



# UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

## INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO

Septiembre 2015 – Agosto 2016

econocom



## INTERLOCUTORES

### Elaborado por

**Marina Borrell**

Service Manager  
Ctra Utrera km 1  
41013 Sevilla

Tel. : +34 954 97 703  
Mov. +34 617 10 44 28  
e-mail : [mborrell@economcom.com](mailto:mborrell@economcom.com)

### 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@econocom.com](mailto:mvilla@econocom.com)



## HISTÓRICO DE CAMBIOS

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



## CONTENIDO

DATOS EQUIPAMIENTO Y USUARIOS DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

REVISIÓN DE INDICADORES DEL SERVICIO

TELEFONÍA

CONCLUSIONES

SOLICITUDES DE SERVICIO

SOLICITUDES POR CATEGORÍA

SOLICITUDES PENDIENTES

REAPERTURAS

CONCLUSIONES

HECHOS DESTACADOS

EVOLUCIÓN PLAN DE MEJORA 2015/2016

PROPUESTA DE MEJORA 2016/2017

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

OBJETIVOS

## Datos de usuarios y equipamiento

	Curso 2012-2013	Curso 2013-2014	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
PDI	1097	1008	1007	1011
PAS	350	356	361	350
Alumnos	10684	10738	10397	10299
Total	12131	12102	11765	11660

Durante el curso académico 2015/2016 el personal de la UPO se mantiene prácticamente igual que el curso pasado. Hay un aumento inferior al 1%

	Curso 2013-2014	Curso 2014-2015	Curso 2015-2016
Equipos de red	276	320	334
Líneas Telefónicas	1341	1530	1530
Sobremesas	1392	1245	1.280
Sobremesas Aulas	676	755	794
Portátiles	401	414	420
Impresoras	852	836	817
Total	4939	5100	5175

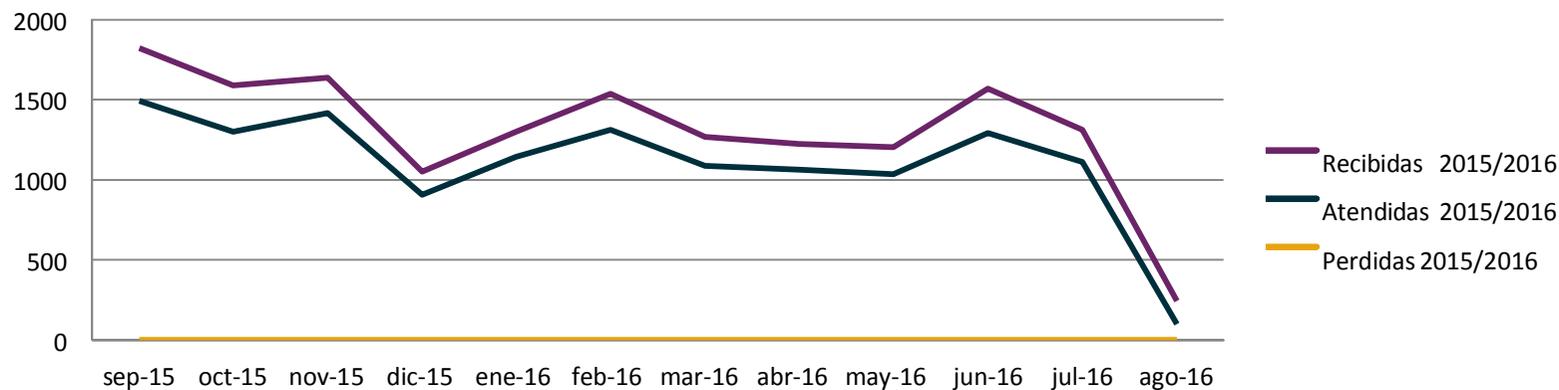
Durante el curso académico 2015/2016 el equipamiento del Cic se mantiene prácticamente igual que el curso pasado, aumentando en un 1.5%

# Telefonía

A continuación se exponen los datos de las llamadas durante el año 2015-2016

	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	Total
<b>Recibidas 2015/2016</b>	1822	1590	1637	1051	1302	1539	1270	1226	1206	1571	1313	246	15773
<b>Atendidas 2015/2016</b>	1495	1299	1417	908	1144	1311	1089	1065	1037	1291	1111	101	13268
<b>Perdidas 2015/2016</b>	17	18	9	5	7	17	4	4	2	2	4	1	90
<b>% Desbordadas 2015/2016</b>	6,74%	6,81%	3,47%	4,88%	4,45%	5,82%	3,92%	4,82%	4,99%	3,22%	3,84%	1,29%	4,82%
<b>% Perdidas 2015/2016</b>	1,14%	1,39%	0,64%	0,55%	0,61%	1,30%	0,37%	0,38%	0,19%	0,15%	0,36%	0,99%	0,68%

Las llamadas al Csu 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 15573 llamadas y la media de pérdidas al año es de 0.68%.



**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 Csu o bien por un agente del Cau mutualizado de Econocom en Madrid y Barcelona

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

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

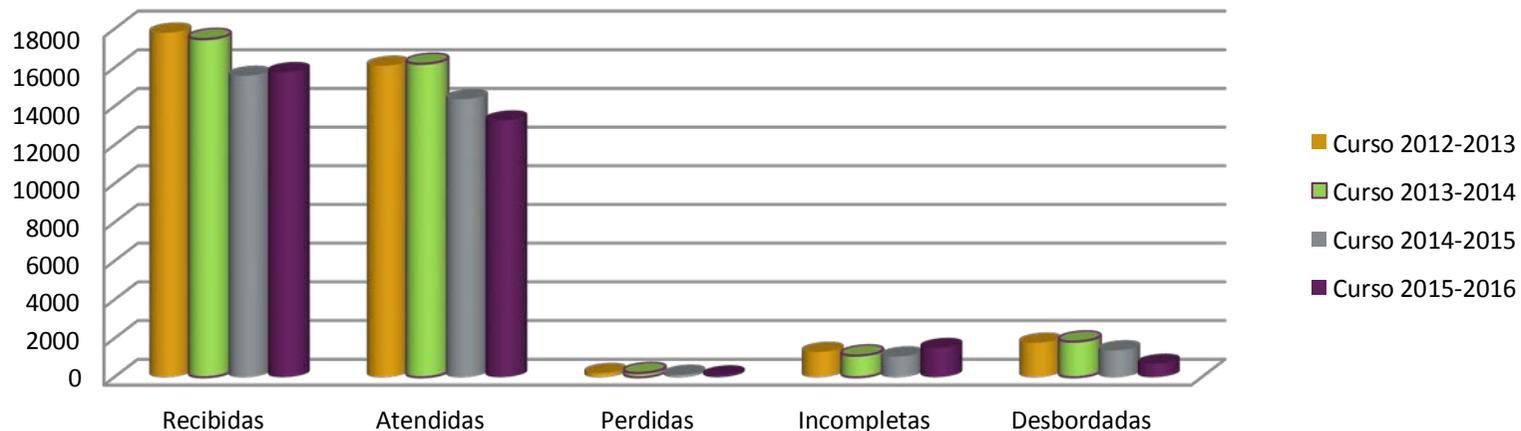
**Incompletas:** Aquellas llamadas que el usuario ha colgado antes de poder ser atendidas por un agente

