NIT 900.148.467-7

INFORME DE GESTIÓN SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

19 Junio – 18 Julio 2020
Contrato 20201067

1. Introducción

A continuación, el siguiente informe contiene los datos y estadísticas de la gestión del grupo de soporte técnico con respecto a la atención oportuna y eficiente de los diferentes casos registrados en la herramienta Aranda por cada uno de los usuarios del SDA, los puntos de mejora que se identificaron al realizar la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda tanto de manera individual por el desempeño logrado por cada uno de los ingenieros de soporte como el promedio y desempeño general del grupo, cumpliendo de esta manera con los objetivos planteados por la entidad con el contratista SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS.

2. Objetivo

Dar a conocer el proceso de gestión, solución y soporte que se ha venido realizando durante el periodo comprendido entre el 19 de Junio y el 18 de Julio de 2020, en el área de soporte técnico con relación a las diferentes solicitudes, incidentes y requerimientos, registrados y recibidos por los diferentes medios de comunicación con el área de mesa de ayuda por parte de los usuarios de la Secretaria Distrital de Ambiente, con el fin de analizar las métricas y estadísticas del desempeño de los integrantes del grupo y la prestación del servicio de soporte técnico en general.

3. Contenido

3.1. Métricas y Estadísticas de Gestión Servicio de Soporte Técnico

En esta sección se encontrará con una serie de gráficas y tablas con las cuales se presentan los datos de gestión del periodo por parte del área de soporte técnico, el top diez de las fallas o requerimientos registrados durante del mes por los usuarios de la entidad, las cuales se presentan con mayor frecuencia para gestión por parte de los ingenieros de soporte técnico.

3.1.1. Estadísticas de casos por tipo de falla.

Dentro de esta grafica se encuentra un listado de las 10 fallas con mayor frecuencia de registro en la herramienta Aranda.

Grafica N.1 TOP 10 DE FALLAS CON MAYOR RECURRENCIA REGISTRADAS EN ARANDA

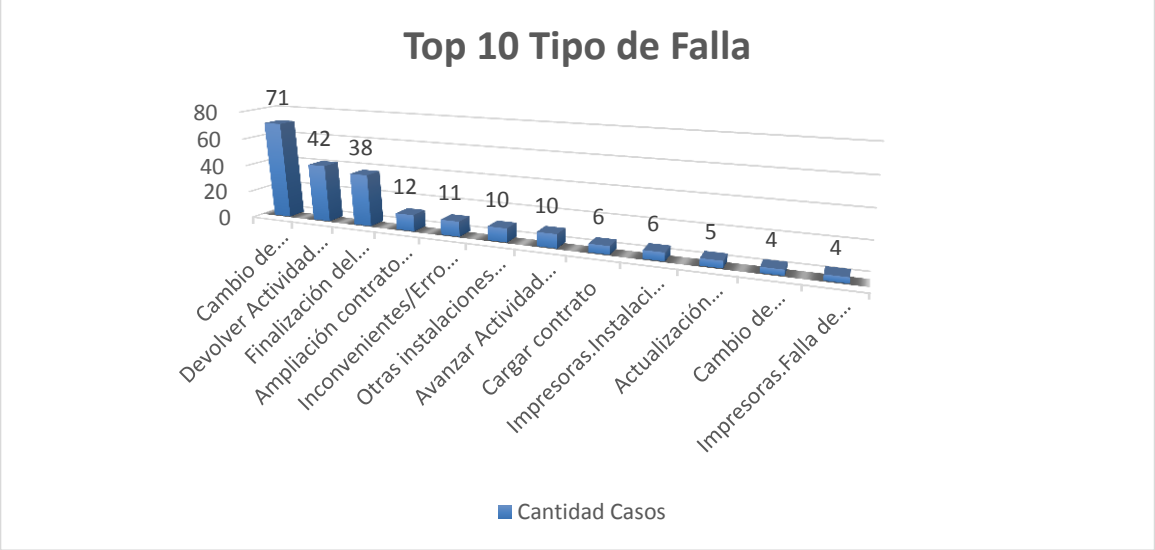


Tabla N.1 TABULACIÓN DE DATOS DE LAS FALLAS CON MAYOR RECURRENCIA

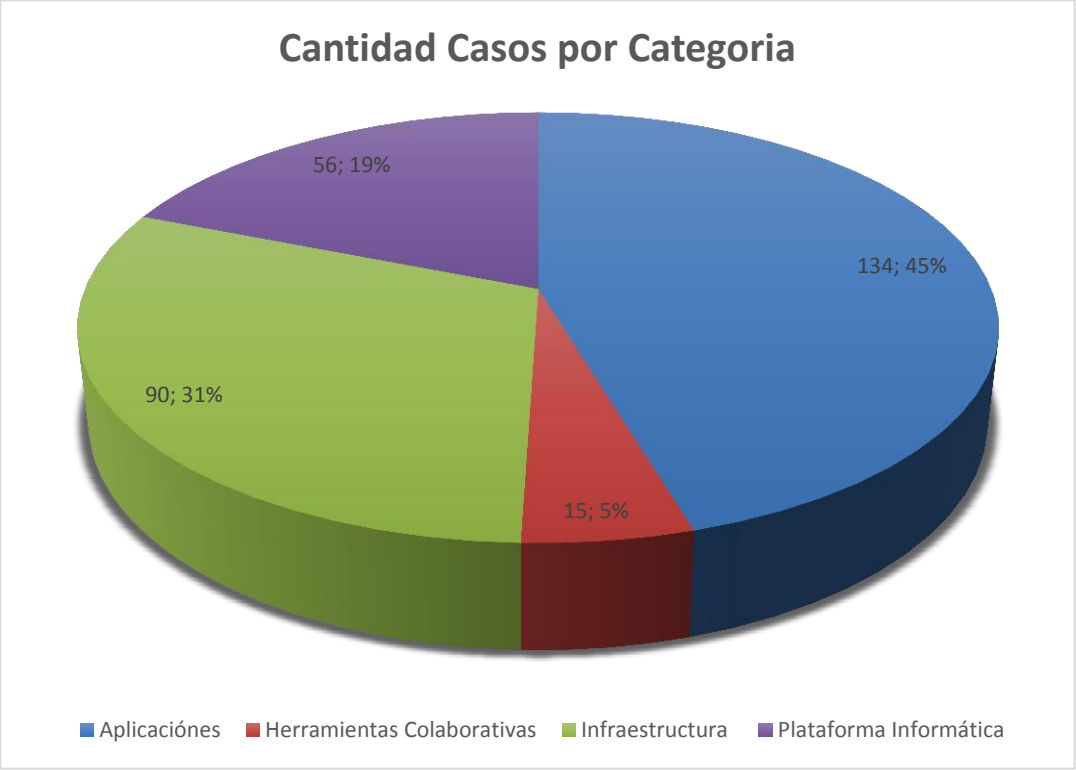
Top 10 Tipo de Falla					
Categoria	N. Casos	Servicio	N. Casos	Tipo de Falla	N. Casos
Aplicaciones	134	Forest	11	Inconvenientes/Errores	11
		Forest.I.A.A.P	15	Cargar contrato	6
				Actualización información básica contratista	5
		Forest.Procesos	98	Devolver Actividad Anterior del Proceso	42
				Finalización del Proceso	38
				Avanzar Actividad del Proceso	10
Herramientas Colaborativas	15	Forest.Usuario	4	Activación de usuario antiguo en el Forest	4
		Correo electrónico	11	Cambio de contraseña de cuenta de correo corporativa	4
Infraestructura	90	Directorio Activo (Usuario de red)	83	Cambio de contraseña de usuario de red	71
				Ampliación contrato para efectos de liquidación	12
		Soporte Software Utilitarios	15	Otras instalaciones y/o configuraciones	10
Plataforma Informática	56	Impresión y Digitalización	16	Impresoras.Falla de Impresora	4
				Impresoras.Instalación y configuración	6
		Soporte Hardware	23	Soporte PC's.Cambio de Teclado	4
				Soporte PC's.Backup de información del equipo	4

De esta información y análisis se puede evidenciar que el requerimiento que presenta la mayor cantidad de requerimientos es el cambio de contraseña de usuario de red, lo anterior por temas de olvido o debido a la renovación de contrato de los usuarios de la entidad, y dentro de la estadística de aplicaciones la solicitud con mayor incidencia de la aplicación Forest es el cambiar de actividad ya sea por temas de avanzar o devolver el proceso.

