

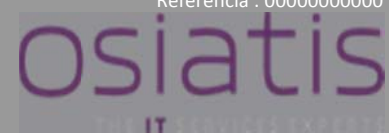
# UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

## INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO



Septiembre 2011-Agosto 2012

Referencia : 0000000000





## INTERLOCUTORES

### ELABORADO POR

Marina Borrell  
Service Manager

Ctra Utrera km 1  
41013 Sevilla

Tel. : +34 95497703  
Mov. : +34 617104428  
e-mail : mborrell@osiatis.es

### REVISADO POR POR

Mario Villa  
Director de Operaciones

Aragoneses 7\_A  
28108 Alcobendas

Tel. : +34 91 657 43 00  
Mov. : +34 616 99 39 37  
e-mail : mvilla@osiatis.es



## HISTÓRICO DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	NºPÁRRAFO	ACCIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
000-A	26/03/2012	Todos	C	Creación del documento
001-A	26/03/2012	Todos	V	Validación y envío del documento



## INDICE

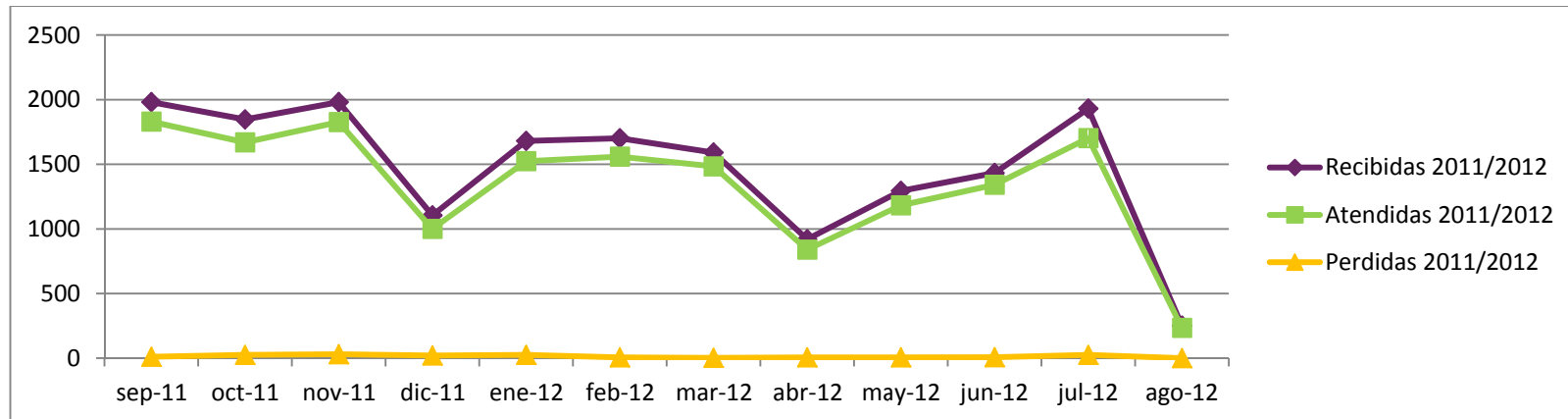
1.-TELEFONIA .....	3
1.1- Volumetría Call Center 2011/2012.....	3
1.2.- Comparativa de llamadas recibidas, atendidas y perdidas por año académico .....	4
1.3.- Cumplimiento SLA telefónico .....	5
1.4. -Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso .....	6
2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS.....	8
2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2011/2012.....	8
2.2.- Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico .....	9
2.3.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012 .....	10
2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012 .....	11
2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2011/2012 .....	12
2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2011/2012 .....	14
3.- HECHOS DESTACADOS .....	17
4.- EVOLUCION DEL PLAN DE MEJORA 2011/2012.....	18
5.- PLAN DE MEJORA 2012/2013 .....	19

# 1.-TELEFONÍA

## 1.1- Volumetría Call Center 2011/2012

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2011-2012

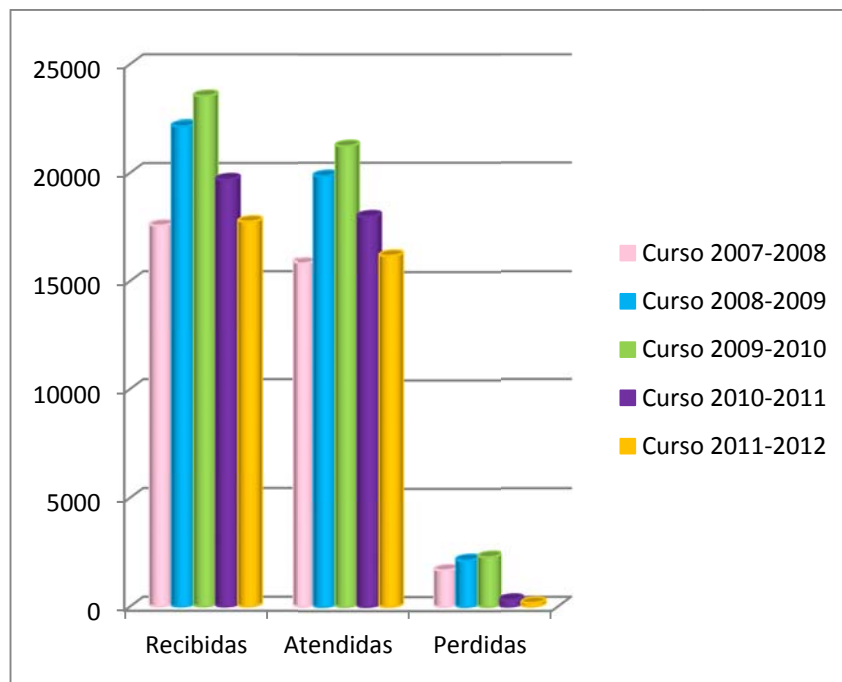
	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	Total
Recibidas 2011/2012	1981	1847	1981	1105	1680	1701	1590	920	1294	1433	1931	251	17714
Atendidas 2011/2012	1830	1669	1826	1000	1524	1559	1484	840	1182	1342	1702	235	16193
Perdidas 2011/2012	11	25	30	21	25	6	2	6	6	7	26	0	165
% Atendidas 2011/2012	99,40%	98,52%	98,38%	97,94%	98,39%	99,62%	99,87%	99,29%	99,49%	99,48%	98,50%	100,00%	98,99%
% Perdidas 2011/2012	0,56%	1,35%	1,51%	1,90%	1,49%	0,35%	0,13%	0,65%	0,46%	0,49%	1,35%	0,00%	1%



