



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

30 minutos en el “1234” un servicio de valor añadido

José M. Laucerica Déniz
ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO



AGENDA (I)

- **Breve recorrido desde el inicio hasta hoy**
 - **Estructura y organización**
 - **Objetivos generales**
 - **Consolidación del servicio**
 - **Importancia de las métricas**
 - 1234 en números visión interna
 - Percepción que tiene el usuario del servicio



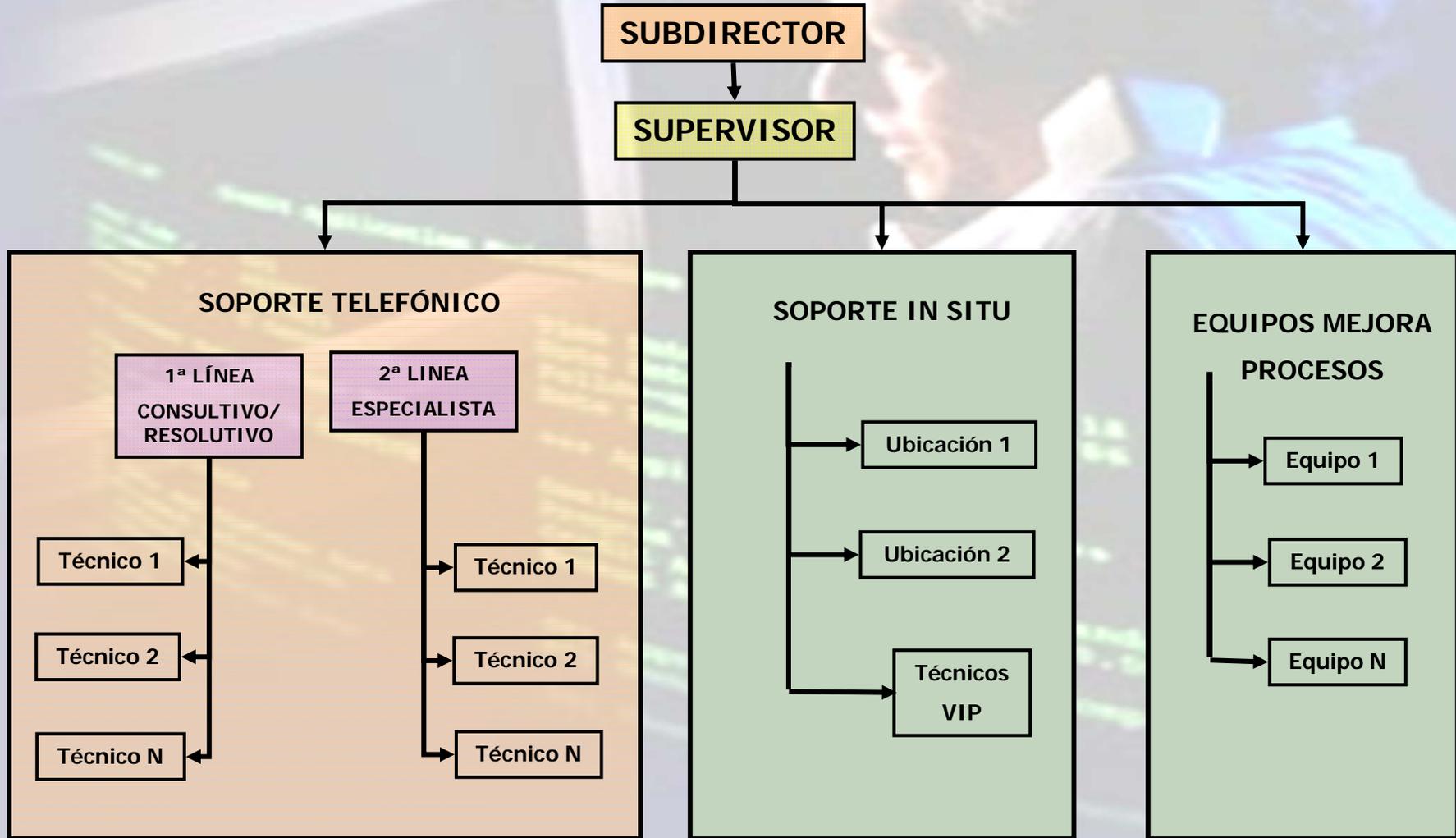
AGENDA (II)

