



# UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

## INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

Proposal subtitle

Agosto 2013 – Septiembre 2014

Reference : xxx-xxx-x xxx

Version : 001-A

| econocom  
| osiatis



## 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



## CONTENIDO

DATOS UPO

REVISIÓN DE INDICADORES DEL SERVICIO

TELEFONIA

CONCLUSIONES

SOLICITUDES DE SERVICIO

SOLICITUDES POR CATEGORIA

SOLICITUDES PENDIENTES

REAPERTURAS

CONCLUSIONES

HECHOS DESTACADOS

REGISTRO DE MEJORAS 2013/2014

PROPUESTAS DE MEJORAS 2014/2015

A continuación se muestran los datos de usuarios y equipamiento

	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014
<b>PDI</b>	1119	1097	1008
<b>PAS</b>	365	350	356
<b>Alumnos</b>	10715	10684	10738
<b>Total</b>	12199	12131	12102

El número de usuarios no ha sufrido grandes cambios en los últimos cursos. Con respecto al curso pasado El PDI ha bajado un 8% mientras que el PAS ha aumentado en un 1.71% y los alumnos se mantienen prácticamente igual. En total, en el curso 2013/2014 tenemos un 6% menos de personal PDI/PAS con respecto al curso 2012/2013 y un 8% menos con respecto al 2011/2012

<b>Equipos de red</b>	276
<b>Líneas Telefónicas</b>	1341
<b>Sobremesas</b>	1392
<b>Sobremesas Aulas</b>	676
<b>Portátiles</b>	401
<b>Impresoras</b>	852
<b>Total</b>	4938

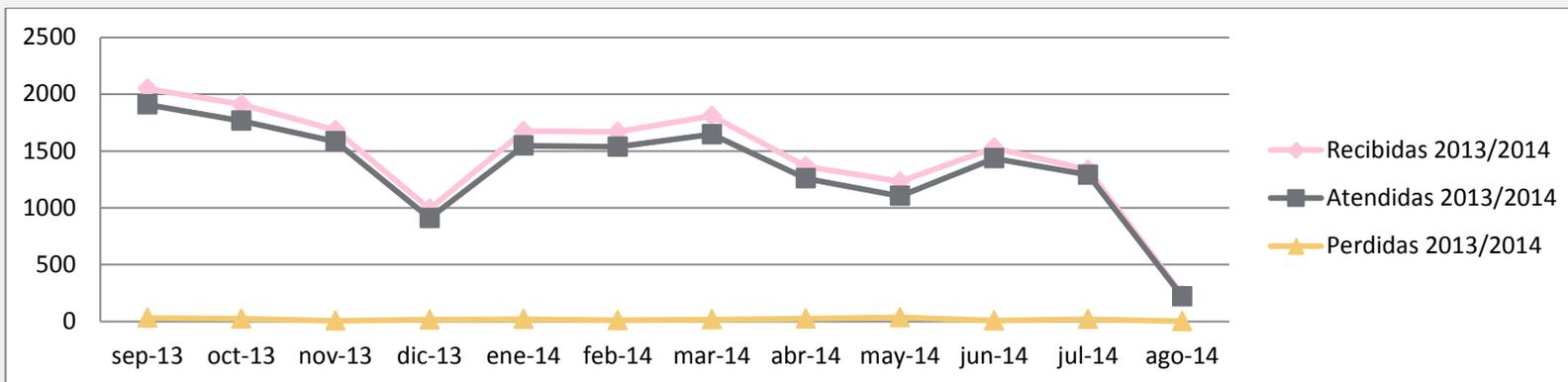
Si tenemos en cuenta en número de alumnos, los valores no varían más de un 1% en los tres últimos cursos

# Telefonía

A continuación se exponen los datos de las llamadas durante el año 2013-2014

	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	Total
<b>Recibidas 2013/2014</b>	2049	1910	1683	992	1674	1669	1809	1365	1232	1528	1262	232	17479
<b>Atendidas 2013/2014</b>	1908	1763	1584	909	1547	1537	1641	1258	1104	1435	1290	219	16174
<b>Perdidas 2013/2014</b>	31	25	6	16	20	11	18	24	36	7	20	2	216
<b>% Desbordadas 2013/2014</b>	11,24%	12,08%	11,01%	10,92%	10,27%	11,69%	13,08%	9,44%	11,23%	9,92%	11,11%	17,65%	11,25%
<b>% Perdidas 2013/2014</b>	1,60%	1,40%	0,38%	1,73%	1,28%	0,71%	1,08%	1,87%	3,16%	0,49%	1,61%	0,90%	1,32%

Las llamadas al Csú siguen un patrón lógico a la carga de trabajo del curso académico. Teniendo los picos más altos al arranque del curso. Se recibe un total de 17479 llamadas y la media de pérdidas al año es de 1.32%. La media de llamadas atendidas durante el curso 2013-2014 ha sido de un 98.68%



Recibidas: Son todas las llamadas recibidas al Centro de Soporte en un mes (954979003)

Atendidas: Son todas las llamadas atendidas, bien por un agente del centro de soporte del Csú o bien por un agente del Cau mutualizado de Osiatis en Madrid y Barcelona

Atendidas Csú: Son aquellas llamadas que se han atendido solo en el centro de soporte del Csú

