



INFORME ANUAL
SEPTIEMBRE 2010 AGOSTO 2011
UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

24/10/2011

CAMBIOS DOCUMENTO

VERSIÓN	FECHA	Nº PARAGRAPH	ACCIÓN(*)	TIPO DE CAMBIO
0.0	08/02/2011	todos	C	Creación Borrador del documento

(*) (C) Creación (M) Modificado (A) Añadido (S) Borrado (V) Validado

INTERLOCUTORES:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Marina Borrell Service Manager	Mario Villa Contract Manager
 mborrell@osiatiss.es	 mvilla@osiatiss.es

0.- Indice

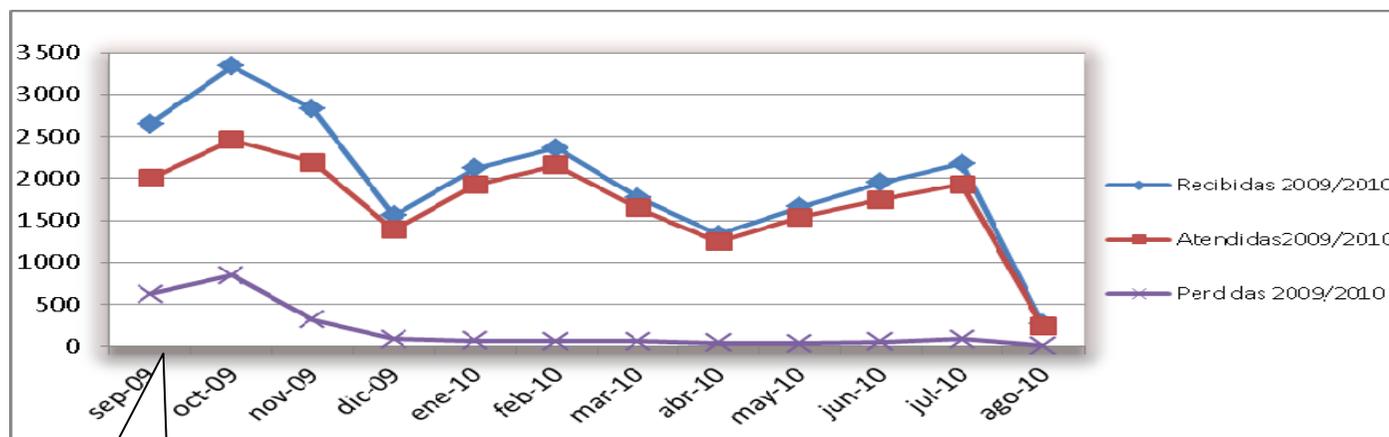
0.- INDICE	3
1.- TELEFONÍA	4
1.1.- VOLUMETRÍA CALL CENTER 2009/2010.....	4
1.2. VOLUMETRÍA CALL CENTER 2010/2011.....	5
1.3.- COMPARATIVA DE LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y PERDIDAS POR AÑO ACADÉMICO.....	6
1.4.- CUMPLIMIENTO SLA TELEFÓNICO.....	7
1.5. TIEMPO MEDIO DE RESPUESTA TELEFÓNICA Y PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS CON RETRASO.....	8
2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS	9
2.1.- CURSO 2009/2010.....	9
2.2.- CURSO 2010/2011.....	10
2.3.- COMPARATIVA DE SOLICITUDES ASIGNADAS Y CERRADAS POR AÑO ACADÉMICO.....	11
2.4.- SOLICITUDES DE SERVICIO GESTIONADAS POR NIVELES CURSO 2009/2010 Y 2010/2011.....	12
2.5.- CUMPLIMIENTO SLA CURSO 2009/2010 Y 2010/2011.....	13
2.6.- SOLICITUDES POR CATEGORÍA. CURSO 2010/2011.....	14
2.7.- EVOLUCIÓN DE LA COLA DE PENDIENTE 2010/2011.....	15
2.8.- EVOLUTIVA DEL ÍNDICE DE REAPERTURA. CURSO 2009/2010.....	16
3.- HECHOS DESTACADOS	17
4.- EVOLUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA 2010/2011	18
5. PLAN DE MEJORA 2011/2012	20

1.- Telefonía

1.1.- Volumetría Call Center 2009/2010.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2009-2010

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	Total
Recibidas 2009/2010	2623	3306	2821	1555	2057	2274	1759	1324	1603	1849	2098	252	23521
Atendidas 2009/2010	2003	2460	2507	1470	1990	2214	1703	1283	1571	1796	2013	245	21255
Perdidas 2009/2010	620	846	314	85	67	60	56	41	32	53	85	7	2266
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	89%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%	90%
% Perdidas 2009/2010	24%	26%	11%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	10%



Entrada de Osiatis
en el servicio.

