

# UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE

## INFORME ANUAL DE SEGUIMIENTO



Septiembre 2012-Agosto 2013

Referencia : 0000000000





## 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

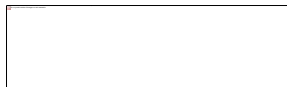
Aragoneses 7\_A  
28108 Alcobendas

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





# INDICE

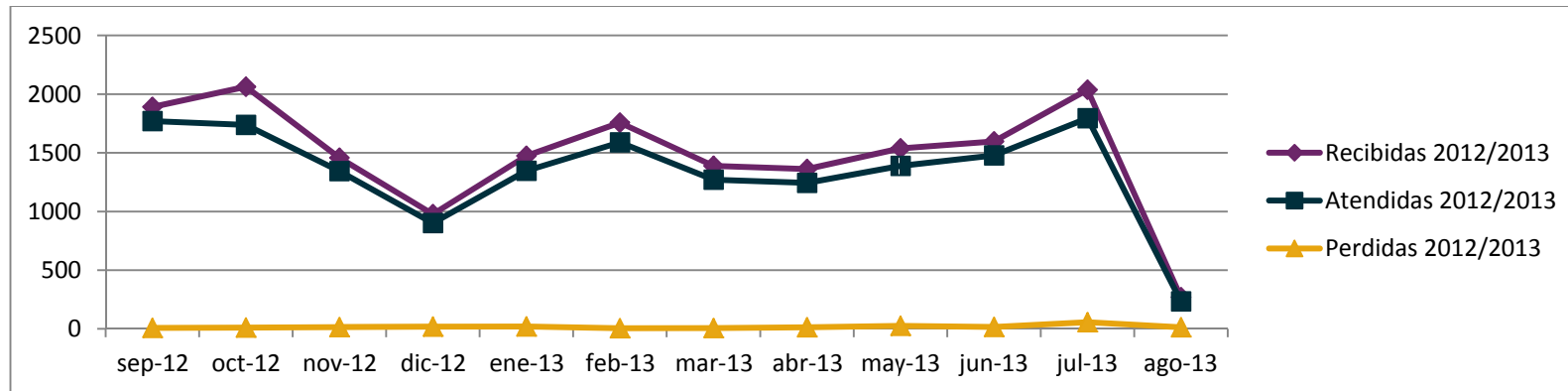
1.-TELEFONIA.....	3
1.1- Volumetría Call Center 2012/2013.....	3
1.2.- Comparativa de llamadas recibidas, atendidas y perdidas por año académico .....	4
1.3.- Cumplimiento SLA telefónico .....	5
1.4. -Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso .....	6
2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS .....	8
2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2012/2013.....	8
2.2.- Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico .....	9
2.3.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013 .....	9
2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011 y 2011/2012 .....	11
2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2012/2013 .....	12
2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2012/2013 .....	14
3.- HECHOS DESTACADOS.....	17
4.- EVOLUCION DEL PLAN DE MEJORA 2012/2013 .....	18
5.- PLAN DE MEJORA 2013/2014.....	20

# 1.-TELEFONÍA

## 1.1- Volumetría Call Center 2012/2013

A continuación se exponen los datos del Call Center durante el año 2012-2013

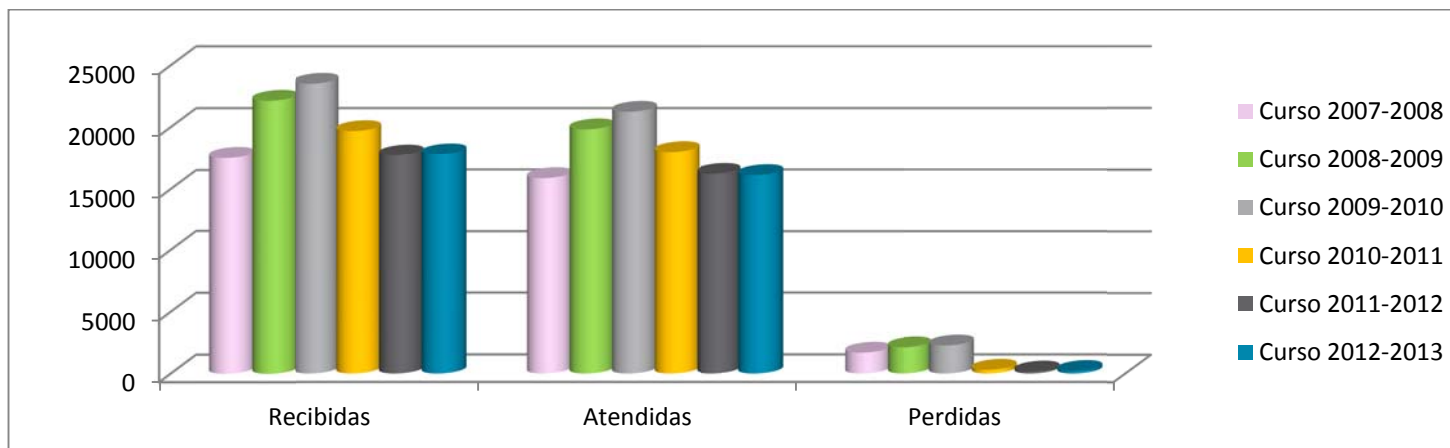
	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13	Total
<b>Recibidas 2012/2013</b>	1890	1859	1457	977	1474	1757	1388	1361	1537	1597	2037	269	17806
<b>Atendidas 2012/2013</b>	1770	1737	1344	901	1347	1589	1271	1243	1388	1478	1794	234	16096
<b>Perdidas 2012/2013</b>	8	11	15	19	20	5	7	13	26	16	57	13	210
<b>% Atendidas 2012/2013</b>	99,6%	99,4%	98,9%	97,9%	98,5%	99,7%	99,5%	99,0%	98,2%	98,9%	96,9%	95,9%	97,5%
<b>% Perdidas 2012/2013</b>	0,42%	0,53%	1,03%	1,94%	1,36%	0,28%	0,50%	0,96%	1,69%	1,00%	2,80%	4,83%	1,18%



