



Informe Anual Universidad Pablo de Olavide

Nombre del Documento: Informe Anual Universidad Pablo de Olavide

Naturaleza de la confidencialidad:

Documento reservado para uso interno de OSIATIS

Control versiones				
Versión	Creado	Redactado por:	Validado por:	Descripción
1	Marina Borrell Service Manager	Marina Borrell Service Manager	Mario Villa Director de Producción	Informe Anual Universidad Pablo de Olavide



Fecha de emisión:
27 de octubre de 2010

Página: 1/ 21

Informe Anual Universidad Pablo de Olavide



0.- Indice

0.- INDICE	2
1.- TELEFONÍA	3
1.1.- TOLUMETRÍA CALL CENTER 2007/2008.....	3
1.2.- NOLUMETRÍA CALL CENTER 2008/2009.....	4
1.3.- NOLUMETRÍA CALL CENTER 2009/2010.....	5
1.4.- NOMPATIVA DE LLAMADAS RECIBIDAS, ATENDIDAS Y PERDIDAS POR AÑO ACADÉMICO.....	6
1.5.- PUMPLIMIENTO SLA TELEFÓNICO.....	7
1.6.- EESUMEN DATOS CURSO 2009/2010 CON LA ENTRADA DE OSIATIS Y EL CAU MUTUALIZADO.....	8
2.- SOLICITUDES	9
2.1.- SURSO 2007/2008.....	9
2.2.- SURSO 2008/2009.....	10
2.3.- RURSO 2009/2010.....	11
2.4.- ROMPARATIVA DE SOLICITUDES ASIGNADAS Y CERRADAS POR AÑO ACADÉMICO.....	12
2.5.- AESOLUTIVA POR NIVELES CURSO 2009/2010.....	13
2.6.- ISTRIBUCIÓN DE LA RESOLUCIÓN CURSO 2009/2010.....	14
2.7.- OUMPLIMIENTO SLA CURSO 2009/2010.....	15
2.8.- ÚVOLUCIÓN DE LA COLA DE PENDIENTE.....	16
2.9.- EVOLUTIVA DEL ÍNDICE DE REAPERTURA. CURSO 2009/2010.....	17
3.- HECHOS DESTACADOS	18
4.- PROPUESTAS DE MEJORA	19
5.- CONCLUSIONES FINALES	21



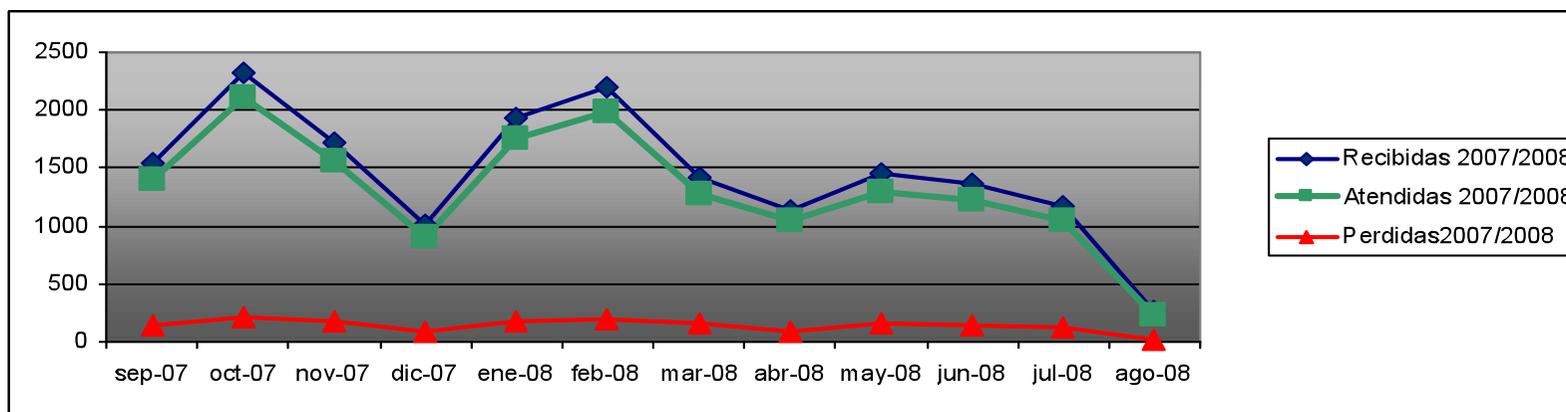
1.- Telefonía

1.1.- Volumetría Call Center 2007/2008.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año académico 2007-2008.

*Nota: los datos de septiembre, octubre y noviembre son extrapolados del 2008 ya que no se encuentran disponibles.

	sep-07	oct-07	nov-07	dic-07	ene-08	feb-08	mar-08	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	Total
Recibidas 2007/2008	1535	2322	1727	1002	1933	2190	1424	1138	1459	1373	1166	265	17534
Atendidas 2007/2008	1397	2105	1554	912	1758	1990	1271	1048	1299	1230	1044	239	15847
Perdidas 2007/2008	138	217	173	90	175	200	153	90	160	143	122	26	1687
% Atendidas	91%	91%	90%	91%	91%	91%	89%	92%	89%	90%	90%	90%	90%
% Perdidas	9%	9%	10%	9%	9%	9%	11%	8%	11%	10%	10%	10%	10%