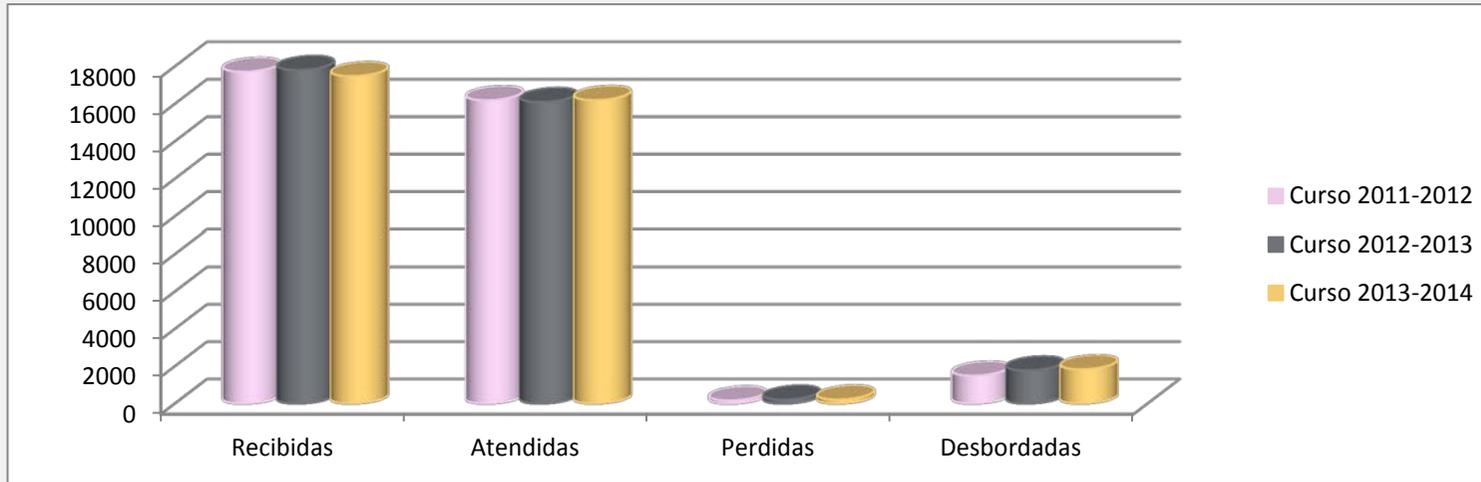
Desborde: Son aquellas llamadas que no han podido ser atendidas en el centro de soporte del Csú y se han transferido al Cau mutualizado de Osiatis en Madrid o Barcelona

Incompletas: Aquellas llamadas que el usuario ha colgado antes de poder ser atendidas por un agente

Perdidas. Aquellas llamadas que no han podido ser atendidas por ningún agente.

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

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



	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014
<b>Recibidas</b>	17714	17806	17479
<b>Atendidas</b>	16193	16096	16202
<b>% Perdidas</b>	1,01%	1,27%	1,24%
<b>% Incompletas</b>	7,7%	7,3%	6,4%
<b>% Desbordadas</b>	9,14%	10,76%	11,23%

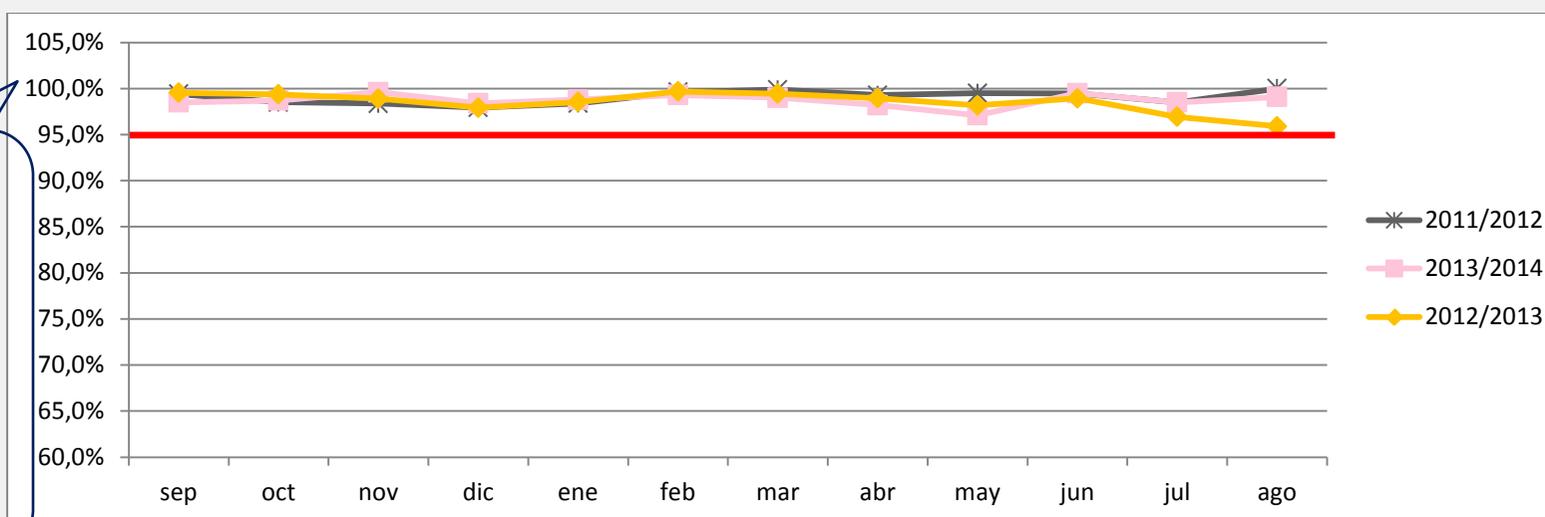
\*Si se comprometió con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

En el curso 2013/2014 el número de llamadas al Csú ha bajado un 2% con respecto al curso pasado y un 1.3% respecto al curso 2011/2012

Se observa una estabilidad de llamadas al Csú en los tres últimos cursos académicos, con una media de 17666 llamadas por año. Se ve una tendencia de bajada en las llamadas incompletas así como una subida en las desbordadas al Cau mutualizado