A continuación, se muestra una gráfica de la categoría con mayor solicitud de casos registrados en la herramienta Aranda, donde también se identifica que las solicitudes de mayor rotación son Infraestructura y Aplicaciones que coincide con los temas de requerimientos de Forest y Directorio activo.

Tabla N.2 TABULACIÓN DE DATOS CATEGORÍAS CON MAYOR RECURRENCIA DE SOLICITUDES

Categorias	Aplicaciónes	Herramientas Colaborativas	Infraestructura	Plataforma Informática
Cantidad Casos	134	15	90	56



3.1.2. Top de solicitudes por usuario.

Para esta grafica se realiza una tabla con los datos de los usuarios que dentro del mes registraron y reportaron al área de soporte un número considerable de incidentes y requerimientos, de esta manera se identifican los usuarios que reportaron alguna falla o requirieron del apoyo del área soporte.

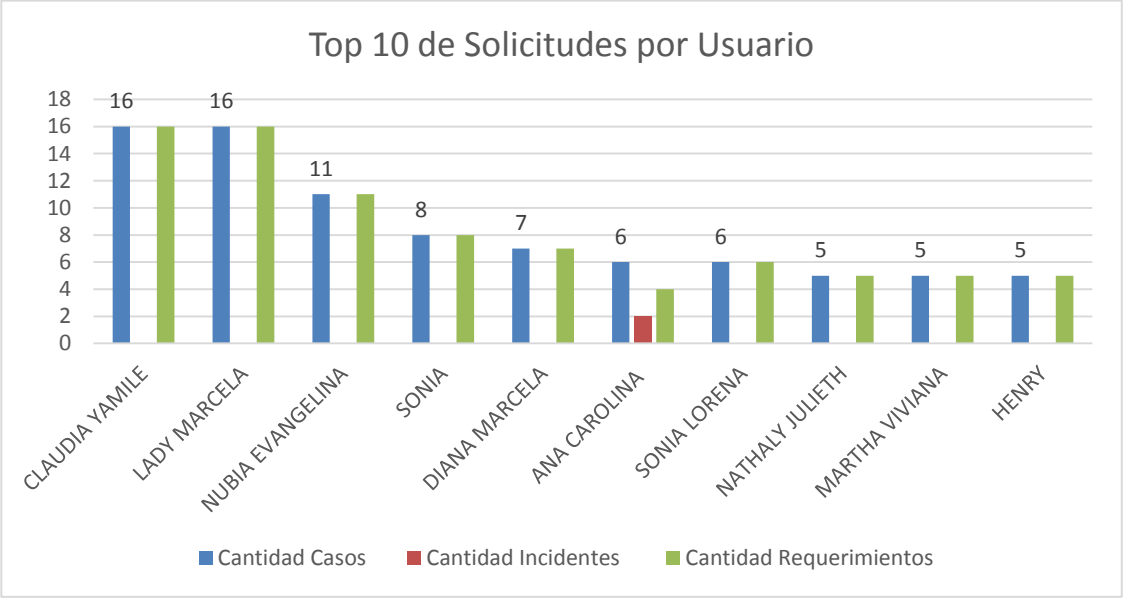
Se organizó la información y los datos tabulados que se identificaron de los reportes generados por Aranda.

De acuerdo con esta información se puede identificar 3 usuarios que reportan en el mes una cantidad considerable de casos, dentro de ellos se tiene a los siguientes usuarios: Claudia Yamile, Lady Marcela y Nubia Evangelina, con 16 y 11 casos en el mes.

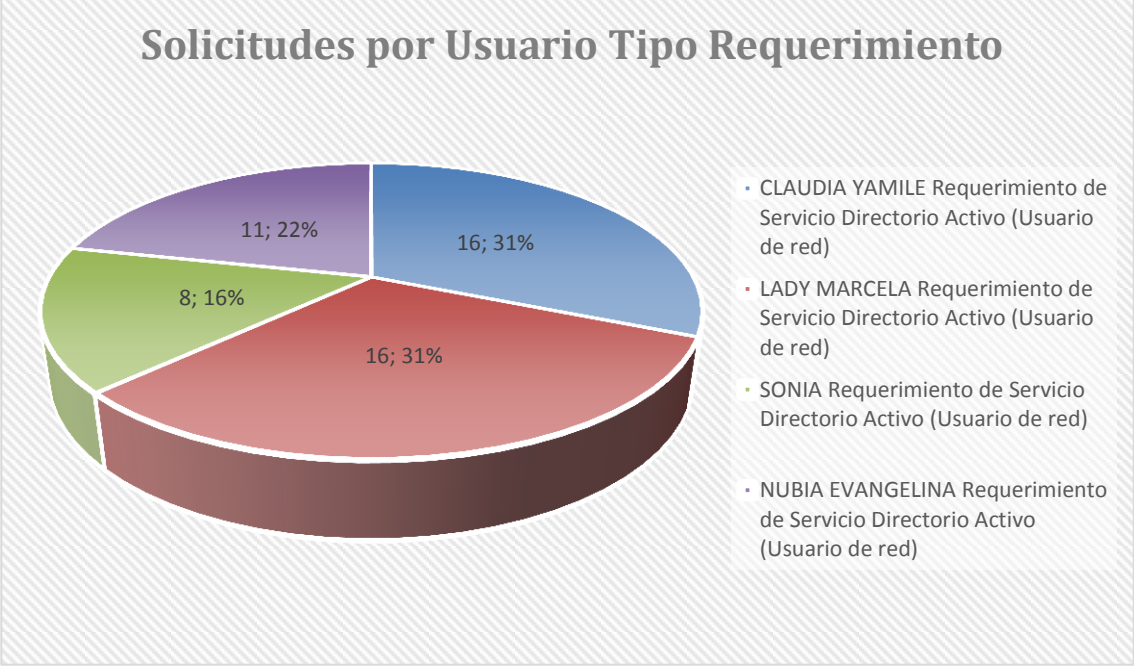
A continuación, la tabla y la gráfica contiene esta información.

Tabla N. 3 LISTADO DE LOS 10 USUARIOS CON MÁS REPORTES O REGISTRO DE CASOS AL ÁREA DE SOPORTE.

Usuario	Cantidad Casos	Cantidad Incidentes	Cantidad Requerimientos
CLAUDIA YAMILE	16	0	16
LADY MARCELA	16	0	16
NUBIA EVANGELINA	11	0	11
SONIA	8	0	8
DIANA MARCELA	7	0	7
ANA CAROLINA	6	2	4
SONIA LORENA	6	0	6
NATHALY JULIETH	5	0	5
MARTHA VIVIANA	5	0	5



A continuación, en la gráfica presenta los usuarios con mayor cantidad de requerimientos registrados en la herramienta Aranda y el tipo de requerimiento que prevalece de estas solicitudes es el cambio de contraseña del usuario de red y que se hace común en los casos.



La posible razón de estas solicitudes se puede deber a dos hipótesis: 1. Olvido frecuente de la misma por el usuario que registra el caso y 2. Es la finalización de contrato en los meses comprendidos entre Junio y Julio que presenta la entidad, lo cual hace que se presente el cambio de esta por renovación del usuario de red o reactivación de este.

3.1.3. Top de solicitudes por CI.

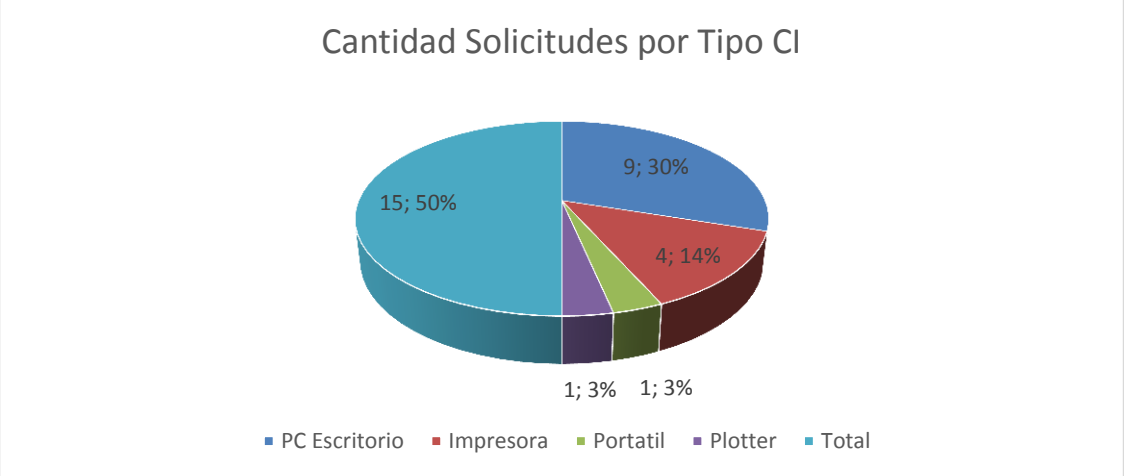
Para este ítem de acuerdo con la información que actualmente se maneja en Aranda, se pueden analizar la cantidad de solicitudes por tipo de CI y la Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte. Esta información se obtiene de forma manual de las partes instaladas de acuerdo con los casos pendientes o en gestión por los ingenieros de soporte técnico.