La media de llamadas atendidas durante el 2012-2013 ha sido de un 97.5%

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

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



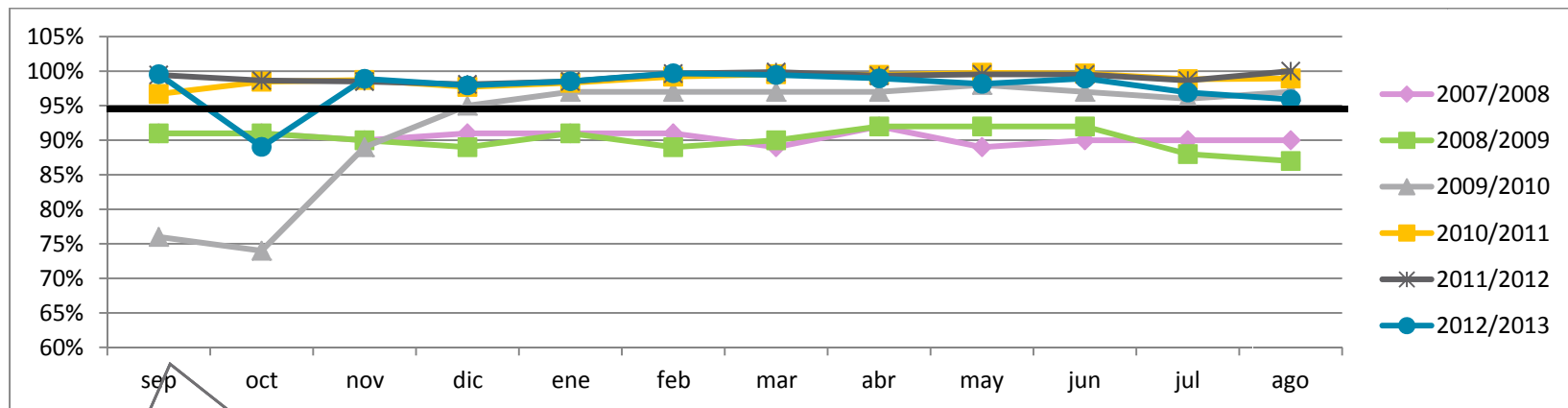
	Curso 2007-2008	Curso 2008-2009	Curso 2009-2010	Curso 2010-2011	Curso 2011-2012	Curso 2012-2013
Recibidas	17534	22147	23521	19690	17714	17806
Atendidas	15847	19835	21255	17992	16193	16096
Perdidas	1688	2117	2266	305	165	210
Abandonadas	-	-	1207	1257	1356	1300
% Atendidas	90,38%	89,56%	95,25%	97,61%	98,99%	97,52%
% Perdidas	9,63%	9,56%	10,16%	1,65%	1,01%	1,27%

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

En el curso 12/13 se han recibido casi las mismas llamadas que el curso anterior. Estos dos últimos cursos se observa una bajada importante de llamadas recibidas respecto a los cursos anteriores y en consecuencia de llamadas perdidas. En el curso 12/13 aumente un 27% las llamadas perdidas respecto al curso 11/12

### 1.3.- 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%
% Atendidas 2010/2011	97%	98%	99%	98%	98%	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
%Atendidas 2011/2012	99,40%	98,52%	98,38%	97,94%	98,39%	99,62%	99,87%	99,29%	99,49%	99,48%	98,50%	100,00%
%Atendidas 2012/2013	99,55%	99,37%	98,90%	97,93%	98,54%	99,69%	99,45%	98,96%	98,16%	98,93%	96,92%	95,90%



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

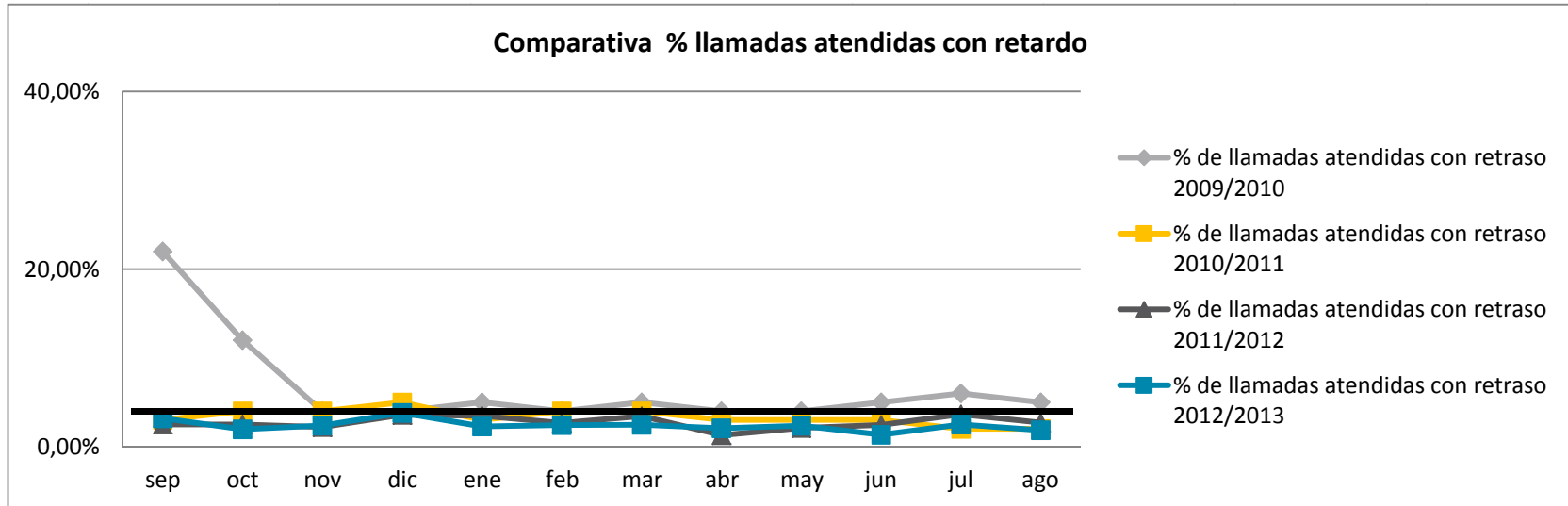
Sep 2009 Puesta en marcha del servicio de Osiatis.