## Cumplimiento SLA telefónico

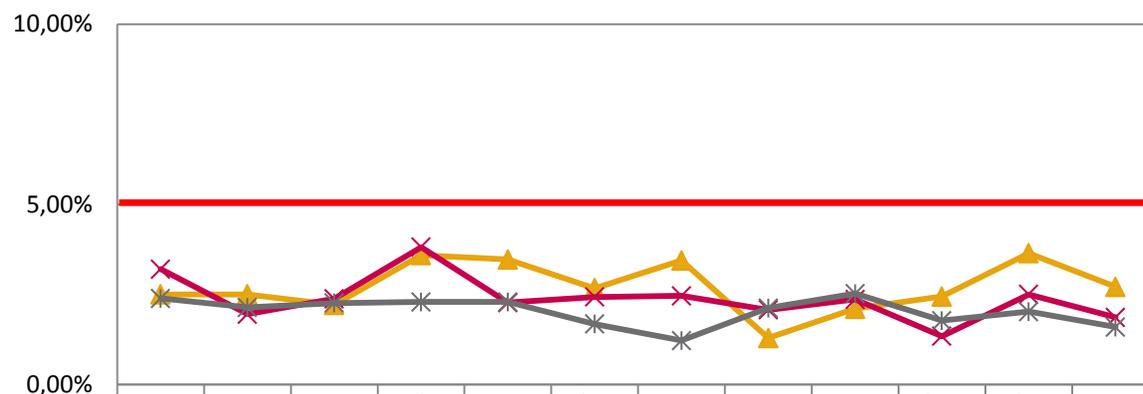
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
<b>%Atendidas 2011/2012</b>	99,40%	98,52%	98,38%	97,94%	98,39%	99,62%	99,87%	99,29%	99,49%	99,48%	98,50%	100,00%
<b>%Atendidas 2012/2013</b>	99,55%	99,37%	98,90%	97,93%	98,54%	99,69%	99,45%	98,96%	98,16%	98,93%	96,92%	95,90%
<b>%Atendidas 2013/2014</b>	98,5%	98,7%	99,6%	98,4%	98,8%	99,3%	99,0%	98,2%	97,1%	99,5%	98,5%	99,1%



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

## Porcentaje de llamadas atendidas con retraso

### Comparativa % llamadas atendidas con retraso en los cursos 11/12,12/13 y 13/14



La media de llamadas atendidas con retraso durante el curso 2013/2014 es de 2%, Siendo de 2.38% en el curso 2012/2013 y de 2.7% en el curso 2011/2012

Durante el curso 2013/2014 el retraso medio de atención ha sido de 6.1 segundos y la media del retraso máximo ha sido de 35.4

\* Nivel de pronta atención <=9 segundos. Si comprometido con el cliente del 90%  
 \*\*Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos

## Conclusiones

Se observa una estabilidad en la volumetría telefónica en los tres últimos cursos, siendo la media de los tres últimos cursos de 17666 llamadas al Centro de Soporte a usuarios.

El número de llamadas desbordadas al Cau de Madrid y Barcelona ha aumentado en los últimos cursos siendo este último curso donde encontramos los valores más altos. Aun siendo un número bajo se realiza un estudio al respecto sacando como conclusión que los meses que más ha subido con respecto a curso anteriores son agosto, septiembre y algo menos pero también algo de subida en octubre y noviembre.

El hecho de que haya subido más el número de llamadas al desborde en el mes de agosto se debe a que aumenta el número de técnicos de soporte que disfrutaban las vacaciones en este mes debido a la baja carga de trabajo, por lo que hay menos técnicos en el servicio.

En los meses de septiembre, octubre y noviembre vemos que la subida fue debida a varios incidentes mayores y a la incorporación de un nuevo técnico de nivel 1.

El número de llamadas desbordadas puede sufrir un aumento debido al trabajo más minucioso que esté realizando nivel 1 para mejorar el escalado a nivel 3, esto conlleva más tiempo al teléfono con cada usuario

Durante el este curso se ha realizado un curso de formación específica al Cau de Madrid por parte de la coordinadora del servicio

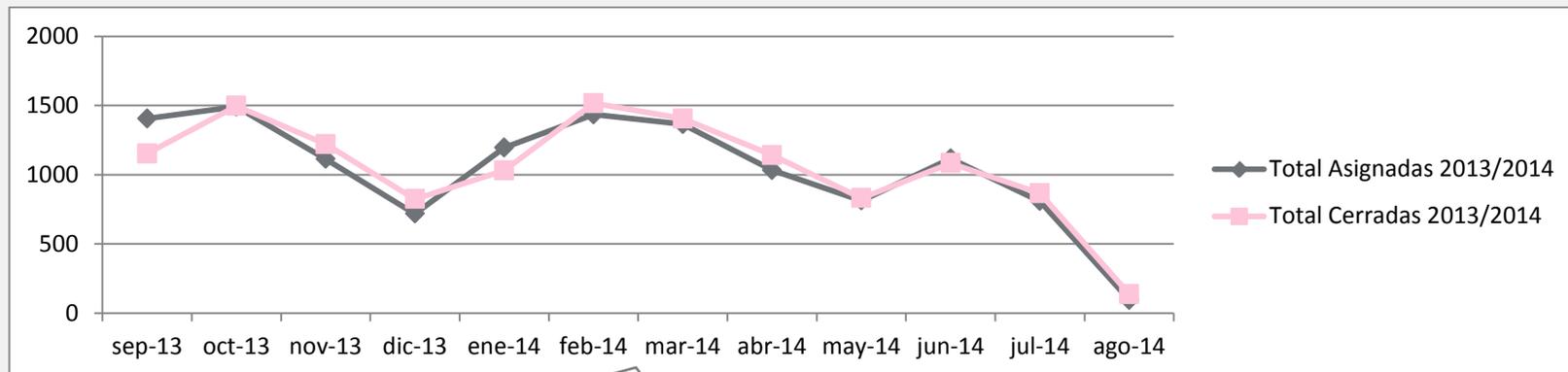
Al bajar el número de llamadas incompletas y subir de número de llamadas desbordada nos lleva a la conclusión que el usuario no cuelga al saber que va a ser atendido en el desborde.

Desde Osiatis Econocom se propone para el nuevo curso intentar reducir el número de llamadas al Centro de Soporte ya que no habiendo un aumento de usuarios el objetivo debe ser ir reduciendo el número de llamadas al Centro de Soporte.

Aunque de 12102 usuarios que durante el curso 2013/2014 ha contado la universidad y habiendo recibido un total de 17479 nos lleva una media de 1.4 llamadas por usuario.