A continuación, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Solicitudes por tipo de CI.

Tabla N. 4. SOLICITUDES POR TIPO DE CI

Tipo CI	Cantidad Solicitudes
PC Escritorio	9
Impresora	4
Portátil	1
Plotter	1
Total	15

SOLICITUDES POR TIPO DE CI

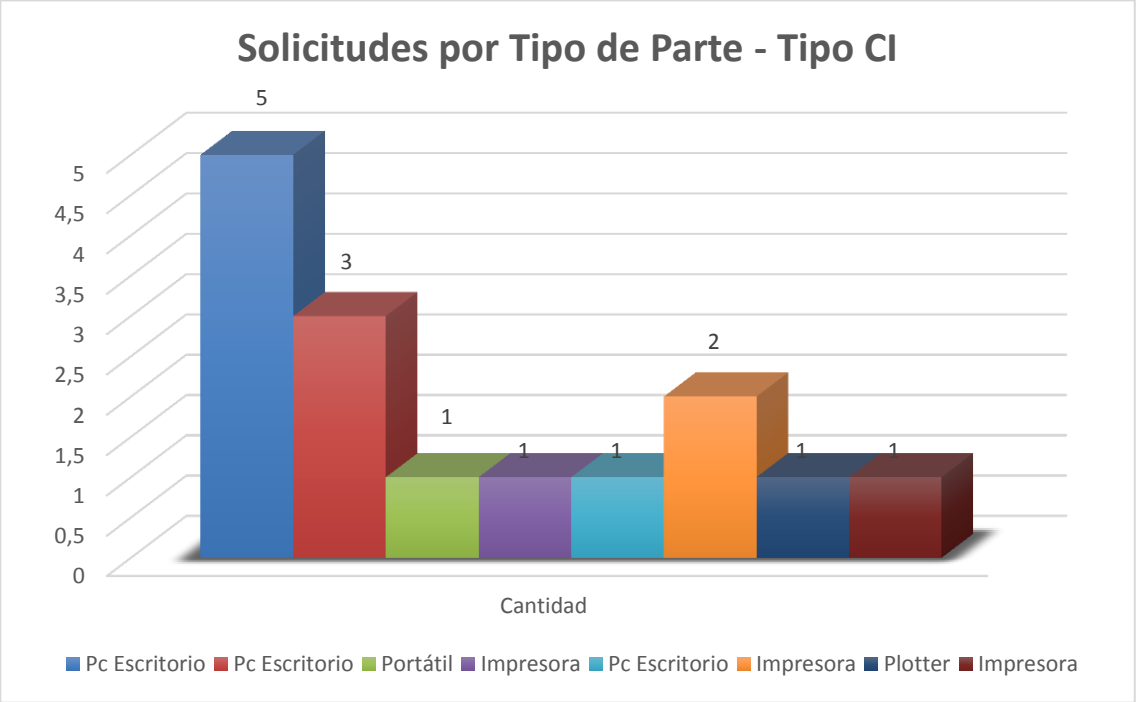


Desglosando la información anterior, en la tabla se muestra la tabulación de los datos para Cantidad de Solicitudes por Tipo de Parte.

Tabla N. 5. SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

Tipo CI	Solicitud Parte	Cantidad
Pc Escritorio	Disco Duro	5
Pc Escritorio	Memoria Ram	3
Portátil	Batería Portátil	1
Impresora	Cabezal	1
Pc Escritorio	Board	1
Impresora	Kit Mantenimiento	2
Plotter	Kit ADF	1
Impresora	Unidad de Imagen	1