- **Supuestos**
 - **Teórico**
 - Instalación desatendida
 - **Práctico**
 - Asistencia remota SAR
- **Documentos de trabajo**
- **Conclusiones y turno de preguntas**



ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN

1234



ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO



OBJETIVOS GENERALES

- **Ofrecer un servicio de soporte informático de calidad y valor añadido a toda la comunidad universitaria**
 - **Asistencia efectiva desde la primera llamada**
 - **Tiempo de respuesta reducido ante incidentes**
 - **Prestación de servicios homogéneos**
 - **Generación de BD de conocimientos**
 - **Optimización de los recursos**
 - **Control y mejora continua de procesos**



OBJETIVOS PARCIALES

- **Octubre-Diciembre**
 - Implantación y puesta en marcha
- **Enero-Marzo**
 - Reducción de tiempos de respuesta
- **Abril-Junio**
 - Reducción de incidencias con medidas pro-activas
 - Difusión del servicio



IMPORTANCIA DE LAS MÉTRICAS

Análisis y toma de decisiones

- **Valoración y análisis de los Indicadores:**

- Tiempo medio resolución
- Tipos de incidencias por edificios
- Dedicación de técnicos por incidencia
- ...

Así hasta 21 indicadores

**Toma de decisiones
&
Análisis de las decisiones tomadas**



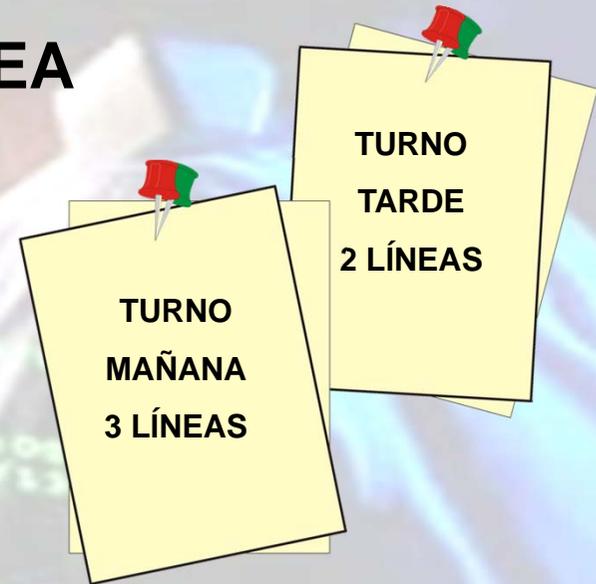
CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

1234 en números visión interna (I)



5 LÍNEAS EN PRIMERA LÍNEA

27	X 5	= 135 diarias
135	X 5	= 675 semanales
675	X 4	= 2.700 mensuales



LLAMADAS



CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

1234 en números visión interna (II)

VOLUMEN DE INCIDENCIAS Y MEDIA DE RESOLUCIÓN



INCIDENCIAS 2004: **2.971** MEDIA DE RESOLUCIÓN: **0,84** DÍAS



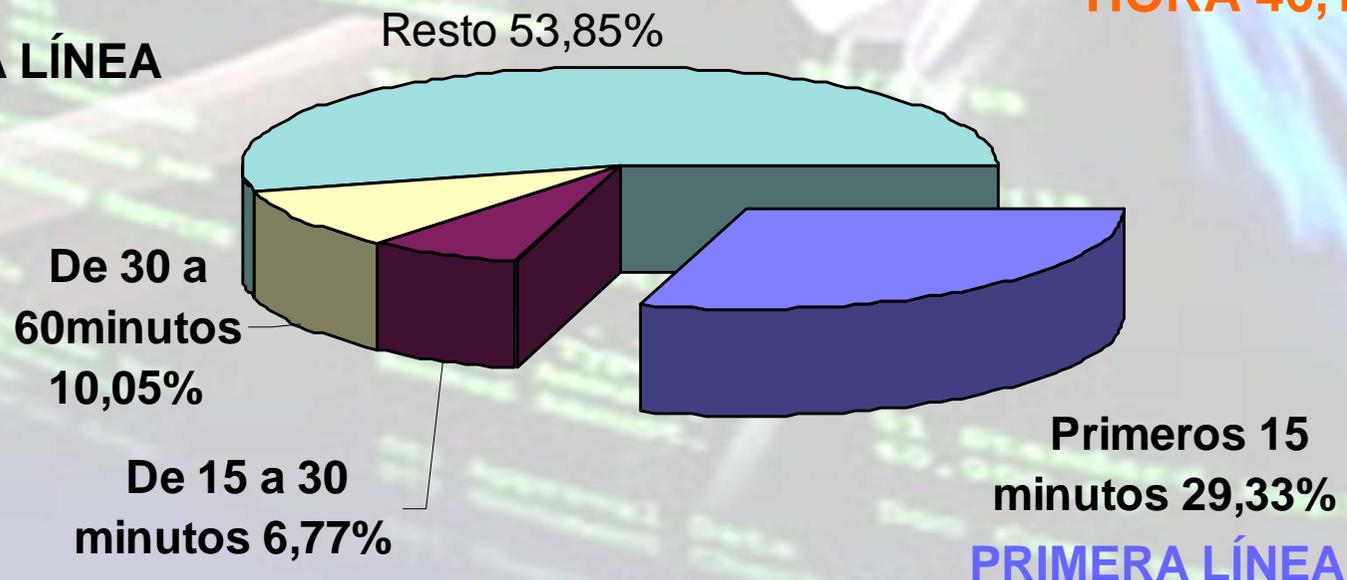
CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