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

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

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

### Comparativa llamadas al servicio



	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016
<b>Recibidas</b>	<b>17806</b>	<b>17479</b>	<b>15577</b>	<b>15773</b>
<b>Atendidas</b>	<b>16096</b>	<b>16202</b>	<b>14374</b>	<b>13268</b>
<b>% Perdidas</b>	<b>1,27%</b>	<b>1,24%</b>	<b>0,81%</b>	<b>0,63%</b>
<b>% Incompletas</b>	<b>7,3%</b>	<b>6,4%</b>	<b>6,84%</b>	<b>9,55%</b>
<b>% Desbordadas</b>	<b>10,76%</b>	<b>11,23%</b>	<b>9,53%</b>	<b>4,82%</b>

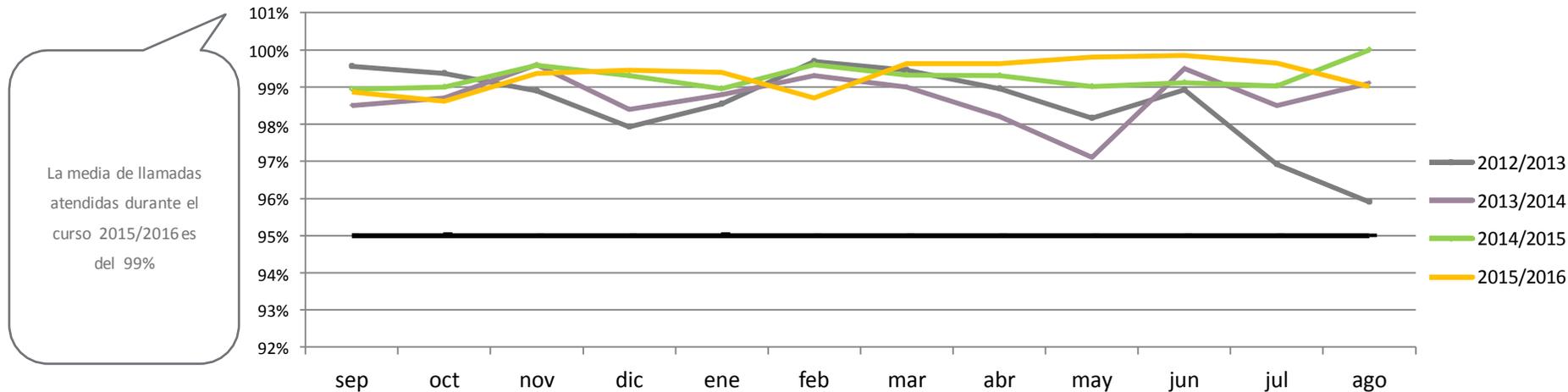
En el curso 2015/2016 el número de llamadas al Csu han sido prácticamente las mismas que el curso anterior

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

Se observa un aumento de las llamadas incompletas en este curso. La tasa de desborde al Cau mutualizado se ha reducido un 50%

## Cumplimiento SLA telefónico

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
%Atendidas 2012/2013	99,5%	99,3%	98,9%	97,9%	98,5%	99,6%	99,4%	98,9%	98,1%	98,9%	96,9%	95,9%
%Atendidas 2013/2014	98,5%	98,7%	99,6%	98,4%	98,8%	99,3%	99,0%	98,2%	97,1%	99,5%	98,5%	99,1%
%Atendidas 2014/2015	98,9%	99,0%	99,6%	99,3%	99,0%	99,6%	99,3%	99,3%	99,0%	99,1%	99,0%	100,0%
%Atendidas 2015/2016	98,9%	98,6%	99,4%	99,4%	99,4%	98,7%	99,6%	99,6%	99,8%	99,8%	99,6%	99,0%



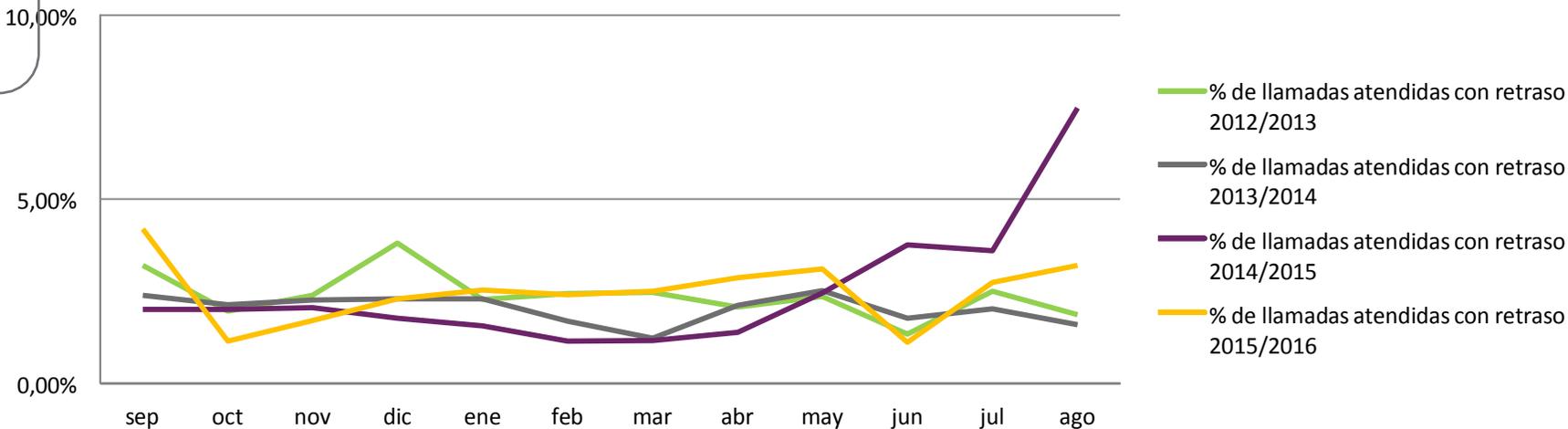
\*Si se comprometido con el cliente es del 95% de llamadas atendidas

## Porcentaje de llamadas atendidas con retraso

	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16
% de llamadas atendidas con retraso 2015/2016	4,20%	1,15%	1,70%	2,30%	2,53%	2,40%	2,50%	2,86%	3,10%	1,11%	2,74%	3,20%

La media de llamadas atendidas con retraso durante el curso 2015/2016 es de 2,48%,