SOLICITUDES POR TIPO DE PARTE – TIPO CI

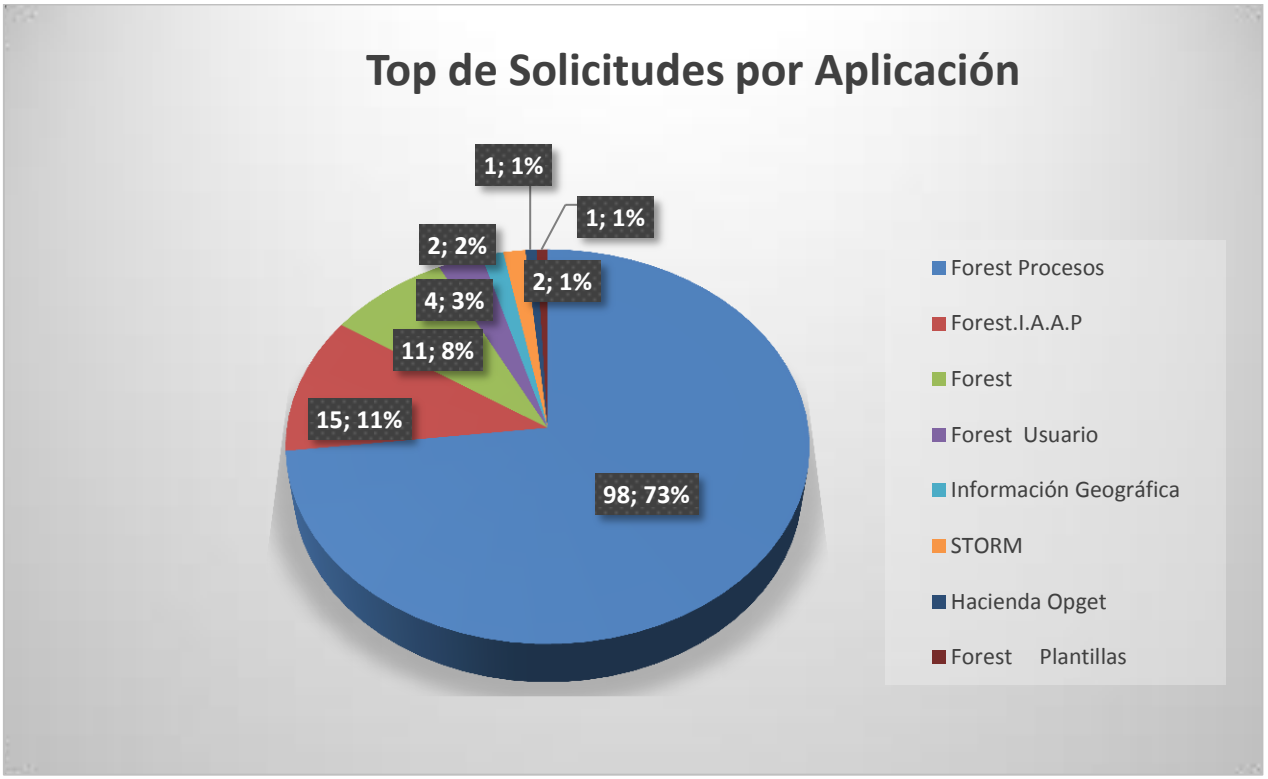


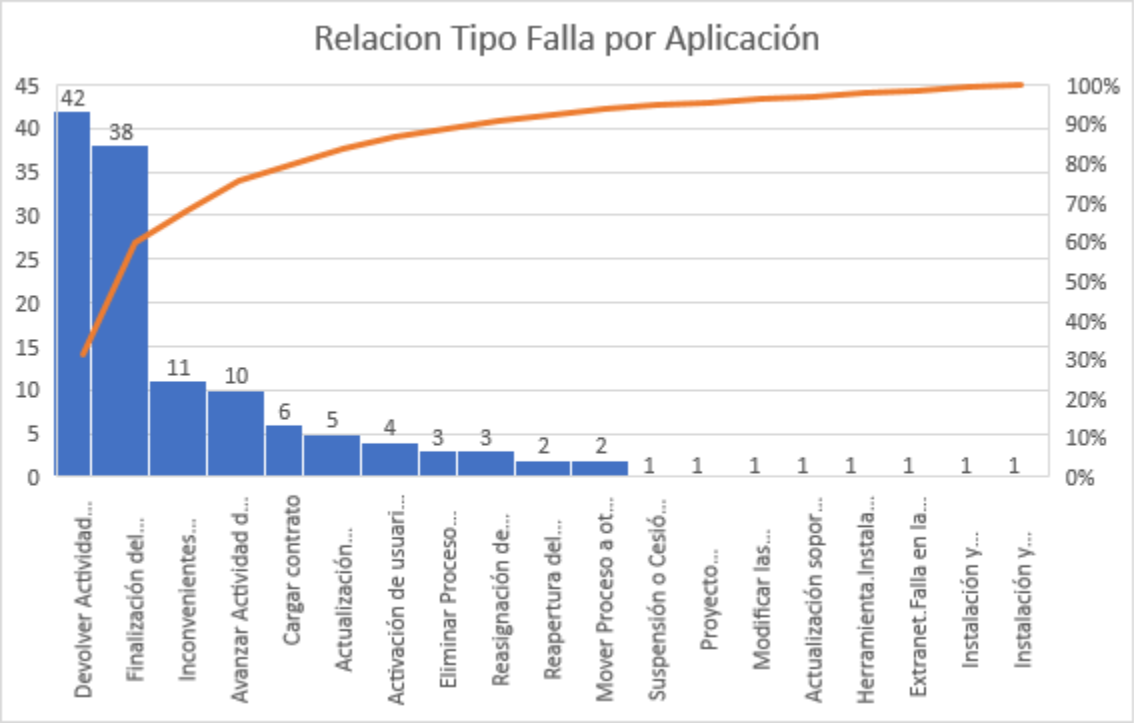
3.1.4. TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN.

A continuación, la grafica nos presenta la información de la cantidad de casos registrados en la herramienta Aranda de acuerdo con la aplicación con mayor prevalencia y que requiere apoyo por parte de nuestros ingenieros de soporte.

Al realizar la tabulación de los datos suministrados por la herramienta Aranda, se identifica que la aplicación con mayor registro de casos es: Forest Procesos seguido de Forest I.A.A.P y Forest donde se ubica la actualización de información de contratistas.

TOP DE SOLICITUDES POR APLICACIÓN





Esta grafica nos muestra la relación entre la aplicación con mayor rotación y el proceso de solicitud realizada en el caso, con esta información se puede identificar que el proceso con mayor prevalencia en los casos de acuerdo a las descripciones y su categoría se encuentra el proceso de Devolver actividad de la aplicación Forest con 42 solicitudes, seguido del proceso Finalización de procesos o actividad con 38 casos registrados para el mes, que representan el 80% de las solicitudes asignados a esta aplicación.

3.1.5. Relación de partes cambiadas vinculando el CI por la herramienta de Mesa de servicio Aranda.

La información que se encuentra actualmente en la herramienta Aranda sobre los CI y su vinculación con las partes cambiadas y el registro a su vez con los casos que se registran en la herramienta no está del todo funcional, actualmente no se está implementado.

En la herramienta actualmente se encuentra un listado de los CI's el cual se debe actualizar y ajustar a las necesidades de la entidad, ya que al realizar un reporte de la herramienta sobre los CI´s esta información al verificar con el inventario de la entidad no es completa.

De acuerdo con esta información el campo de CI en los casos actualmente no se diligencia o no se utiliza, no se percibe que algún CI que esté vinculado con partes cambiadas o con algún caso en particular de los que registran los usuarios.

A continuación, se muestra un listado inicial de cómo está la información de los CI's que se encuentra en Aranda, y los cambios e instalación de partes que se lleva en soporte de manera manual actualmente.

Tabla N.6 REPORTE DETALLE DE HW Y SU SO

Aranda A 8 BET MANAGEMENT

julio 17 de 2020

Reporte detalle de HW y su SO

Nombre PC	Marca	Modelo	Serial	Sistema operativo	Direccion IP	Tarjeta de red	Velocidad de procesador	Procesador	Memoria RAM	Disco Duro MB	Tarjeta de video	Memoria de video (MB)	BOARD	Usuario de PC
ADDCA1702	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	MXL9511702	WINDOWS 10	192.168.172.47	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3341	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	GERMAN.RUIZ
ADDCA5916	HEWLETT-PACKARD	HP PRODESK 600 G1 SFF	MXL4070HQW	WINDOWS 10	192.168.172.176	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION I217-LM	3342	INTEL(R) CORE(TM) I7 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 4600	1024	ATI AT COMPATIBLE	MARCELA.ROMERO
ADDCAA80G62	DELL INC.	OPTIPLEX 3040	G2JHQG2	WINDOWS 10	192.168.168.28	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3222	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA80HW	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	MXL8180HW	WINDOWS 10	192.168.172.132	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3340	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	464660	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	LEONEL.RAMIREZ
ADDCAA81T28	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	MXL81017Z8	WINDOWS 10	192.168.172.83	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3353	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	CARMEN.LARGO
ADDCAA81RW	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA7681RW	WINDOWS 10	192.168.172.28	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3182	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA81TFW	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA6110TFW	WINDOWS 10	192.168.172.31	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3199	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA82WL	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA7142WL	WINDOWS 10	192.168.172.101	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3340	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	JOSE.MORENO
ADDCAA82WT	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA6220WT	WINDOWS 10	192.168.172.51	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA82XX2	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	MXL8220XX2	WINDOWS 10	192.168.168.47	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3192	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	JAVIER.RAMOS
ADDCAA82X6	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA621WXJ	WINDOWS 10	192.168.172.41	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA83T0	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA7141WC2	WINDOWS 10	192.168.172.55	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3194	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ANDRES.JIMENEZ
ADDCAA83T7	HP	HP PRODESK 600 G3 SFF	2UA7253HZ	WINDOWS 10	192.168.168.58	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3341	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85Q4	DELL INC.	OPTIPLEX 3060	69MYQG2	WINDOWS 10	192.168.54.31	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3046	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85X7	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL857WTW	WINDOWS 10	192.168.172.63	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953865	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85Q4	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL8585SF5	WINDOWS 10	192.168.172.99	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3331	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953865	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	FERNANDO.BARRETO
ADDCAA85R4	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL8585SF	WINDOWS 10	192.168.168.15	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3046	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953865	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR
ADDCAA85S5	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL8585XVQ	WINDOWS 10	192.168.172.49	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3333	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953865	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	JEIMMY.ALDANA
ADDCAA85S9	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL8585XK2	WINDOWS 10	192.168.172.74	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3015	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953865	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	GERMAN.RUIZ
ADDCAA85W6	HP	HP PRODESK 400 G3 SFF	MXL8585YDT	WINDOWS 10	192.168.172.133	REALTEK PCIE GBE FAMILY CONTROLLER	3046	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	953865	INTEL(R) UHD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADRIANA.JOJOA
ADDCAABFJJZG62	DELL INC.	OPTIPLEX 7040	FJJZG62	WINDOWS 10	192.168.172.175	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3254	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	4096	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	FREDY.RUIZ
ADDCAABFJSDH62	DELL INC.	OPTIPLEX 7040	FJSDH62	WINDOWS 10	192.168.172.145	INTEL(R) ETHERNET CONNECTION (2) I219-LM	3254	INTEL® CORE™ I5 PROCESSOR	8192	476940	INTEL(R) HD GRAPHICS 630	1024	ATI AT COMPATIBLE	ADMINISTRADOR