La media de llamadas atendidas durante el 2011-2012 ha sido de un 98.99%

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

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



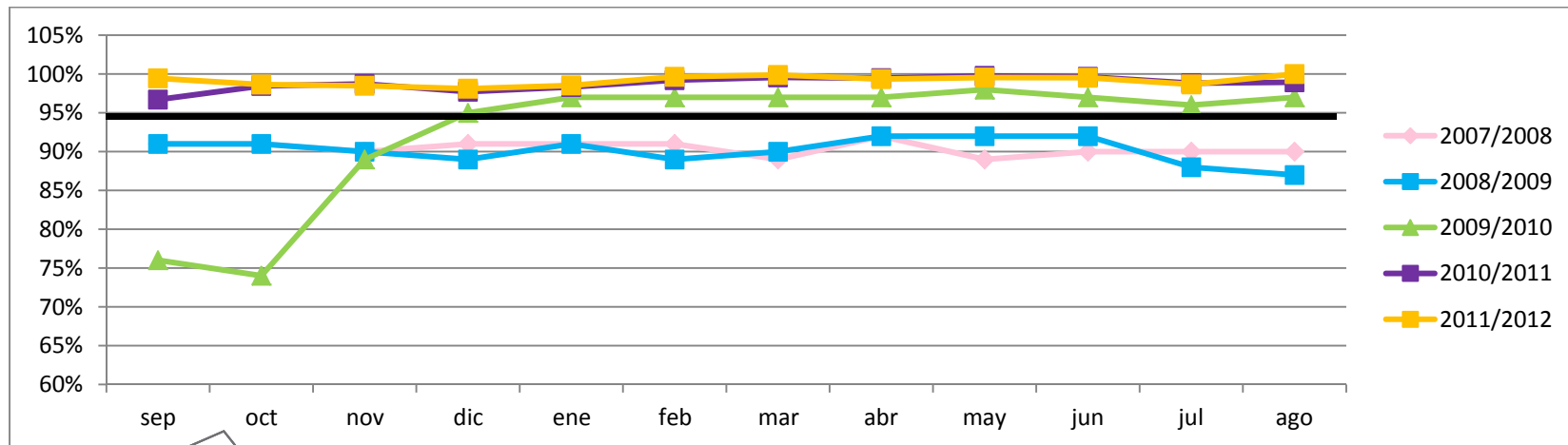
	Total 2007-2008	Total 2008-2009	Total 2009-2010	Total 2010-2011	Total 2011-2012
Recibidas	17534	22147	23521	19690	17714
Atendidas	15847	20004	21255	17992	16193
Perdidas	1687	2143	2266	305	165
% Atendidas	90,38%	90,32%	90,37%	98.45%	98.99%
% Perdidas	9,62%	9,68%	9,63%	1.55%	1.01%

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

El número de llamadas recibidas en el 2011/2012 ha bajado respecto al 2011/2010 en un 10%, y en un 24% respecto a los cursos 2009/2010. En este curso se vuelven a los datos del 2007/2008 en número de llamadas recibidas pero con un porcentaje menor en pérdidas

### 1.3.- 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%
%Atendidas 2011/2012	99,40%	98,52%	98,38%	97,94%	98,39%	99,62%	99,87%	99,29%	99,49%	99,48%	98,50%	100,00%