### Comparativa % llamadas atendidas con retraso



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

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

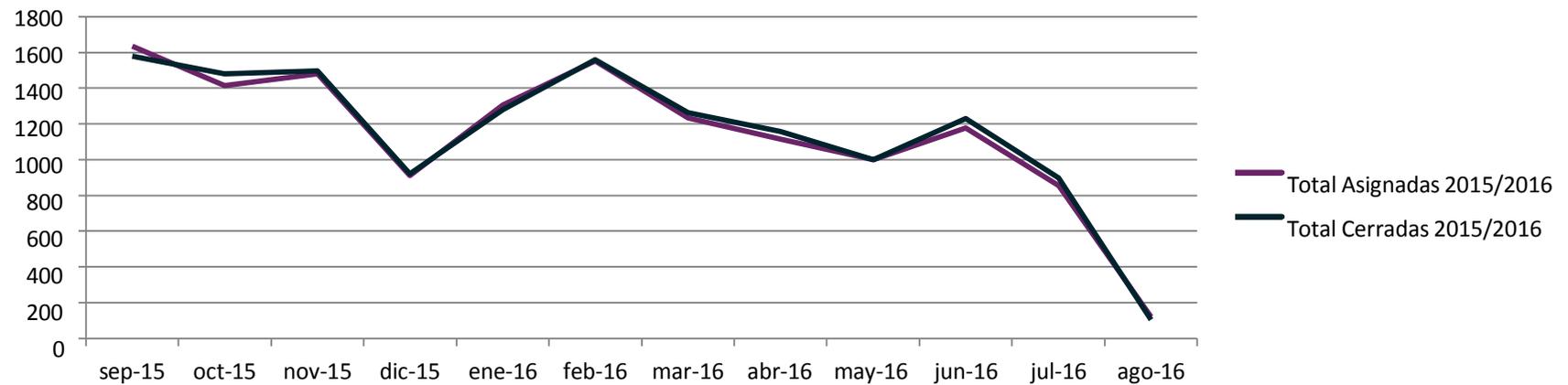
\* Si comprometido con el cliente es <5% de llamadas atendidas con retardo

## Conclusiones

- Tasa llamadas recibidas vs casos abiertos por canal telefónico es de un 18%  
El mismo dato que el curso anterior
- Media de llamadas por día: 68 llamadas al día
- El tiempo promedio de conversación es de 2 minutos 31 segundos
- El tiempo promedio de atención telefónica es del 7 segundos y el máximo es de 1 minuto y 40 segundos
- Hemos recibido un 1% más de llamadas con respecto al curso pasado
- Disminuye un 50% las llamadas desbordadas al Cau mutualizado
- Aumenta un 42% el número de llamadas incompletas. Siendo un total de 9.30% de las llamadas recibidas no atendidas por abandono del usuario. Del total de llamadas no atendidas el 68% son abandonadas en la locución de bienvenida. Dichas llamadas no llegan a sonar al CSU
- El 71% de las llamadas recibidas se reciben de 10:00 a 14:00

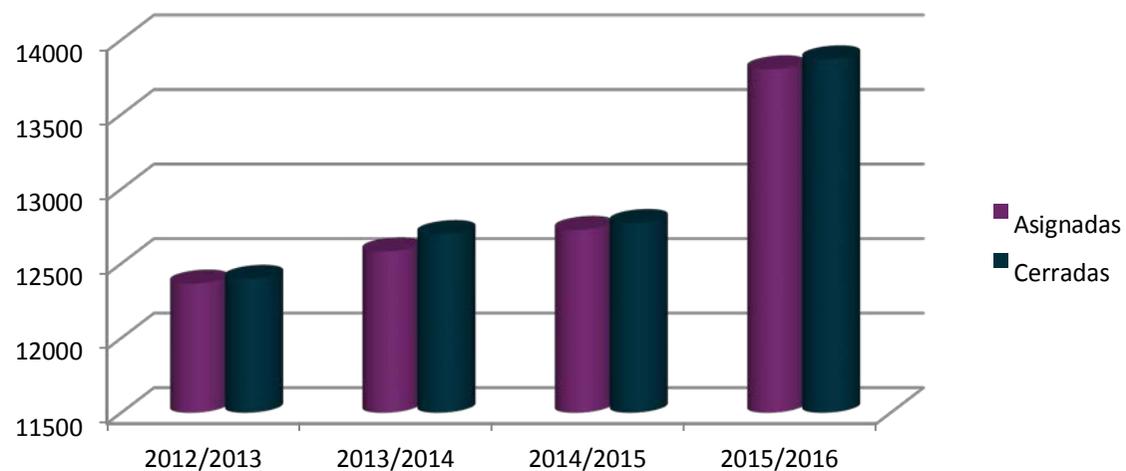
# Solicitudes de Servicio

	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16	Total
Total Solicitudes Asignadas 2015/2016	1636	1414	1479	911	1307	1553	1233	1116	1000	1176	856	121	13802
Total Solicitudes Cerradas 2015/2016	1580	1479	1496	921	1280	1559	1262	1158	998	1229	896	105	13963
%Cerradas	97%	105%	101%	101%	98%	100%	102%	104%	100%	105%	105%	87%	101,17%



Al igual que en el número de llamadas recibidas al Csu, 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 2015/2016 es del 101.17%. En el curso 2015/2016 tenemos un total del 13802 solicitudes creadas al de servicio

## Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico

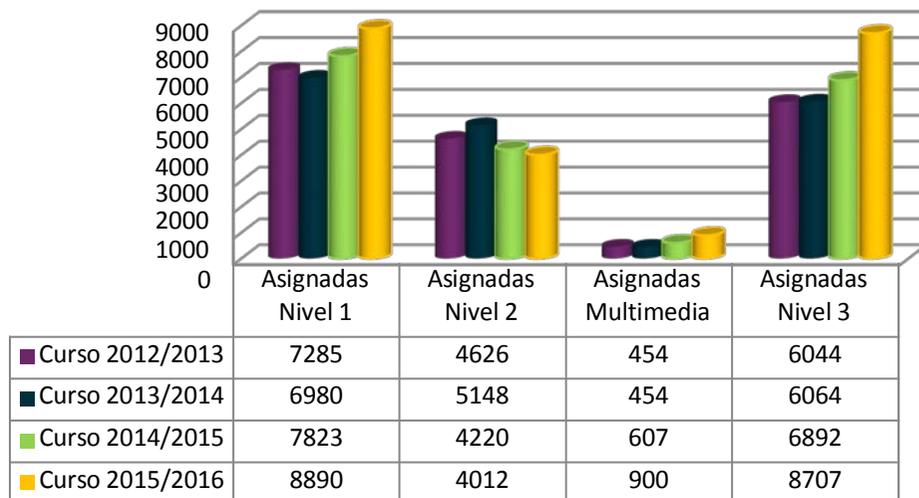


	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016
<b>Solicitudes Asignadas</b>	<b>12365</b>	<b>12582</b>	<b>12725</b>	<b>13802</b>
<b>Solicitudes Cerradas</b>	<b>12397</b>	<b>12697</b>	<b>12772</b>	<b>13963</b>
<b>% Cerradas</b>	<b>100%</b>	<b>101%</b>	<b>100,37%</b>	<b>101,17%</b>