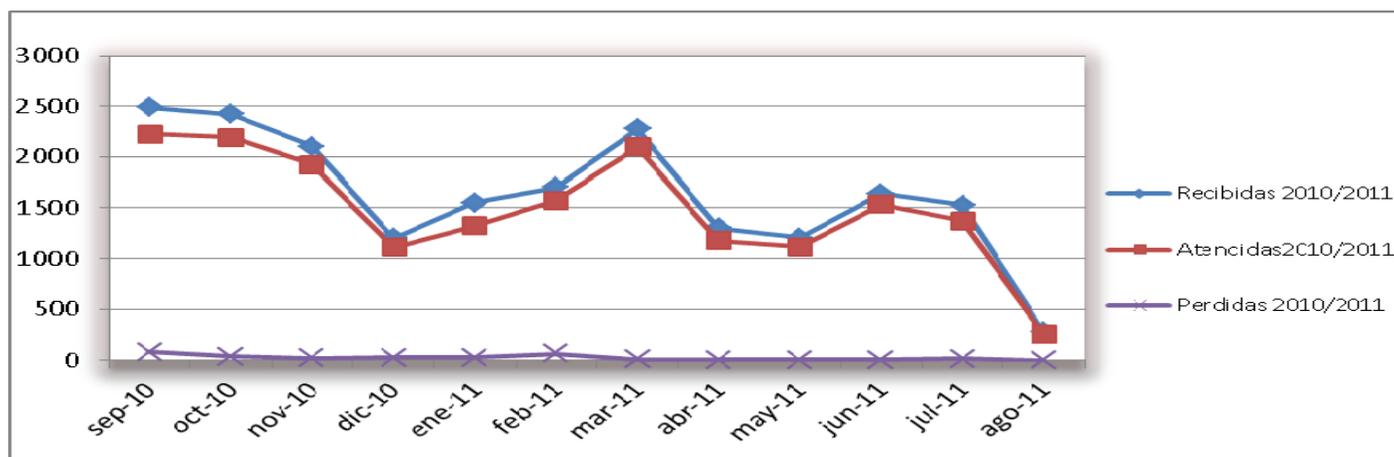
La media de llamadas atendidas durante el 2009-2010 ha sido de un 90.37%

*Si se comprometió con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

1.2. Volumetría Call Center 2010/2011.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2010-2011

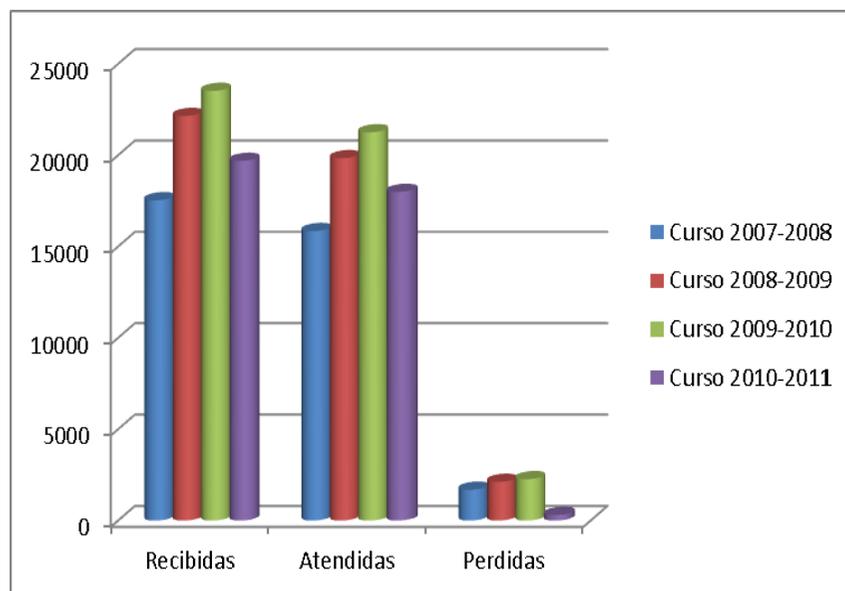
	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	Total
Recibidas 2010/2011	2488	2418	2100	1198	1552	1703	2275	1300	1204	1644	1528	280	19690
Atendidas 2010/2011	2226	2193	1924	1109	1320	1576	2096	1177	1114	1534	1373	260	17902
Perdidas 2010/2011	82	37	25	26	26	65	9	7	3	6	18	1	305
% Atendidas 2010/2011	96,7%	98,5%	98,7%	97,7%	98,3%	99,2%	99,6%	99,5%	99,8%	99,6%	98,8%	98,9%	96,7%
% Perdidas 2010/2011	3%	1%	1%	2%	2%	4%	0,4%	0,5%	0,2%	0,3%	1%	0,6%	2%