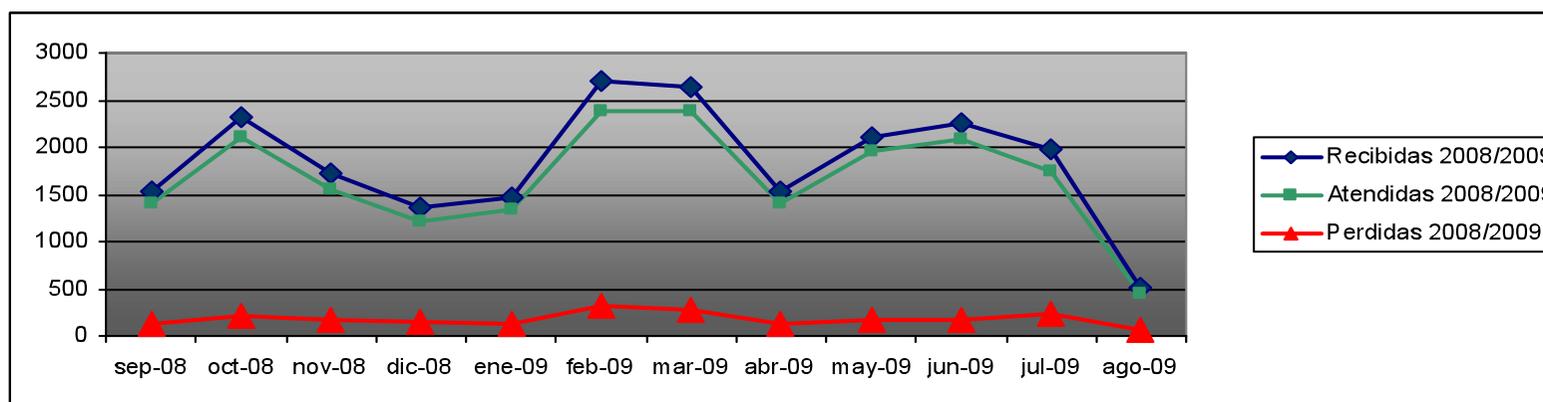


La media de llamadas atendidas durante el curso 2007 -2008 ha sido de un 90.38%

1.2.- Volumetría Call Center 2008/2009.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2008-2009

	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	Total
Recibidas 2008/2009	1535	2322	1727	1364	1462	2697	2647	1528	2115	2256	1975	519	22147
Atendidas 2008/2009	1397	2105	1554	1217	1334	2388	2373	1408	1953	2083	1738	454	20004
Perdidas 2008/2009	138	217	173	147	128	309	274	120	162	173	237	65	2143
% Atendidas	91%	91%	90%	89%	91%	89%	90%	92%	92%	92%	88%	87%	90%
% Perdidas	9%	9%	10%	11%	9%	11%	10%	8%	8%	8%	12%	13%	10%

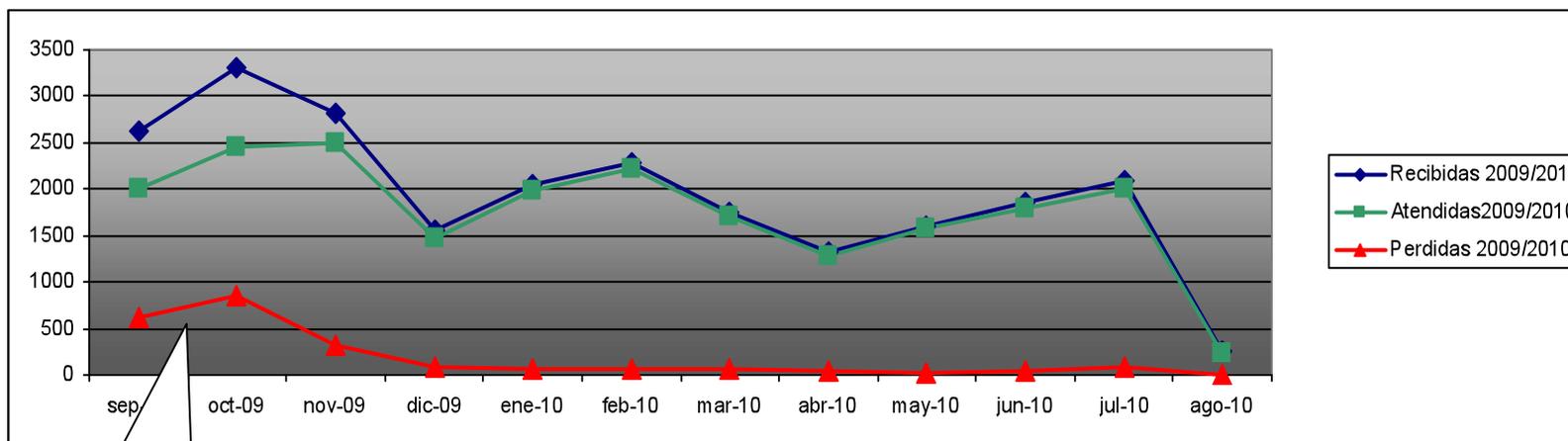


La media de llamadas atendidas durante el 2008 - 2009 ha sido de un 90.32%

1.3.- Volumetría Call Center 2009/2010.