En el curso 2015/2016 ha subido un 8% respecto al 2014/2015

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

## Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 y 2015/2016



Al igual que el curso pasado, el único nivel que ha bajado el número de solicitudes asignadas ha sido Nivel 2, que ha bajado un 5% con respecto al curso 2014/2015 Nivel 1 ha aumentado un 14% con respecto al curso 2015/2016 y Nivel 3 n ha subido un 28%. Las solicitudes de multimedia han subido un 48%

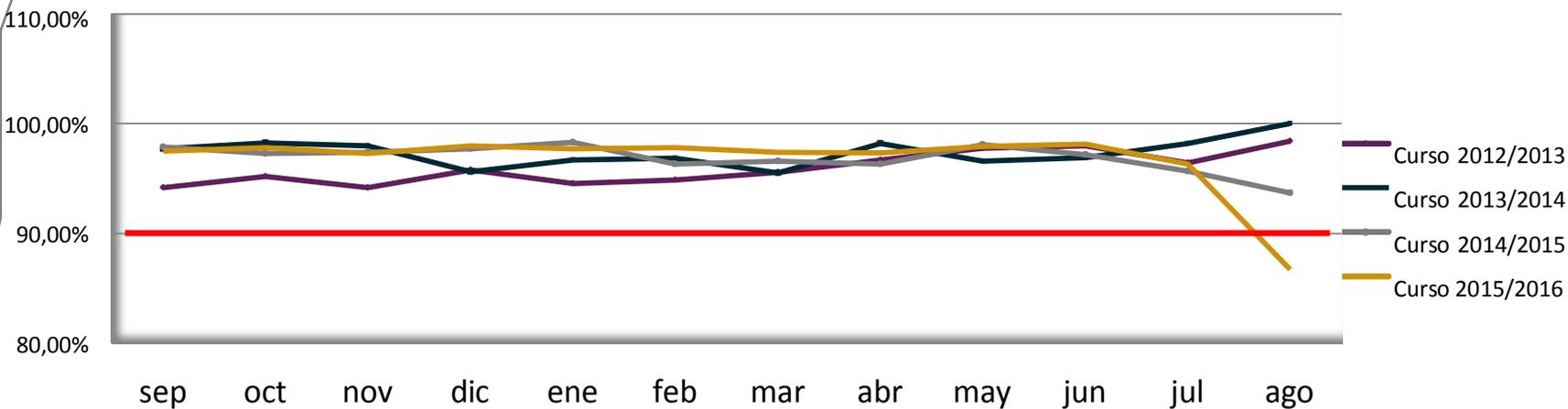
	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016		Curso 2012/2013	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016
Asignadas Nivel 1	7285	6980	7823	8890	Cerradas Nivel 1	7245	7018	7564	9357
Asignadas Nivel 2	4626	5148	4220	4012	Cerradas Nivel 2	4698	5222	4347	3626
Asignadas Multimedia	454	454	607	900	Cerradas Multimedia	454	457	599	886
Asignadas Nivel 3	6044	6064	6892	8707	Cerradas Nivel 3	6055	6177	6926	8745

### Cumplimiento SLA curso 2012/2013, 2013/2014, 2014/2015 y 2015/2016

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
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%
Curso 2013/2014	97,85%	97,27%	97,36%	97,69%	98,29%	96,30%	96,60%	96,30%	98,07%	97,15%	98,20%	100,00%
Curso 2014/2015	97,47%	97,80%	97,27%	97,95%	97,69%	97,82%	97,38%	97,31%	97,94%	98,16%	95,68%	93,69%
Curso 2015/2016	98,16%	97,02%	98,18%	98,37%	96,48%	97,94%	96,35%	97,84%	98,39%	97,40%	96,31%	86,70%

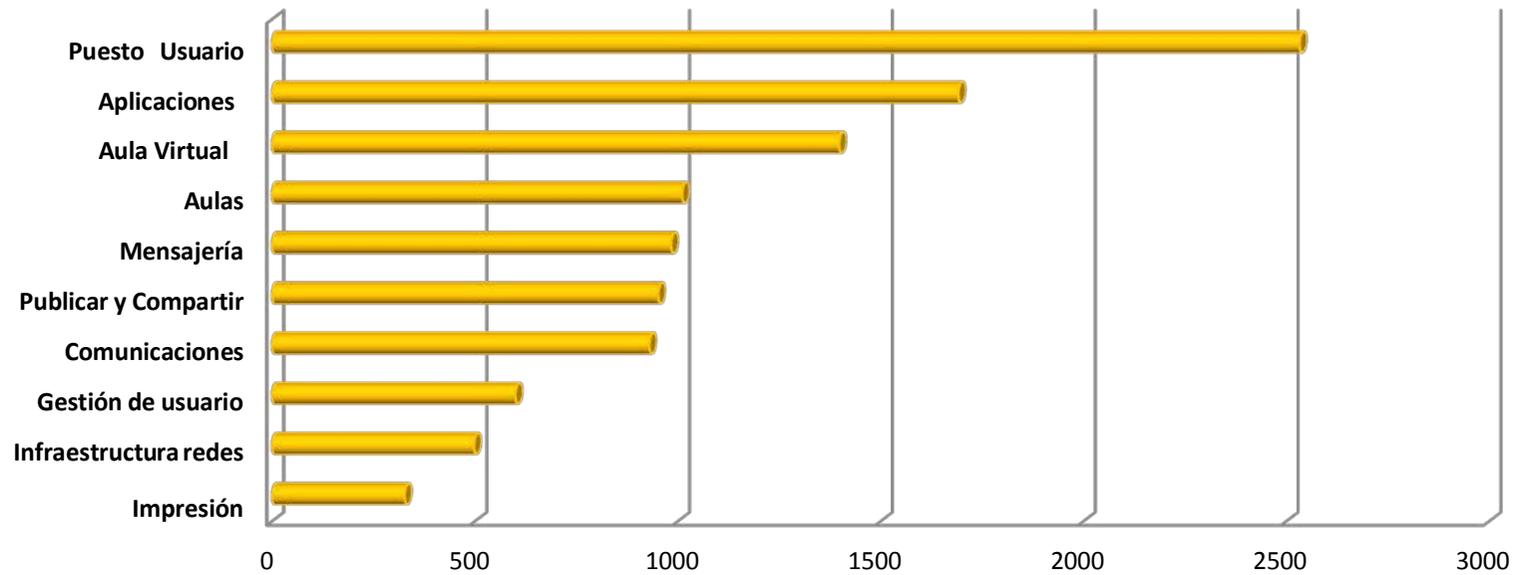
### Resolución de solicitudes en tiempo

El Sla medio del curso 2015/2016 es de 96.60%. Ha bajado con respecto a otros cursos estudiados