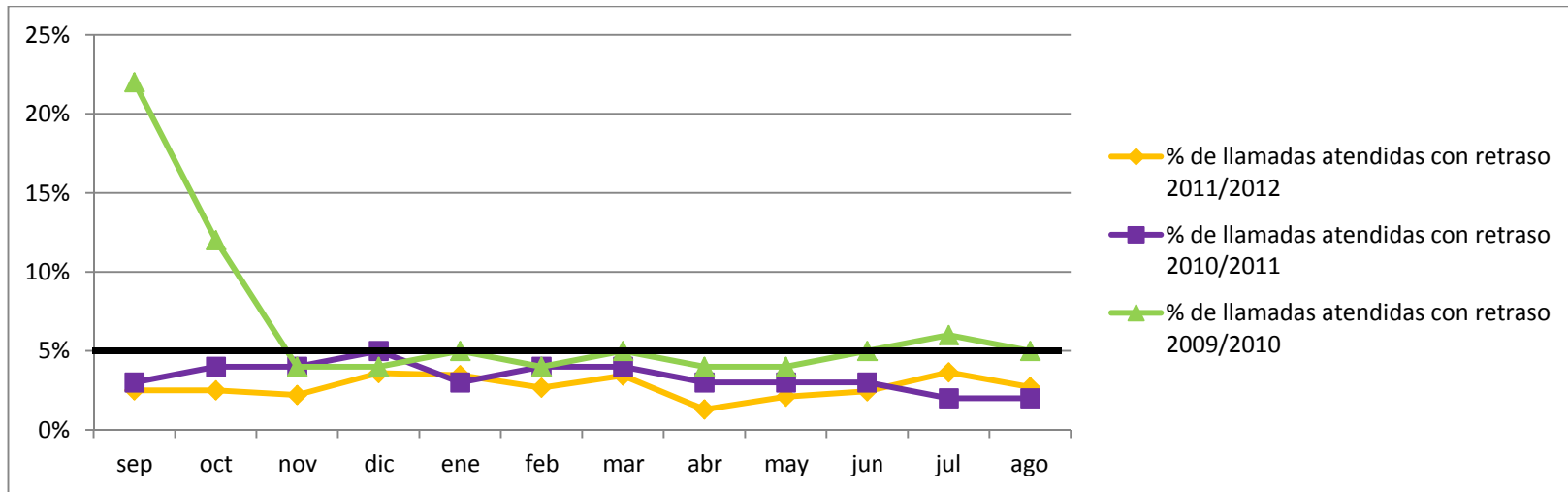
Puesta en marcha del servicio de Osatis.

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

#### 1.4. -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	7s	7s	7s	7s	7s	7s	7s	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%
	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12
Tiempo Medio de Respuesta	6s	7s	3s	6s	7s	7s	7s	6s	7s	6s	7s	7s
Máximo Retraso	35s	39s	39s	28s	46s	33s	36s	29s	30s	34s	34s	31s
% de llamadas atendidas con retraso	2,50%	2,50%	2,21%	3,59%	3,47%	2,67%	3,44%	1,29%	2,10%	2,44%	3,64%	2,71%

Durante los cursos 2010/2011 y 2011/2012 los tiempos de respuestas y las llamadas atendidas con retardo se mantienen en valores similares



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

\*\*Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos

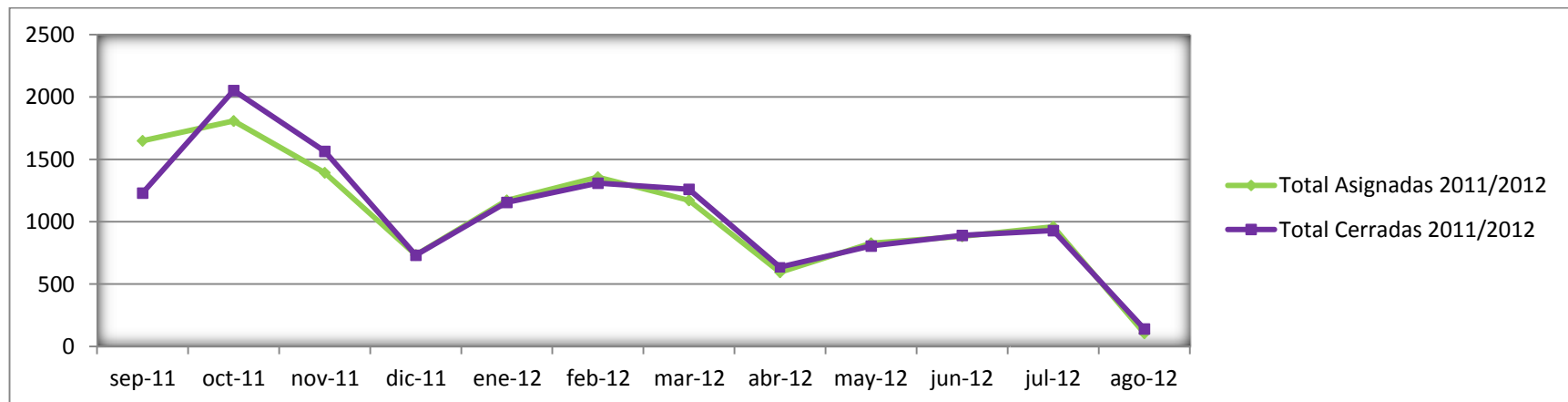


## 2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS

### 2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2011/2012

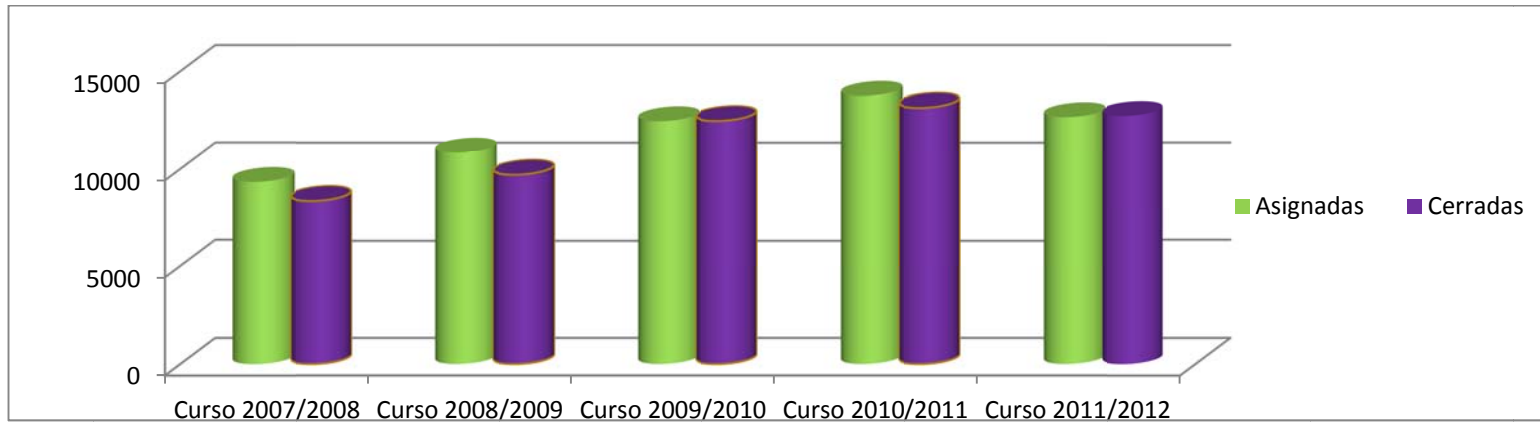
A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2011/2012