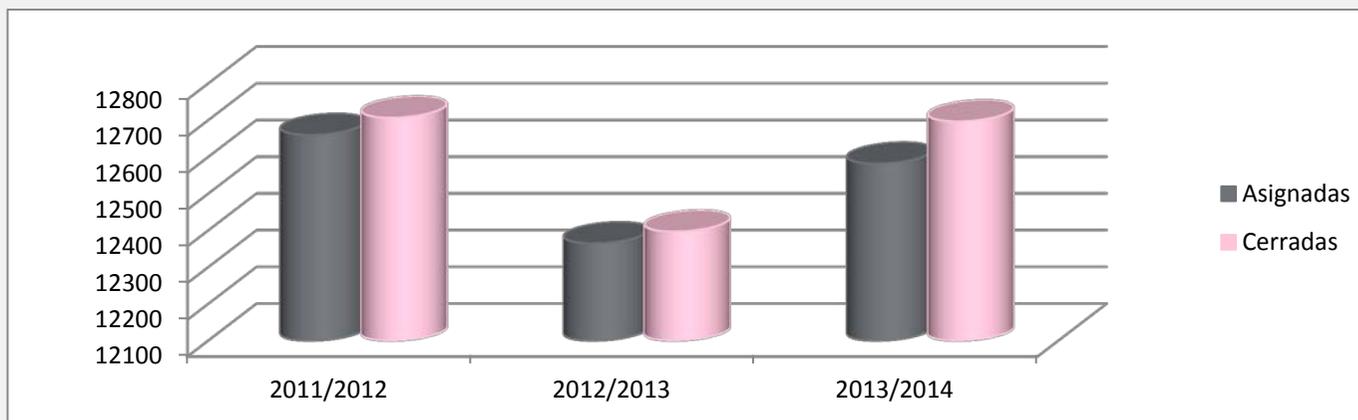
# Solicitudes de Servicio

	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14	Total
<b>Total Solicitudes Asignadas 2013/2014</b>	1405	1491	1113	718	1195	1434	1364	1032	812	1116	808	94	12582
<b>Total Solicitudes Cerradas 2013/2014</b>	1152	1496	1220	824	1030	1515	1405	1141	830	1083	865	136	12697
<b>%Cerradas</b>	82%	100%	110%	115%	86%	106%	103%	111%	102%	107%	145%	145%	101%



AL igual que en el número de llamadas recibidas al Csú, el número de solicitudes creadas por parte del usuario fluctúa dependiendo del curso académico, siendo el arranque del curso los meses que más solicitudes se crean. La media de solicitudes cerradas en el curso 2013/2014 es del 101%. En el curso 2013/2014 tenemos un total del 12582 solicitudes de servicio

## Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico

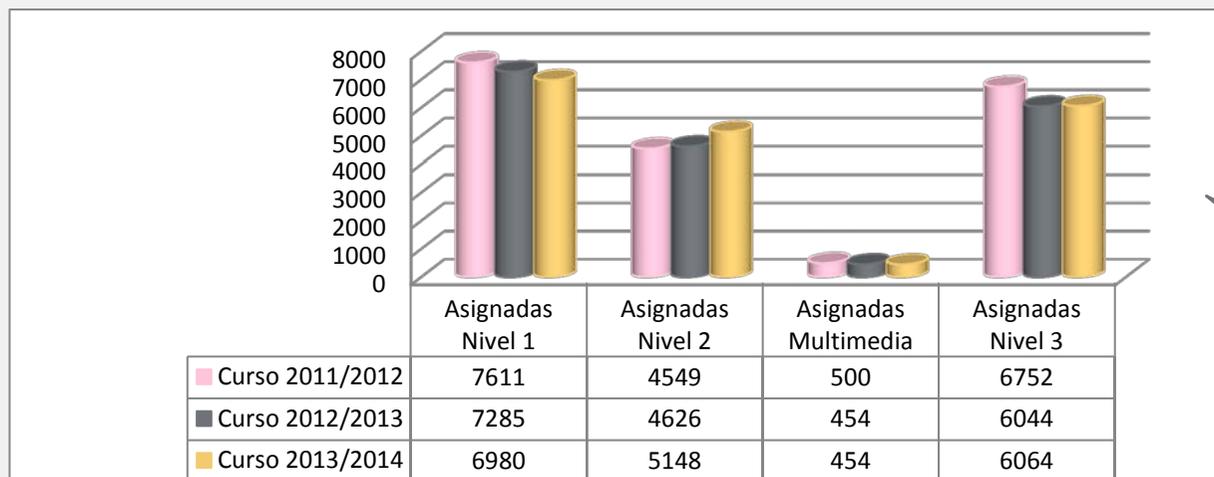


	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014
<b>Solicitudes Asignadas</b>	12660	12365	12582
<b>Solicitudes Cerradas</b>	12707	12397	12697
<b>% Cerradas</b>	100%	100%	101%

. En el curso 2013/2014 ha subido un 2% respecto al 2012/2013 y tenemos casi los mismos valores que en el 2011/2012.

La media de las solicitudes cerradas respecto a las creadas de los últimos tres cursos es del 100% o superior

## Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2011/2012, 2012/2013 y 2013/2014

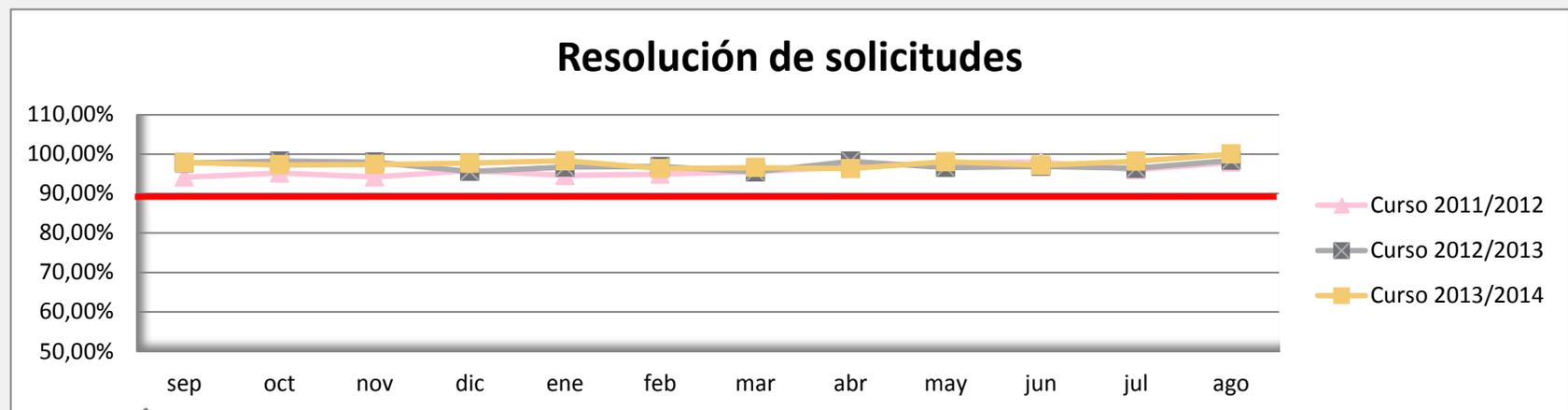


El único nivel que ha bajado el número de solicitudes asignadas ha sido Nivel 1. Que ha bajado un 4% con respecto al curso 2012/2013 y un 8% con respecto al curso 2011/2012. Nivel 2 ha aumentado un 11% con respecto al curso 2012/2013 y Nivel 3 también ha subido pero no llega al 1%. Vemos que todos los niveles resuelven más solicitudes que les asignan durante este curso académico

	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014		Curso 2011/2012	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014
<b>Asignadas Nivel 1</b>	7611	7285	6980	<b>Cerradas Nivel1</b>	7656	7245	7018
<b>Asignadas Nivel 2</b>	4549	4626	5148	<b>Cerradas Nivel 2</b>	4563	4698	5222
<b>Asignadas Multimedia</b>	500	454	454	<b>Cerradas Multimedia</b>	488	454	457
<b>Asignadas Nivel 3</b>	6752	6044	6064	<b>Cerradas Nivel3</b>	6782	6055	6177

### Cumplimiento SLA curso 2011/2012, 2012/2013 y 2013/2014

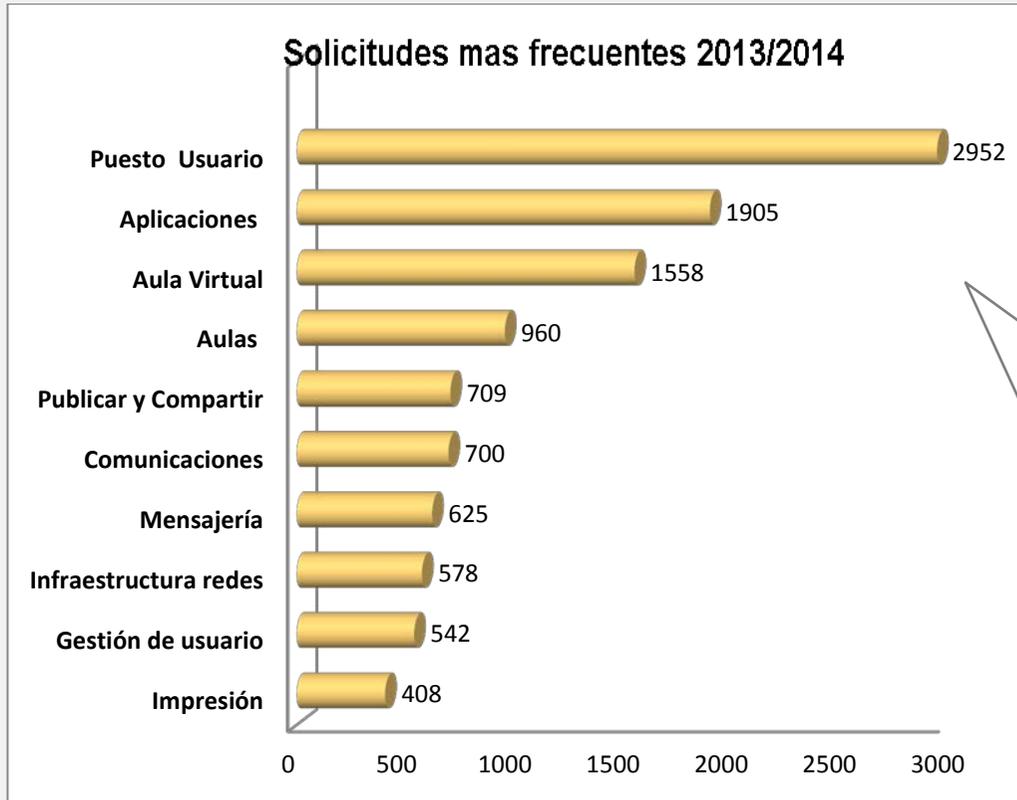
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
<b>Curso 2011/2012</b>	94,15%	95,18%	94,19%	95,77%	94,55%	94,89%	95,56%	96,69%	97,76%	97,98%	96,01%	97,87%
<b>Curso 2012/2013</b>	97,72%	98,23%	97,95%	95,61%	96,70%	96,84%	95,50%	98,20%	96,60%	96,88%	96,40%	98,40%
<b>Curso 2013/2014</b>	97,85%	97,27%	97,36%	97,69%	98,29%	96,30%	96,60%	96,30%	98,07%	97,15%	98,20%	100,00%



\*SLA comprometido con el cliente: 90% de resolución

El SLA medio del curso 2013/2014 es del 97.5%, siendo de 97% en el curso 2012/2013 y de 95.8% en el 2011/2012