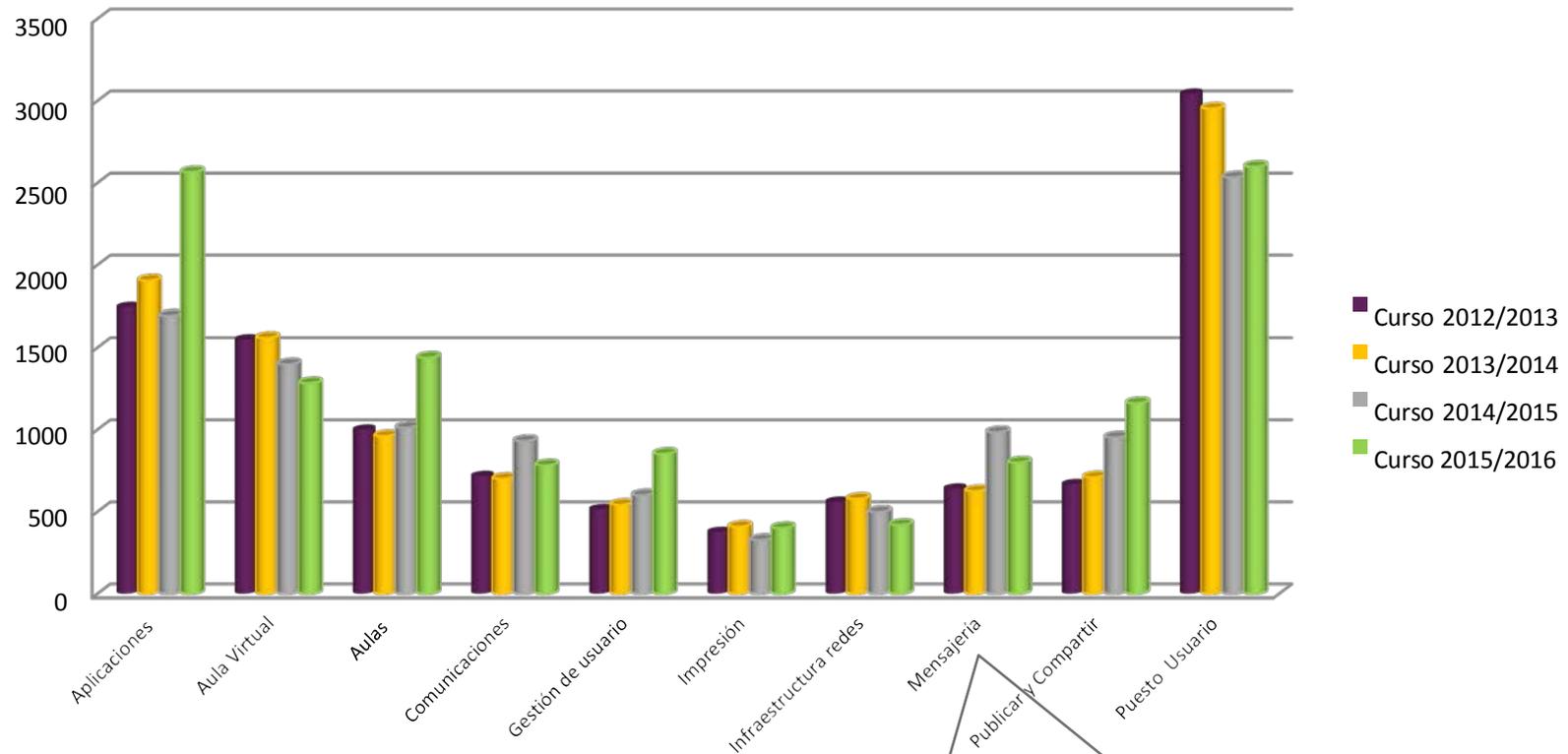
## Solicitudes por Categoría. Curso 2015/2016

### Solicitudes mas frecuentes curso 2015/2016



En el curso 2015/2016 al igual que el curso anterior las dos categorías que más solicitudes han generado al servicio han sido puesto de usuario y aplicaciones.

### Comparativa 2012/2013 - 2013/2014 - 2014/2015- 2015/2016



Cabe destacar las categorías de Aplicaciones y Aulas que han subido con respecto al curso anterior un 52% y 42% respectivamente

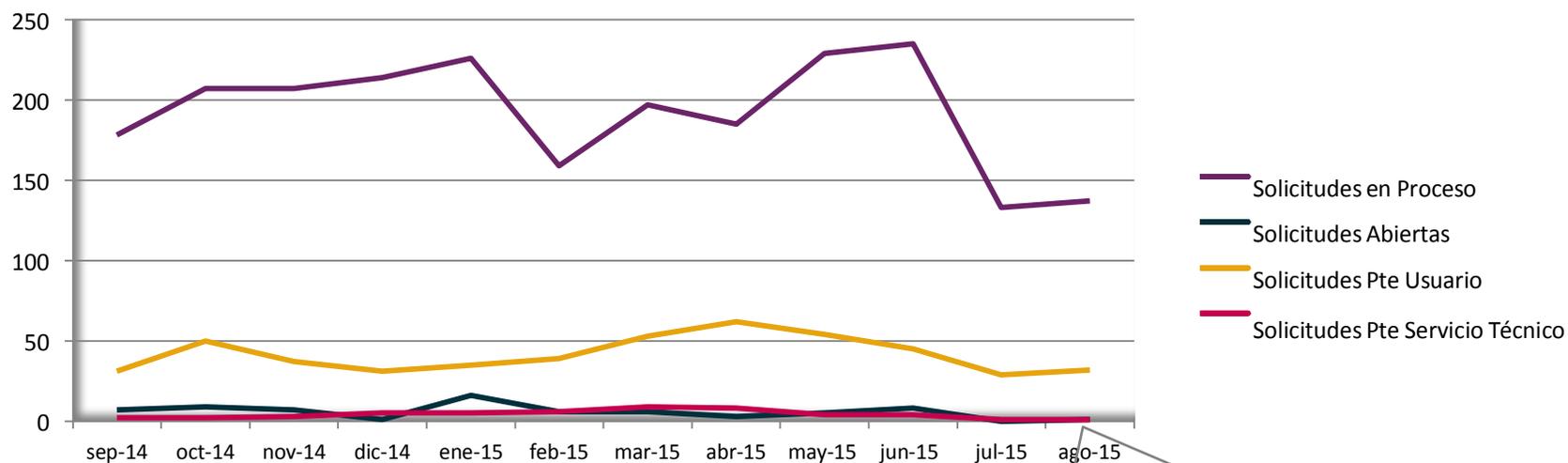
Publicar y Compartir desde el curso 2011/2012 va subiendo cada año. Al contrario que Aula Virtual que va bajando cada curso académico desde 2012/2013.