La media de llamadas atendidas durante el 2010-2011 ha sido de un 98.45%

***Si se comprometió con el cliente es del 95% de llamadas atendidas**

1.3.- Comparativa de llamadas recibidas, atendidas y perdidas por año académico



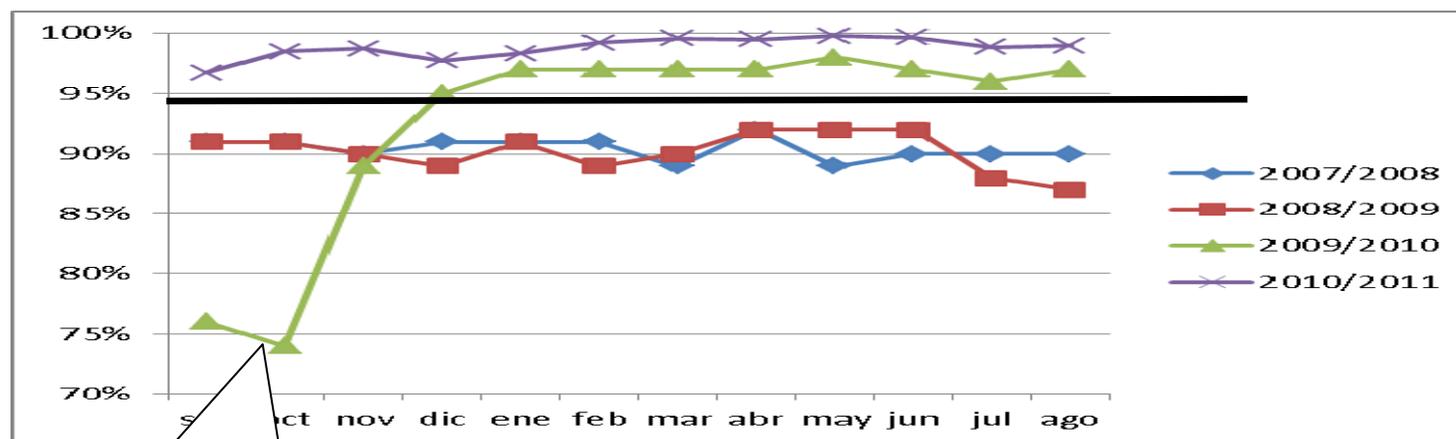
	Total 2007-2008	Total 2008-2009	Total 2009-2010	Total 2010-2011
Recibidas	17534	22147	23521	19690
Atendidas	15847	20004	21255	17992
Perdidas	1687	2143	2266	305
% Atendidas	90,38%	90,32%	90,37%	98.45%
% Perdidas	9,62%	9,68%	9,63%	1.55%

*Si se comprometió con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

El número de llamadas recibidas en el 2010/2011 ha bajado respecto al 2009/2010 en un 18%, y en un 12% en los cursos 2008/2009 y 2008/2007. El número de llamadas perdidas ha bajado en más de un 80% respecto a los cursos anteriores

1.4.- Cumplimiento SLA telefónico

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
% Atendidas 2007/2008	91%	91%	90%	91%	91%	91%	89%	92%	89%	90%	90%	90%
% Atendidas 2008/2009	91%	91%	90%	89%	91%	89%	90%	92%	92%	92%	88%	87%
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	89%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%
% Atendidas 2010/2011	97%	98%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%

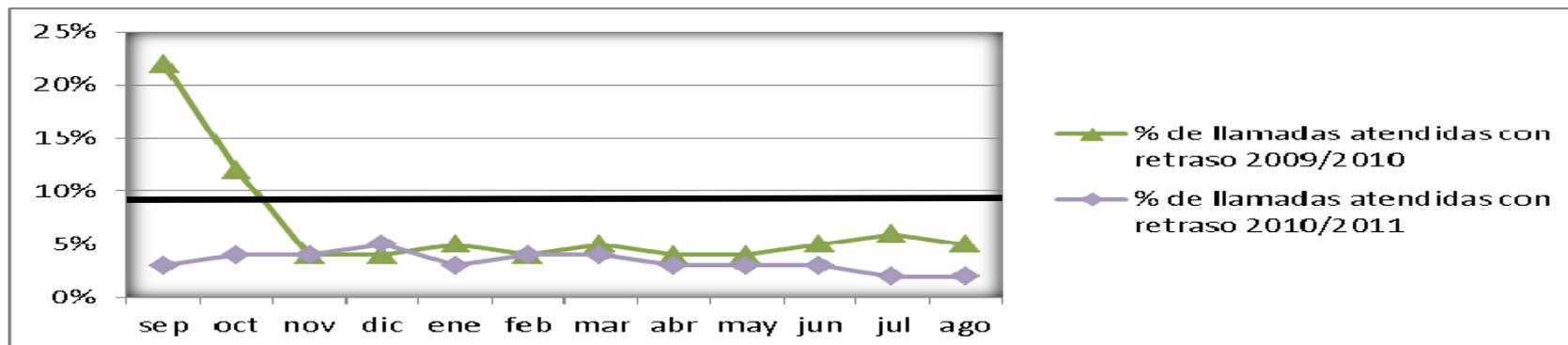


Puesta en marcha del servicio de Osiatis.

*SLA comprometido con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

1.5. Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Tiempo Medio de Respuesta	23s	28s	14s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	9s	9s	8s
Máximo Retraso	12min	8min	7min	43s	45s	39s	39s	36s	35s	44s	47s	26s
% de llamadas atendidas con retraso	22%	27%	12%	4%	4%	5%	4%	5%	4%	5%	6%	6%
	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11
Tiempo Medio de Respuesta	7s	6s	6s	6s								
Máximo Retraso	39s	38s	41s	32s	31s	31s	43s	43s	37s	33s	30s	26s
% de llamadas atendidas con retraso	3%	4%	4%	5%	3%	4%	4%	3%	3%	3%	2%	2%