#### 1.4. -Tiempo medio de respuesta telefónica y porcentaje de llamadas atendidas con retraso

	sep-09	oct-09	nov-09	dic-09	ene-10	feb-10	mar-10	abr-10	may-10	jun-10	jul-10	ago-10
<b>Tiempo Medio</b>	23s	28s	14s	8s	8s	8s	8s	8s	8s	9s	9s	8s
<b>Máximo Retraso</b>	12min	8min	7min	43s	45s	39s	39s	36s	35s	44s	47s	26s
<b>% Retraso</b>	22%	27%	12%	4%	4%	5%	4%	5%	4%	5%	6%	6%
	sep-10	oct-10	nov-10	dic-10	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11
<b>Tiempo Medio</b>	7s	7s	7s	7s	7s	7s	7s	7s	7s	6s	6s	6s
<b>Máximo Retraso</b>	39s	38s	41s	32s	31s	31s	43s	43s	37s	33s	30s	26s
<b>% Retraso</b>	3%	4%	4%	5%	3%	4%	4%	3%	3%	3%	2%	2%
	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12
<b>Tiempo Medio</b>	6s	7s	3s	6s	7s	7s	7s	6s	7s	6s	7s	7s
<b>Máximo Retraso</b>	35s	39s	39s	28s	46s	33s	36s	29s	30s	34s	34s	31s
<b>% Retraso</b>	2,50%	2,50%	2,21%	3,59%	3,47%	2,67%	3,44%	1,29%	2,10%	2,44%	3,64%	2,71%
	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13
<b>Tiempo Medio</b>	6s	7s	6s	7s	6s	6s	6s	6s	6s	6s	7s	6s
<b>Máximo Retraso</b>	39s	49s	40s	28s	35s	24s	39s	30s	35s	35s	45s	28s
<b>% Retraso</b>	3,20%	1,95%	2,38%	3,81%	2,27%	2,43%	2,46%	2,07%	2,36%	1,34%	2,50%	1,86%

Durante los tres últimos cursos los tiempos de respuestas y las llamadas atendidas con retardo se mantienen en valores similares. La media del curso 12/13 es del 2.3%

- \*Si comprometido con el cliente es <5% de llamadas atendidas con retardo
- \* Nivel de pronta atención <=9 segundos. Si comprometido con el cliente del 90%
- \*\*Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos



\* Nivel de pronta atención <=9 segundos. Sla comprometido con el cliente del 90%  
 \*\*Tiempo medio de espera comprometido con el cliente <= 15 segundos  
 \*Sla comprometido con el cliente es <5% de llamadas atendidas con retardo