Tabla N.7 REPORTE REPUESTOS INSTALADOS

REPUESTOS INSTALADOS MES JUNIO -JULIO										
FECHA SOLICITU	TICKET	SOLICITANTE	ÁREA	EQUIPO	MODELO	PLACA	SERIE	SOLICITUD DE PARTE	ESTADO	FECHA INSTALACI
27/12/2019	4569	NATHALY JULIETH CAICEDO LUJAN	DGA	PLOTTER	T2300	12293	CN37BFK017	CABEZAL	instalado	28/07/2020
29/01/2020	4759	MARIA DEL CARMEN MORA	SRHS	ESCRITORIO	HP 6300	11403	MXL250018L	BOARD	instalado	28/07/2020
21/02/2020	4891	ADEL MAURICIO LEGUIZAMON	DCA	IMPRESORA	HP 4515X	10737	CNDY891173	KIT MANTENIMIENTO	instalado	08/07/2020
12/03/2020	4983	LADY MARCELA HERNANDEZ REYES	SCAAV	IMPRESORA	HP 600 - 603	12225	CNCCF7Q00W	KIT MANTENIMIENTO	instalado	08/07/2020
18/03/2020	5000	MARTHA VILLEGAS	SC	IMPRESORA	hp m630			KIT ADF		28/07/2020
24/06/2020	5346	tatiana bello	segae	escritorio	hp 6300	12019	MXL30214VX	disco duro	instalado	02/07/2020
		maria del pilar rodirguez	srhs	escritorio	hp 6300	11645	MXL24817XH	disco duro	instalado	02/07/2020
08/07/2020	5415	julie ayala	scasp	IMPRESORA	xerox phaser 4600	11381	BJCC400508	inidad de imagen	instalado	08/07/2020
02/07/2020	86491	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11434	MXL2500196	disco duro	instalado	09/07/2020
09/07/2020	5438	carolina ramirez	archivo 77	escritorio	hp 6300	11454	MXL24814L5	disco duro	instalado	09/07/2020
09/07/2020	5437	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11605	MXL24817XM	disco duro	instalado	09/07/2020
10/07/2020	5519	sonia peralta	opel	portatil	toshiba c645	11053	9B435573Q	bateria	instalado	10/07/2020
15/05/2020	5521	carolina ramirez	archivo 77	escritorio	hp 6300	11454	MXL24814L5	memoria ram	instalado	15/07/2020
15/05/2020	5520	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11434	MXL2500196	memoria ram	instalado	15/07/2020
15/05/2020	5522	hames arias	archivo 77	escritorio	hp 6300	11524	MXL250018R	memoria ram	instalado	15/07/2020

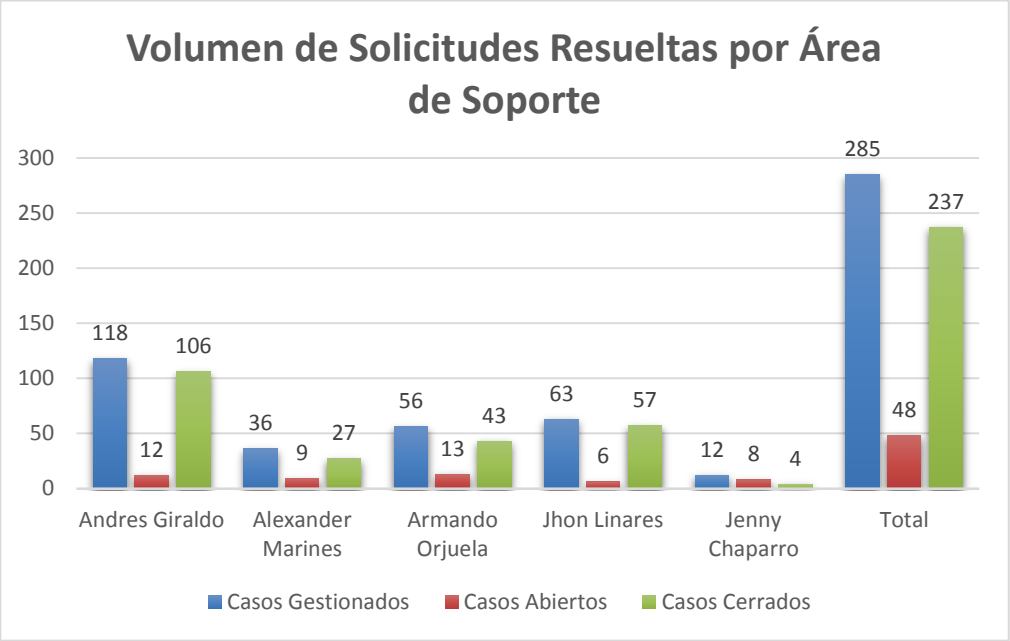
3.1.6. Volumen de Solicitudes Resueltas por el Área de Soporte.

Estos datos nos muestran las solicitudes gestionadas y resueltas por parte del área de soporte técnico, así como el volumen de casos que son recibidos en el área de soporte por mes y requieren un apoyo discriminado por cada uno de los gestores del grupo.

A continuación en la tabla 6 se realiza la tabulación de datos suministrados por la herramienta Aranda, el cual muestra la cantidad de casos gestionados por cada uno de los ingenieros de soporte técnico, los casos que al corte del mes están en estado abiertos y en estado en espera por algún tipo de información para concluir la gestión del caso y la cantidad de casos que en el mes fueron resueltos por cada uno de los ingenieros de soporte y en el momento del reporte ya se encuentran en estado Cerrado.

Tabla N.8 VOLUMEN DE SOLICITUDES ÁREA SOPORTE TÉCNICO X MES

Ingeniero Soporte	Casos Gestionados	Casos Abiertos	Casos Cerrados
Andrés Giraldo	118	12	106
Alexander Marines	36	9	27
Armando Orjuela	56	13	43
Jhon Linares	63	6	57
Jenny Chaparro	12	8	4
Total	**285**	**48**	**237**



De estos datos se puede identificar que la gestión de los casos que llegan al área de soporte esta dada entre 200 y 280 casos, que la gestión de los ingenieros de soporte hasta el cierre d ellos casos esta dada por un total de 237 casos y solo 48 casos se encuentra en un estado abierto.

La idea es que al final del corte o cuando se realice el informe de este volumen de solicitudes, estos casos de estado abierto se empiecen a reducir, con eso también cada uno de los ingenieros que están en un volumen bajo de gestión de casos este número sea más significativo y empiece a subir el de sus casos cerrados.

Esto con el fin de llegar a un equilibrio dentro del grupo en gestión de solicitudes que debería estar alrededor de 50 a 60 casos gestionados por cada ingeniero de soporte, no que solo uno o dos ingenieros que halen las estadísticas, y de la misma manera puedan apoyar otras actividades como visitas, cambios, instalaciones de partes, entre otras

3.2. Nivel de Servicio.

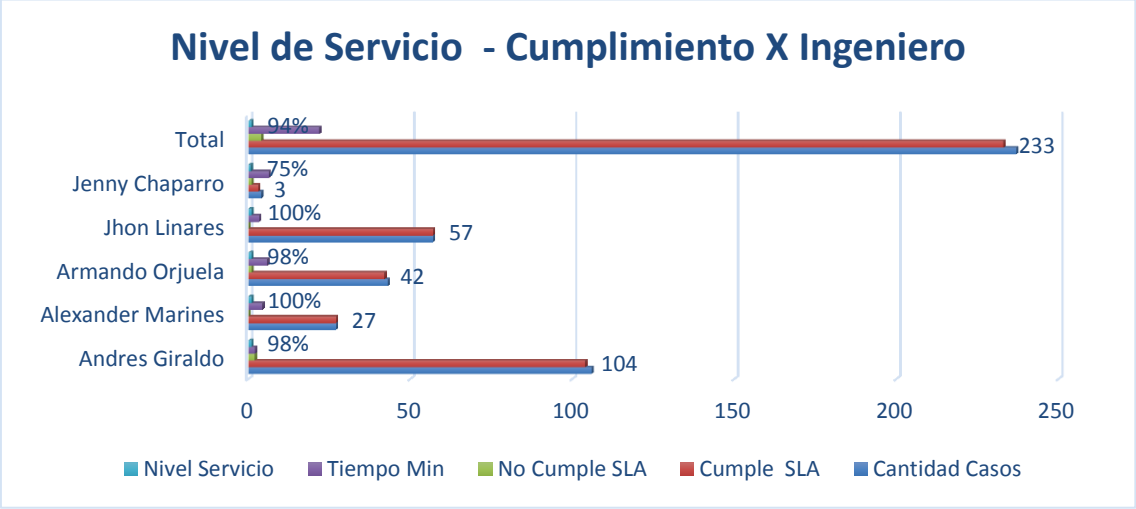
Este dato muestra el nivel de atención con respecto a la gestión que se le realiza a un caso desde el momento que el usuario lo registra en la herramienta Aranda, hasta el momento que el ingeniero de soporte realiza el diagnóstico del caso con el fin de brindar una solución de acuerdo con la solicitud y la necesidad del usuario.