* Nivel de pronta atención ≤ 9 segundos. Sla comprometido con el cliente del 90%

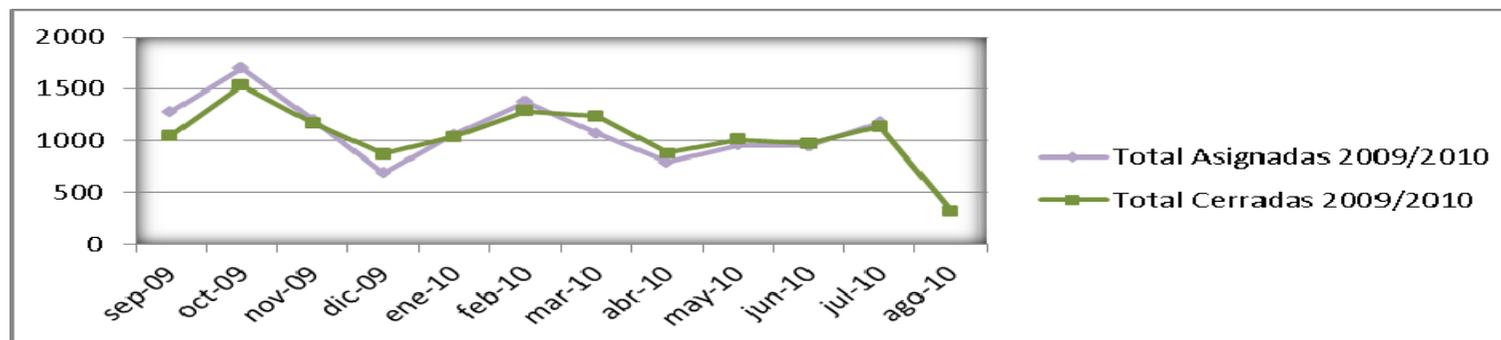
**Tiempo medio de espera comprometido con el cliente ≤ 15 segundos

2.- Solicitudes de Servicio / Incidencias

2.1.- Curso 2009/2010

A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2009/2010

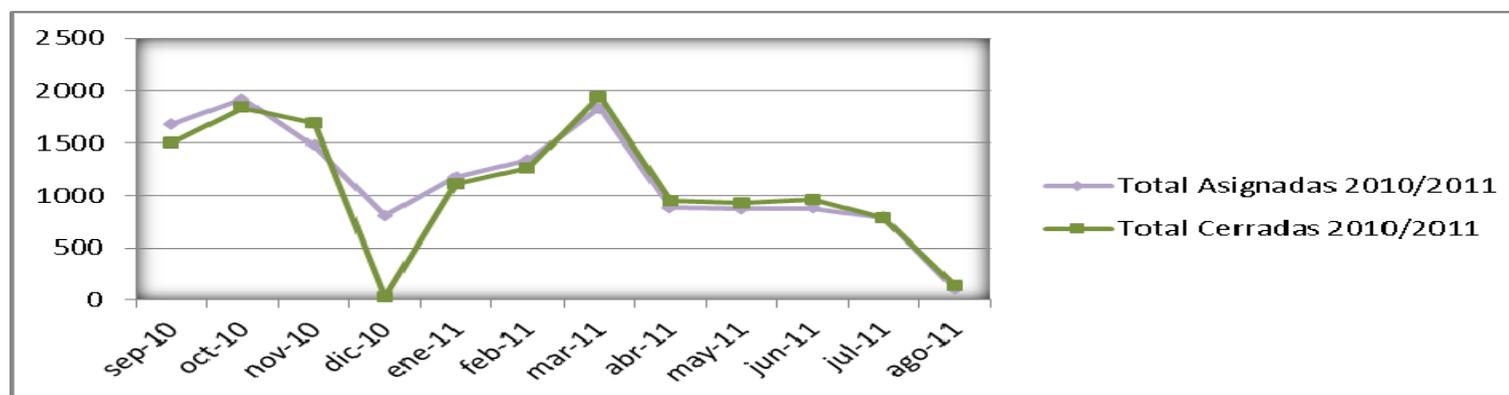
	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	Total
Total Asignadas 2009/2010	1278	1696	1203	684	1054	1372	1069	792	952	947	1173	236	12456
Total Cerradas 2009/2010	1047	1525	1167	870	1036	1285	1235	879	1008	966	1132	311	12461
%Cerradas	82%	90%	97%	127%	98%	94%	116%	111%	106%	102%	97%	132%	100%