	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	Total
Total Asignadas 2011/2012	1649	1808	1392	734	1172	1357	1171	595	827	882	960	105	12660
Total Cerradas 2011/2012	1230	2052	1565	732	1155	1310	1260	635	805	891	929	141	12707
%Cerradas	75%	113%	112%	100%	99%	97%	108%	107%	97%	97%	134%	134%	100%



La media de solicitudes cerradas del curso 2011/2012 es del 100%

## 2.2.- Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico

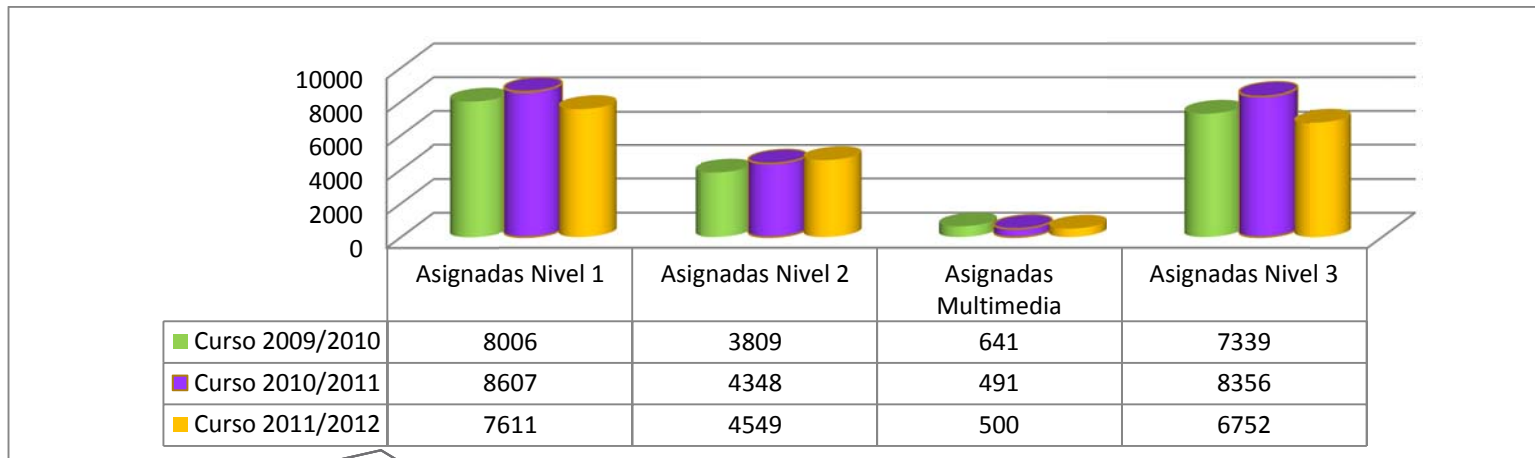


	Curso 2007/2008	Curso 2008/2009	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012
Request Asignadas	9337	10832	12456	13446	12660
Request Cerradas	8343	9686	12461	13749	12707
% Cerradas	89%	89%	100%	96%	100%

En el curso 2011/2012 el número de solicitudes creadas se ha bajado un 5% respecto al curso 2010/2011 y es prácticamente igual que las creadas en el año 2009/2010. Respecto a 2008/2009 ha subido un 16% y respecto a 2007/2008 un 35%

