click en OK.
9. **Revisa** los resultados en la columna Trend.

*

- Completado
 Parcialmente completado
 No realizado

Después de interactuar con PPIPilot

11

Utilidad y aplicabilidad *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿En qué medida consideras que PPIPilot es útil para obtener un conjunto de PPIs computables a partir de un registro de eventos determinado?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida consideras que PPIPilot puede utilizarse para definir y calcular PPIs en tu ámbito profesional?	<input type="radio"/>				

12

Facilidad de uso e intuitividad *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿En qué medida consideras que PPIPilot es una herramienta intuitiva para la definición y el cálculo de PPIs?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida te resultó sencillo navegar por PPIPilot y localizar las funciones necesarias?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida experimentaste dificultades, errores o confusión al usar PPIPilot?	<input type="radio"/>				

13

Conocimientos requeridos *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿En qué medida consideras que PPIPilot ayuda a reducir el conocimiento requerido sobre la definición de PPIs?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida consideras que PPIPilot ayuda a reducir los conocimientos requeridos sobre el registro de eventos para la definición y el cálculo de los PPI?	<input type="radio"/>				

Resultados *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿En qué medida han sido útiles las sugerencias de PPiPilot?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida los PPIs sugeridos y calculados por PPiPilot se parecen a los resultados que esperabas?	<input type="radio"/>				

Flexibilidad *

	Muy bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy alto
¿En qué medida pudiste definir y calcular PPIs rápidamente usando PPiPilot?	<input type="radio"/>				
¿En qué medida se adapta PPiPilot a diferentes tipos de registros de eventos o definiciones de PPIs?	<input type="radio"/>				

¿Cuál es tu opinión general sobre PPiPilot?

¿Has detectado algún error o dificultad al utilizar PPiPilot? Si/No, por favor descríbelo. *

¿Has identificado algún aspecto que se pueda mejorar en PPiPilot? En ese caso, ¿podría darnos algunas recomendaciones? Si/No, por favor descríbelo.