

UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO



Septiembre 2012-Agosto 2013

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

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

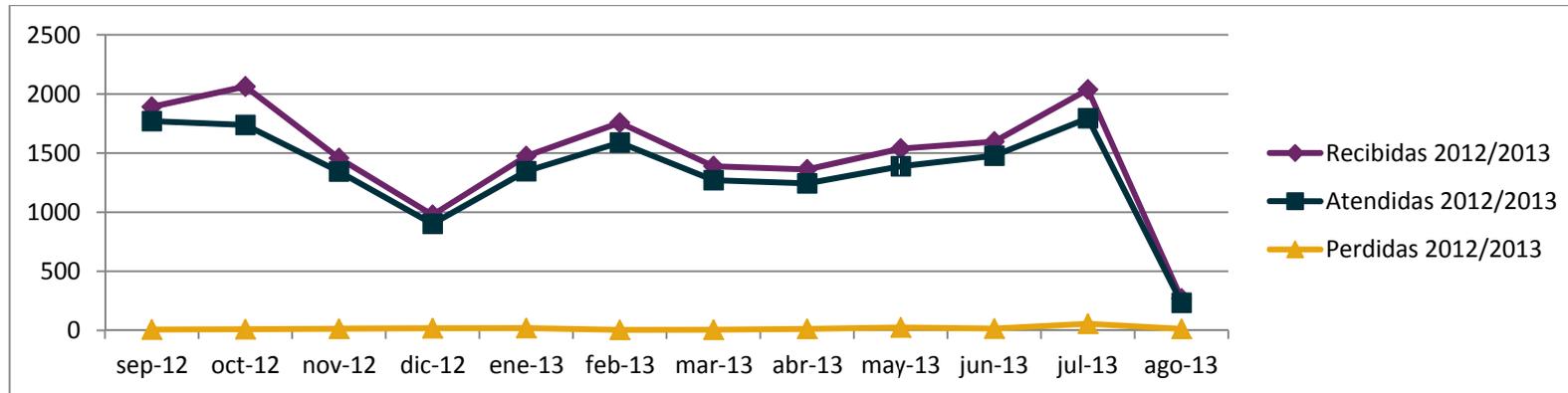
| | |
|---|----|
| 1.-TELEFONIA..... | 3 |
| 1.1- Volumetría Call Center 2012/2013..... | 3 |
| 1.2.- Comparativa de llamadas recibidas, atendidas y perdidas por año académico | 4 |
| 1.3.- Cumplimiento SLA telefónico | 5 |
| 1.4. -Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso | 6 |
| 2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS | 8 |
| 2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2012/2013..... | 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, 2011/2012 y 2012/2013 | 9 |
| 2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012 | 11 |
| 2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2012/2013 | 12 |
| 2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2012/2013 | 14 |
| 3.- HECHOS DESTACADOS..... | 17 |
| 4.- EVOLUCION DEL PLAN DE MEJORA 2012/2013 | 18 |
| 5.- PLAN DE MEJORA 2013/2014..... | 20 |

1.-TELEFONÍA

1.1- Volumetría Call Center 2012/2013

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2012-2013

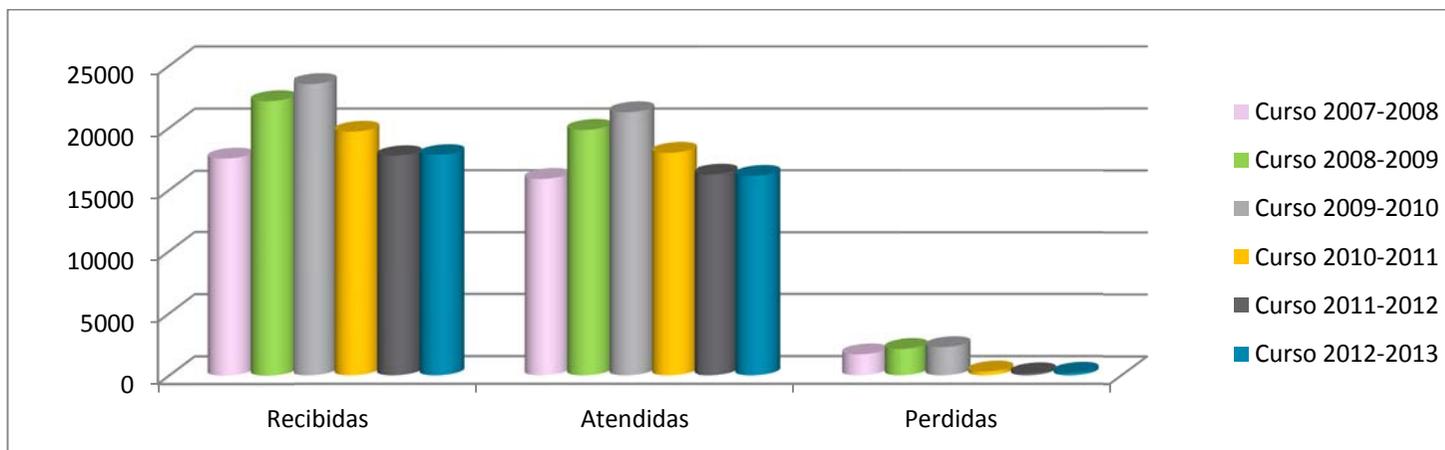
| | sep-12 | oct-12 | nov-12 | dic-12 | ene-13 | feb-13 | mar-13 | abr-13 | may-13 | jun-13 | jul-13 | ago-13 | Total |
|------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|
| Recibidas 2012/2013 | 1890 | 1859 | 1457 | 977 | 1474 | 1757 | 1388 | 1361 | 1537 | 1597 | 2037 | 269 | 17806 |
| Atendidas 2012/2013 | 1770 | 1737 | 1344 | 901 | 1347 | 1589 | 1271 | 1243 | 1388 | 1478 | 1794 | 234 | 16096 |
| Perdidas 2012/2013 | 8 | 11 | 15 | 19 | 20 | 5 | 7 | 13 | 26 | 16 | 57 | 13 | 210 |
| % Atendidas 2012/2013 | 99,6% | 99,4% | 98,9% | 97,9% | 98,5% | 99,7% | 99,5% | 99,0% | 98,2% | 98,9% | 96,9% | 95,9% | 97,5% |
| % Perdidas 2012/2013 | 0,42% | 0,53% | 1,03% | 1,94% | 1,36% | 0,28% | 0,50% | 0,96% | 1,69% | 1,00% | 2,80% | 4,83% | 1,18% |



