



# Actividad Práctica Integradora

## Gestión de configuración

### Actividad 1

### Objetivos

---

Nos proponemos que mediante esta actividad los alumnos logren relacionar los conceptos vistos durante la cursada, bajo una actividad práctica integradora en la que puedan aplicar los conceptos a la luz de un contexto organizacional.

### Situación

---

#### Empresa de Catering S.A

Trabajás para la consultora "Teclab Servicios Informáticos" y la empresa Catering S.A. te convoca para mejorar sus procesos productivos.

En este sentido, las prioridades de Catering S.A. son centrarse primordialmente en las actividades que agreguen valor a sus clientes y eliminen todas aquellas actividades que generen gastos innecesarios para la organización o que encarezcan el costo de sus servicios.

Asimismo, la empresa ha identificado que, dados los reclamos por demoras en la entrega del producto final, han reducido en calidad, por lo que también te solicitan que presentes una propuesta de servicios que los ayude a mejorar la *performance* de sus actividades y la calidad de los productos que desarrollan.

Catering S.A. ofrece sus servicios de catering a un amplio abanico de clientes que incluye:

- Servicios de comedor de grandes empresas.
- Servicios de catering para colegios.
- Servicios de catering para eventos (congresos, actos institucionales, etc.).
- Servicios de restauración para hoteles.

La logística del servicio es compleja, los niveles de servicio son muy exigentes en lo que respecta a la calidad y los plazos de entrega. Para mejorar sus estándares de servicio, Catering S.A. ha implementado un sofisticado sistema



# Actividad Práctica Integradora

informático que le permite gestionar de una manera más ágil y eficiente sus relaciones con los clientes, así como sus procesos de producción y distribución.

La dirección de Catering S.A., tras un profundo análisis de la situación, ha decidido mejorar el proceso como la base de todos sus servicios.

La empresa tiene como objetivo estratégico posicionarse entre las primeras 10 empresas de Argentina, por lo que es fundamental mantener aspectos diferenciadores de su competencia, en innovación en metodologías y tecnología, para ofrecer un servicio de alta calidad.

Con toda esta información estás listo para avanzar. El trabajo consiste en el desarrollo de 4 entregables, que irán desarrollando a medida vayan avanzando en los módulos y cuyo objetivo es mejorar la atención de nuestro cliente. La propuesta es para presentar a la Gerencia de Desarrollo de Teclab, quienes luego deberán aprobarlo y trabajarlo con el cliente. Entre las decisiones adoptadas tenemos que nuestra empresa ya cuenta con un proceso definido, con lo cual debemos trabajar en las propuestas para las entregas solicitadas. A lo largo de cada módulo de la materia enviar cada uno de los entregables solicitados, para cada instancia.

Como primera etapa para lograr el objetivo de la propuesta debemos identificar en la organización sus planes de documentación, actividades / roles, etc. Además, debemos conocer el proceso con el que ya cuenta la organización, que es el siguiente:

## Service Desk (Procesos esencial)

➤ Registrar y monitorear incidentes.

- Aplicando soluciones temporales a errores conocidos en colaboración con la Gestión de Problemas.
- Colaborar con la Gestión de Configuraciones para asegurar la actualización de las bases de datos correspondientes.
- Gestionando cambios solicitados por los clientes mediante peticiones de servicio en colaboración con la Gestión de Cambios y Versiones

Pero también debe jugar un papel importante dando soporte al negocio **identificando nuevas oportunidades** en sus contactos con usuarios y clientes.

Como paso imprescindible para la implantación de la metodología ITIL en la empresa la dirección de "Catering S.A." ha decidido implantar un Service Desk que centralice todos los contactos con clientes, proveedores y la organización TI.



# Actividad Práctica Integradora

Para ello se han adoptado las siguientes decisiones y nombrado la estructura que compone el área:

- Se nombró un gestor responsable del Service Desk.
- Se definió, tras un cuidadoso análisis de las necesidades de la organización y los usuarios, las funciones principales del mismo, donde se han definido los siguientes criterios:
  1. Gestionar la primera línea de soporte de la Gestión de Incidentes.
  2. Supervisar la calidad del servicio ofrecido respecto a los SLAs.
  3. Ofrecer información de carácter comercial sobre los servicios ofrecidos.
  4. Realizar encuestas periódicas sobre el grado de satisfacción del cliente.
  5. Elaborar informes periódicos con la información recopilada.
  6. Realizar una pequeña promoción para presentar los nuevos servicios a los clientes existentes y potenciales.