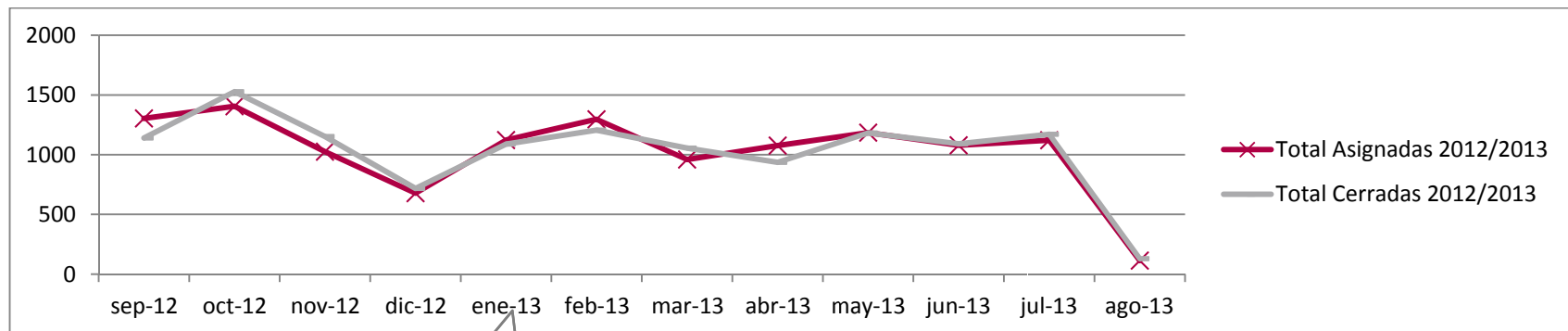


## 2.- SOLICITUDES DE SERVICIO / INCIDENCIAS

### 2.1.- Solicitudes de Servicio curso 2012/2013

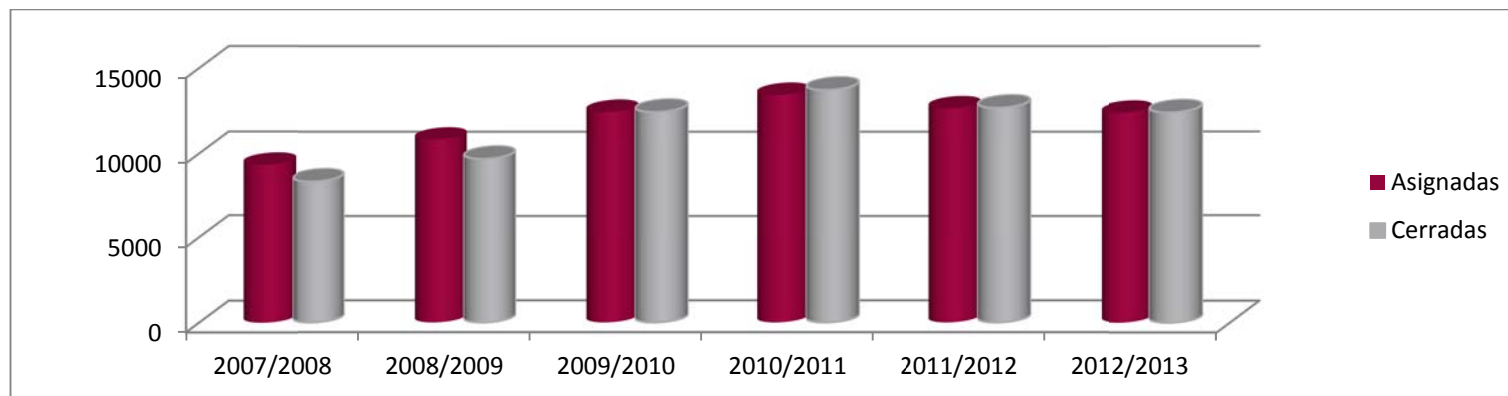
A continuación se exponen los datos de las solicitudes del curso 2012/2013

	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	Total
Total Solicitudes Asignadas 2012/2013	1304	1406	1025	678	1122	1296	960	1076	1184	1079	1121	114	12365
Total Solicitudes Cerradas 2012/2013	1140	1527	1152	718	1089	1206	1055	936	1182	1091	1171	130	12397
%Cerradas	87%	109%	112%	106%	97%	93%	110%	87%	100%	104%	114%	114%	100%



La media de solicitudes cerradas en el curso 2012/2013 es del 111%

## 2.2.- Comparativa de solicitudes asignadas y cerradas por año académico



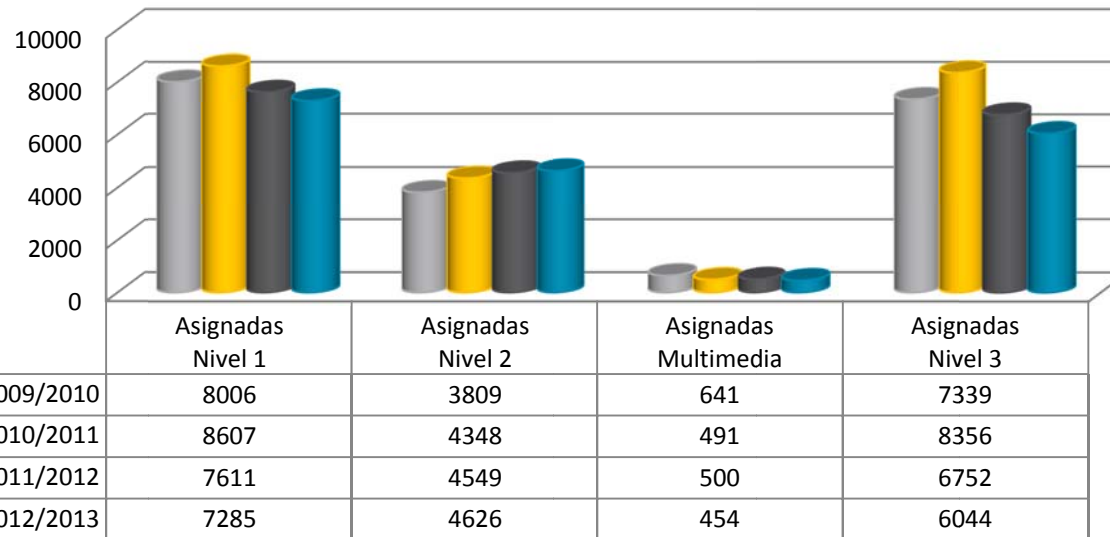
	Curso 2007/2008	Curso 2008/2009	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013
<b>Solicitudes Asignadas</b>	9337	10832	12456	13446	12660	12365
<b>Solicitudes Cerradas</b>	8343	9686	12461	13749	12707	12397
<b>% Cerradas</b>	89%	89%	100%	96%	100%	100%

La media de las solicitudes cerradas respecto a las creadas de los seis últimos cursos es del 96% siendo los cuatro últimos años del 100% o superior

Vemos que tras la subida de solicitudes creadas año tras año de los primeros cursos estudiados (07/08,08/09 y 09/10), los tres últimos cursos académicos se va notando una ligera bajada en la creación de solicitudes de servicio. En el curso 2012/2013 ha bajado un 2% respecto al 2011/2012