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2009-2010

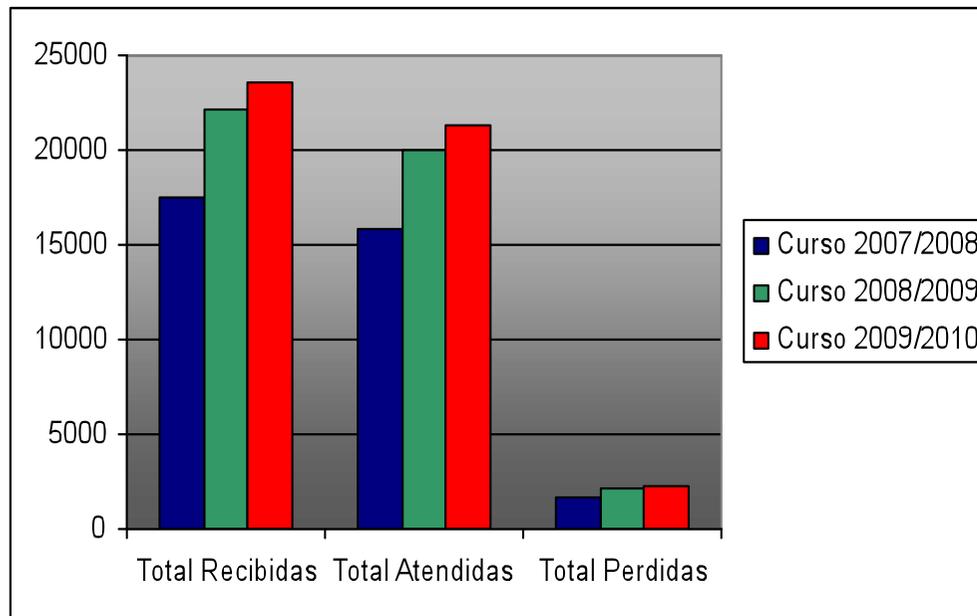
	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	Total
Recibidas 2009/2010	2623	3306	2821	1555	2057	2274	1759	1324	1603	1849	2098	252	23521
Atendidas 2009/2010	2003	2460	2507	1470	1990	2214	1703	1283	1571	1796	2013	245	21255
Perdidas 2009/2010	620	846	314	85	67	60	56	41	32	53	85	7	2266
% Atendidas 2009/2010	76%	74%	89%	95%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%	90%
% Perdidas 2009/2010	24%	26%	11%	5%	3%	3%	3%	3%	2%	3%	4%	3%	10%



Entrada de Osiatis en el servicio.

La media de llamadas atendidas durante el 2009-2010 ha sido de un 90.37%

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

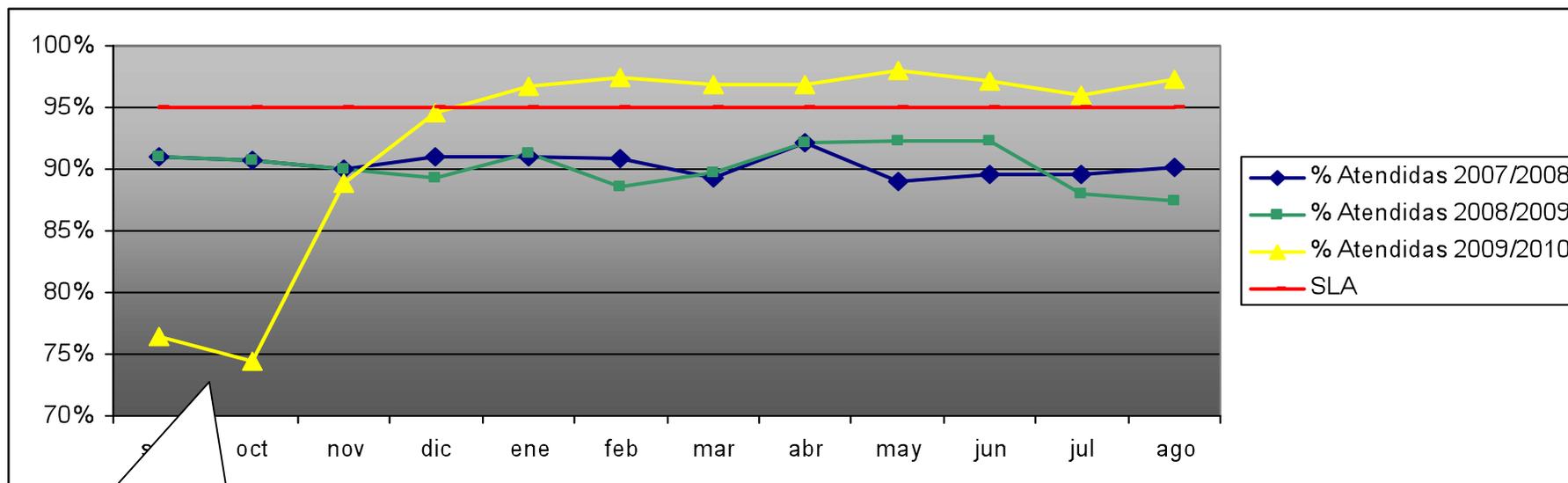


	Total 2007-2008	Total 2008-2009	Total 2009-2010
Recibidas	17534	22147	23521
Atendidas	15847	20004	21255
Perdidas	1687	2143	2266
% Atendidas	90,38%	90,32%	90,37%
% Perdidas	9,62%	9,68%	9,63%

En el curso 2009/2010 se mantiene el porcentaje de atendidas a pesar de haberse incrementado en un 34% las llamadas recibidas con respecto al curso 2007/2008 y un 6% respecto al curso 2008/2009.