➤ Proceso o Formulario de Carga del incidente:

Habilitar un espacio web para canalizar, en la medida de lo posible, la interacción con los usuarios a través de este medio:

- Formularios de consultas y alta de incidentes.
- Consulta remota, mediante los **web services** asociados, del estado de los incidentes activos, históricos de incidencias y cumplimiento de los SLAs.
- FAQs actualizadas que permitan a los usuarios consultar directamente sobre los servicios prestados, errores conocidos, etc.
- Desarrollar un "Manual de Atención al Cliente" en donde se detalle los diferentes protocolos de interacción con los usuarios dependiendo de la situación en cuestión.
- Elegir una herramienta de software que ayude a registrar y gestionar todo el flujo de información del Service Desk.



# Actividad Práctica Integradora

## Gestión de Incidentes

### Proceso

El Service Desk de "Catering S.A." ha recibido una llamada del encargado de suministros del comedor de uno de sus clientes.

El encargado del cliente informa de que a pesar de haber solicitado una nueva partida de helados hace unos días a través de la web ésta aún no se ha recibido y apenas quedan reservas en sus frigoríficos

El operador del Service Desk busca en la base de datos de pedidos y confirma que se realizó el pedido hace varios días, pero también observa que éste se ha guardado defectuosamente.

El operador intenta desde su puesto repetir la orden, pero el sistema sigue fallando.

El operador toma, basándose en los protocolos establecidos, las siguientes decisiones:

- Evalúa la prioridad: aunque el impacto es bajo, el incidente es urgente pues el cliente necesita rápidamente el suministro.
- Registra los datos del incidente.
- Consulta la Base de Conocimiento para investigar si el incidente es consecuencia de un error conocido y cuáles son las posibles soluciones temporales.
- Propone una solución temporal al cliente: indica una zona reservada de la web desde la que se pueden realizar pedidos "urgentes" vía email.
- Contacta con el departamento de sistemas previendo que el incidente pueda repetirse a lo largo de la mañana.
- Consulta, mediante la aplicación que monitoriza las existencias de almacén, la disponibilidad de los helados solicitados.
- Tranquiliza al cliente asegurándole que mediante su servicio exprés recibirá los helados solicitados antes del mediodía.

Por otro lado, el departamento de sistemas:

- Realiza una serie de pruebas y comprueba que, de manera general, el sistema funciona correctamente.
- No consigue identificar la causa del incidente.



# Actividad Práctica Integradora

- Contacta con el Service Desk y propone que se eleve el problema a la Gestión de Problemas pero pre-calificando su prioridad como baja.

El Service Desk recibe la información y determina que:

- Dado el bajo impacto del incidente y el hecho de que se haya proporcionado al cliente una solución temporal satisfactoria no se requiere un escalado superior.
- Registra la solución temporal del incidente junto a la información proporcionada por el departamento de sistemas.
- Da por cerrado el incidente.

## Consigna

---

1. Entendido el proceso y los roles de la organización, deberás analizar la información dada y completar el documento "Gestión de configuración".

La información a desarrollar allí debe referir al cambio y modificación a realizar en la empresa. Deberás indicar:

- Objetivos y alcances del plan.
- Roles de la gestión de la configuración.
- Plan de documentación.
- Ítems de configuración

2. Además, deberás proponer nuevos roles, áreas y funciones que consideres pueden mejorar el proceso, teniendo en cuenta los costos, el tamaño de la empresa y proyección del negocio, para determinar si se pueden asumir desde la misma empresa o se deben tercerizar. Por ejemplo: área de QA, analista funcional, etc. Justificá tu elección en cada caso.

3. Descargá el documento "Gestión de Configuración" que deberás entregar.

## Entrega

---

**¡Llegaste al final de la actividad de este módulo!** Recordá guardar tus respuestas y luego subirlas haciendo clic en el botón "**Enviar tarea**".

Recordá que podés consultar tus dudas con tus compañeros en el foro de la materia o con tu tutor.