### 2.3.- Solicitudes de servicio gestionadas por niveles curso 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013

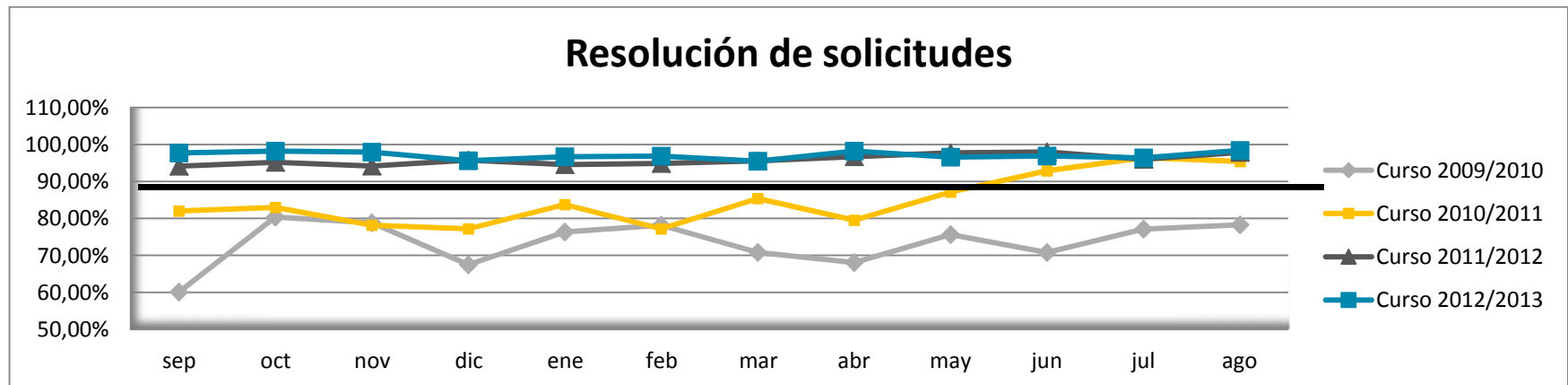
	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013		Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013
Asignadas Nivel 1	8006	8607	7611	7285	Cerradas Nivel1	8045	8710	7656	7245
Asignadas Nivel 2	3809	4348	4549	4626	Cerradas Nivel 2	3776	4537	4563	4698
Asignadas Multimedia	641	491	500	454	Cerradas Multimedia	640	502	488	454
Asignadas Nivel 3	7339	8356	6752	6044	Cerradas Nivel3	7260	8728	6782	6055



El único nivel que ha subido las solicitudes asignadas ha sido N2, aumentando un 2% con respecto al curso anterior. El resto de niveles presenta una ligera bajada con respecto al 2011/2012

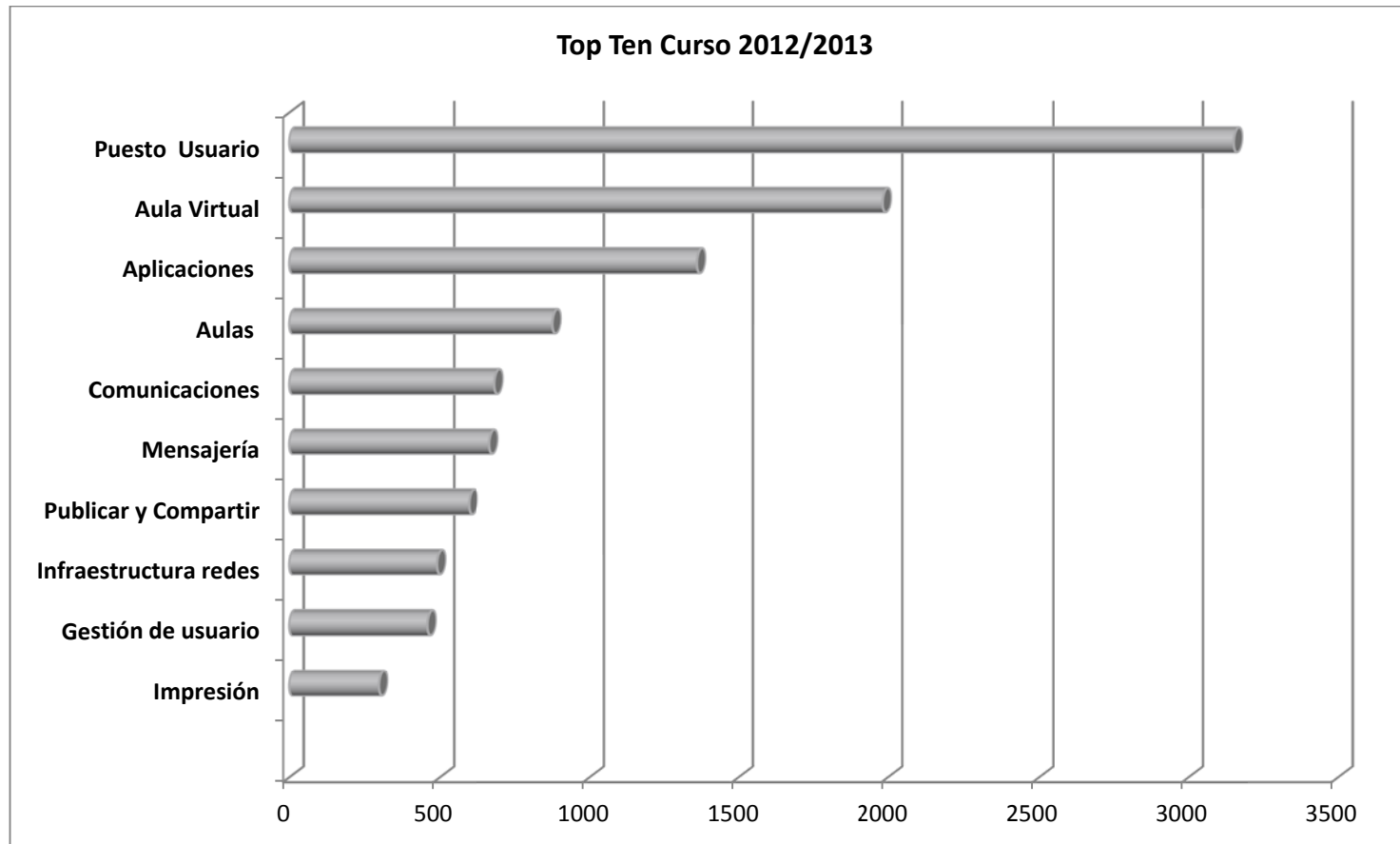
## 2.4.- Cumplimiento SLA curso 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012 y 2012/2013