## Solicitudes por Categoría. 2013/2014

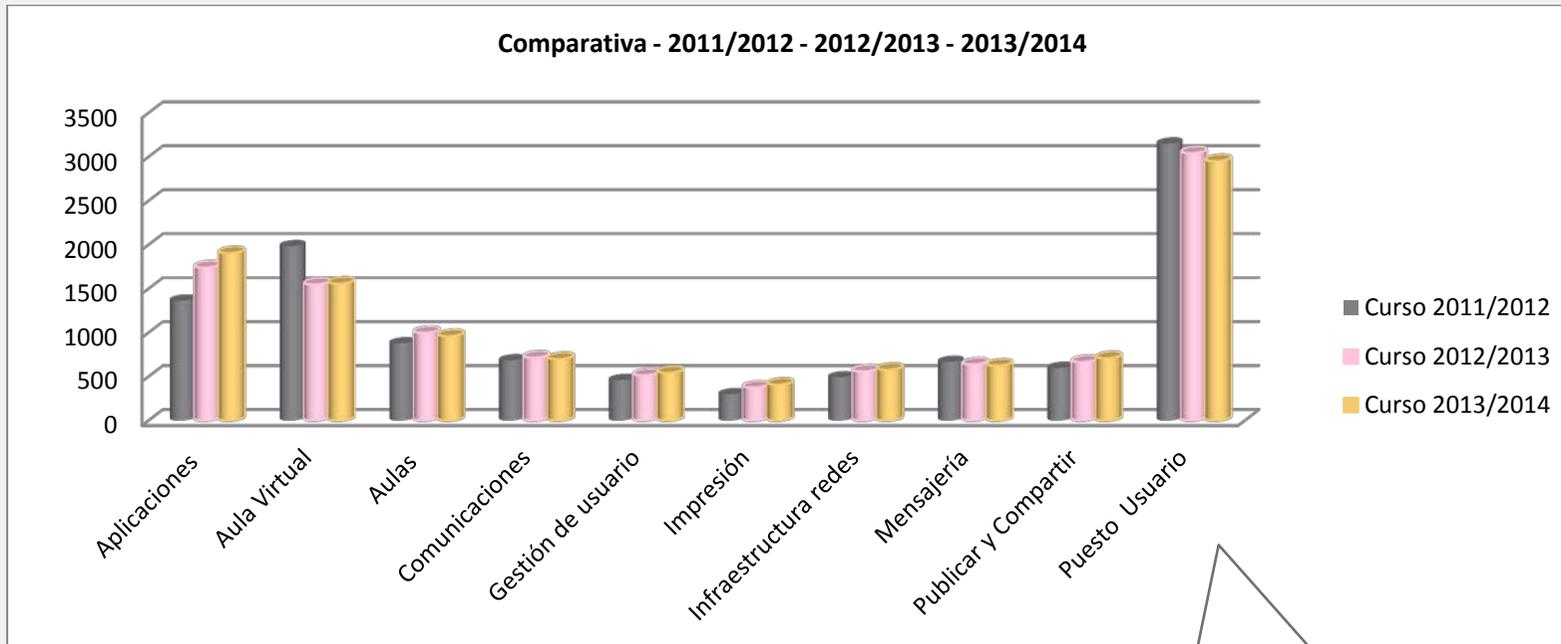


El número de solicitudes creadas con la categoría de aulas han sido de 960 y el número de ordenadores de aulas es de 676 por lo que tenemos una media de 1.4 solicitudes.

El número de solicitudes creadas de impresión es de 408 y el número de multifunciones es de 182 por lo que tenemos una media de 2.2

El número de solicitudes creadas de puesto usuario es de 2952 y el número de ordenadores de sobremesa e impresoras individuales es del 2009 por lo que tenemos una media de 1.4

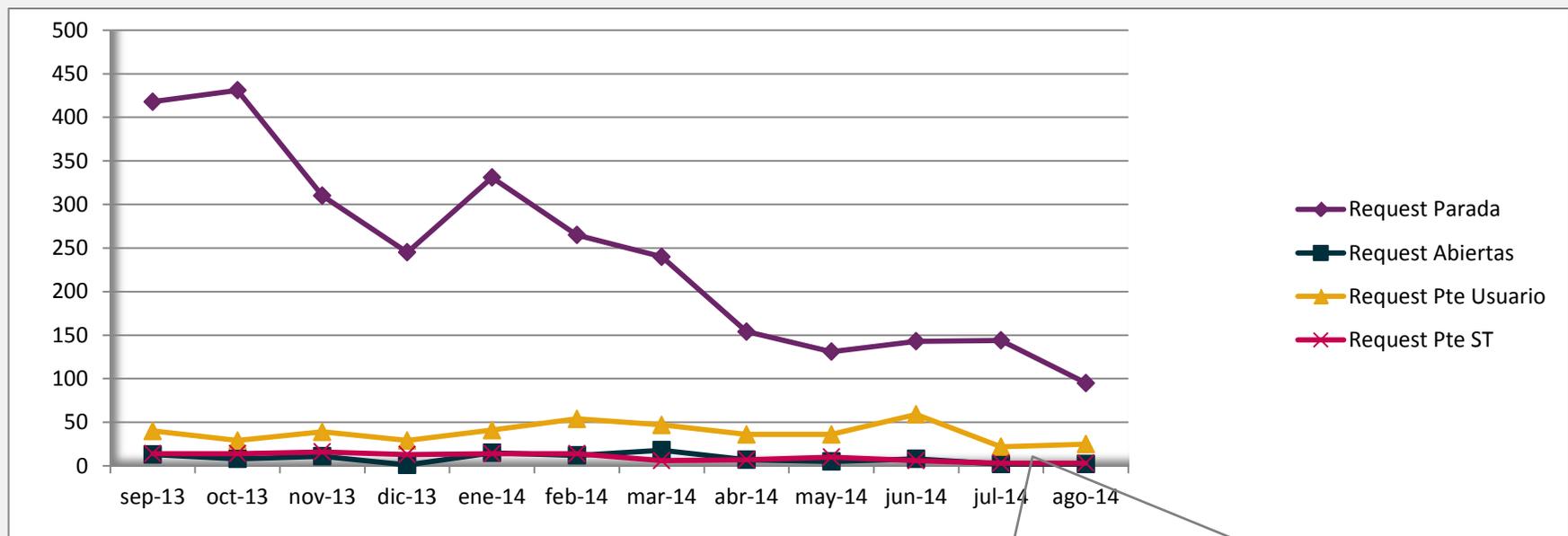
En el curso 2013/2014 es la primera vez en los tres últimos cursos académicos que las solicitudes de Aula Virtual baja de la segunda posición de solicitudes creadas al tercero. Puesto Usuario, Aplicaciones y Aula Virtual siguen siendo las tres categorías que más solicitudes de servicio reportan.