### 2.3.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012

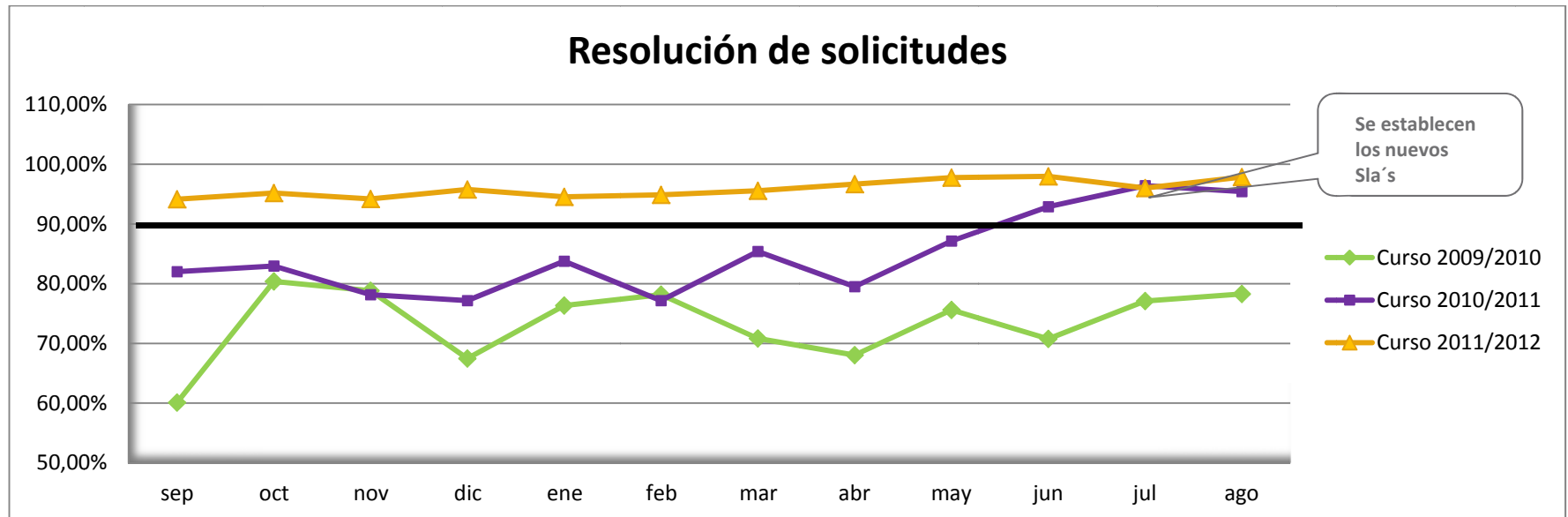
	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012		Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012
Asignadas Nivel 1	8006	8607	7611	Cerradas Nivel1	8045	8710	7656
Asignadas Nivel 2	3809	4348	4549	Cerradas Nivel 2	3776	4537	4563
Asignadas Multimedia	641	491	500	Cerradas Multimedia	640	502	488
Asignadas Nivel 3	7339	8356	6752	Cerradas Nivel3	7260	8728	6782



El curso 2011/2012 con respecto al 2010/2011 a nivel1 se le han asignado un 11% menos de solicitudes, a nivel2 un 4% más y a nivel3 un 19% menos de incidencias

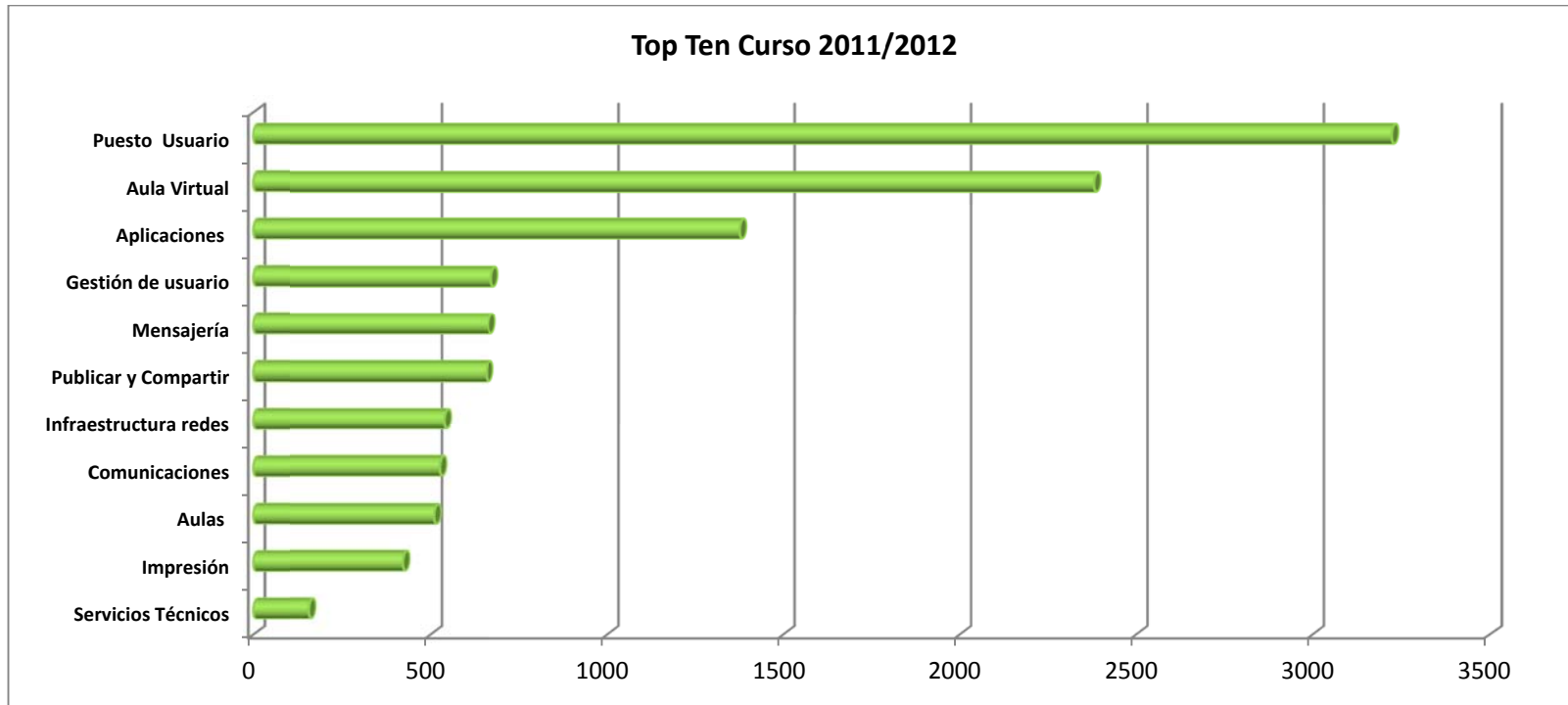
## 2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012