La media de solicitudes cerradas del curso 2009/2010 es del 100%

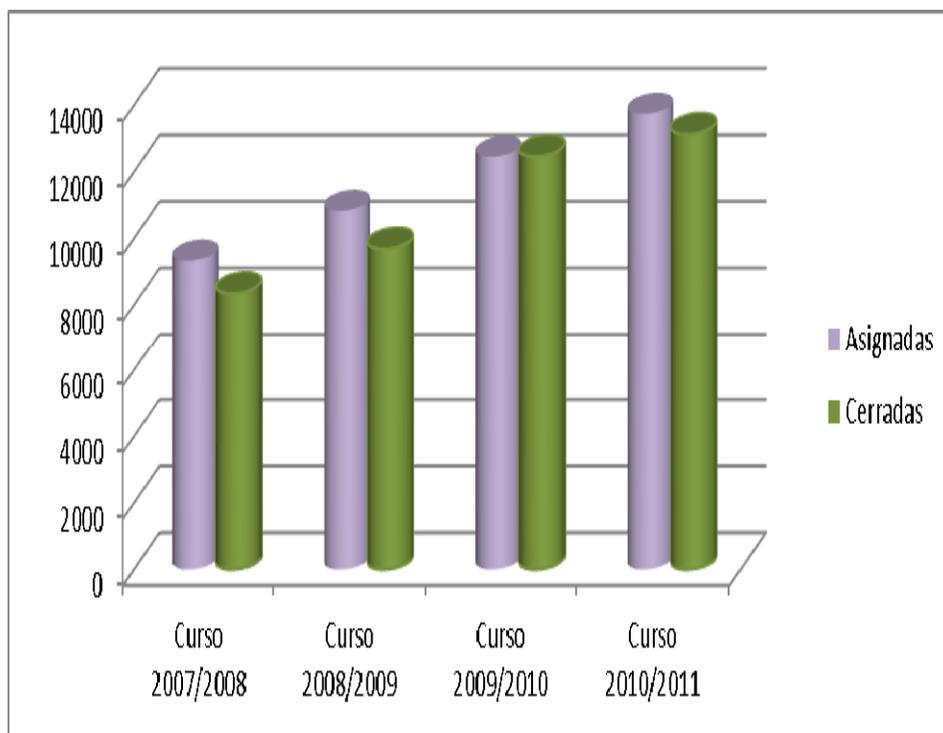
2.2.- Curso 2010/2011

	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	Total
Total Asignadas 2010/2011	1681	1917	1477	803	1176	1341	1832	882	872	876	787	98	13742
Total Cerradas 2010/2011	1506	1838	1689	31	1109	1263	1944	951	925	959	782	131	13128
%Cerradas	90%	96%	114%	4%	94%	94%	106%	108%	106%	99%	134%	134%	96%



La media de solicitudes cerradas del curso 2010/2011 es del 96%

2.3.- Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico

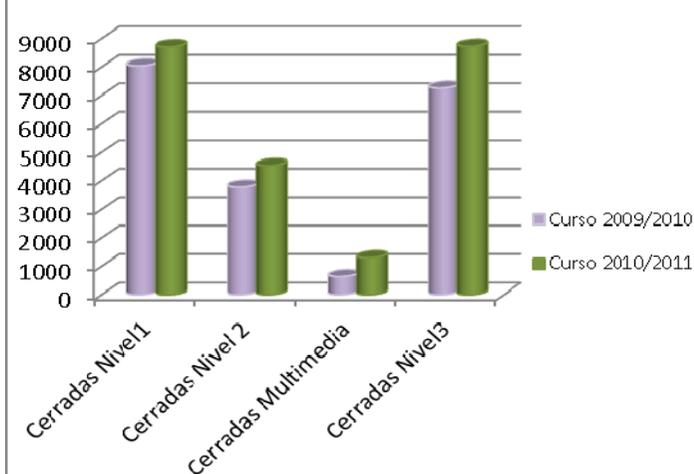
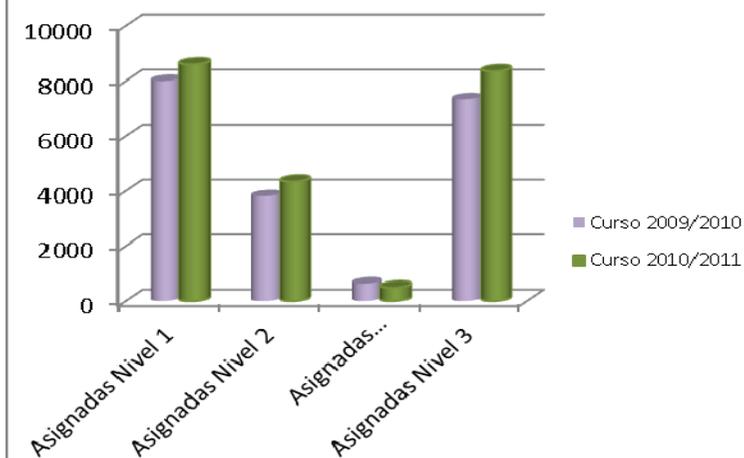


	Curso 2007/2008	Curso 2008/2009	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011
Request Asignadas	9337	10832	12456	13446
Request Cerradas	8343	9686	12461	13749
% Cerradas	89%	89%	100%	96%

En el curso 2010/2011 el número de solicitudes creadas se ha incrementado un 8% respecto al curso 2009/2010 un 24% respecto al 2008/2009 y un 42% respecto al 2007/2008.

2.4.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010 y 2010/2011

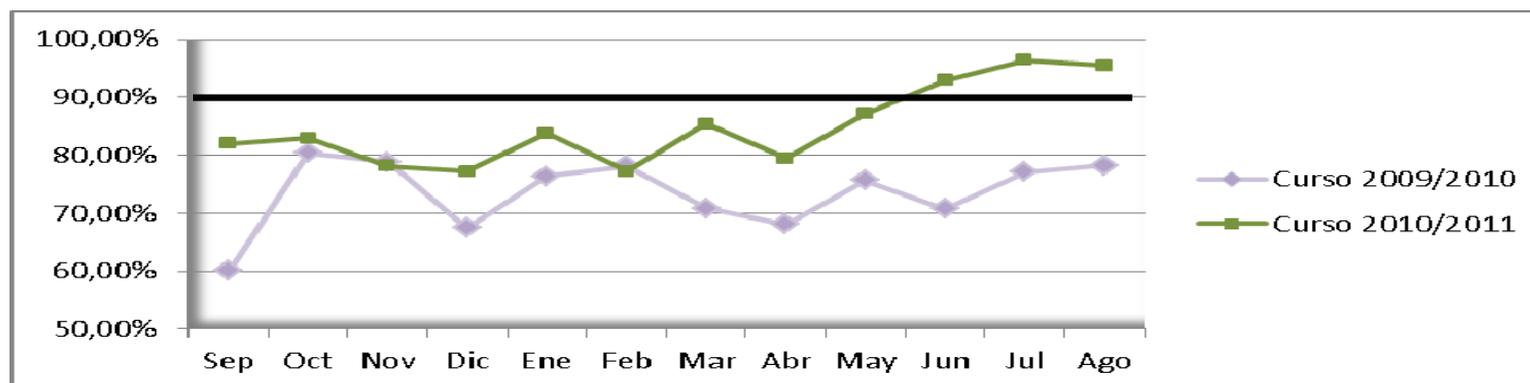
	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011		Curso 2009/2010	Curso 2010/2011
Request Asignadas Nivel 1	8006	8607	Request Cerradas Nivel1	8045	8710
Request Asignadas Nivel 2	3809	4348	Request Cerradas Nivel 2	3776	4537
Request Asignadas Multimedia	641	491	Request Cerradas Multimedia	640	492
Incident Asignadas Nivel3	7339	8356	Incident Cerradas Nivel3	7260	8728