La media de llamadas atendidas durante el 2012-2013 ha sido de un 97.5%

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

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



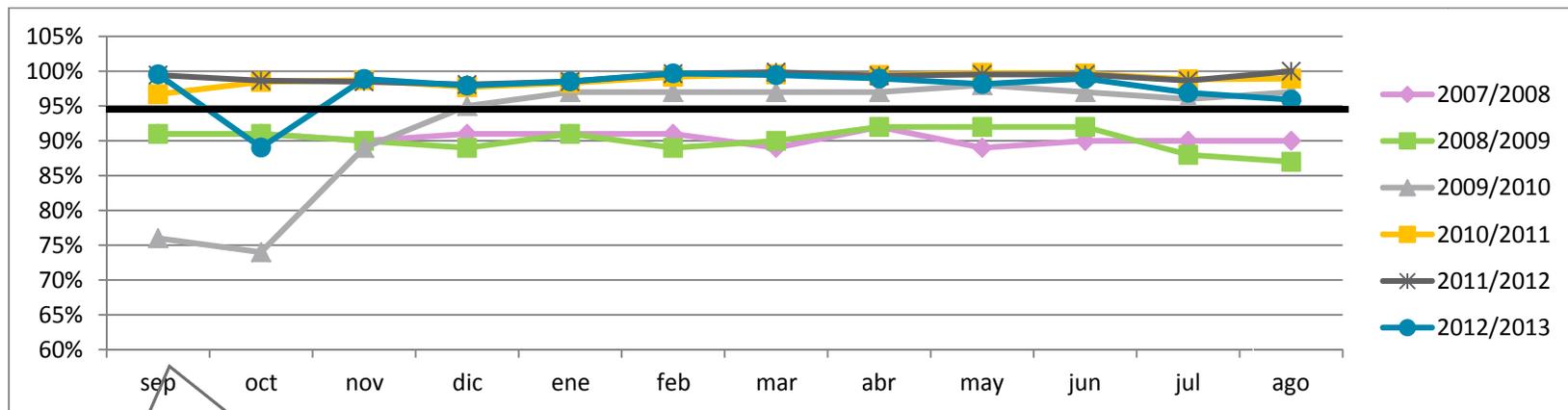
| | Curso 2007-2008 | Curso 2008-2009 | Curso 2009-2010 | Curso 2010-2011 | Curso 2011-2012 | Curso 2012-2013 |
|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Recibidas | 17534 | 22147 | 23521 | 19690 | 17714 | 17806 |
| Atendidas | 15847 | 19835 | 21255 | 17992 | 16193 | 16096 |
| Perdidas | 1688 | 2117 | 2266 | 305 | 165 | 210 |
| Abandonadas | - | - | 1207 | 1257 | 1356 | 1300 |
| % Atendidas | 90,38% | 89,56% | 95,25% | 97,61% | 98,99% | 97,52% |
| % Perdidas | 9,63% | 9,56% | 10,16% | 1,65% | 1,01% | 1,27% |

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

En el curso 12/13 se han recibido casi las mismas llamadas que el curso anterior. Estos dos últimos cursos se observa una bajada importante de llamadas recibidas respecto a los cursos anteriores y en consecuencia de llamadas perdidas. En el curso 12/13 aumente un 27% las llamadas perdidas respecto al curso 11/12

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% |
| %Atendidas 2012/2013 | 99,55% | 99,37% | 98,90% | 97,93% | 98,54% | 99,69% | 99,45% | 98,96% | 98,16% | 98,93% | 96,92% | 95,90% |