Gestión de usuario también aumenta considerablemente, un 42%

Puesto usuario se mantiene con las mismas solicitudes en los últimos cursos académicos estudiados

## Solicitudes Pendiente 2015/2016

	sep-15	oct-15	nov-15	dic-15	ene-16	feb-16	mar-16	abr-16	may-16	jun-16	jul-16	ago-16
<b>Solicitudes En Proceso</b>	175	149	126	126	160	173	148	125	128	100	81	86
<b>Solicitudes Abiertas</b>	13	6	6	1	10	8	13	6	2	6	3	5
<b>Solicitudes Pte Usuario</b>	46	22	33	14	21	28	31	29	22	20	11	12
<b>Solicitudes Pte ST</b>	5	3	6	2	3	5	4	4	4	3	4	4

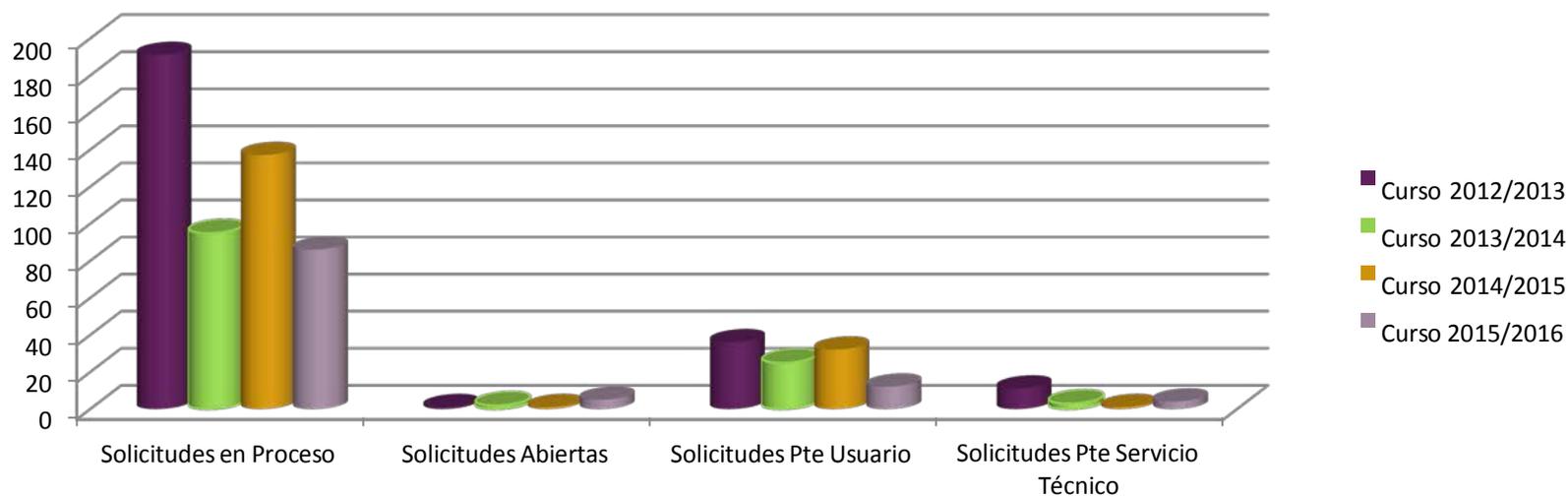


Al final del curso 2015/2016 nos encontramos con unos de los datos más bajos de solicitudes pendiente del Cic así como pendientes de usuario

## Evolución de las solicitudes pendientes

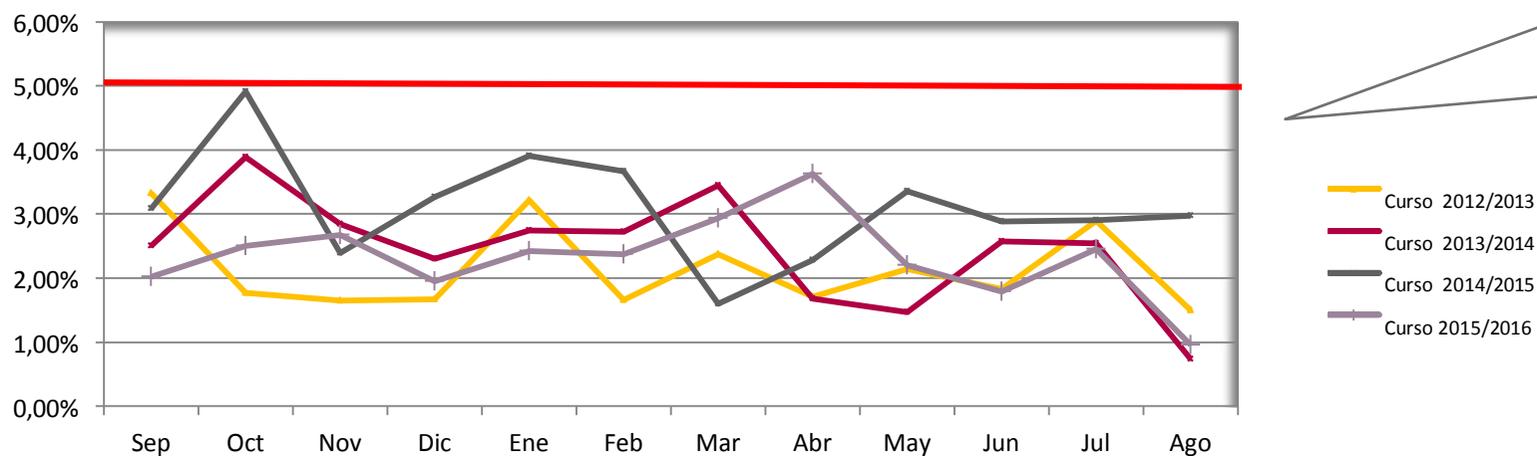
	Curso 2012/2013	Curso 2013/2014	Curso 2014/2015	Curso 2015/2016
Solicitudes En Proceso	191	95	137	86
Solicitudes Abiertas	1	2	1	5
Solicitudes Pte Usuario	36	25	32	12
Solicitudes Pte ST	11	3	1	4

Se observa una bajada significativa tanto en las solicitudes pendientes de nivel 3 como en las pendiente del usuario, siendo un 37% y un 53% respectivamente más bajo que el curso anterior



## Reaperturas

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Media
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%
Curso 2014/2015	3,08%	4,91%	2,39%	3,26%	3,91%	3,67%	1,60%	2,29%	3,36%	2,88%	2,91%	2,97%	3,08%
Curso 2015/2016	2,03%	2,50%	2,67%	1,95%	2,42%	2,37%	2,93%	3,63%	2,20%	1,79%	2,46%	0,95%	2,03%



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

## Conclusiones

- Durante el curso 2015/2016 han aumentado un 8% las solicitudes creadas al CSU  
  
Aplicaciones, Aulas, Gestión de usuario y multimedia suponen un 184% más que el curso anterior  
  
Las categorías que han bajado con respecto al curso anterior (aula virtual, comunicaciones, infraestructura de red y mensajería) suponen una bajada de un 59% con respecto al curso pasado
- El 41% de las solicitudes totales son incidencias, el resto son peticiones y consultas.
- Media de solicitudes creadas por día 56
- El 53% de las solicitudes son creadas de 10:00 a 14:00. Un 4% menos que el curso pasado
- El uso de los canales para reportar las solicitudes de servicio durante el curso 2014-2015 ha sido: Ventanilla 8%  
Correo electrónico 6%  
Teléfono 21%  
Services Desk 65%
- Al final del curso académico el número de solicitudes pendiente por resolver es de un 37% menos que el curso pasado