En el curso 2010/2011 el número de incidencias creadas al CIC se ha incrementado en un 14% respecto al curso 2009/2010

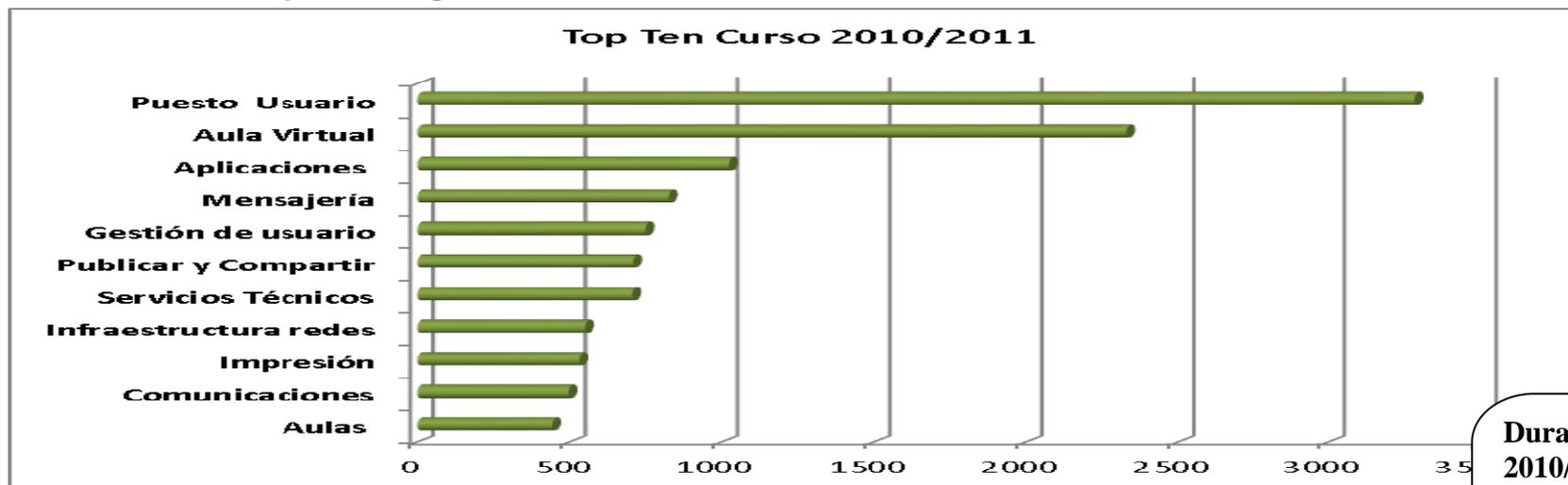
2.5.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010 y 2010/2011

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	60,09%	80,39%	78,83%	67,47%	76,35%	78,17%	70,82%	68,04%	75,62%	70,76%	77,11%	78,27%
Curso 2010/2011	82,02%	82,96%	78,17%	77,18%	83,77%	77,17%	85,39%	79,50%	87,14%	92,90%	96,42%	95,42%