1234 en números de visión interna (III)

TIEMPO RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS POR LÍNEAS EN MARZO

**TOTAL PRIMERA
HORA 46,15 %**

SEGUNDA LÍNEA





CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

Percepción del usuario (I)

ENCUESTAS A LOS USUARIOS

- Telefónicas
- Anónimas
- Selección aleatoria
- PDI y PAS
- Desde el 26-02-04 al 15-04-04
- 288 Usuarios encuestados
- 151 Hombres y 137 mujeres
- 16 Edificios distintos
- 11 Preguntas (abiertas y cerradas)



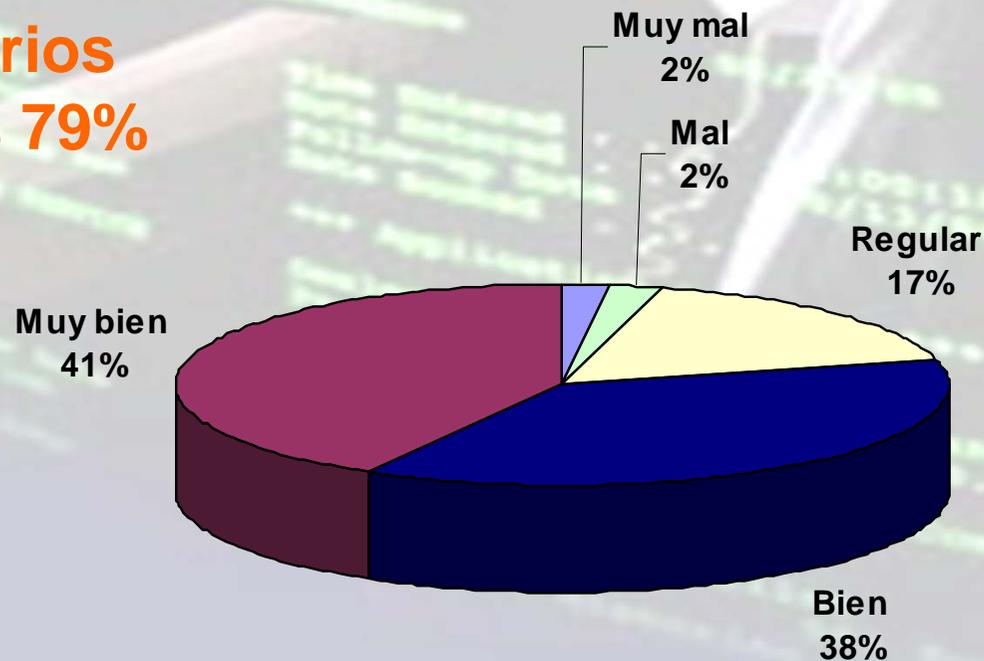
CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

Percepción del usuario (II)

En general, ¿ha quedado satisfecho con la atención recibida?