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

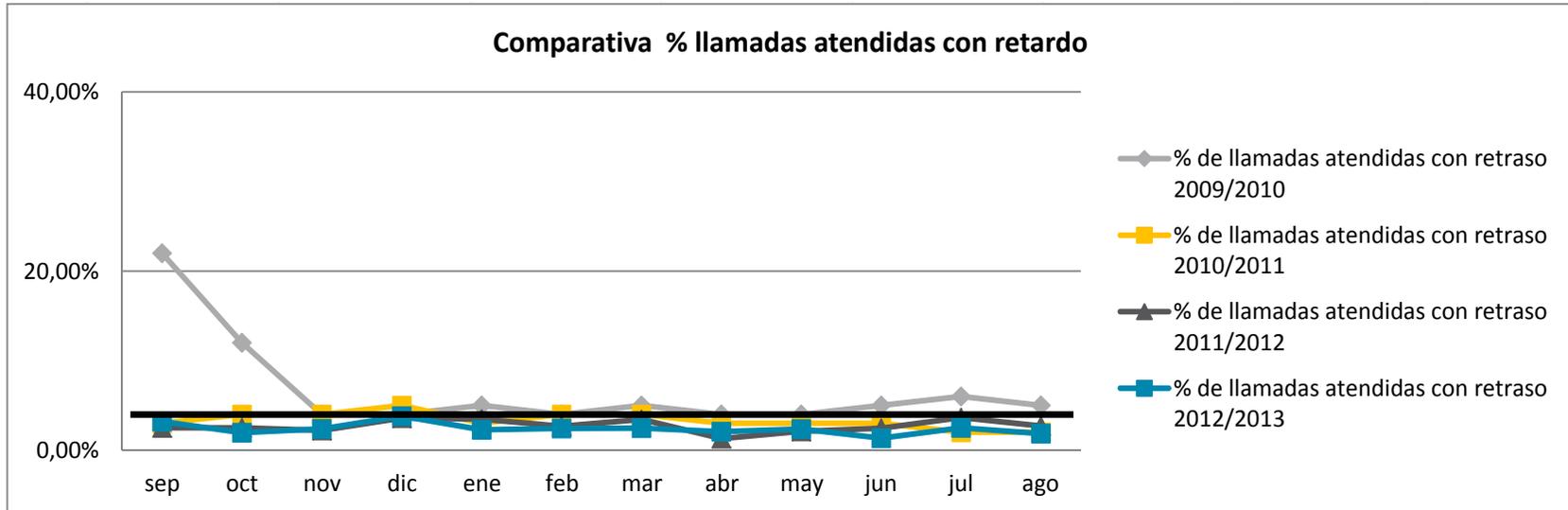
Sep 2009 Puesta en marcha del servicio de Osiatis.

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 | 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 |
| % 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 | 7s | 6s | 6s | 6s |
| Máximo Retraso | 39s | 38s | 41s | 32s | 31s | 31s | 43s | 43s | 37s | 33s | 30s | 26s |
| % 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 | 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 |
| % 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% |
| | sep-12 | oct-12 | nov-12 | dic-12 | ene-13 | feb-13 | mar-13 | abr-13 | may-13 | jun-13 | jul-13 | ago-13 |
| Tiempo Medio | 6s | 7s | 6s | 7s | 6s | 6s | 6s | 6s | 6s | 6s | 7s | 6s |
| Máximo Retraso | 39s | 49s | 40s | 28s | 35s | 24s | 39s | 30s | 35s | 35s | 45s | 28s |
| % Retraso | 3,20% | 1,95% | 2,38% | 3,81% | 2,27% | 2,43% | 2,46% | 2,07% | 2,36% | 1,34% | 2,50% | 1,86% |

Durante los tres últimos cursos los tiempos de respuestas y las llamadas atendidas con retardo se mantienen en valores similares. La media del curso 12/13 es del 2.3%

- *Si comprometido con el cliente es <5% de llamadas atendidas con retardo
- * Nivel de pronta atención <=9 segundos. Si comprometido con el cliente del 90%
- **Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos



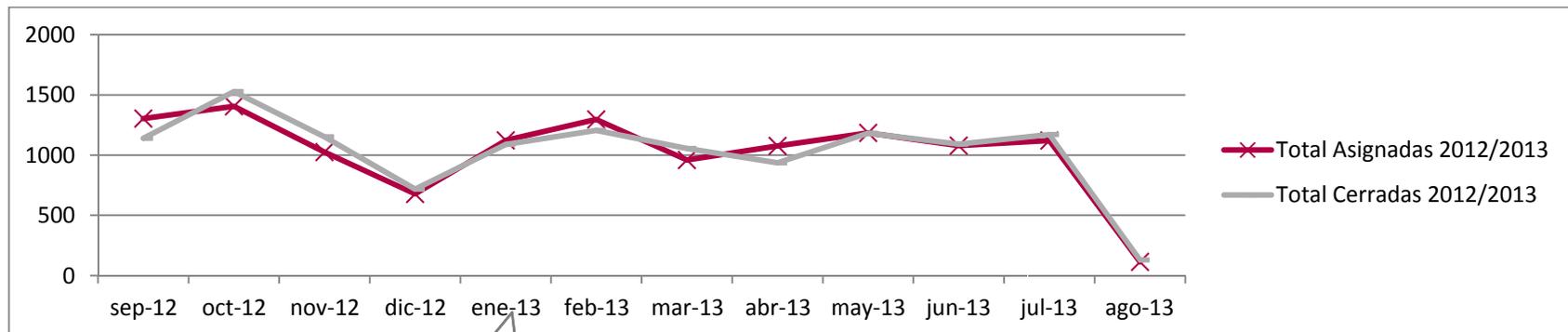
* Nivel de pronta atención <=9 segundos. Sla comprometido con el cliente del 90%
 **Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos
 *Sla comprometido con el cliente es <5% de llamadas atendidas con retraso