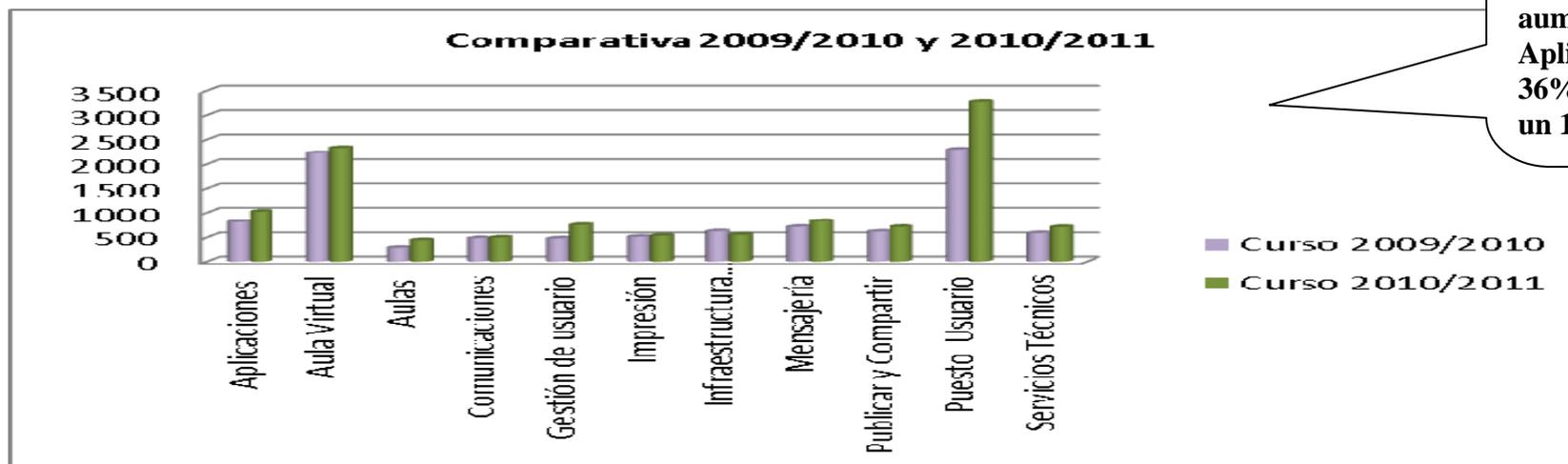


*SLA comprometido con el cliente: 90% de resolución en dos días laborables.

2.6.- Solicitudes por Categoría. Curso 2010/2011

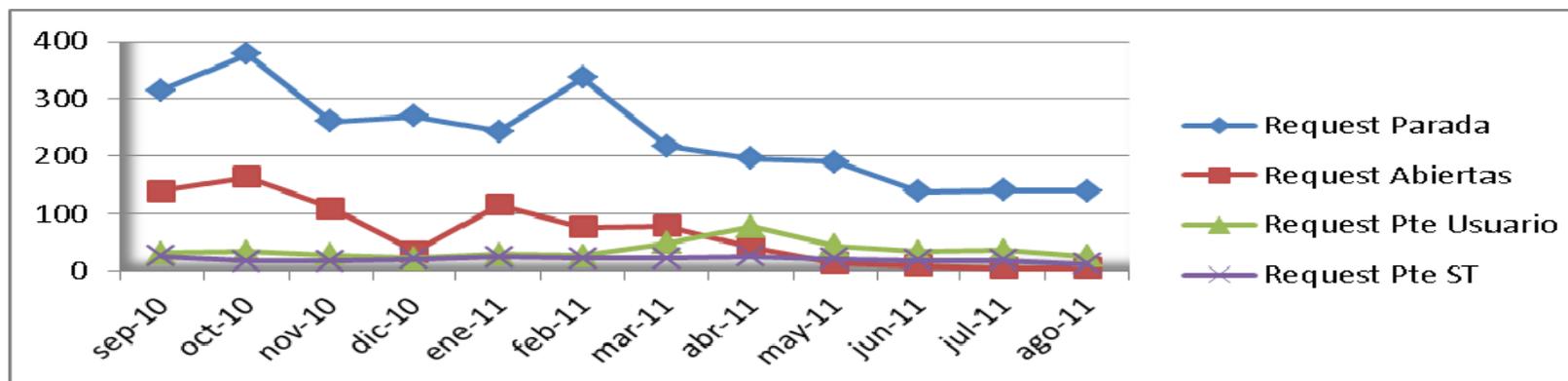


Durante el curso 2010/2011 la categoría Puesto Usuario ha aumentado un 30%, Aplic un 21% , G.U un 36% e Infr. ha bajado un 13% respecto al año



2.7.- Evolución de la cola de pendiente 2010/2011

	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11
Request Parada	315	378	260	270	243	336	218	196	190	138	141	139
Request Abiertas	140	164	110	34	115	76	78	40	14	9	5	5
Request Pte Usuario	31	34	28	22	29	26	49	77	44	34	36	25
Request Pte ST	25	17	17	21	24	22	22	25	21	18	18	12

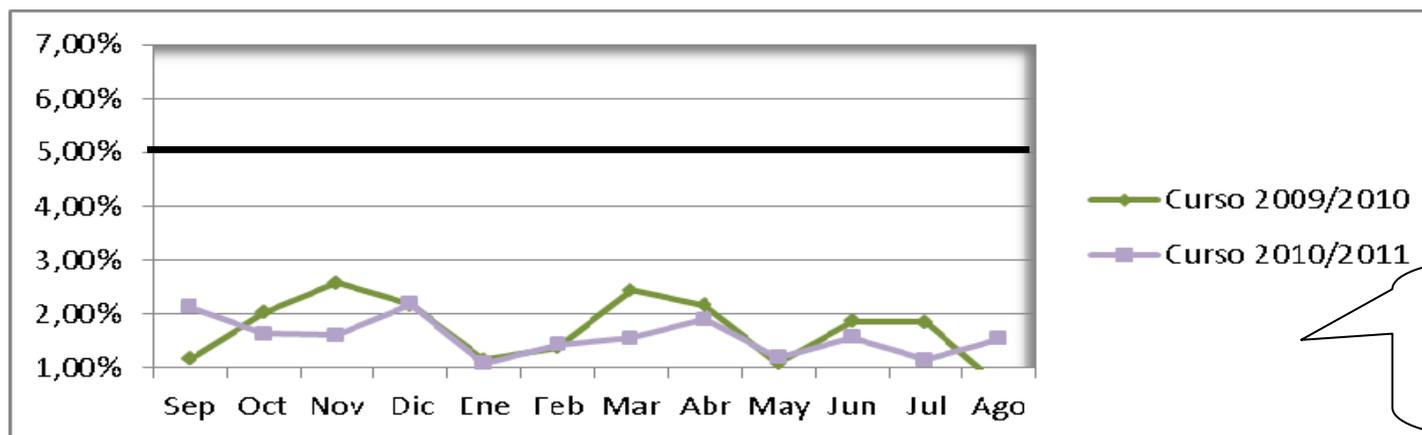


	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011
Request Parada	205	139
Request Abiertas	75	5
Request Pte Usuario	29	25
Request Pte ST	17	12