1.5.- 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%



**Puesta en marcha del servicio de Osiatis.
En tres meses se alcanza la estabilidad del servicio**

1.6.- Resumen datos curso 2009/2010 con la entrada de Osiatis y el Cau Mutualizado

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10
Recibidas 2009/2010	2654	3331	2821	1555	2116	2363	1769	1326	1663	1948	2178	260	2488

Total Atendidas 2009/2010	2003	2460	2193	1385	1921	2154	1647	1242	1539	1743	1928	238	2226
% Total Atendidas	76%	74%	87%	94%	97%	97%	97%	97%	98%	97%	96%	97%	96%

Atendidas Csu	2003	2460	2177	1198	1582	1729	1412	1116	1262	1379	1582	220	1874
% Atendidas csu	100%	100%	99%	86%	82%	80%	86%	90%	82%	79%	82%	92%	84%

Recibidas Desborde	0	0	330	272	406	485	291	167	309	417	431	25	434
Atendidas en Desborde	0	0	16	187	339	425	235	126	277	364	346	18	352
%Atendidas Desborde	0	0	0,7%	14%	18%	20%	14%	10%	18%	21%	18%	8%	16%

Perdidas 2009/2010	620	846	314	85	67	60	56	41	32	53	85	7	82
% Perdidas	23,36%	25,40%	11,13%	5,47%	3,17%	2,54%	3,17%	3,09%	1,92%	2,72%	3,90%	2,69%	3,30%

Abandonadas 2009/2010	31	25	314	85	126	149	66	43	92	152	165	15	180
% Abandonas	1,17%	0,75%	11,13%	5,47%	5,95%	6,31%	3,73%	3,24%	5,53%	7,80%	7,58%	5,77%	7,23%

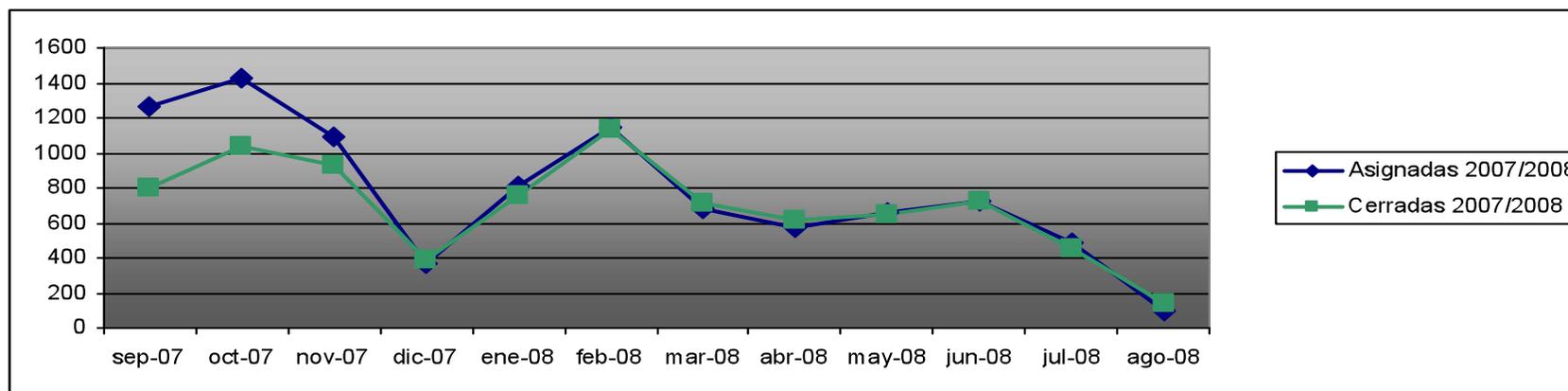
2.- Solicitudes

2.1.- Curso 2007/2008

A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2007/2008

*Nota: los datos de septiembre, octubre y noviembre del 2007 son extrapolados del 2008 ya que no se encuentran disponibles.

	sep-07	oct-07	nov-07	dic-07	ene-08	feb-08	mar-08	abr-08	may-08	jun-08	jul-08	ago-08	Total
Asignadas 2007/2008	1260	1429	1094	363	808	1142	686	578	660	728	491	98	9337
Cerradas 2007/2008	799	1038	925	392	757	1136	716	614	647	719	457	143	8343
%Cerradas	63%	73%	85%	85%	94%	99%	104%	106%	98%	99%	93%	146%	89%