2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS

2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2012/2013

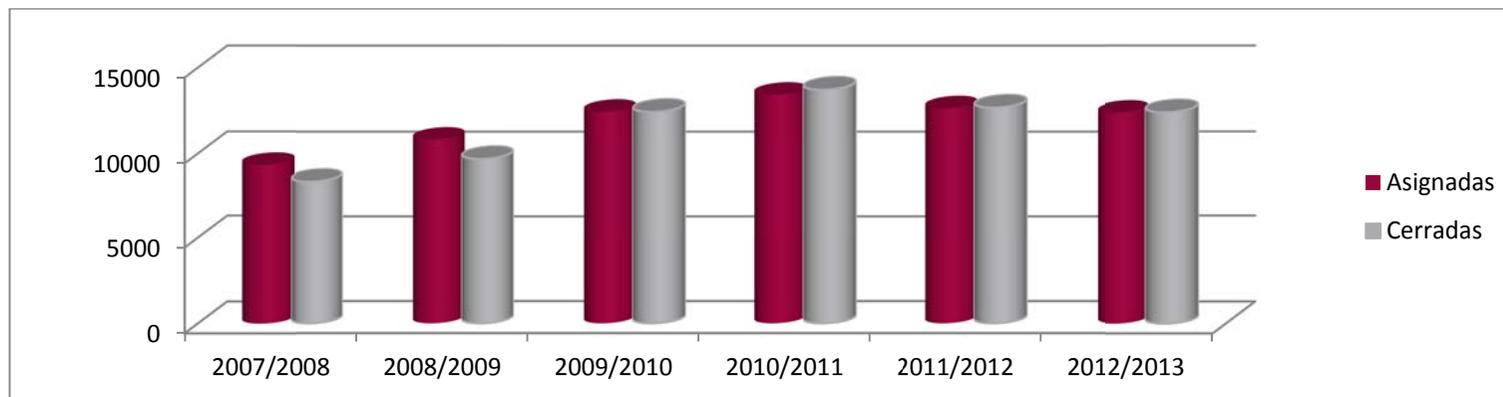
A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2012/2013

| | 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 Solicitudes Asignadas 2012/2013 | 1304 | 1406 | 1025 | 678 | 1122 | 1296 | 960 | 1076 | 1184 | 1079 | 1121 | 114 | 12365 |
| Total Solicitudes Cerradas 2012/2013 | 1140 | 1527 | 1152 | 718 | 1089 | 1206 | 1055 | 936 | 1182 | 1091 | 1171 | 130 | 12397 |
| %Cerradas | 87% | 109% | 112% | 106% | 97% | 93% | 110% | 87% | 100% | 104% | 114% | 114% | 100% |



La media de solicitudes cerradas en el curso 2012/2013 es del 111%

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



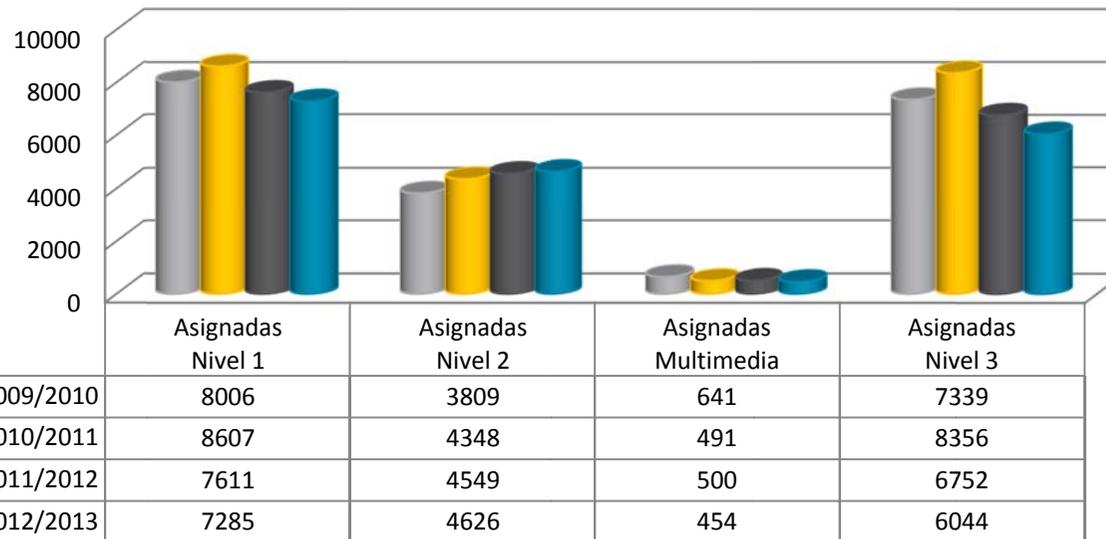
| | Curso 2007/2008 | Curso 2008/2009 | Curso 2009/2010 | Curso 2010/2011 | Curso 2011/2012 | Curso 2012/2013 |
|------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Solicitudes Asignadas | 9337 | 10832 | 12456 | 13446 | 12660 | 12365 |
| Solicitudes Cerradas | 8343 | 9686 | 12461 | 13749 | 12707 | 12397 |
| % Cerradas | 89% | 89% | 100% | 96% | 100% | 100% |

La media de las solicitudes cerradas respecto a las creadas de los seis últimos cursos es del 96% siendo los cuatro últimos años del 100% o superior

Vemos que tras la subida de solicitudes creadas año tras año de los primeros cursos estudiados (07/08,08/09 y 09/10), los tres últimos cursos académicos se va notando una ligera bajada en la creación de solicitudes de servicio. En el curso 2012/2013 ha bajado un 2% respecto al 2011/2012