A continuación, la tabla muestra los datos con los que se llegó al nivel de servicio alcanzado para el mes de corte por el grupo de soporte técnico, en la primera columna tenemos la descripción del servicio que es: Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos registrados en Aranda, la segunda columna muestra la cantidad de casos que fueron atendidos y gestionados antes de 60 minutos (233) de acuerdo al ANS definido por la entidad para la atención de incidentes y requerimientos y que cumplieron el SLA en la herramienta Aranda, la tercera columna muestra el nivel de servicio alcanzado por el grupo de soporte técnico en general (84%), el cual sale de dividir la cantidad de casos atendidos antes de 60 minutos sobre la cantidad total de casos recibidos y multiplicado por (0,85) que representa el SLA que tiene establecido la entidad para su cumplimiento como nivel de servicio para todos sus servicios que actualmente es de 85%.

Tabla N.9 CALCULO NIVEL DE SERVICIO ALCANZADO GRUPO SOPORTE

Nivel Servicio 19 Junio -18 Julio			
Servicio	**Casos atendidos antes de 60 min**	**SLA Alcanzado**	**SLA Establecido por SDA**
Servicio de Soporte Técnico Atención Directa Casos Registrados en Aranda	233	84%	85%

A continuación, la gráfica muestra una valoración que se realizó del desempeño y nivel de servicio que aporta cada uno de los ingenieros de soporte de manera individual en la atención y gestión de los casos.

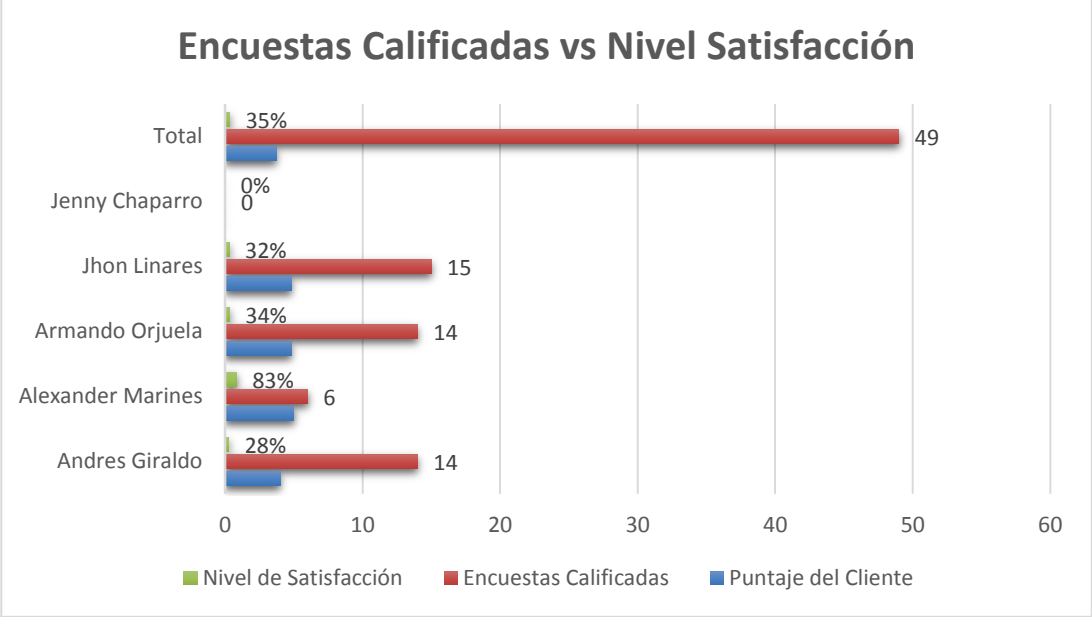


La grafica muestra que aunque algunos de los integrantes del grupo de soporte los casos que gestionaron cumplen en la mayoría con el SLA definido por la entidad de manera individual, al realizar el calculo de manera grupal los que no cumplen en su totalidad o están algunos puntos por debajo o que tienen mayor cantidad de casos gestionados van a halar las métricas y estadísticas cuando se realice la estadística grupal por que existe un desequilibrio, ya que algunos ingenieros el volumen de gestión de casos es alto y su SLA es bajo y viceversa, el volumen de gestión de casos es baja pero su SLA es alto, se debe llegar a un equilibrio tanto de cumplimiento del SLA y volumen de casos gestionados por ingeniero de soporte, no se debe recargar la gestión de los mismos en un solo integrante del área, los valores siempre deben ir alza no a valores bajos, por que esto daña las estadísticas y niveles de cumplimiento propuestos por la entidad.

3.3. Nivel de Satisfacción del Cliente (CSAT) enfocado en el área de soporte.

A continuación, la gráfica muestra los datos recopilados y tabulados de las encuestas de satisfacción respondidas por los usuarios con respecto a los casos solucionados por el grupo de soporte técnico, se puede observar una primera calificación respecto a nuestra labor, como nos percibe el cliente de acuerdo con el puntaje asignado por cada uno de los clientes que respondieron la encuesta.

La cantidad de encuestas respondidas por los usuarios es de 49 encuestas, de los 237 casos gestionados y solucionados por el área de soporte, la calificación promedio asignada por nuestra labor es de 3.72 que representa el 35% de una calificación sobre 100.



Esta información nos indica que además de que los usuarios de la entidad sienten cierto recelo en responder la encuesta de satisfacción sobre su servicio y cual fue el nivel de satisfacción de la gestión y atención a su caso, también nos muestra que el puntaje asignado por nuestro servicio y gestión no llega a un punto entre 4 o 5 por encuesta respondida, se debe revisar que estrategias se deben aplicar para que esta calificación supere este puntaje de 3.72 de promedio general y que cosas debemos modificar para que la percepción del usuario respecto a nuestra gestión y servicio mejore.

3.4. Gestión de la Bolsa de Repuestos.

Para la gestión de los repuestos se genera una serie de tablas en Excel con el fin de llevar un registro, control y gestión de los repuestos de la entidad, tanto los que se solicitan y gestionan por el almacén, como los que la entidad solicita por cotización a System Digital Computer SAS, y aquellos repuestos que son gestionados a través de la bolsa de repuestos disponible para la entidad a través de System Digital Computer SAS.

A continuación, se presenta cada uno de estos registros, con el fin de ver durante el mes las estadísticas de gestión de los repuestos, como los elementos disponibles en Stock para la entidad en el área de soporte para la gestión oportuna ante cualquier eventualidad.

Tabla N. 7 SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO SDA

REGISTRO SOLICITUD ELEMENTOS DE CONSUMO - ALMACEN SDA - BOLSA REPUESTOS SDC									
Fecha Solicitud	Fecha Entrega / Retiro	Cantidad a Solicitar	Número de Remisión / Solicitud	Código de Entrega	Parte o Repuesto a solicitar	Modelo / Marca Dispositivo	Tipo de Solicitud	Despachado Por	Estado Solicitud
24/06/2020	01/07/2020	3,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Discos Duros de 1 TB para PC	No Especifica	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
24/06/2020	01/07/2020	1,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 600	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
24/06/2020	01/07/2020	1,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 4515	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
24/06/2020	01/07/2020	1,00	Solicitud 001_24062020	CE001_01072020	Unidad de imagen	Xerox Faser 4600	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
06/07/2020	08/07/2020	1,00	REMISIÓN 01	BAT C655 C645 SERIES	Bateria Portatil TOSHIBA C645	TOSHIBA C645	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	1,00	REMISIÓN 02	657239-001	BOARD HP 6300 PRO Parte: 657239-001	HP 6300 PRO Parte: 657239-001	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	1,00	REMISIÓN 02	CF064-67901	KIT DE MANTENIMIENTO	IMPRESORA HP 600 LI M601/DN/M602N/M603 N	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	5,00	REMISIÓN 02	1CT162-500	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP	WD Blue	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	13/07/2020	5,00	REMISIÓN 02	KVR16N11-14	Memoria DDR III 4GB DESKTOP HP 6300	HP 6300	Se solicita de la Bolsa de Repuestos SDC -SDA	Bolsa Repuestos SDC - SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	2,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	Cabezal para Plotter T2300	Plotter T2300	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	1,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	Bateria HP 450 NP 593553-001	HP 450 NP 593553-001	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	1,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	kit alimentacion de docuemntos	HP m630 N / P (L2725-6002 HP ADF Roller)	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado
09/07/2020	28/07/2020	1,00	Solicitud 002_09072020	CE002_28072020	Memoria 4 GB para Portatil	No Especifica	Se solicita repuesto del Almacén - SDA	Almacén SDA	Entregado