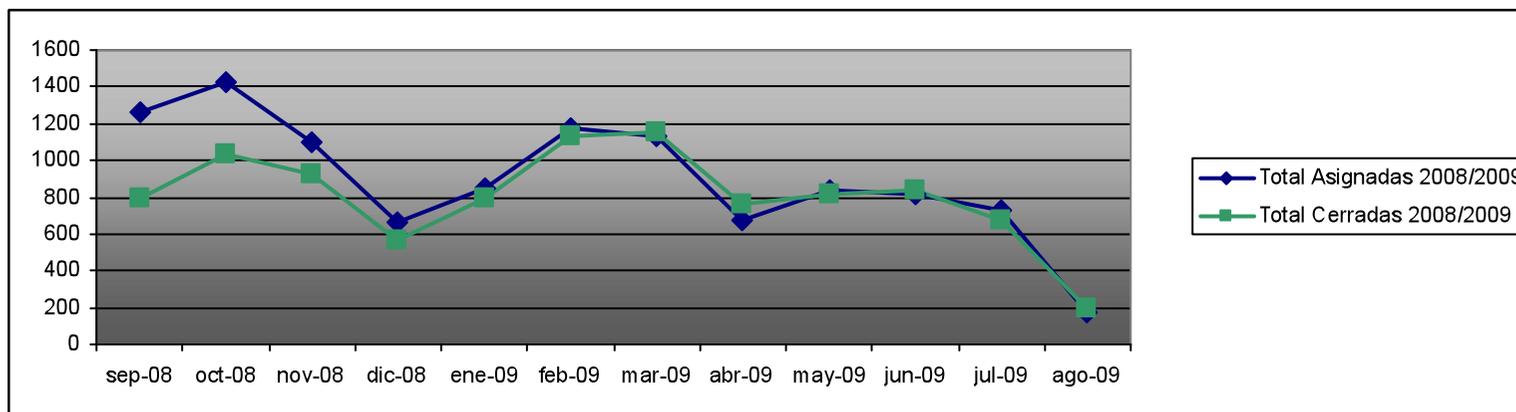


La media de solicitudes cerradas del curso 2007/2008 es del 89%

2.2.- Curso 2008/2009

A continuación se exponen los datos de las solicitudes año 2008/2009

	sep-08	oct-08	nov-08	dic-08	ene-09	feb-09	mar-09	abr-09	may-09	jun-09	jul-09	ago-09	Total
Total Asignadas 2008/2009	1260	1429	1094	665	846	1177	1134	672	842	818	724	171	10832
Total Cerradas 2008/2009	799	1038	925	568	790	1135	1150	762	812	834	677	196	9686
%Cerradas	63%	73%	85%	85%	93%	96%	101%	113%	96%	102%	94%	115%	89%

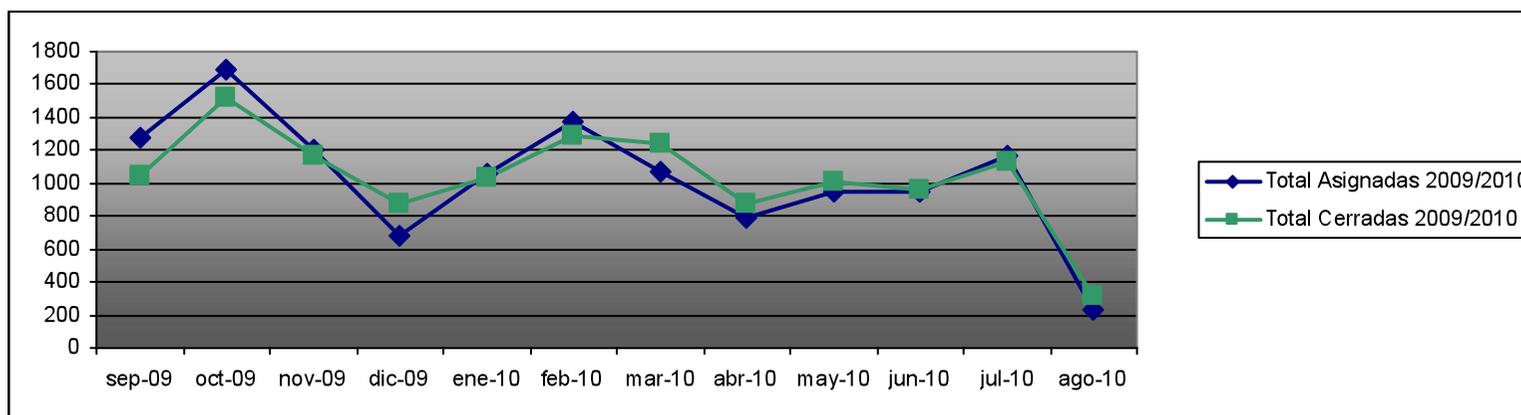


La media de solicitudes cerradas del curso 2008/2009 es del 89%

2.3.- Curso 2009/2010

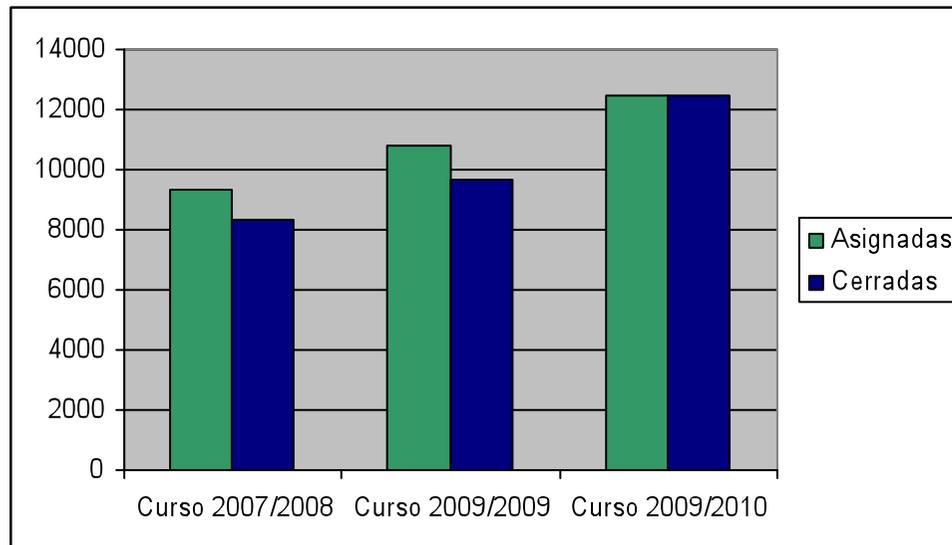
A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2009/2010