2.3.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013

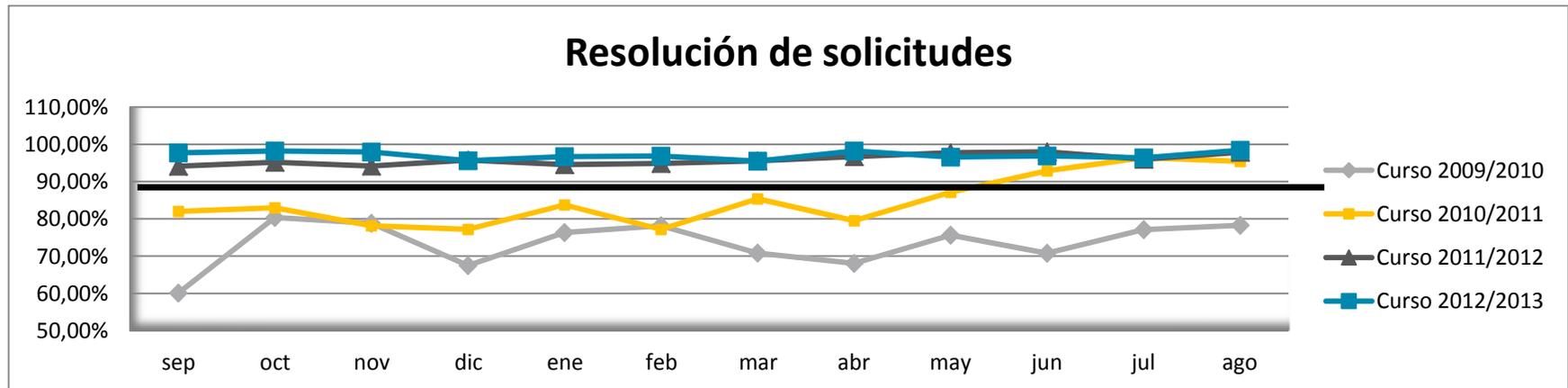
| | Curso 2009/2010 | Curso 2010/2011 | Curso 2011/2012 | Curso 2012/2013 | | Curso 2009/2010 | Curso 2010/2011 | Curso 2011/2012 | Curso 2012/2013 |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| Asignadas Nivel 1 | 8006 | 8607 | 7611 | 7285 | Cerradas Nivel1 | 8045 | 8710 | 7656 | 7245 |
| Asignadas Nivel 2 | 3809 | 4348 | 4549 | 4626 | Cerradas Nivel 2 | 3776 | 4537 | 4563 | 4698 |
| Asignadas Multimedia | 641 | 491 | 500 | 454 | Cerradas Multimedia | 640 | 502 | 488 | 454 |
| Asignadas Nivel 3 | 7339 | 8356 | 6752 | 6044 | Cerradas Nivel3 | 7260 | 8728 | 6782 | 6055 |



El único nivel que ha subido las solicitudes asignadas ha sido N2, aumentando un 2% con respecto al curso anterior. El resto de niveles presenta una ligera bajada con respecto al 2011/2012

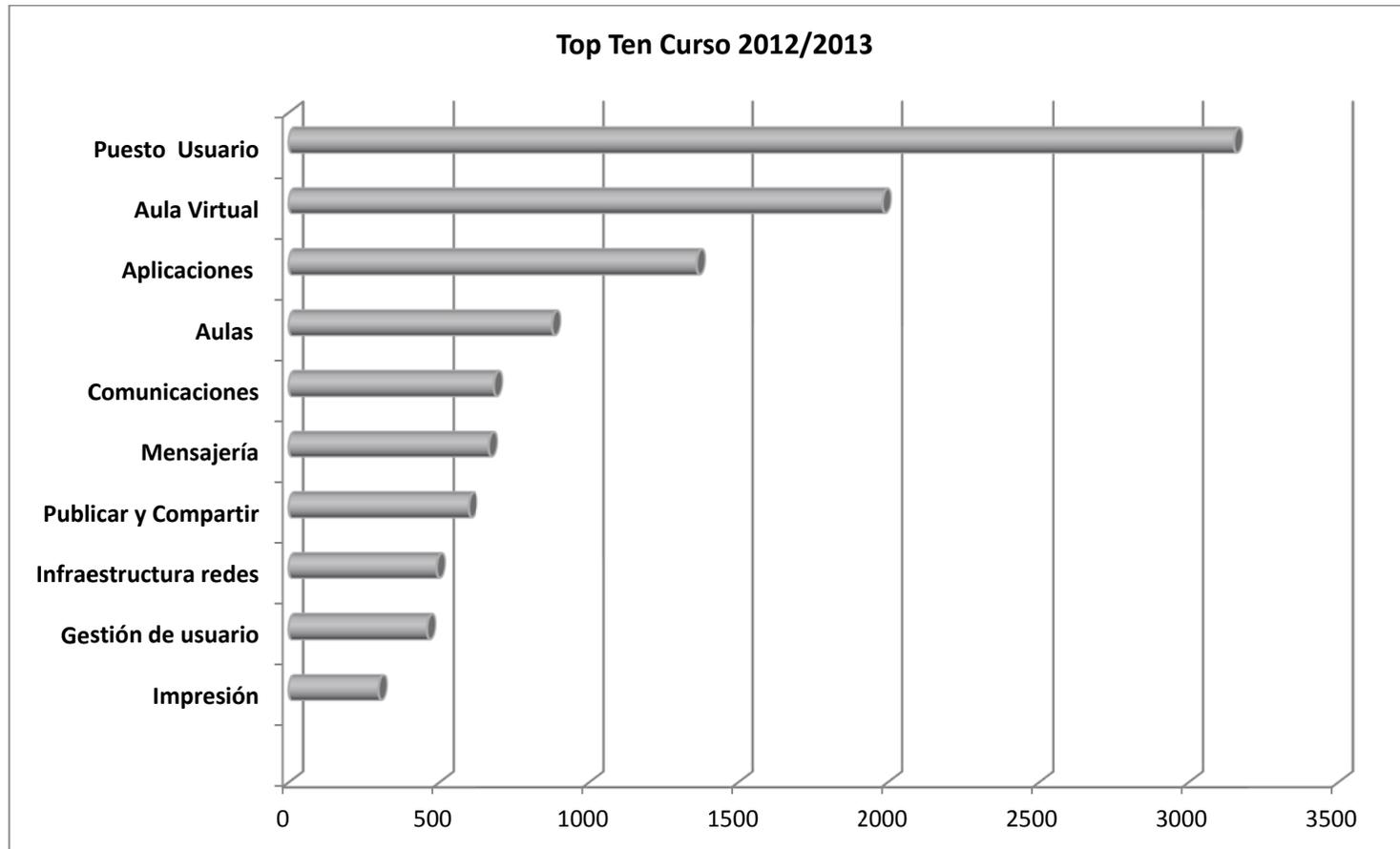
2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013