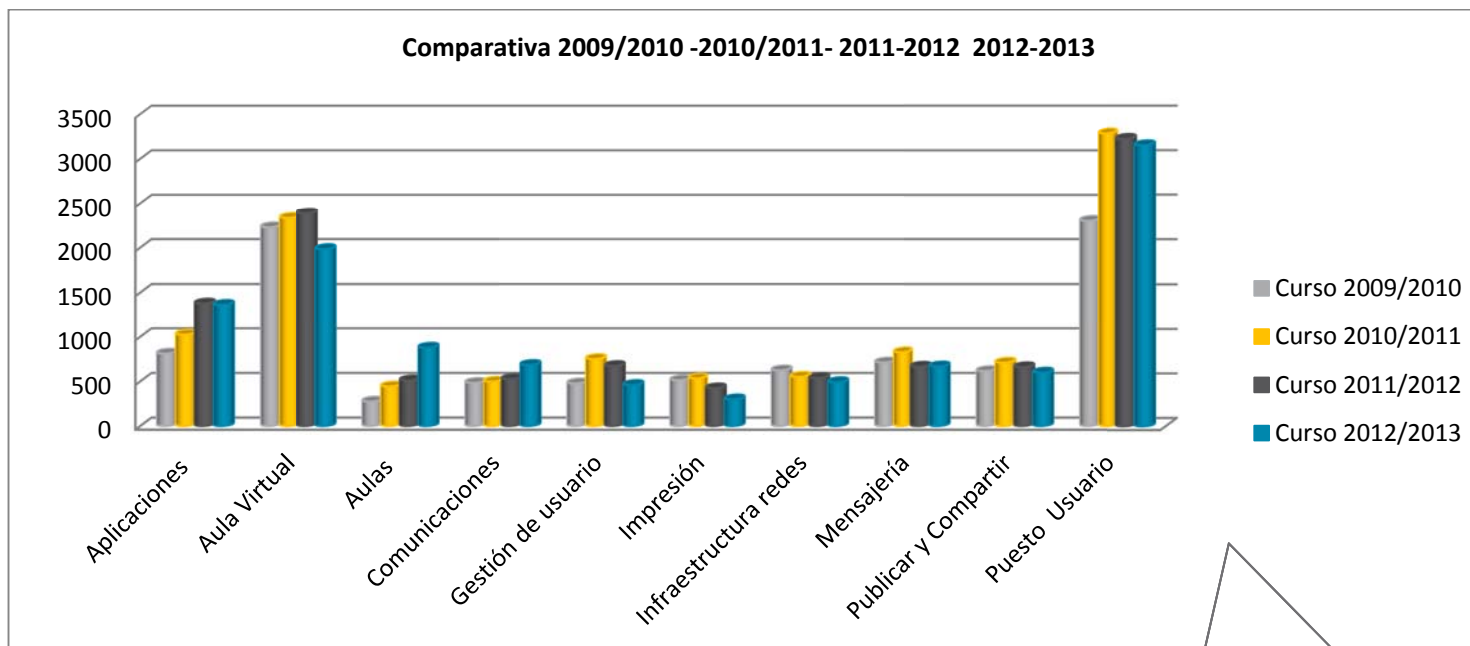
	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	60,09%	80,39%	78,83%	67,47%	76,35%	78,17%	70,82%	68,04%	75,62%	70,76%	77,11%	78,27%
Curso 2010/2011	82,02%	82,96%	78,17%	77,18%	83,77%	77,17%	85,39%	79,50%	87,14%	92,90%	96,42%	95,42%
Curso 2011/2012	94,15%	95,18%	94,19%	95,77%	94,55%	94,89%	95,56%	96,69%	97,76%	97,98%	96,01%	97,87%
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%