En el curso 2010/2011 el número de solicitudes en estado abiertas ha descendido en un 93% respecto al curso pasado. Las solicitudes en parada también han descendido un 32% respecto al curso 2009/2010

2.8.- Evolutiva del índice de reapertura. Curso 2009/2010

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	1,16%	2,02%	2,56%	2,16%	1,15%	1,38%	2,43%	2,15%	1,08%	1,86%	1,85%	0,64%
Curso 2010/2011	2,12%	1,63%	1,60%	2,18%	1,08%	1,43%	1,54%	1,89%	1,19%	1,56%	1,15%	1,53%



El número de solicitudes reabiertas se mantiene en los mismos valores que el curso anterior.

*Si se comprometió con el cliente menor del 5% de reapertura

3.- Hechos destacados

Salidas del servicio	Entradas en el servicio:
Daniel Escalera	Francisco José Díaz

- Certificación Itil V.3 de todo el equipo del CSU
- Modificaciones en los informes mensuales
- Reducción del 93% de las request en estado “abierta”

4.- Evolución del Plan de mejora 2010/2011

Problemática	Propuesta	Actuación	Estado
Filtrado MAC: el filtrado por MAC ralentiza la resolución definitiva de las solicitudes, siendo estas (sin acceso a la red) de alta prioridad.	Permitir al SM para el filtrado de las MAC's, con formación previa del CIC. Ante duda en la operativa se contactará con el CIC para supervisión.	Propuesta rechazada por parte del CIC	FINALIZADO
Optimización CA: bajo rendimiento en el nivel 1 del CSU por la búsqueda de información sobre la ubicación de los usuarios que crean solicitudes. Lo que provoca ocupación al teléfono y lentitud en la asignación de las solicitudes a nivel 2.	Añadir en el CA los campos de ubicación (Edificio, planta y despacho) de carácter obligatorio para que sea rellenado por los usuarios.	Se establece procedimiento para actualización de CA, mediante informes semanales con errores detectados.	FINALIZADO
Limpieza y reetiquetacion de armarios: Debido al estado de algunos armarios en ocasiones lleva consigo una mala resolución por parte de los técnicos, así como la lentitud en las mismas.	Limpiar y reetiquetar armarios para evitar errores y agilizar las resoluciones por parte de nivel 2.	Se realizan fotos de los armarios más problemáticos para su evaluación	PENDIENTE
Conexión remota: no es posible la resolución en primera llamada de las solicitudes puestas desde el edificio 18 (Celestino Mutis)	Habilitar el edificio 18 para la posible conexión remota desde nivel 1 mediante el programa del CA.	Se verifica un aumento de funcionamiento de conexión remota tras el cambio de agente	EN PROCESO
Incidencias antiguas: se ha llevado a cabo un estudio en el que se observa que existen incidencias abiertas desde 2008.	Evaluar esas incidencias y cerrarlas si procede.	No se ha procedido al cierre, aunque su número es despreciable	FINALIZADO
Tiempo de desplazamiento: Debido a la extensión del campus universitario, los tiempos de desplazamiento entre un edificio y otros son elevados.	Adquirir bicicleta y/o ciclomotor para acortar dichos tiempos.	Se adquirió en noviembre del 2010. Tras dos robos en menos de 10 meses, se desestima adquirir otra	FINALIZADO
Encuestas de satisfacción: Actualmente no se dispone de un sistema para conocer la satisfacción de los usuarios de los sistemas de información.	Definir y poner en marcha encuestas de satisfacción al usuario.	Se envía al CIC información sobre lo que opina las usuarios por el campus	PENDIENTE

<p>Gestor de Problemas: Debido al alto número de solicitudes de servicio y a la tendencia en aumento que se observa.</p>	<p>Siguiendo las buenas prácticas de ITIL se designará a un técnico como gestor de problemas para atacar la raíz del problema y así disminuir el número de incidencias</p>	<p>21 de octubre 2011 primera reunión</p>	<p>EN PROCESO</p>
---	--	---	--------------------------

5. Plan de mejora 2011/2012

Problemática	Propuesta
“Utilización” del servicio, incluyendo de forma correcta la separación efectiva de Incidencias, Solicitudes y problemas	Migración CA 12.6
Renovación del actual árbol de categorización y su incorporación en la herramienta al sitio correcto	Reunión con técnicos csu para evaluar las principales carencias
Incorporación de la medición de SLAs mediante la herramienta.	Migración CA 12.6
Encuestas sistemáticas (semestrales) y con resultados públicos	Se enviará modelo de encuestas
Cierre de solicitudes en tiempo real	Adquisición de dispositivos móviles para el cierre en tiempo real en ubicación de usuario