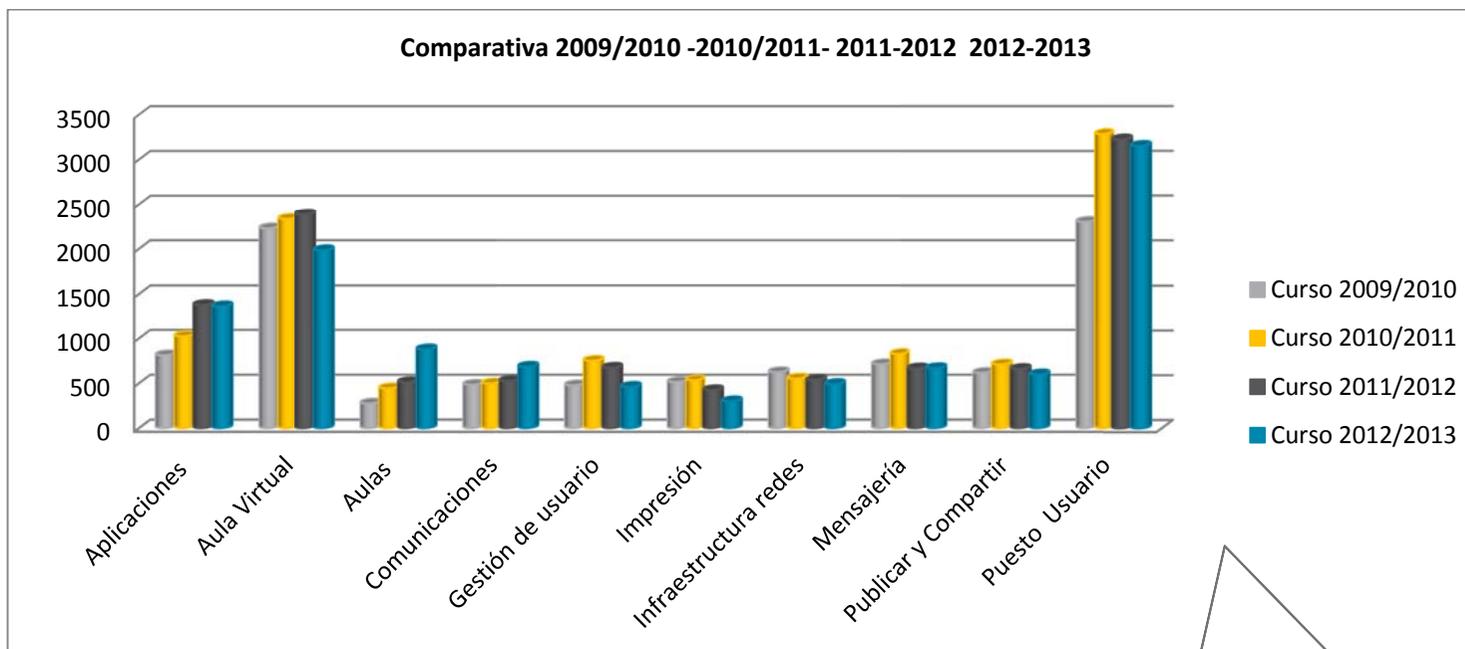
| | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Curso 2009/2010 | 60,09% | 80,39% | 78,83% | 67,47% | 76,35% | 78,17% | 70,82% | 68,04% | 75,62% | 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% |
| Curso 2012/2013 | 97,72% | 98,23% | 97,95% | 95,61% | 96,70% | 96,84% | 95,50% | 98,20% | 96,60% | 96,88% | 96,40% | 98,40% |