Los datos de solicitudes creadas por categoría son similares al curso anterior, no aumentando ninguna categoría más de un 10% con respecto al curso 2012/2013. Por destacar impresión y Aplicaciones han subido un 9%. Las categorías que se observan que los últimos años van al alza son Impresión, Aplicaciones y Publicar y Compartir y las que van a la baja son Aula Virtual y Puesto Usuario

## Solicitudes Pendiente 2013/2014

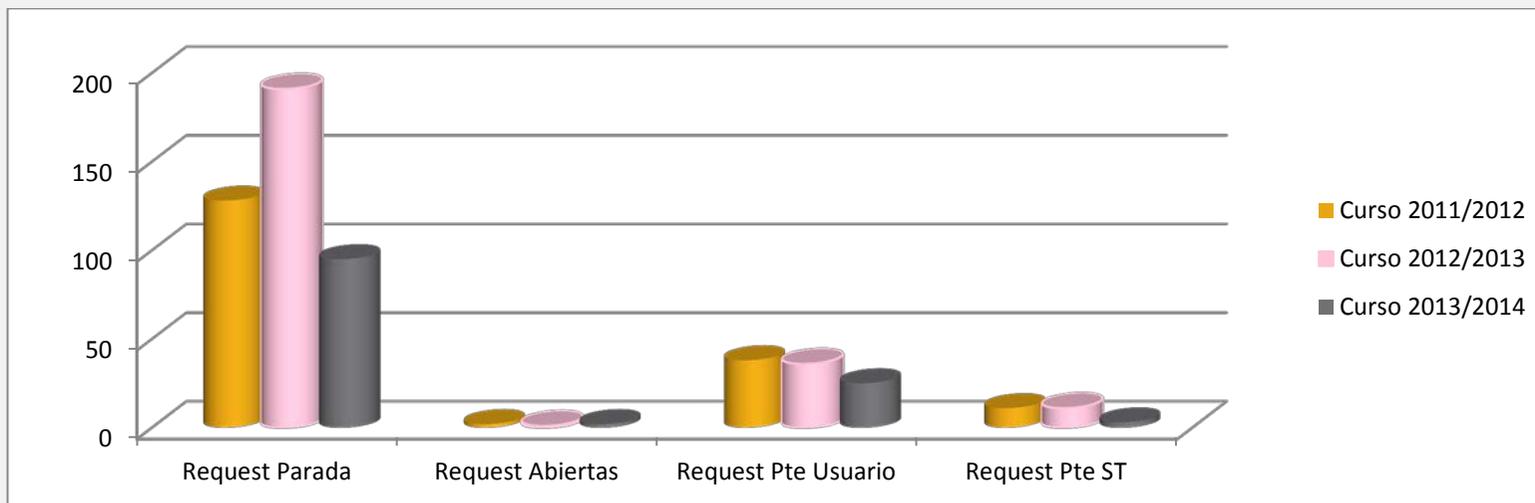
	sep-13	oct-13	nov-13	dic-13	ene-14	feb-14	mar-14	abr-14	may-14	jun-14	jul-14	ago-14
Solicitudes En Proceso	418	431	310	245	331	265	240	154	131	143	144	95
Solicitudes Abiertas	13	8	11	1	15	12	18	7	5	8	2	2
Solicitudes Pte Usuario	40	29	39	29	41	54	47	36	36	59	22	25
Solicitudes Pte ST	14	14	16	13	14	14	6	7	10	6	3	3



Al final del curso 2013/2014 del total pendiente, el 2% corresponde a Osiatis y el 98% restante se reparte, en 76% pendiente de nivel 3, 20% pendiente de usuario y 2% pendiente de servicio técnico. Se observa una bajada considerable de las pendientes del nivel 3, bajando un 74% el total de las pendientes.

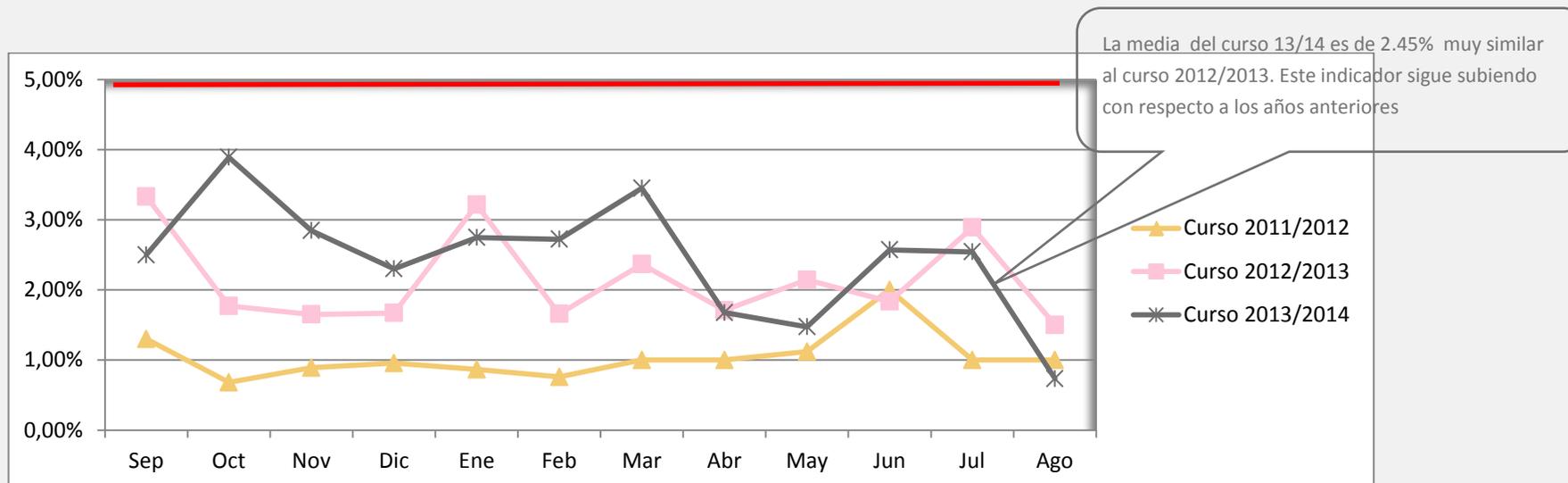
	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014
<b>Solicitudes Parada</b>	128	191	95
<b>Solicitudes Abiertas</b>	2	1	2
<b>Solicitudes Pte Usuario</b>	38	36	25
<b>Solicitudes Pte ST</b>	11	11	3