# Hechos destacados

**Noviembre 2015**  
Arranque del  
renove del  
equipamiento  
informático

**Diciembre 2015**  
Comienzo  
migración  
antivirus  
Kaspersky en  
toda la UPO

**Enero 2016**  
Se sustituye la  
herramienta de  
conexión remota  
del  
UnicenterServices  
Desk por Bomgar

**Febrero 2016**  
Se lanza el nuevo  
correo web  
compatible para  
tablest y móviles.

Actualización de  
PTw@nA de la  
versión 2.01r.7  
personalizada para  
la UPO a la versión  
2.3.0r01 liberada  
por la junta

**Marzo 2016**  
Desinstalación  
del agente de  
conexión  
remota Ca en  
toda la UPO

**Abril 2016**  
Cambio de la  
página principal  
de la UPO  
[www.upo.es](http://www.upo.es)

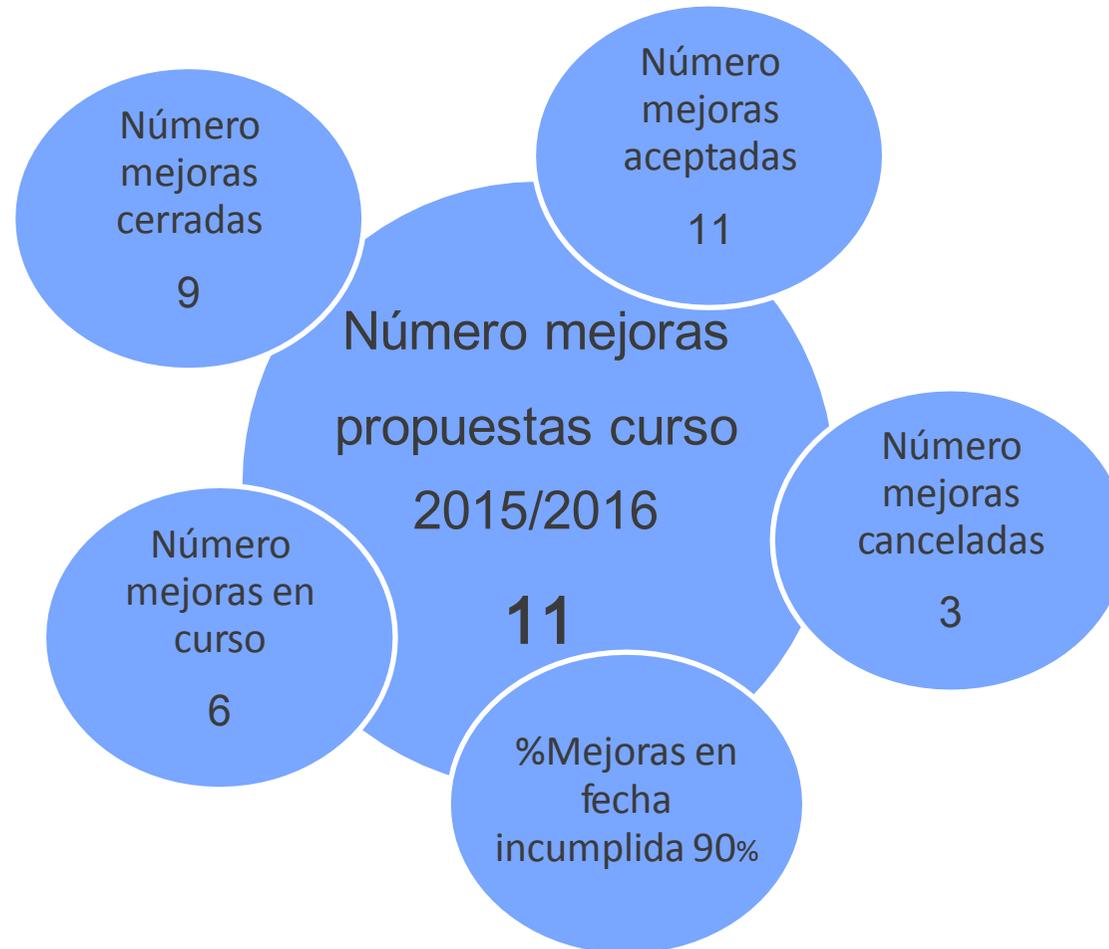
**Julio 2016**  
Fallo eléctrico  
que avería la  
granja de  
servidores del  
CIC