*SLA comprometido con el cliente: 90% de resolución

2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2012/2013

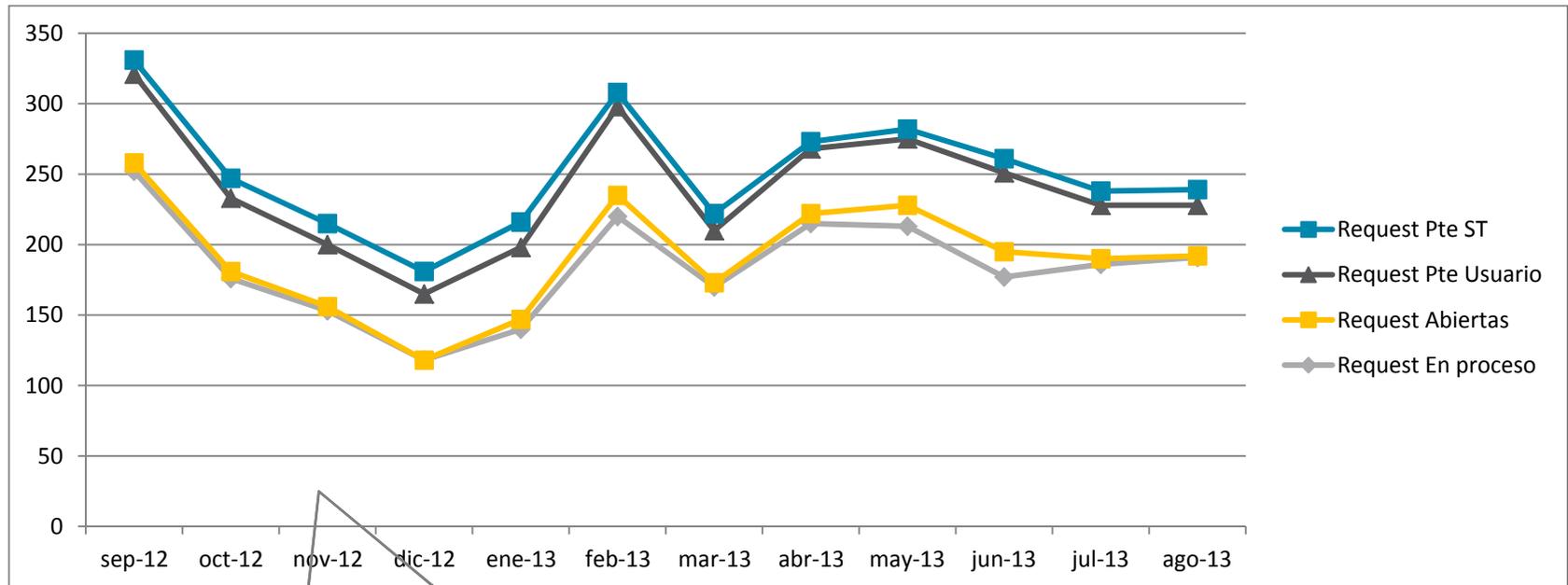




Las categorías que más han aumentado con respecto al curso anterior han sido "Aulas" con un aumento de un 72% y "Comunicaciones" con un aumento del 30%. Por otra parte "Gestión de Usuario" e "Impresión" han bajado en torno a un 30% respecto al curso anterior. Por otro lado Aula Virtual sigue bajando curso tras curso. Este curso un 17% respecto al 2012

2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2012/2013

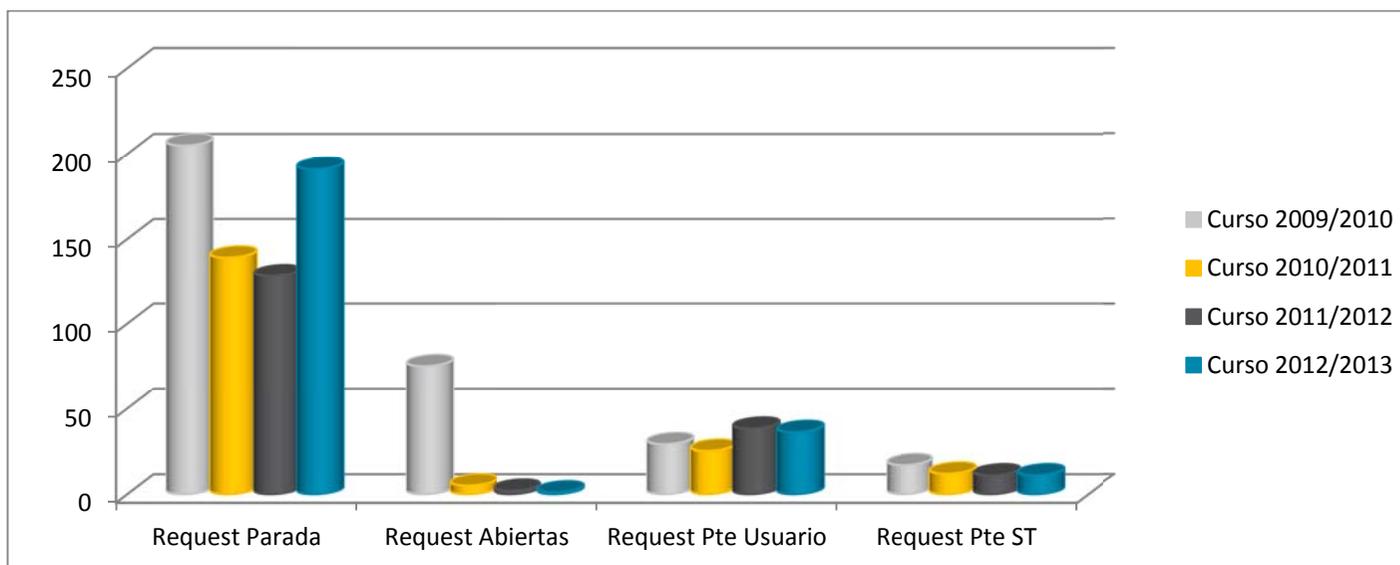
| | sep-12 | oct-12 | nov-12 | dic-12 | ene-13 | feb-13 | mar-13 | abr-13 | may-13 | jun-13 | jul-13 | ago-13 |
|-------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Solicitudes En Proceso | 252 | 176 | 153 | 118 | 140 | 220 | 170 | 215 | 213 | 177 | 186 | 191 |
| Solicitudes Abiertas | 6 | 5 | 3 | 0 | 7 | 15 | 3 | 7 | 15 | 18 | 4 | 1 |
| Solicitudes Pte Usuario | 63 | 52 | 44 | 47 | 51 | 63 | 37 | 46 | 47 | 56 | 38 | 36 |
| Solicitudes Pte ST | 10 | 14 | 15 | 16 | 18 | 10 | 12 | 5 | 7 | 10 | 10 | 11 |



Al final del curso 2012/2013 del total, el 80% está pendiente de nivel 3, el 5% pendiente del servicio técnico y el 15% pendiente de usuario