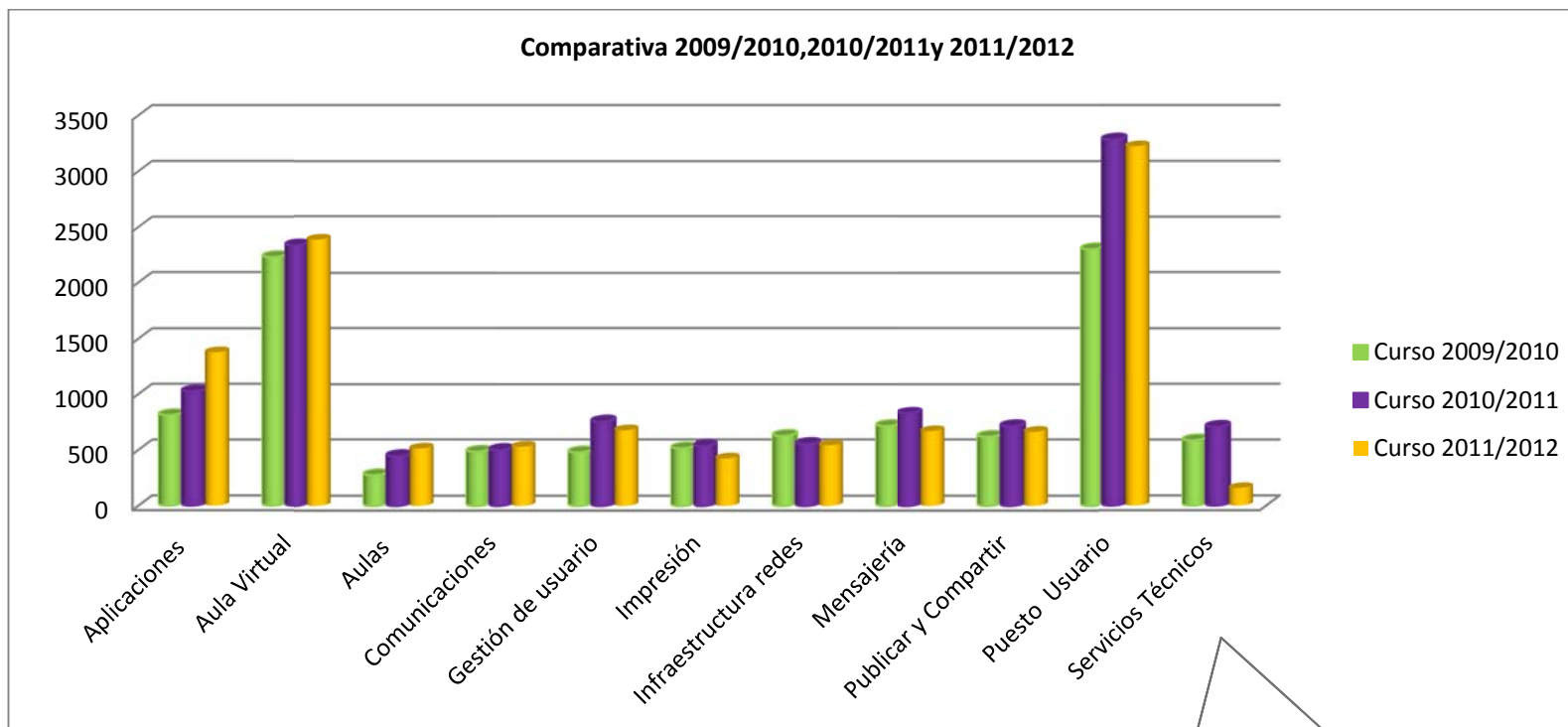
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	60,09%	80,39%	78,83%	67,47%	76,35%	78,17%	70,82%	68,04%	75,62%	70,76%	77,11%	78,27%
Curso 2010/2011	82,02%	82,96%	78,17%	77,18%	83,77%	77,17%	85,39%	79,50%	87,14%	92,90%	96,42%	95,42%
Curso 2011/2012	94,15%	95,18%	94,19%	95,77%	94,55%	94,89%	95,56%	96,69%	97,76%	97,98%	96,01%	97,87%



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

## 2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2011/2012

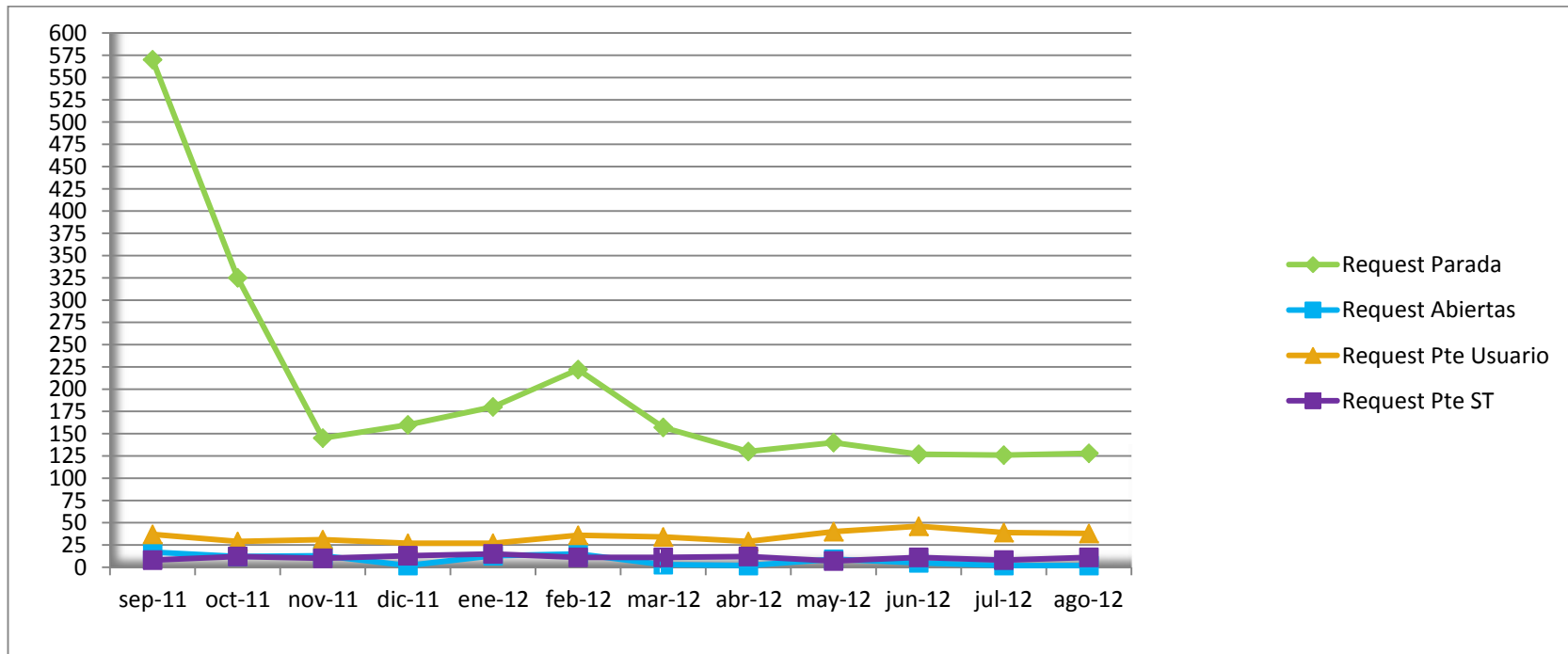




Las categorías que más han variado respecto al curso 2010/2011 son: Aplicaciones que ha aumentado un 35%, Puesto Usuario que ha bajado un 10%, mensajería un 10% y Servicios técnicos un 78

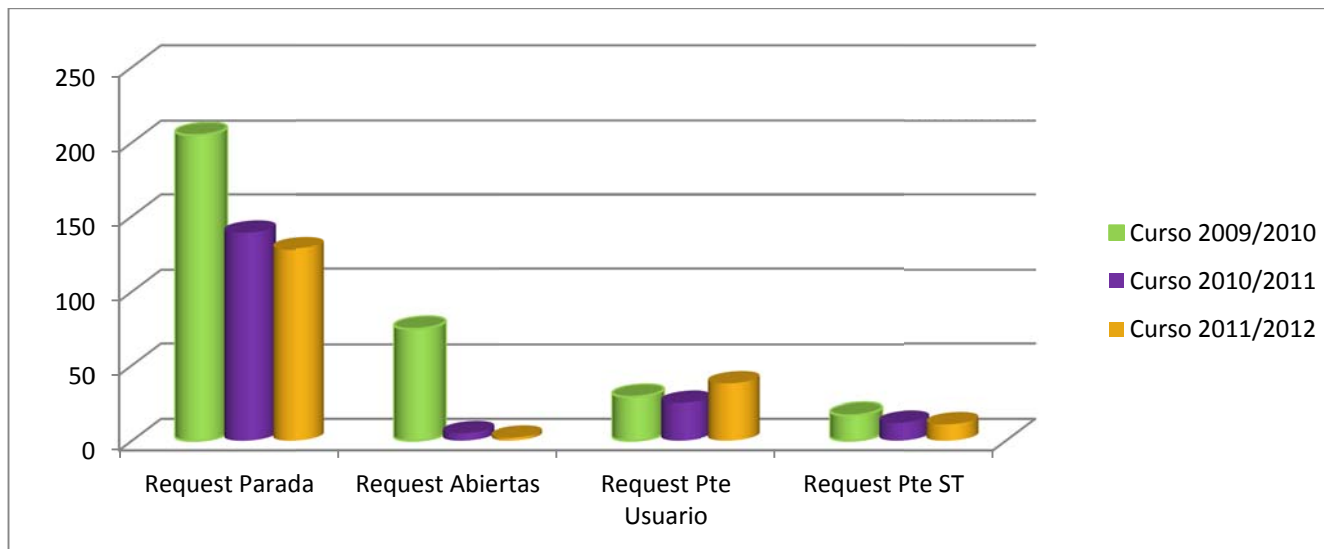
## 2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2011/2012

	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12
Request Parada	570	325	145	160	180	222	157	130	140	127	126	128
Request Abiertas	17	12	13	2	13	15	3	2	9	5	2	2
Request Pte Usuario	37	29	31	27	27	36	34	29	40	46	39	38
Request Pte ST	8	12	10	13	15	11	11	12	7	11	8	11