Durante el curso 2013/2014 la cola de pendientes ha descendido un 47 % respecto al curso anterior, siendo las incidencias de Nivel 3 y las pendientes de Servicio Técnico las que más ha bajado un 50% y 72% respectivamente



## Reaperturas

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Media
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%	1,04%
Curso 2012/2013	3%	1,77%	1,65%	2%	3%	1,66%	2,37%	1,71%	2,14%	1,83%	2,89%	1,5%	2,37%
Curso 2013/2014	2,50%	3,89%	2,85%	2,30%	2,75%	2,72%	3,45%	1,68%	1,47%	2,57%	2,54%	0,74%	2,45%



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

## Conclusiones

Al igual que con los datos mostrados en la telefonía, se muestra una estabilidad en los últimos tres cursos en el número de solicitudes de servicios creadas.

La subida de nivel 2 es debida a la incorporación del nuevo técnico del laboratorio. Sus solicitudes son el 8% del total de las solicitudes de nivel 2.

Desde Osiatis Econocom propone para el nuevo curso poner en marcha nuevos procedimientos que ayuda a reducir el número de Solicitudes Incidentes creadas por los usuarios.

Para ello debemos llegar a saber la causa que provoca estas solicitudes (desconocimiento de usuario, factores externos, procedimientos del Centro de Informática, etc,etc).

Por otra parte todos los datos mostrados hasta ahora se basan en un árbol de categoría que se ha actualizado poco en los últimos años y que estimamos que podría modificarse para poder sacar más datos relevantes que ayuden a diagnosticar y mejorar el Centro de Informática.

Cabe destacar la bajada en el número de incidentes pendientes de nivel 3, trabajo que ha sido posible a la implicación del Cic en este aspecto.

La índice de reapertura, como venimos comentando en las últimas reuniones, no es un dato muy objetivo ya que a pesar de indicarlo el usuario no reabre adecuadamente las solicitudes.

En la última reunión anual se cambió el procedimiento de cierre ya que en cursos anteriores esperábamos el visto bueno del usuario cuya solicitud había sido resuelta sin estar el presente.

Actualmente cuando un técnico da por finalizado un trabajo cierra la solicitud por lo que el bajo aumento con respecto al año anterior implica un buen cierre por parte de los técnicos.

Desde Osiatis Econocom se propone para el nuevo curso intentar reducir el número de solicitudes ya que no habiendo un aumento de usuarios el objetivo debe ser ir reduciendo el número solicitudes al Centro de Soporte

Aunque si calculamos el número de activos totales, 4938 entre el número de solicitudes del año 12582 obtenemos una media de 2.5 solicitudes al año

# Hechos destacados

- Renovación y puesta en marcha del contrato del servicio (Septiembre 2013)
- Incorporación de dos nuevos técnicos y su posterior certificación Itil V.3
- Cambio en la dirección del Centro de Informática y comunicaciones
- Integración definitiva Osiatis Econocom

# Evolución del Plan de mejora 2013/2014

Problemática	Propuesta	Actuación	Estado
Escasa formación interna Cic-Csu debido a la alta carga de trabajo.	Se propone formaciones internas Cic-Csu	Durante el curso pasado se han realizado varias sesiones formativas. Aulas, redes e imágenes. En el nuevo curso se seguirá en la misma línea	EN PROCESO
Se detecta muchos procedimientos en papel que ralentizan el trabajo tanto el Csú como al usuario	Se propone hacer uso de las tecnologías para agilizar estos trámites (utilizar la firma digital para los documentos que tenga que firmar el usuario, hojas de alta /baja/traslados para la actualización del inventario)	Se elimina el formato papel para las altas/bajas/traslados así como aquellos documentos que pueden firmarse electrónicamente	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
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 homologa el Skype como medio para llevar a cabo videoconferencias a través del Cic	FINALIZADO
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	Se confirma que los Smartphone tienen tarifa de datos por lo que mejora la utilización de los mismos para trabajar en tiempo real	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	<b>EN PROCESO</b>
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	<b>FINALIZADO</b>
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 Csú en Júpiter y pendiente de valorar más errores que los usuarios puedan solventar solos	<b>EN PROCESO</b>
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. Se propone de nuevo	<b>PENDIENTE</b>

# Plan de mejora 2014/2015

Problemática	Propuesta
El usuario cree que la llamada se ha cortado y cuelga y vuelve a llamar al creer que le hemos cortado por no escuchar nada al otro lado	Poner música para las llamadas en espera
Escasez de inventario sobre equipamiento de red y problemática en el mantenimiento de los armarios	Diferente colores para telefonía y pc, longitud variable de cada cable dependiendo de necesidades, mapas completos de edificios /roseta, en la medida de lo posible cablear todos los puertos para no necesitar mover cables
Baja carga de trabajo los viernes de 18:00 a 20:00	Cambio horario del servicio los viernes de 8:00 a 18:00 (adjunto estudio)
Árbol de categorización antiguo	Rehacer el árbol de categorías
Falta de información real de incidencias en el Cic	Mejorar los informes con la tipología Causa Raíz
Intercambio de experiencias con otra universidad	Compartir entre los distintos servicios que Osiatis tiene en otras universidades mejoras que puedan beneficiar a la Upo