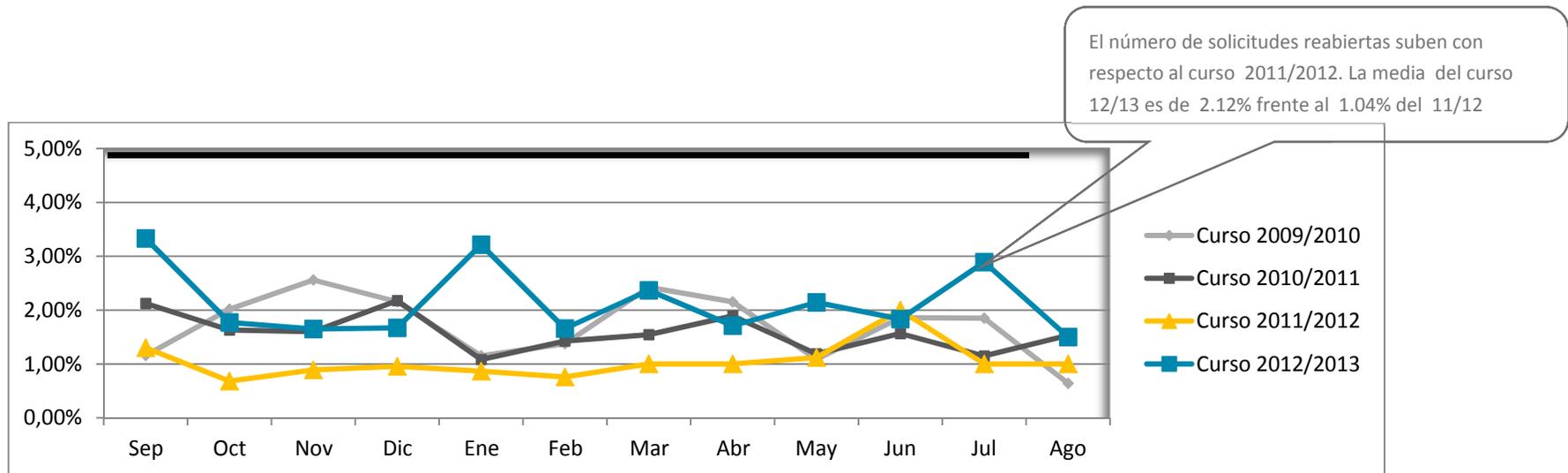
| | Curso 2009/2010 | Curso 2010/2011 | Curso 2011/2012 | Curso 2012/2013 |
|-------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Solicitudes Proceso | 205 | 139 | 128 | 191 |
| Solicitudes t Abiertas | 75 | 5 | 2 | 1 |
| Solicitudes Pte Usuario | 29 | 25 | 38 | 36 |
| Solicitudes Pte ST | 17 | 12 | 11 | 11 |

En el curso 2012/2013 el número de solicitudes en estado abiertas ha descendido en un 50% respecto al curso pasado. Las solicitudes en proceso han aumentado un 50% respecto al curso 2012/2013



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% |
| Curso 2012/2013 | 3% | 1,77% | 1,65% | 2% | 3% | 1,66% | 2,37% | 1,71% | 2,14% | 1,83% | 2,89% | 1,5% |



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

3.- HECHOS DESTACADOS

- Renovación y ampliación del contrato en un recurso adicional por la inclusión del servicio de soporte a laboratorios.
- Salida del servicio de Salvador Serrano (nivel 2)

4.- EVOLUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA 2012/2013

| Problemática | Propuesta | Actuación | Estado |
|--|---|--|-------------------|
| 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 | FINALIZADO |
| 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 | FINALIZADO |
| "Utilización" 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 | EN PROCESO |
| Incorporación de la medición de SLAs mediante la herramienta. | Migración CA 12.6 | Se realiza la migración del CA 12.6 | FINALIZADO |
| Implementación de una gestión de problemas efectiva | Compromiso de reuniones cada dos meses con actas de reunión que se revisarán en las reuniones mensuales | Consolidar un calendario anual fijo de reuniones para la gestión de problemas | EN PROCESO |
| Agilizar las reuniones mensuales y focalizar la atención en los datos de mayor interés | Desarrollo de una presentación ejecutiva para facilitar el seguimiento mensual de indicadores | Se adjuntará al informe mensual un anexo con los indicadores más representativos | EN PROCESO |

| | | | |
|---|---|--|------------------|
| 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 | Se actualiza la información disponible del Csu en júpiter y pendiente de valorar más errores que los usuarios puedan solventar solos | PENDIENTE |
| Intercambio de experiencias con otra universidad | Compartir entre los distintos servicios que Osiatis tiene en otras universidades mejoras que puedan beneficiar a la Upo | Se indicó que sería mediante Videoconferencia pero no se ha realizado nada más al respecto | PENDIENTE |

5.- PLAN DE MEJORA 2013/2014

| Problemática | Propuesta |
|--|---|
| Escasa formación interna Cic-Csu debido a la alta carga de trabajo. | Se propone formaciones internas Cic-Csu |
| Se detecta muchos procedimientos en papel que ralentizan el trabajo tanto el Csu como al usuario | Se propone hacer uso de las tecnologías para agilizar estos trámites (utilizar las firma digital para los documentos que tenga que firmar el usuario, hojas de alta /baja/traslados para la actualización del inventario) |
| Se detectan muchas peticiones al Cic para realizar videoconferencias a través del Skype | Debido al ser una plataforma de videoconferencia muy conocida y fácil se propone homologarla en la sala del Cic destinada a las videoconferencias |
| Se observa que la mejora puesta en marcha de llevar Smartphone para poder cerrar on site no es del todo efectiva debido a la conexión wifi | Se propone poner tarifa de datos para tener acceso a la herramienta Ca en todo el campus |