**Agosto 2016**  
Durante el  
curso2015/2016  
se ha renovado  
9 aulas de  
informática

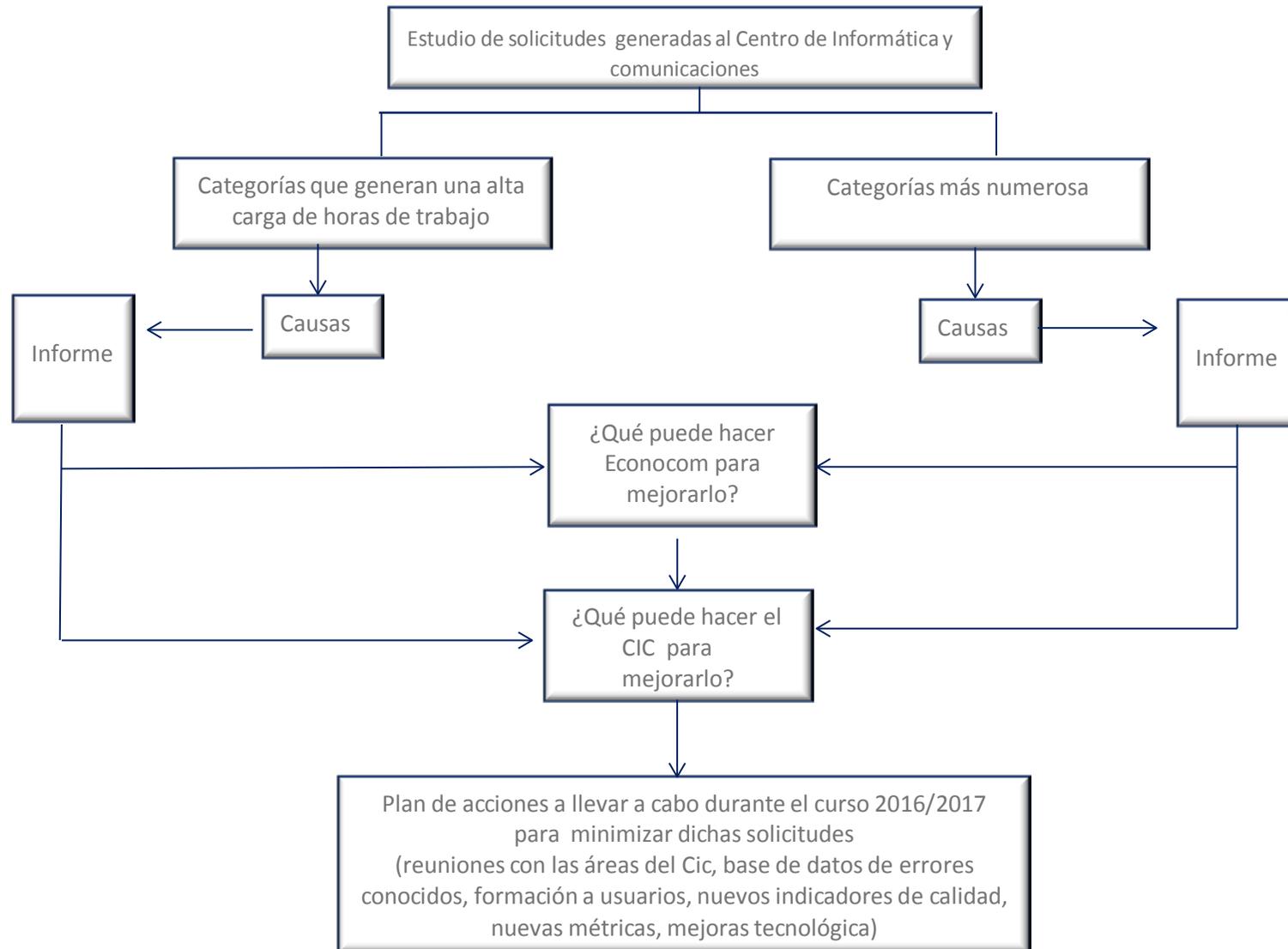
# Evolución plan de mejora 2015/2016

Problemática	Propuesta	Estado
Falta de información sobre la ubicación y propiedad de las llaves de los armarios de comunicaciones del CIC, llevando a ocasionar retrasos en la resolución de incidencias ya que genera pérdida de tiempo al depender de otra área para poder acceder a los mismos	Realizar mapa con todos las ubicaciones de todos los armarios de comunicaciones del CIC así como remplazar las llaves actuales por llaves maestras a disposición del personal del CIC/CSU	REALIZADA
Actualmente no existe identificación clara de los equipos de comunicaciones dedicados a telefonía por lo que puede llevar a un mal parcheo en dichos equipos así como pérdida de tiempo en la resolución de solicitudes	Identificación física de todos los equipos de comunicaciones exclusivos de telefonía	REALIZADA
Detectamos dependencia de soporte para la realización de solicitudes de información que solo tiene el Cic, lo que conlleva una sobrecarga de trabajo al Cic, y tiempos de respuestas más altos en la resolución de solicitudes	Más autonomía para Econcom, se propone: Filtrados de mac por parte de SM, consultas de listas de distribución, aplicaciones y configuración de redes	REALIZADA
Mal escalado en a las incidencias que Econocom crea a nivel 3 (CIC)	Las incidencias más numerosas y problemáticas se escalaran a nivel con una plantilla (check list) de comprobaciones mínimas y se propone para la nueva herramienta OTRS un campo en el que nivel 3 puede devolver la incidencia si cree que está mal escalado indicando si es por falta de datos o por falta de pruebas. Con esto podremos tener con más exactitud cuáles son las categorías y los fallos más recurrentes	EN CURSO
Nuevos indicadores para el mejor conocimiento del estado del Centro de informática y de soporte	Se propone indicadores nuevos para evaluar la calidad del trabajo de soporte como el número de incidencias mal escaladas y motivo y autonomía de soporte en el que veremos el número de solicitudes que son resueltas por Econocom sin participación del Cic	EN CURSO

## Resumen de mejoras mensuales. Curso 2015/2016



# Plan de mejora 2016/2017

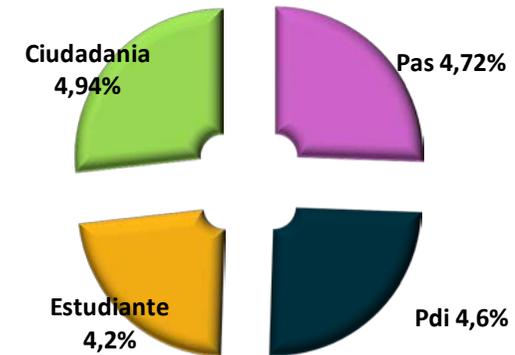


# Encuestas Satisfacción

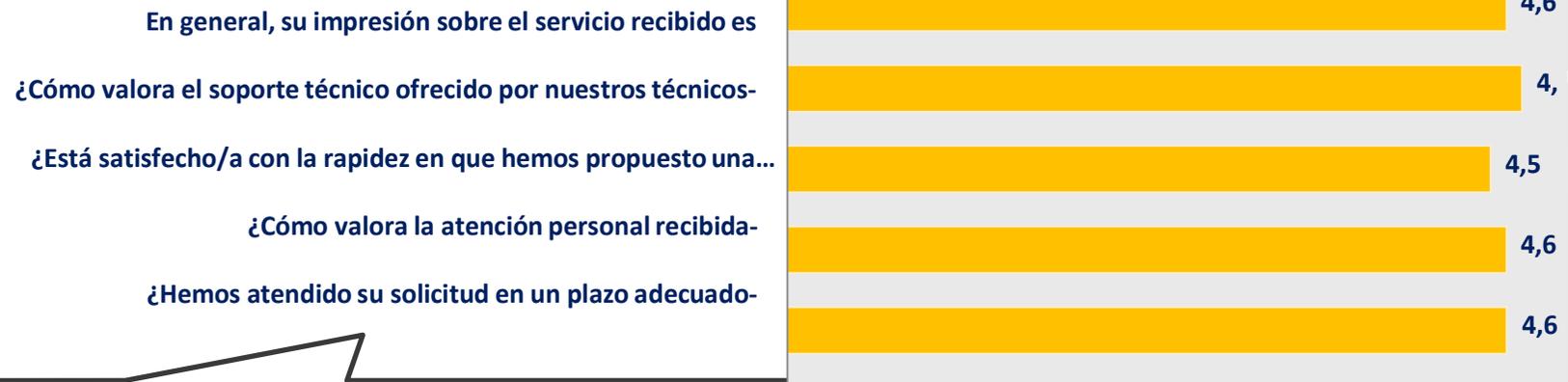
## Numero de participantes



## Puntuación por grupo de interés



## Puntuación por Pregunta



Se han recibido un 30% mas de encuestas que el curso pasado.  
El PAS ha generado 50% mas de encuestas que el curso pasado

# Objetivos

**Reducir el número de solicitudes generadas al servicio en al menos en 4 categorías de las estudiadas**

**Reducir el número de incidencias escaladas al nivel 3**

**Implementar nuevas métricas e indicadores de calidad:**

**Antigüedad del backlog  $\leq 3$  semanas**

**% de incidencias resueltas en la misma semana  $\geq 95\%$**