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	Total
Total Asignadas 2009/2010	1278	1696	1203	684	1054	1372	1069	792	952	947	1173	236	12456
Total Cerradas 2009/2010	1047	1525	1167	870	1036	1285	1235	879	1008	966	1132	311	12461
%Cerradas	82%	90%	97%	127%	98%	94%	116%	111%	106%	102%	97%	132%	100%



La media de solicitudes cerradas del curso 2009/2010 es del 100%

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



	Curso 2007/2008	Curso 2009/2009	Curso 2009/2010
Asignadas	9337	10832	12456
Cerradas	8343	9686	12461
% Cerradas	89%	89%	100%

En el curso 2009/2010 el porcentaje de cerradas ha aumentado a pesar de haber aumentado en un 33% las solicitudes asignadas respecto al curso 2007/2008 y un 15% respecto al

2.5.- Resolutiva por niveles curso 2009/2010

Resolucion N1

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Asignadas	1098	1253	818	463	667	876	631	404	507	526	700	60
Cerradas	954	1138	844	559	687	812	768	446	530	526	690	91
%Cerradas	87%	91%	103%	121%	103%	93%	122%	110%	105%	100%	99%	152%

Resolucion N2

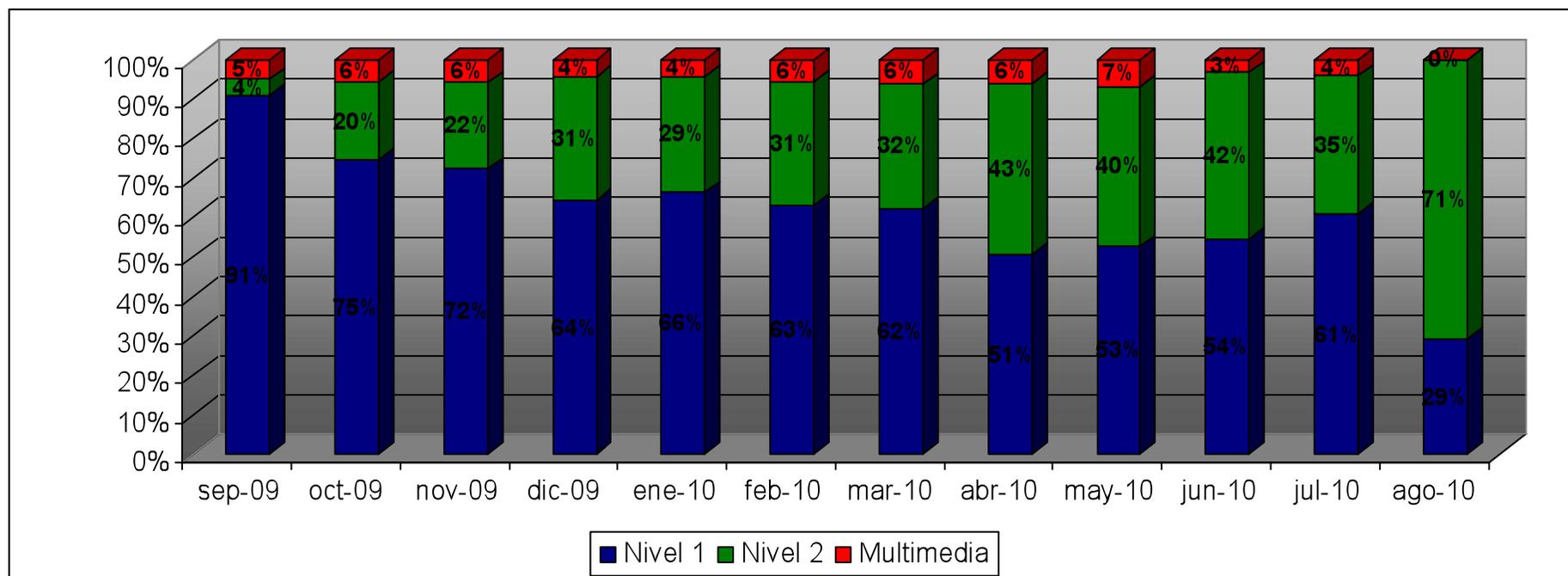
	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Asignadas	121	361	312	188	340	419	363	333	378	392	430	175
Cerradas	39	303	255	274	305	399	390	380	408	408	395	220
%Cerradas	32%	84%	82%	146%	90%	95%	107%	114%	108%	104%	92%	126%

Resolucion Multimedia

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Asignadas	59	82	73	33	47	77	75	55	67	29	43	1
Cerradas	54	84	68	37	44	74	77	53	70	32	47	0
%Cerradas	92%	102%	93%	112%	94%	96%	103%	96%	104%	110%	109%	0%