Grado de satisfacción con el 1234

**Total usuarios
satisfechos 79%**



ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO



CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

Percepción del usuario (III)

Valoración del 1 al 5 de los siguientes conceptos:

Eficacia: 8,45



Eficacia (ajuste a la solución buscada por el usuario)

Eficiencia (valore las llamadas necesarias o los días hasta la solución)

Eficiencia: 8,46

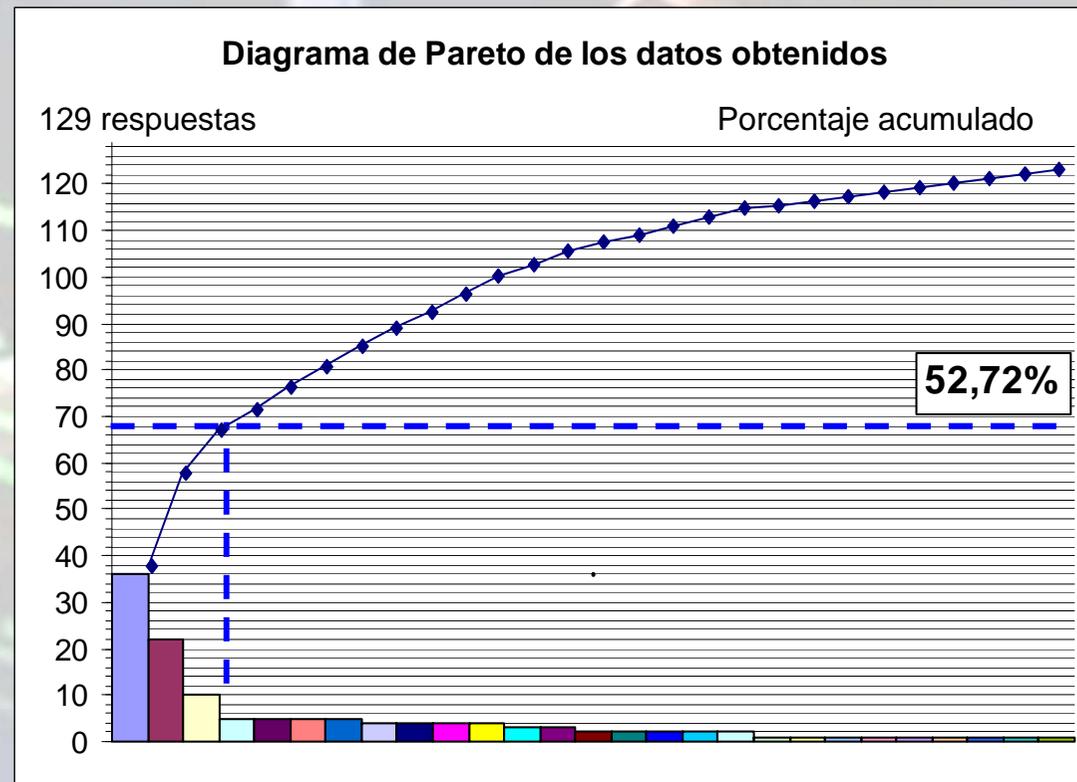


Eficiencia



CONSOLIDACIÓN DEL SERVICIO

Percepción del usuario (IV)



Causas principales de insatisfacción

ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO

- 1.- Falta técnico en el edificio
- 2.- Falta trato personalizado
- 3.- Falta información del Servicio