	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012
Request Parada	205	139	128
Request Abiertas	75	5	2
Request Pte Usuario	29	25	38
Request Pte ST	17	12	11

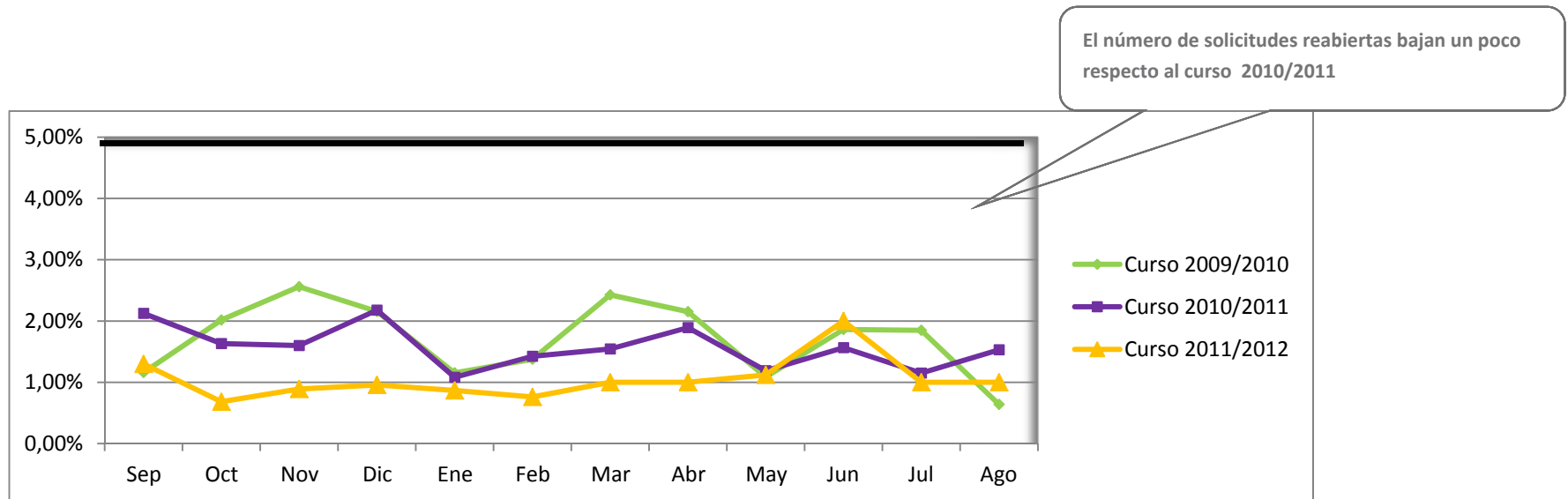
En el curso 2011/2012 el número de solicitudes en estado abiertas ha descendido en un 60% respecto al curso pasado. Las solicitudes en parada también han descendido un 8% respecto al curso 2010/2011





## 2.7.- Evolutiva del índice de reapertura.

	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%
Curso 2011/2012	1,30%	0,68%	0,89%	0,96%	0,87%	0,76%	1,00%	1,00%	1,12%	2,00%	1,00%	1,00%



\*Si comprometido con el cliente menor del 5% de reapertura

### 3.- HECHOS DESTACADOS

- Migración de la herramienta UnicenterServices Desk
- Aplicación de los nuevos Sla's

## 4.- EVOLUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA 2011/2012

Problemática	Propuesta	Actuación	Estado
<b>Limpieza y reetiquetacion de armarios:</b> 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	<b>PENDIENTE</b>
<b>Conexión remota:</b> 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	<b>EN PROCESO</b>
"Itilización" del servicio, incluyendo de forma correcta la separación efectiva de Incidencias, Solicitudes y problemas	Migración CA 12.6	Se realiza la migración del CA 12.6	<b>EN PROCESO</b>
Renovación del actual árbol de categorización y su incorporación en la herramienta al sitio correcto	Reunión con técnicos csu para evaluar las principales carencias	Se actualizan las categorías en Puesto Usuario que mas afectaban a las solicitudes del CSU	<b>FINALIZADO</b>
Incorporación de la medición de SLAs mediante la herramienta.	Migración CA 12.6	Se realiza la migración del CA 12.6	<b>EN PROCESO</b>
Encuestas sistemáticas (semestrales) y con resultados públicos	Se enviará modelo de encuestas	Se utilizan las encuestas que el CIC utiliza para valorar el servicio y se adjuntan mensualmente en los informes	<b>FINALIZADO</b>
Cierre de solicitudes en tiempo real	Adquisición de dispositivos móviles para el cierre en tiempo real en ubicación de usuario	Se adquieren smartfhone que conectados a las red wifi de la universidad nos permiten cerrar en tiempo real en el 90% de las solicitudes	<b>FINALIZADO</b>

## 5.- PLAN DE MEJORA 2012/2013

Problemática	Propuesta
Consolidar la gestión de los nuevos SLAs	Más visibilidad al rol de nivel 1 en la herramienta CA. Repaso de las prioridades, tiempos de respuestas y usuarios vip's
Implementación de una gestión de problemas efectiva	Compromiso de reuniones cada dos meses con actas de reunión que se revisarán en las reuniones mensuales
Implementación de una herramienta de Ayuda on-line, para evitar los contactos en problemas conocidos.	Utilizar Júpiter vía web para desarrollar la base de datos de errores conocidos
Intercambio de experiencias con otra universidad	Compartir entre los distintos servicios que Osiatis tiene en otras universidades mejoras que puedan beneficiar a la Upo