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

## 2.5.- Solicitudes por Categoría. Curso 2012/2013

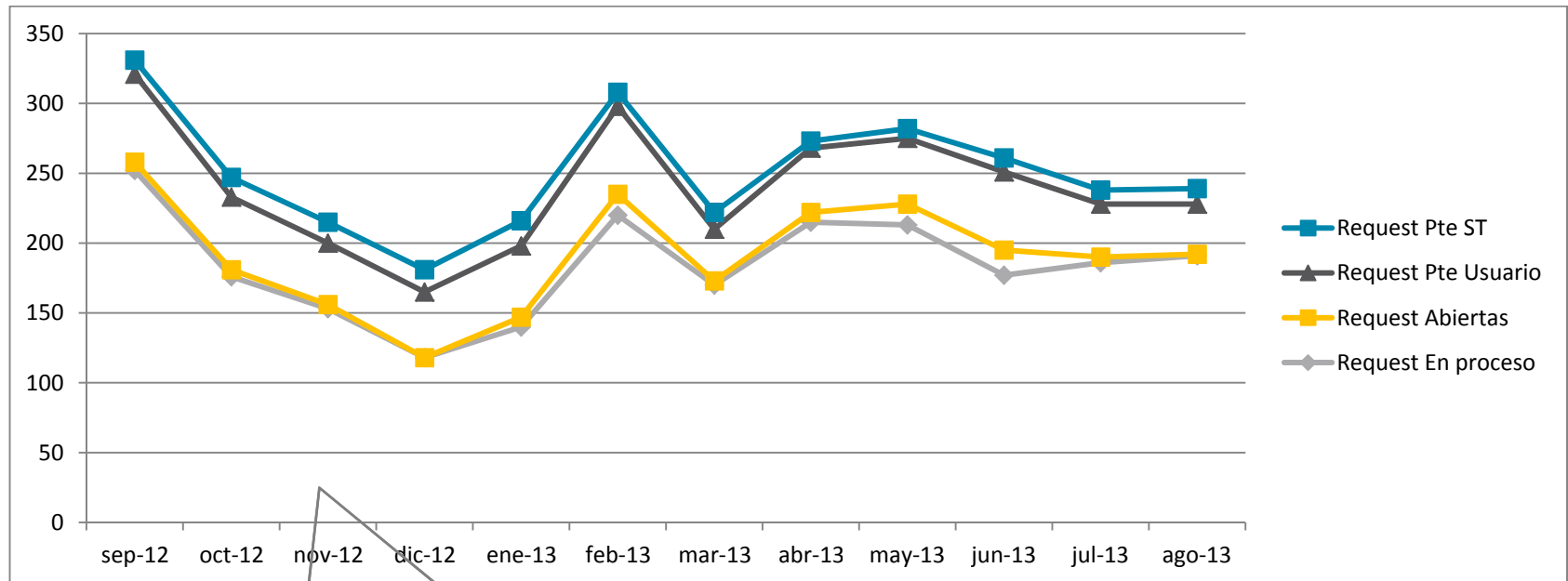




Las categorías que más han aumentado con respecto al curso anterior han sido "Aulas" con un aumento de un 72% y "Comunicaciones" con un aumento del 30%. Por otra parte "Gestión de Usuario" e "Impresión" han bajado en torno a un 30% respecto al curso anterior. Por otro lado Aula Virtual sigue bajando curso tras curso. Este curso un 17% respecto al 2012

## 2.6.- Evolución de la cola de pendiente 2012/2013

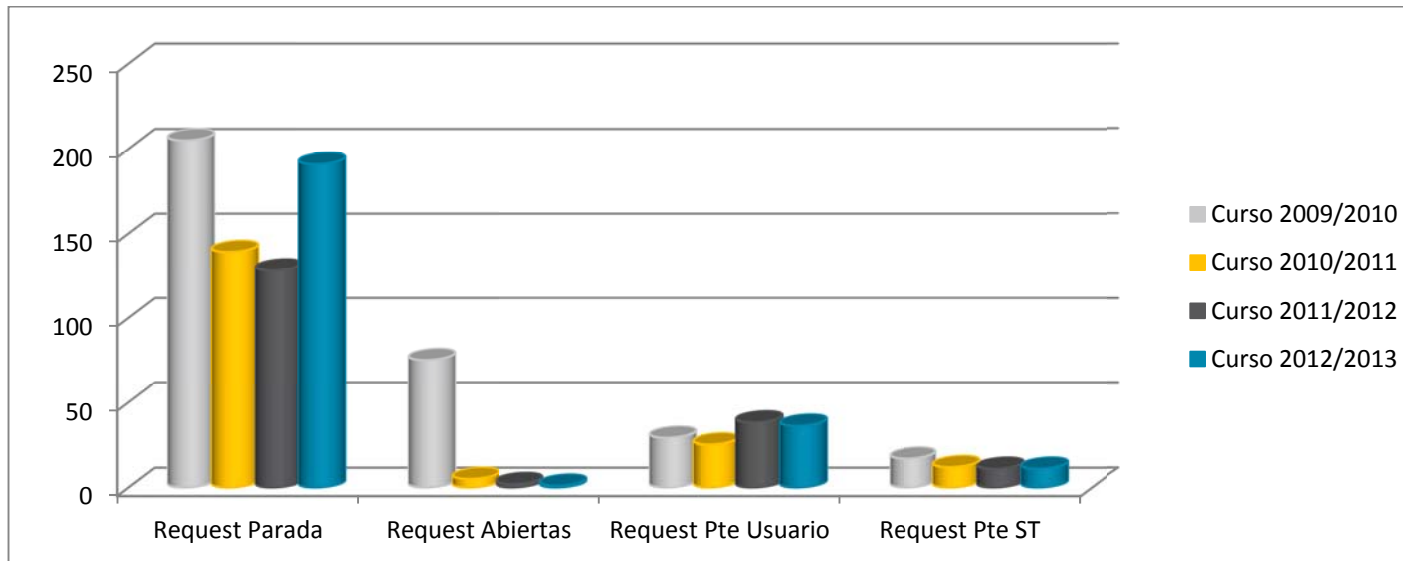
	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	jun-13	jul-13	ago-13
Solicitudes En Proceso	252	176	153	118	140	220	170	215	213	177	186	191
Solicitudes Abiertas	6	5	3	0	7	15	3	7	15	18	4	1
Solicitudes Pte Usuario	63	52	44	47	51	63	37	46	47	56	38	36
Solicitudes Pte ST	10	14	15	16	18	10	12	5	7	10	10	11