Tabla N. 8 ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE LA BOLSA DE REPUESTOS

ELEMENTOS A COTIZAR FUERA DE BOLSA REPUESTOS							
Fecha Solicitud	Placa del CI	Descripción	Parte o Repuesto a Cotizar	Modelo del Dispositivo	N. Parte	Foto	Estado Solicitud
14/07/2020	Pendiente Placa	Tarjeta t-con, para TV Samsung	Tarjeta T-CON	LN32A330J1	V315B3-C04 / v315b1 c01		Cotizacion en Espera de Aprobación SDA
14/07/2020	11042	Lamparas para el scanner Kodak i1320	Lamparas	kodak i1320	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	11041	Lamparas para el scanner Kodak i1320	Lamparas	kodak i1320	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	7677	Lamparas para el scanner Kodak i1320	Lamparas	kodak i1320	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	11043	Piñon de la bandeja de alimentación de documentos para el scanner kodak i4200	Piñon de la bandeja de alimentación de	kodak i4200	No se tiene	no se tiene foto	Certificado Obsolecencia Equipo
14/07/2020	17849	Daño de seguros de la puerta de seguridad de la impresora	Seguros de la puerta de la Impresora	Lexmark MX611 DHE	Lexmark 40X9068 MPF		Cotizacion en Espera de Aprobación SDA
14/07/2020	7656	Cabezal de impresión con conjunto de cable	Cabezal de impresión con conjunto de cable	Lexmark T654DN	40X4464		Cotizacion en Espera de Aprobación SDA
29/07/2020	12092	Teclado para portatil Toshiba Satelite C855-S5111	Teclado del Portatil	Toshiba Satelite C855-S5111	No se tiene	Fotos adjuntas al correo Solicitud	En proceso Cotización

Tabla N. 9 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC – SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS BOLSA REPUESTOS SDC - SRA CECILIA								
Fecha Ingreso	Código Entrega	Número de Remisión	Descripción	Modelo	Seriel Number	Color	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto
08/07/2020	BAT C655 C645 SERIES	REMISIÓN 01	Bateria Portatil TOSHIBA C645 Voltaje: 10.8 V Capacidad: 4400 mAh Celdas: 6	Bateria Portatil TOSHIBA C645	LP381790423 A20099	N/A	1	Cumple
13/07/2020	657239-001	REMISIÓN 02	BOARD HP 6300 PRO Parte: 657239-001 Ref: CLHP6300 Numero de Parte: 657239-001 Soporta Procesador: Intel Core i5-3470	ASSY PCA Maho Bay MT-SFF-BLENDER W8Pro	657239-001	N/A	1	Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A	5	Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	KVR16N11-14	REMISIÓN 02	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800 CL11 240-Pin DIMM	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	6603217 SSS	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G4AAV6	N/A	5	Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G4YTWV	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S5138Z2P	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G2LBNL	N/A		Cumple
13/07/2020	1CT162-500	REMISIÓN 02	DISCO DURO SEAGATE 1000GB	SEAGATE 1000GB Video 3.5 HDD	S1G3MSCX	N/A		Cumple
13/07/2020	CF064-67901	REMISIÓN 02	KIT DE MANTENIMIENTO HP M600	HP M600	4896103282	N/A	1	Cumple

Tabla N. 10 REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS A ALMACEN SDA

REGISTRO INGRESO ELEMENTOS SOLICITADOS A ALMACEN SDA							
Fecha Ingreso	N. Solicitud	Descripción	Modelo	Seriel Number	Especificación	Cantidad Solicitado	Condiciones del Repuesto
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Discos Duros de 1 TB para PC	No Especifica	Pendiente	Pendiente	3	Cumple
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 600	Pendiente	Pendiente	1	Cumple
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Kit de Mantenimiento	HP Laser Jet 4515	Pendiente	Pendiente	1	Cumple
01/07/2020	Solicitud 001_24062020	Unidad de imagen	Xerox Faser 4600	Pendiente	Pendiente	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Cabezal para Plotter T2300	HP DESIGN JET 2300	2399390642	Magenta / Cyan	2	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Cabezal para Plotter T2300	HP DESIGN JET 2300	82259473464	Matte Black / Yellow		Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Bateria HP 450	HP 450	CBTYD2019AUG001	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Kit Alimentaación de Documentos HP M360	HP M360 LaserJet Enterprise	PN: 511001	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria 4GB para Portátil	Kingston 4GB PC3L -12800 CL11 204	VR04988	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria RAM DDR3 PC3L12800S DE 4GB	Kingston 4GB PC3L -12800 CL11 204	PA0197N	N/A	1	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria DDR III 4GB Desktop HP 6300	Kingston 4GB DDR3L PC12800	RAM-DXU-0352	N/A	2	Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Memoria DDR III 4GB Desktop HP 6300	Kingston 4GB DDR3L PC12800	RAM-DXU-0352	N/A		Cumple
28/07/2020	Solicitud 003-28072020	Fuente de Poder Desktop HP 6300	SFF HP 240W PRO 6000 6200 6300 ELITE 8000	FUE-SHP-0539	N/A	1	Cumple

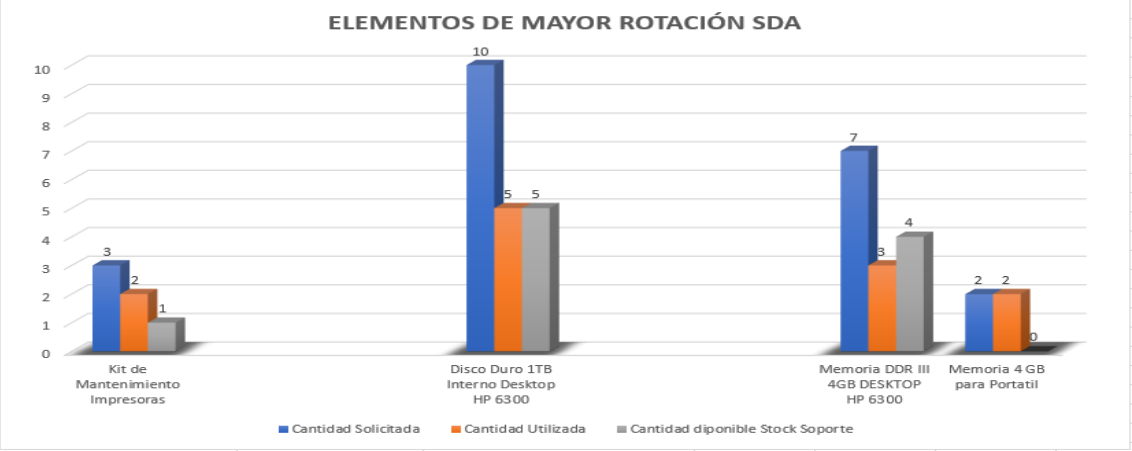
Tabla N. 11 ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA – SDC

ELEMENTOS EN STOCK - REPUESTOS SDA – SDC						
Fecha Disponible en Stock	Cantidad en Stock	Número de Remisión	Código de Entrega	Parte o Repuesto Disponible	Modelo / Marca Dispositivo	Ubicación
13/07/2020	1,00	REMISIÓN 02	CF064-67901	KIT DE MANTENIMIENTO	IMPRESORA HP 600 LI M601/DN/M602N/M603N	Stock Soporte
13/07/2020	5,00	REMISIÓN 02	1CT162-500	DISCO DURO DE 1TB INTERNO DESKTOP	WD Blue	Stock Soporte
13/07/2020	2,00	REMISIÓN 02	KVR16N11-14	Memoria KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	KINGSTON 4GB 2Rx8 512M x 64-Bit PC3-12800	Stock Soporte
28/07/2020	2,00	Solicitud 03-28072020	RAM-DXU-0352	Memoria DDR III 4GB Desktop HP 6300	Kingston 4GB DDR3L PC12800	Stock Soporte

Con estas bases lo que se busca inicialmente es poder tener el inventario de los repuestos y elementos de consumo de la Secretaria Distrital de Ambiente (SDA), actualizado y ajustado a las necesidades de la entidad, para resolver y dar gestión a los casos registrados en la herramienta Aranda, cuando el CI presente fallas o solicitud de cambio de partes por alguna eventualidad.