2.6.- Distribución de la resolución curso 2009/2010

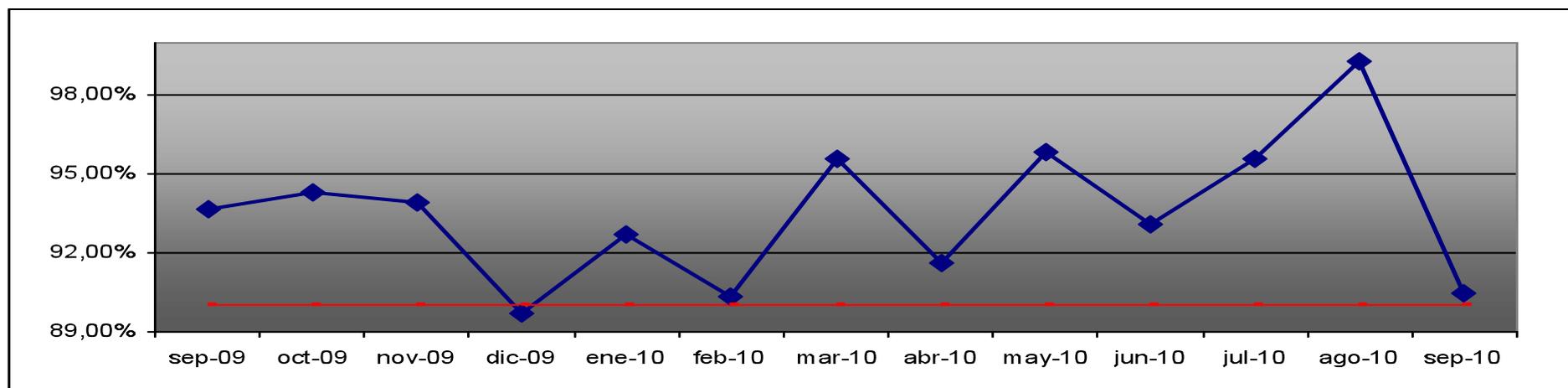
	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
Nivel 1	91%	75%	72%	64%	66%	63%	62%	51%	53%	54%	61%	29%
Nivel 2	4%	20%	22%	31%	29%	31%	32%	43%	40%	42%	35%	71%
Multimedia	5%	6%	6%	4%	4%	6%	6%	6%	7%	3%	4%	0%



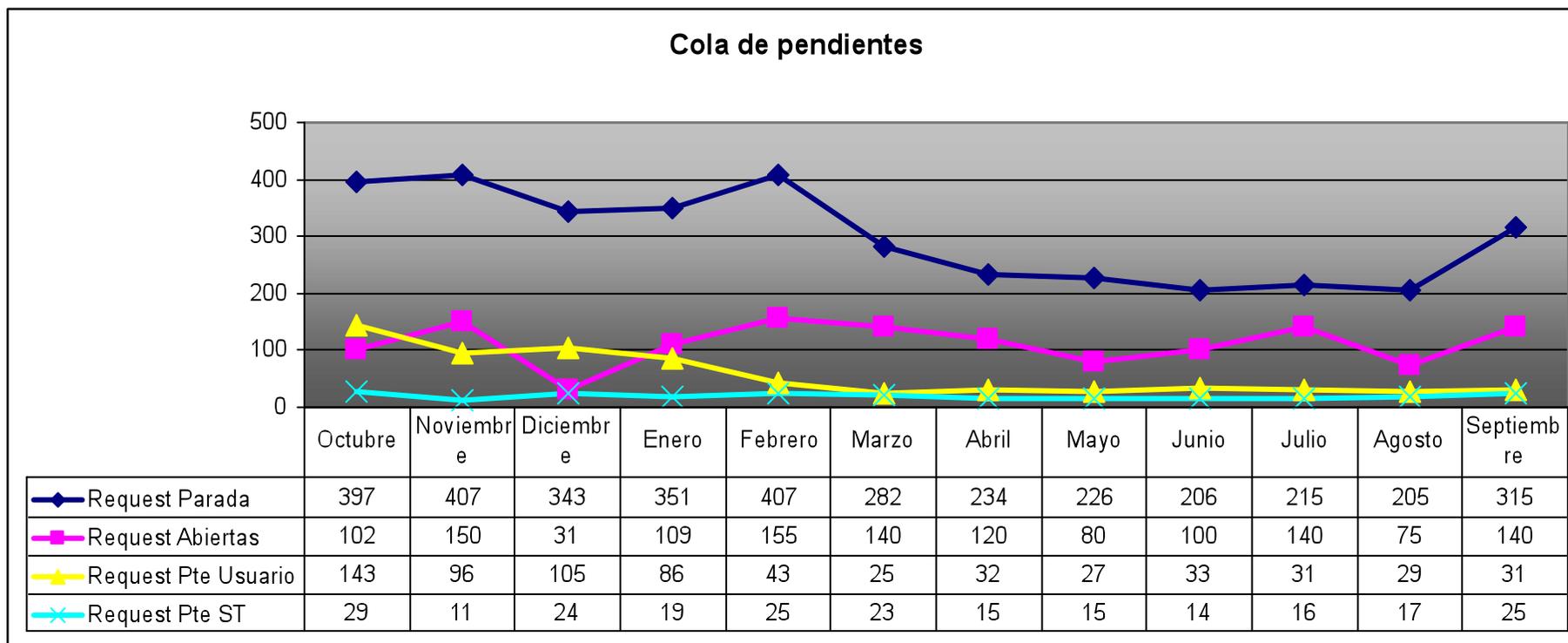


2.7.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010

sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10
93,65%	94,30%	93,91%	89,68%	92,71%	90,36%	95,59%	91,63%	95,85%	93,09%	95,56%	99,32%	90,50%