Al final del curso 2012/2013 del total, el 80% está pendiente de nivel 3, el 5% pendiente del servicio técnico y el 15% pendiente de usuario

	Curso 2009/2010	Curso 2010/2011	Curso 2011/2012	Curso 2012/2013
Solicitudes Proceso	205	139	128	191
Solicitudes t Abiertas	75	5	2	1
Solicitudes Pte Usuario	29	25	38	36
Solicitudes Pte ST	17	12	11	11

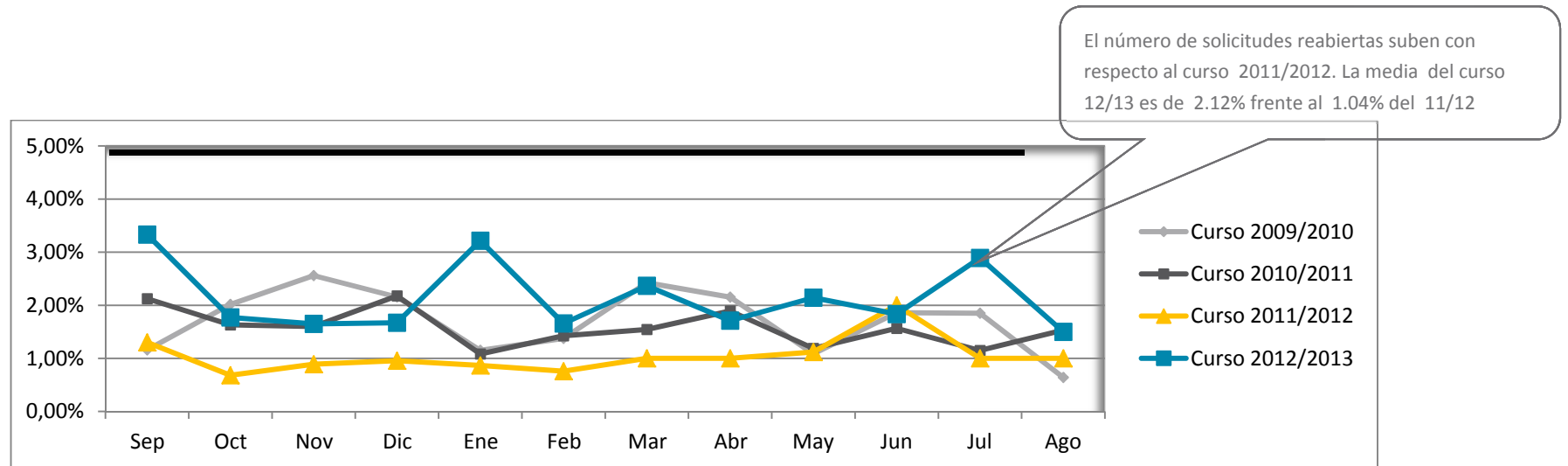
En el curso 2012/2013 el número de solicitudes en estado abiertas ha descendido en un 50% respecto al curso pasado. Las solicitudes en proceso han aumentado un 50% respecto al curso 2012/2013





## 2.7.- Evolutiva del índice de reapertura.

	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago
Curso 2009/2010	1,16%	2,02%	2,56%	2,16%	1,15%	1,38%	2,43%	2,15%	1,08%	1,86%	1,85%	0,64%
Curso 2010/2011	2,12%	1,63%	1,60%	2,18%	1,08%	1,43%	1,54%	1,89%	1,19%	1,56%	1,15%	1,53%
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%
Curso 2012/2013	3%	1,77%	1,65%	2%	3%	1,66%	2,37%	1,71%	2,14%	1,83%	2,89%	1,5%



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

### 3.- HECHOS DESTACADOS

- Renovación y ampliación del contrato en un recurso adicional por la inclusión del servicio de soporte a laboratorios.
- Salida del servicio de Salvador Serrano (nivel 2)

## 4.- EVOLUCIÓN DEL PLAN DE MEJORA 2012/2013

Problemática	Propuesta	Actuación	Estado
<b>Limpieza y reetiquetacion de armarios:</b> 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.	Se realizan fotos de los armarios más problemáticos para su evaluación	<b>FINALIZADO</b>
<b>Conexión remota:</b> 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.	Se verifica un aumento de funcionamiento de conexión remota tras el cambio de agente	<b>FINALIZADO</b>
"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	<b>EN PROCESO</b>
Incorporación de la medición de SLAs mediante la herramienta.	Migración CA 12.6	Se realiza la migración del CA 12.6	<b>FINALIZADO</b>
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>EN PROCESO</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 Csu en Júpiter y pendiente de valorar más errores que los usuarios puedan solventar solos	<b>PENDIENTE</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	<b>PENDIENTE</b>

## 5.- PLAN DE MEJORA 2013/2014

Problemática	Propuesta
Escasa formación interna Cic-Csu debido a la alta carga de trabajo.	Se propone formaciones internas Cic-Csu
Se detecta muchos procedimientos en papel que ralentizan el trabajo tanto el Csu como al usuario	Se propone hacer uso de las tecnologías para agilizar estos trámites (utilizar las firma digital para los documentos que tenga que firmar el usuario, hojas de alta /baja/traslados para la actualización del inventario)
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 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