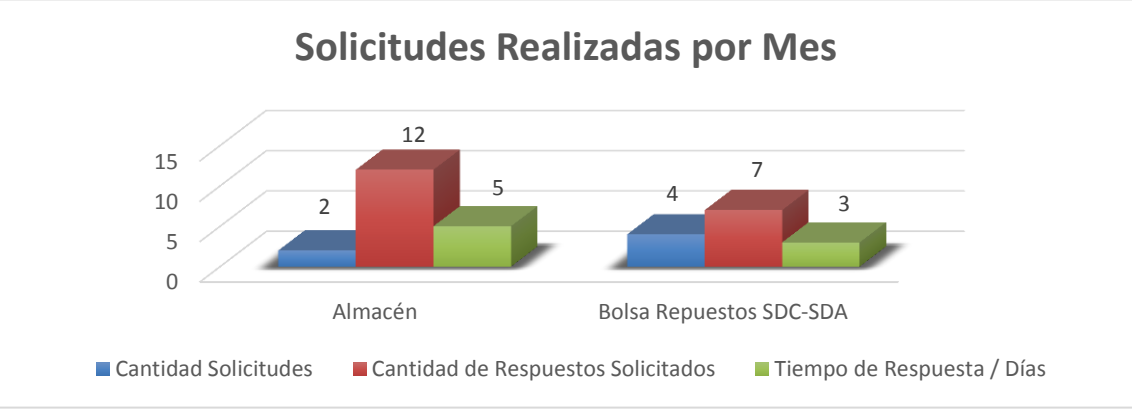
El tener un stock disponible en la entidad, de repuestos con mayor rotación hace más fácil la atención y resolución de los incidentes cuando estos se presenten, reduciendo el tiempo de solución y montaje de la parte, ya que se encuentra disponible en el área de soporte.

A continuación, en la gráfica se muestra una estadística inicial de los elementos de mayor rotación en la entidad identificados en un primer análisis en el mes.



A continuación, la gráfica nos muestra la gestión que se realiza al utilizar las dos modalidades para la solicitud de elementos de consumo de la entidad (Solicitud de Repuestos) mediante solicitud al Almacén y Solicitud de elementos desde la Bolsa de Repuestos disponible a través de SDC Colombia.

Esta información es un análisis inicial, ya que esta información al siguiente mes puede variar teniendo en cuenta las circunstancias y procesos actuales en la entidad y el área de soporte.



3.5. Objetivos del Grupo de Soporte.

Dentro del seguimiento en el área de soporte, se asignaron al inicio del mes una serie de tareas para con el fin de mejorar el desempeño por parte del grupo de soporte, a continuación, se especifican las tareas asignadas y los objetivos a cumplir por cada uno de los ingenieros de soporte.

1. Gestión de los CI e Inventario de Repuestos – Armando Orjuela
2. Categorización y Base de Conocimiento – Jhon Linares
3. Plantillas para la Documentación de los Casos y Mejora de Procedimientos – Andrés Giraldo
4. Manuales de Usuario y Operativos – Alexander Marines

Con estos objetivos lo que se busca es organizar un poco más la información que se tiene en el grupo de soporte, con el fin de tener esta información organizada, actualizada y estandarizada de acuerdo con las necesidades de la entidad, cumpliendo con la calidad de servicio y aplicando las mejores prácticas de ITIL para el manejo y gestión de procesos e información dentro de una organización.

4. Proyectos de mejora.

4.1. Actualización la base de conocimiento de la herramienta Aranda.
4.2. Actualización del inventario de activos de información, cada vez que se realice movimiento o traslado de un CI.
4.3. Ajuste de la categorización de los servicios previstos en Aranda de acuerdo con las necesidades de la entidad.
4.4. Planes de Capacitación para los integrantes del grupo de Soporte Técnico.
4.5. Establecer Estrategias de mejora del servicio y calificación en las encuestas de satisfacción, para así mejorar la percepción de nuestra labor ante el usuario de la entidad.

5. Recomendaciones.

1. Establecer una estrategia para cumplir y lograr alcanzar el nivel de servicio que plantea la entidad propuesto en 85%, teniendo en cuenta que luego de realizar los cálculos para este informe se alcanzó un 84%. Este porcentaje se pudo dar por la época de transición que está pasando el grupo de trabajo, ya que las nuevas exigencias y procesos deben afianzarse en todos los integrantes del grupo.

2. Establecer una estrategia para que cada uno de los integrantes del grupo se concientice de la importancia de la gestión equitativa de los casos de la mesa de servicio, de trabajar en equipo y de forma engranada, con el fin de que cada uno de sus integrantes llegue al punto de equilibrio en la atención y gestión de los casos, y así poder mejorar las estadísticas actuales del grupo de soporte técnico.

3. Es importante que todos los ingenieros de soporte tengan el mismo nivel de conocimientos y habilidades operativas para gestionar, diagnosticar y dar solución a cualquier apoyo o caso que se presente, dado que esto también puede ser un punto de inflexión para el desempeño individual y de grupo, razón por la cual se está elaborando una evaluación inicial sin calificación o peso numérico para ser aplicada a los ingenieros de soporte e identificar los temas de conocimiento teóricos, prácticos y operativos con los cuales cuentan actualmente los ingenieros, cuáles son sus fortalezas y debilidades, con el fin de programar capacitaciones semanales para empezar a suplir esas deficiencias en conocimientos y habilidades técnicas operativas y así nivelar los conocimientos del grupo de soporte.

4. Otro punto de resaltar es la organización, actualización y estandarización de la información y procesos, que maneja el grupo de soporte de la entidad, así como la que se encuentra en la herramienta Aranda, ya que esto puede dificultar la buena gestión del grupo de soporte.

5. La construcción de manuales operativos y de usuario para aquellos usuarios que se les dificulta algún proceso tecnológico, con el fin de reducir la cantidad de casos por temas básicos como un cambio de contraseña, o instalación de aplicaciones propias de la entidad en los equipos de los usuarios y que no requieren un apoyo técnico como herramientas colaborativas como meet y Team Vewier, así mismo la idea de generar manuales operativos nos aportar en compartir los conocimientos dentro del grupo y apoyara nuestros procesos internos para brindar un mejor servicio y una gestión más eficiente en instalaciones y configuraciones más complejas de aplicaciones, infraestructura y redes propias de la entidad y externas, además que aporta a la documentación de los temas de soporte que se brinda a la entidad.

6. Se recomienda realizar un ajuste en como se presentan los servicios, categorías y tipo de falla que debe seleccionar y diligenciar el usuario de la entidad cuando va crear un caso en la herramienta de gestión Aranda, teniendo en cuenta que actualmente muestra muchas

categorías que para su gestión resulta a veces poco clara, esto complica y representa para el grupo de soporte recategorización de casos y que los usuarios no identifiquen claramente su requerimiento, lo que conduce al usuario al envió de correo o realizar una solicitud por chat para la atención de su requerimiento.

7. Incentivar y concientizar a los usuarios de la entidad en el diligenciamiento de la encuesta de satisfacción de su servicio, comunicando a estos de la importancia de esta herramienta para sugerir cambios al servicio, plasmar allí sus inconformidades, ya que para nosotros es la forma de medir la percepción que ellos tiene sobre nuestro servicio para identificar puntos de mejora y aplicar cambios a los procesos.

8. Establecer una estrategia con la cual se implementen instructivos formativos internos en el área de soporte como: instructivo del área de soporte técnico donde especifique las funciones de los ingenieros de soporte técnico de forma clara y precisa, como debe funcionar el área de soporte técnico, que aspectos y como será medido nuestro servicio y nuestra gestión, establecer el proceso interno que debe seguir el ingeniero de soporte técnico para hacer un diagnóstico de primer nivel de manera ágil y eficiente, establecer por ingeniero de soporte técnico objetivos semanales que estén alineados a su crecimiento profesional y a los objetivos de la entidad para el área de mesa de ayuda con el fin de involucrarlos en el proceso de mejora actual, generando conciencia y compromiso por parte de cada uno de los integrantes del grupo con el plan de mejora continua que se sigue para el área y su personal.

9. Establecer una estrategia para organizar y guiar a los ingenieros de soporte en la consecución de los objetivos tanto de grupo como de manera individual de acuerdo con las necesidades del área de soporte técnico y de la entidad.

Firma Responsable por el Contratista



JENNY ANDREA CHAPARRO PÉREZ
Coordinadora de Soporte SDA – SYSTEM DIGITAL COMPUTER SAS