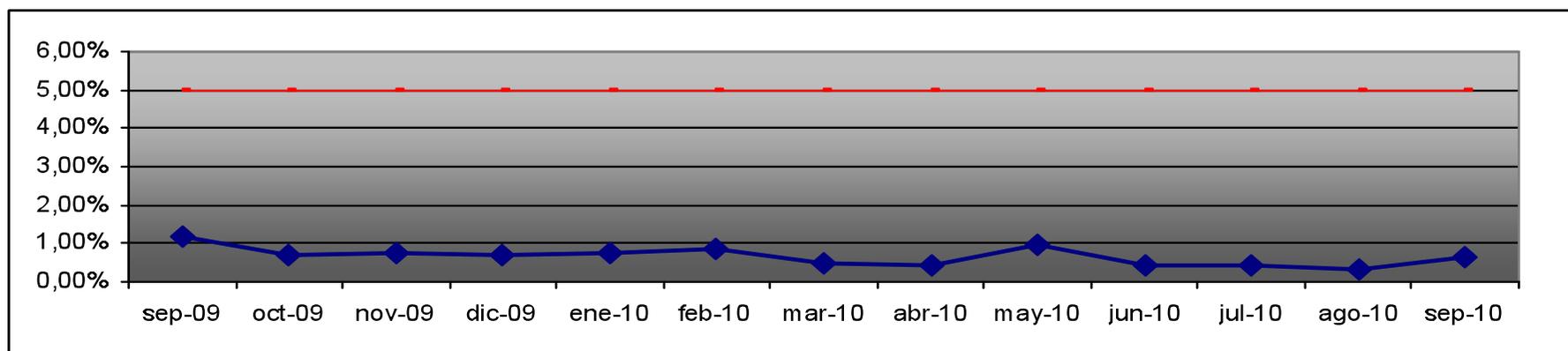


2.8.- Evolución de la cola de pendiente



2.9.- Evolutiva del índice de reapertura. Curso 2009/2010

sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10	sep-10
1,16%	0,72%	0,77%	0,68%	0,77%	0,84%	0,46%	0,45%	0,99%	0,41%	0,44%	0,32%	0,66%



Marcador poco indicativo al no cumplirse de manera correcta el procedimiento de reapertura



3.- Hechos destacados

Salidas del servicio	Entradas en el servicio:
Alejandro González	Jaime Artero
Belén Díaz	Marina Borrell
José Antonio Chavero	Daniel Rodríguez

- Puesta en marcha del servicio Osiatis septiembre 2009 cumpliendo los plazos acordados.
- Cumplimiento de SLA a partir del tercer mes de la puesta en producción.
- Puesta en marcha del servicio de desborde con el Cau mutualizado de Madrid.
- Curso y certificación de de Windows 7 para todos los técnicos.
- Realización, de informes semanales y mensuales.
- Organización por edificios para la optimización del tiempo de respuesta.
- Configuración del CA. Incluidos el estado de parada para el calculo del SLA y la gestión de peticiones masivas.
- Realización de manuales de nivel 1, nivel 2 y multimedia.
- Certificación para el uso del desmagnetizador.

4.- Propuestas de mejora

Con el fin de mejorar la calidad del servicio y la productividad del Centro de Soporte a Usuario se proponen las siguientes mejoras

Problemática	Propuesta	Responsable	Fecha
Filtrado MAC: el filtrado por MAC ralentiza la resolución definitiva de las solicitudes, siendo estas (sin acceso a la red) de alta prioridad.	Permitir al SM para el filtrado de las MAC's, con formación previa del CIC. Ante duda en la operativa se contactará con el CIC para supervisión.	UPO	Diciembre 2010
Optimización CA: bajo rendimiento en el nivel 1 del CSU por la búsqueda de información sobre la ubicación de los usuarios que crean solicitudes. Lo que provoca ocupación al teléfono y lentitud en la asignación de las solicitudes a nivel 2.	Añadir en el CA los campos de ubicación (Edificio, planta y despacho) de carácter obligatorio para que sea rellenado por los usuarios.	UPO	Noviembre 2010
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.	UPO	Enero 2011
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.	UPO	Noviembre 2010
Incidencias antiguas: se ha llevado a cabo un estudio en el que se observa que existen incidencias abiertas desde 2008.	Evaluar esas incidencias y cerrarlas si procede.	UPO	Enero 2011
Tiempo de desplazamiento: Debido a la extensión del campus universitario, los tiempos de desplazamiento entre un edificio y otros son elevados.	Adquirir bicicleta y/o ciclomotor para acortar dichos tiempos.	Osiatis	Diciembre 2011
Encuestas de satisfacción: Actualmente no se dispone de un sistema para conocer la satisfacción de los usuarios de los sistemas de información.	Definir y poner en marcha encuestas de satisfacción al usuario.	UPO	Febrero 2011



Gestor de Problemas: Debido al alto numero de solicitudes de servicio y a la tendencia en aumento que se observa .	Siguiendo las buenas practicas de ITIL se designará a un técnico como gestor de problemas para atacar la raíz del problema y así disminuir el número de incidencias	OSIATIS /UPO	Enero 2011
---	---	--------------	------------



5.- Conclusiones finales

Cumpliendo de plazos en la puesta en producción del servicio Osiatis

Aumento de volumen de trabajo del servicio durante el curso 2009/2010 tanto en llamadas como en apertura en solicitudes de servicio

El servicio se ha visto incrementado en un 34% de las llamadas respecto al curso 2007/2008 y de un 6% respecto al curso 2009/2010

El servicio se ha visto incrementado en un 33 % de solicitudes abiertas respecto al curso 2007/2008 y de un 15% respecto al curso 2009/2010

Cumplimiento de los SLA comprometidos con el cliente desde el tercer mes de Osiatis en el servicio

Reducción de la cola de solicitudes pendientes por el servicio

Mayor control y registro de solicitudes en la herramienta Unicenter ServiceDesk