SUPUESTO Nº 1

Instalación de un PC nuevo

Procedimiento normal anterior al **1234**



ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO



SUPUESTO N° 1

Instalación de un PC nuevo

E quipos

M ejora

P rocesos

Requisitos a cumplir

Tiempo: 40 a 60 minutos



Minimizar desplazamientos



Distintos tipos de instalaciones



Reducción de tiempos muertos



Opciones específicas de instalación



Descartar errores

Software

Instalación

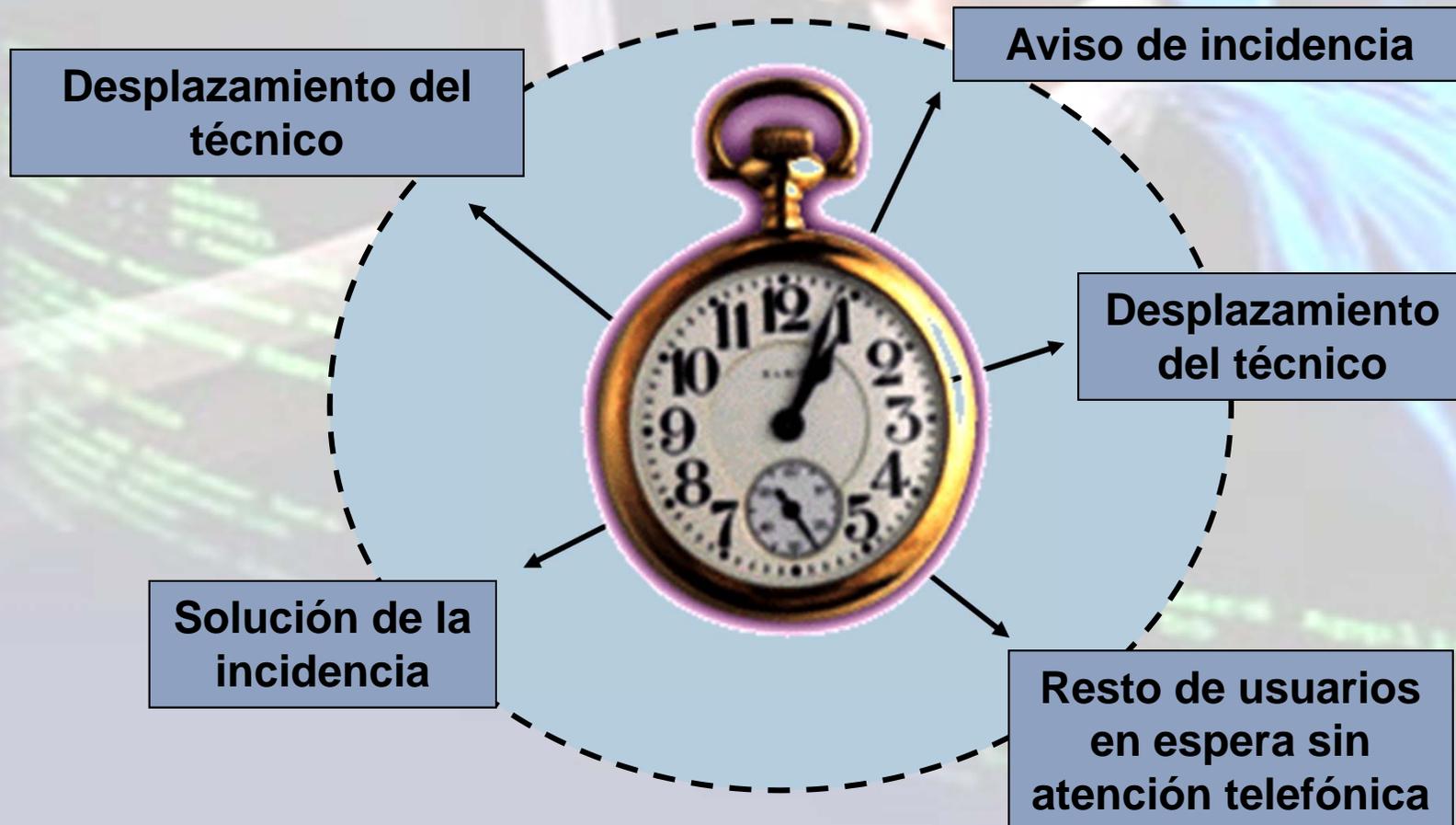
Desatendida



SUPUESTO N° 2

Atención telefónica

Procedimiento normal anterior al 1234





SUPUESTO N° 2

Atención telefónica

E quipos

M ejora

P rocesos

Requisitos a cumplir

Asistencia efectiva desde la primera llamada

Permite atender un mayor número de incidencias

Discrimina incidencias con desplazamiento

Garantiza la privacidad de los datos

Formación

Servicio de
Asistencia
Remota



DOCUMENTOS DE TRABAJO

- **“Proyecto de viabilidad del 1234”** (*octubre 2003*)
 - Fortalezas, debilidades y puesta en marcha del nuevo servicio
- **Protocolos de actuación** (*continuas revisiones*)
 - Protocolizar y automatizar el mayor número de tareas
- **“Carta de servicio”** (*octubre 2003*)
 - Recoge los compromisos y obligaciones con los usuarios
- **“Soporte en números”** (*febrero 2004*)
 - Presentación de las primeras métricas estadísticas
- **“Análisis y evaluación del 1234”** (*marzo 2004*)
 - Análisis y evaluación del primer semestre de servicio

conseguimos ...

improvisar los menos posible



Gracias

ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO