



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES ARAGÓN

EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO  
COORDINADORA DEL SERVICE DESK  
WALDO'S DOLAR MART

EXPERIENCIA PROFESIONAL  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :  
INGENIERO EN COMPUTACIÓN  
P R E S E N T A :  
NIEVES MARIANA SÁNCHEZ LÓPEZ



ASESOR:  
ING. PROCORO PABLO LUNA ESCORZA

MÉXICO 2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## INDICE

	<b>CAPITULO</b>	<b>PAGINA</b>
<b>Introducción</b>		2
<b>I. Antecedentes de la Empresa</b>		3
1.1 Ivoice		3 – 4
1.2 Visión		4
1.3 Misión		4
<b>II. Historia de Grupo Waldo’s Dólar Mart</b>		4 – 5
2.1 Concepto		5
2.2 Perspectiva		6
<b>III. Service Desk Waldo’s</b>		6
3.1 Alcance		7
3.2 Método		7
3.3 Objetivos Generales del Service Desk y la Administración de Incidentes		8 – 9
3.4 Estados de las Solicitudes de Servicios e Incidentes		10 – 11
3.5 Escalación Funcional y Jerárquica		12 – 14
3.6 Diferencia entre la Administración de Incidentes y la Administración de Problemas		15 – 18
3.7 Roles y Responsabilidades en el Service Desk		19 – 20
3.8 Responsabilidades y Aportaciones como Coordinador del Service Desk		21
3.9 Procedimientos del Service Desk y Administración de Incidentes		22
<b>IV. Operación del Service Desk Waldo’s Dólar Mart</b>		23
4.1 Verificación de la estación de trabajo		23
4.2 Verificación de Condiciones de operación		23 – 24
4.3 Sistema Altiagent para analista		25
4.4 Sistema Altisupervisor para Administrador		26 – 27
4.5 Modulo Agente state		27
4.6 Modulo Agente Statistics		28
4.7 Modulo Group Statistics		29
4.8 Modulo de Queue		30
4.9 Proceso de Operación del Service Desk		31 – 35
5.0 Levantamiento de un Incidente o Requerimiento en el Sistema IKTK		35 – 40
5.1 Sistema IKTK Administrador		41 – 43
<b>Conclusiones</b>		44
<b>Terminología</b>		45 – 46
<b>Bibliografía</b>		47

## **Introducción**

El principal propósito de este informe es evidenciar la experiencia profesional que se obtuvo en el transcurso de 4 años de laborar en la empresa iVoice donde me encuentro a cargo de la Coordinación para el proyecto del ServiceDesk de Waldo's Dólar Mart.

iVoice tiene el objetivo de crear y brindar soluciones de valor para cada uno de los sectores a los cuales están dedicados los servicios que brinda, en este caso particular:

El proyecto cuenta con dos características distintivas:

1. Enfoque prospectivo, donde se genera una visión futura de la industria en donde se identifican y seleccionan los factores críticos para lograr desarrollos que aporten valor a los Clientes.
2. Análisis de la tecnología, donde se identifican y seleccionan los factores técnicos que permitan la creación de nuevos desarrollos en cualquier tipo de industria.

El informe abarca los siguientes capítulos:

El primer capítulo muestra los antecedentes de la empresa donde inicié mi experiencia profesional.

El segundo capítulo muestra la historia, el concepto, la misión y visión de Grupo Waldo's que es el proyecto en el que he desarrollado mi experiencia profesional la cual es la base de este informe.

El tercer capítulo trata de las funciones, roles y objetivos del Service Desk como punto único de contacto.

El cuarto capítulo muestra el proceso y herramientas para la gestión de las actividades diarias en el Service Desk de Waldo's.

Así mismo al final de este reporte describo las aportaciones y logros al estar al mando de este proyecto.

Esperando este informe les permita conocer a profundidad el funcionamiento de un ServiceDesk, en específico de Waldo's Dólar Mart los invito a continuar con los siguientes apartados.

## **Capítulo I. Antecedentes de la Empresa**

### **1.1 iVoice**

iVoice S.A. de C.V. es una empresa de telecomunicaciones que vende sistemas y servicios de comunicación entre empresa-cliente, se encuentra dentro del grupo IFONE el cual cuenta con la representación exclusiva de AltiGen para México, Latinoamérica y España, empresa líder en la fabricación de conmutadores basados en servidores de cómputo especializados en centros de contacto.

Actualmente cuenta con alianzas con los principales operadores de telefonía e Internet, tiene el nivel "CertifiedPartner" y está aplicando para el nivel "Gold Partner" de Microsoft en la competencia de ISV, obtuvo el certificado "Quality and Competitiveness" que avala el haber logrado los niveles de calidad y satisfacción de clientes de "clase mundial"

En Julio de 1999 logró ser distribuidor autorizado de AltiGen para México, América del Sur, Centroamérica y el Caribe, obteniendo más tarde el nivel que ostenta actualmente como representante exclusivo para la región contando con oficinas en España, Costa Rica, Argentina y distribuidores especializados en la mayoría de los países de Latinoamérica. Posteriormente obtuvo la representación para el territorio de equipo especializado en la convergencia de cómputo y comunicaciones como Merlot Communications y Vertical Communications.

AltiGen es una empresa de alta tecnología que desarrolla hardware y software de comunicación que corre sobre servidores Windows 2003. Logrando una ruptura en el paradigma de la industria que puede compararse con lo que pasó con los Mainframes y lasPC's en los ochentas. La telefonía por computadora se está convirtiendo cada vez más popular y se encuentra ganando participación de mercado la cual es una funcionalidad más de los conmutadores aparte de las funciones indispensables para los centros de llamadas como CTI, IVR, Grabación, integración con aplicaciones y ACD.

La visión del grupo es: "Evolucionar hacia una nueva forma de vivir, trabajar y hacer negocios, reduciendo tiempo y espacio al fomentar la comunicación, interacción y negocios entre empresas y personas, poniendo a su alcance servicios multimedios (voz, datos, Chat, e-mail, imágenes) así como

herramientas de trabajo y aplicaciones de negocios y contenido a través de la integración de aplicaciones y servicios". Nuestra misión: "Proveer soluciones de tecnologías convergentes de telecomunicaciones e informática que faciliten el acceso e integración de individuos y empresas a una nueva economía global, ubicua y dispersa geográficamente."

## **1.2 Visión**

Mantener una imagen de prestigio y confiabilidad en el mercado enfocado a las empresas, mediante una gama de servicios de valor agregado, desarrollo de tecnología y esquemas que influyen positivamente en sus éxitos necesidades y expectativas.

## **1.3 Misión**

Crear e integrar las mejores soluciones de telecomunicaciones para negocios, a través del uso de alta tecnología, ofreciendo así un servicio eficaz y de calidad donde sus clientes tengan la mejor asistencia.

## **Capítulo II. Historia de Grupo Waldo's Dólar Mart**

Waldo's inicia operaciones en el año de 1997 en el estado de Illinois en Estados Unidos, expandiéndose a corto plazo hacia Detroit y Michigan. En el año de 1999 iniciamos nuestras operaciones en México, empezando en Tijuana Baja California, la primera ciudad que tomó el golpe comercial de Waldo's.

El concepto fue muy bien recibido en nuestro país, posicionándose rápidamente y excediendo los niveles de ROI y aceptación que se había obtenido en las tiendas de los Estados Unidos de América.

Este hecho impulsó a tomar la decisión de cerrar tiendas en el vecino país y solamente formular planes importantes de expansión en nuestro país. Así en Junio de 2000 se constituyeron nuestras oficinas centrales en la ciudad de Tijuana Baja California. El fresco y novedoso concepto de nuestras tiendas detonó un crecimiento acelerado, logrando la expansión en solamente 4 años en casi toda la República Mexicana.

- 2001, Región Central Abierta
- 2002, Región Noreste Abierta
- 2003, Región del Bajío Abierta
- 2005, Región Oeste Abierta.

Contamos con una oficina corporativa ubicada en Interlomas; Ciudad de México y cinco regionales: Tijuana, Baja California; Monterrey, Nuevo León; Mariano Escobedo, Ciudad de México; Morelón, Guanajuato y San Pedro Tlaquepaque, Jalisco, además una en Los Ángeles, Estados Unidos y otra en Guangzhou, China. También disponemos con dos centros de distribución (CEDIS) uno ubicado en Tlalnequah, Edo. De México, y otro CEDIS en Tijuana, Baja California.

## **2.1 Concepto**

Somos una cadena de tiendas de Ventas al Detalle basándonos en Oportunidades. Vendemos productos a precios irresistibles, de valor y útiles, con una experiencia de compra fácil para nuestros clientes. Esto lo logramos ofreciendo productos en línea, así, como oportunidades de compra que representen valor para el consumidor.

Tenemos a la venta en nuestras tiendas la línea de abarrotes comestibles, abarrotes no comestibles, así como productos para el hogar y novedades, cuyo continuo suministro genera gran expectativa en nuestros clientes.

De ahí, que nuestras amplias tiendas sean construidas bajo una filosofía orientada a asegurar a nuestros clientes gran comodidad de las instalaciones en sus compras. Contamos con sucursales localizadas en edificios independientes o en centros comerciales de fácil acceso, con amplios estacionamientos, bien iluminadas, limpias además y que cuenten con un formato de exhibición atractivo, con estantes bajos que acentúan la visibilidad de los productos.

## **2.2 Perspectiva**

### **Misión**

Vender productos a precios irresistibles, de valor y útiles con una experiencia de compra fácil y muy accesible para nuestros clientes.

### **Visión**

Mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y comunidad, sirviendo a nuestros clientes con Pasión, Dignidad y Respeto, eficientando de manera continua procesos a través de la innovación y el entrenamiento.

### **Valores**

- Dignidad y Respeto
- Integridad
- Equidad
- Trabajo en equipo
- Servicio al cliente

## **Capítulo III. Service Desk Waldo's**

El Service Desk tiene como objetivo:

- Dar soporte sobre los servicios de la organización de TI y procesos de negocio, sirviendo como punto inicial y único de contacto. Reducir la carga de trabajo de los departamentos de TI al interceptar preguntas que puedan ser respondidas fácilmente. Filtrar las llamadas y escalar a otros niveles de atención sólo cuando estas lo requieran.

La Administración de incidentes tiene como objetivo:

- Restaurar la operación normal de los servicios de TI de Grupo Waldo's tan rápido como sea posible para minimizar el impacto en las operaciones del negocio, asegurando los niveles de calidad del servicio.

### **3.1 Alcance**

ElService Desk extiende el rango de servicios, ofreciendo un enfoque global, permitiendo a los procesos de negocio integrarse a la estructura de la Administración de Servicio TI. No sólo maneja incidentes, problemas y soporte, también provee una interface para solicitudes de cambio de los clientes.

La Administración de Incidentes es responsable de monitorear el progreso de la resolución de todos los incidentes registrados de los servicios de Grupo Waldo's.

ElService Desk y Administración de Incidentes aplica para todo Grupo Waldo's.

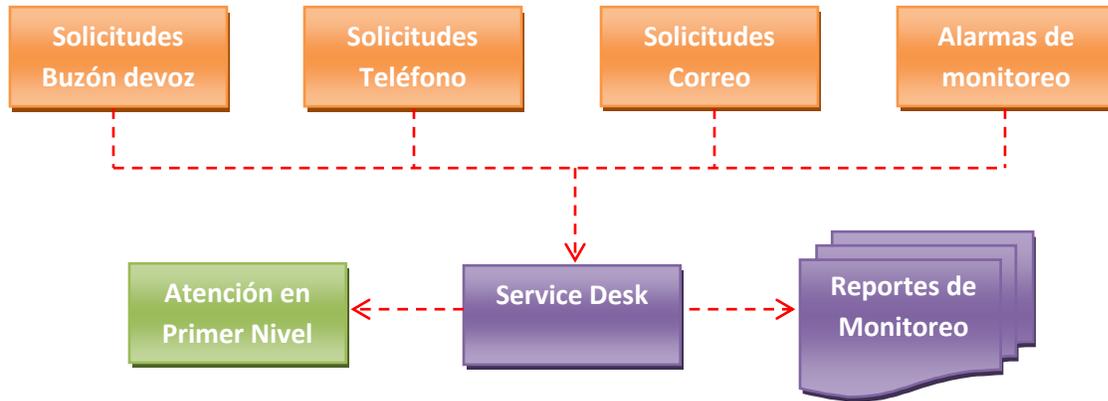
### **3.2 Método**

Perspectiva delService Desk y la Administración de Incidentes.

ElService Desk de Grupo Waldo's es el único punto de contacto para los usuarios y clientes para los servicios que ofrece la Dirección de Tecnología de Información, y brindarle el soporte de primera línea a los incidentes de los servicios que se ofrecen, así como también seguimiento a todas las solicitudes de servicio desde su apertura hasta el cierre; cumpliendo con los niveles de servicio acordados, manteniendo una estrecha comunicación con los usuarios y clientes, practicando la mejora continua de los procesos de servicio.

La Administración de Incidentes se encuentra bajo la operación del Service Desk de Grupo Waldo's. La Administración de Incidentes es la responsable de registrar todos los incidentes de los servicios ofrecidos por la dirección de Tecnología de Información, trata de resolverlos en el primer nivel de Escalación funcional, en caso de que el incidente no pueda resolverse en este nivel se escala al segundo nivel de soporte de los Especialistas.

La Administración del incidente también lleva a cabo la Escalación jerárquica para los incidentes graves o que están llegando a los límites de tiempo para su solución.



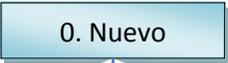
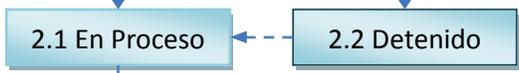
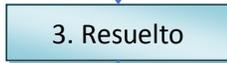
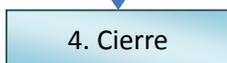
### 3.3 Objetivos generales del Service Desk y la Administración de Incidentes

- Servir como único punto de contacto para los usuarios y los clientes de los servicios que ofrece la Dirección de Tecnología de Información de Grupo Waldo's.
- Servir como punto de contacto para solicitudes de servicio de mantenimiento a tiendas.
- Facilitar la restauración de los servicios minimizando el impacto en la operación de Grupo Waldo's y cumpliendo con los niveles de servicio acordados con los clientes.
- Regresar los servicios a los niveles de operación pactados en los acuerdos de niveles de servicio (SLA), con el menor impacto a las actividades de los usuarios y clientes de los servicios que ofrece la Dirección de Tecnología de Información de Grupo Waldo's de acuerdo a los OLA's y contratos con terceros que le soportan.
- Notificar a los usuarios y clientes sobre las interrupciones o baja en la calidad de servicios que ofrece la Dirección de Tecnología de Información cuando los eventos son detectados antes que sean reportados.
- Garantizar el acceso a todos los usuarios de los servicios de la Dirección de Tecnología de Información así como brindar el soporte de primer nivel de los servicios.

- Reducir la carga de trabajo de los diferentes Grupos de Operación y Desarrollo de la Dirección de Tecnología de Información canalizando correctamente las solicitudes de servicio.(Incluyen requerimientos e incidentes)
- Administrar y controlar el sistema de solicitudes de servicio e incidentes de la Dirección de Tecnología de Información de Grupo Waldo's.
- Mantener contacto con los usuarios y clientes de Grupo Waldo's para conocer y detectar sus necesidades.
- Servir como departamento de recepción de quejas de los incidentes y servicios que ofrece la Dirección de Tecnología de Información.
- Registro, seguimiento y solución de incidentes y soluciones comunes.
- Generar comentarios o sugerencias sobre los incidentes.
- Dar retroalimentación o soporte de primer nivel al usuario.
- Emitir información estadística sobre los requerimientos e incidentes que atiende y canaliza.
- Notificar eventos en los servicios que controla e informar de nuevos servicios a los usuarios.

### 3.4 Estados de las Solicitudes de Servicio e Incidentes

El ciclo de vida de una solicitud tiene cinco etapas. Se entiende que el estado de “Nuevo” es cuando un usuario solicita un servicio o reporta un incidente; en este momento cuando elService Desk la reporta y puede tener la siguiente clasificación a lo largo de su ciclo de vida:

CICLO DE VIDA DE LA SOLICITUD DE SERVICIOS		
Incidentes y Servicios		
Etapa	Estado	Procedimiento
<b>Etapa 0</b>	 <p>0. Nuevo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro y Detección de incidente</li> <li>2. Clasificación de Incidente</li> </ol>
<b>Etapa 1</b>	 <p>1.1 Asignado      1.2 Cancelado</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soporte Inicial</li> <li>2. Al iniciar Investigación y Diagnostico</li> </ol>
<b>Etapa 2</b>	 <p>2.1 En Proceso      2.2 Detenido</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Durante la Investigación y Diagnostico</li> <li>2. Servicios</li> </ol>
<b>Etapa 3</b>	 <p>3. Resuelto</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Al Finalizar la Investigación y Diagnostico</li> <li>2. Al Finalizar Servicios</li> </ol>
<b>Etapa 4</b>	 <p>4. Cierre</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cierre</li> </ol>

**Nuevo.** En esta etapa de la solicitud, ésta no queda necesariamente registrada, ya que es el momento en que ésta está siendo recibida. Este estatus no se refleja en la herramienta sino hasta que es asignada.

**Asignado.** Este estatus es utilizado cuando el primer nivel escala el incidente o servicio al segundo nivel de soporte. (Asignación 2do nivel)

**Cancelado.** Este estado es utilizado para los servicios que fueron solicitados en elService Desk y no son responsabilidad de la Dirección de Tecnología de Información de Grupo Waldo's.

**En progreso.** Este estatus es asignado a la solicitud, cuando está siendo atendida por algún grupo de soporte. (Service Desk y Asignado 2do nivel)

**Detenido.** Este estatus se utiliza cuando la carga de trabajo no permite ir atendiendo los reportes en el orden en que van llegando, así que se registran y se quedan en estado de “detenidos” hasta que exista un integrante de los grupos de soporte para atenderlo. También se utiliza cuando se requiere información adicional o confirmación del Usuario. Este estado también es utilizado en los servicios cuando por algún incidente no se pudieron concluir. (Pendiente por Cliente)

**Resuelto.** Este estado indica que el área de soporte terminó de resolver o entregar el servicio o incidente y se encuentra listo para que el usuario final lo cierre y llene la encuesta de calidad de servicios de TI.

**Cierre.** Este estado se utiliza cuando el incidente o servicio fue entregado y aceptado por el usuario que lo reportó o solicitó.

### 3.5 Escalación Funcional y Jerárquica

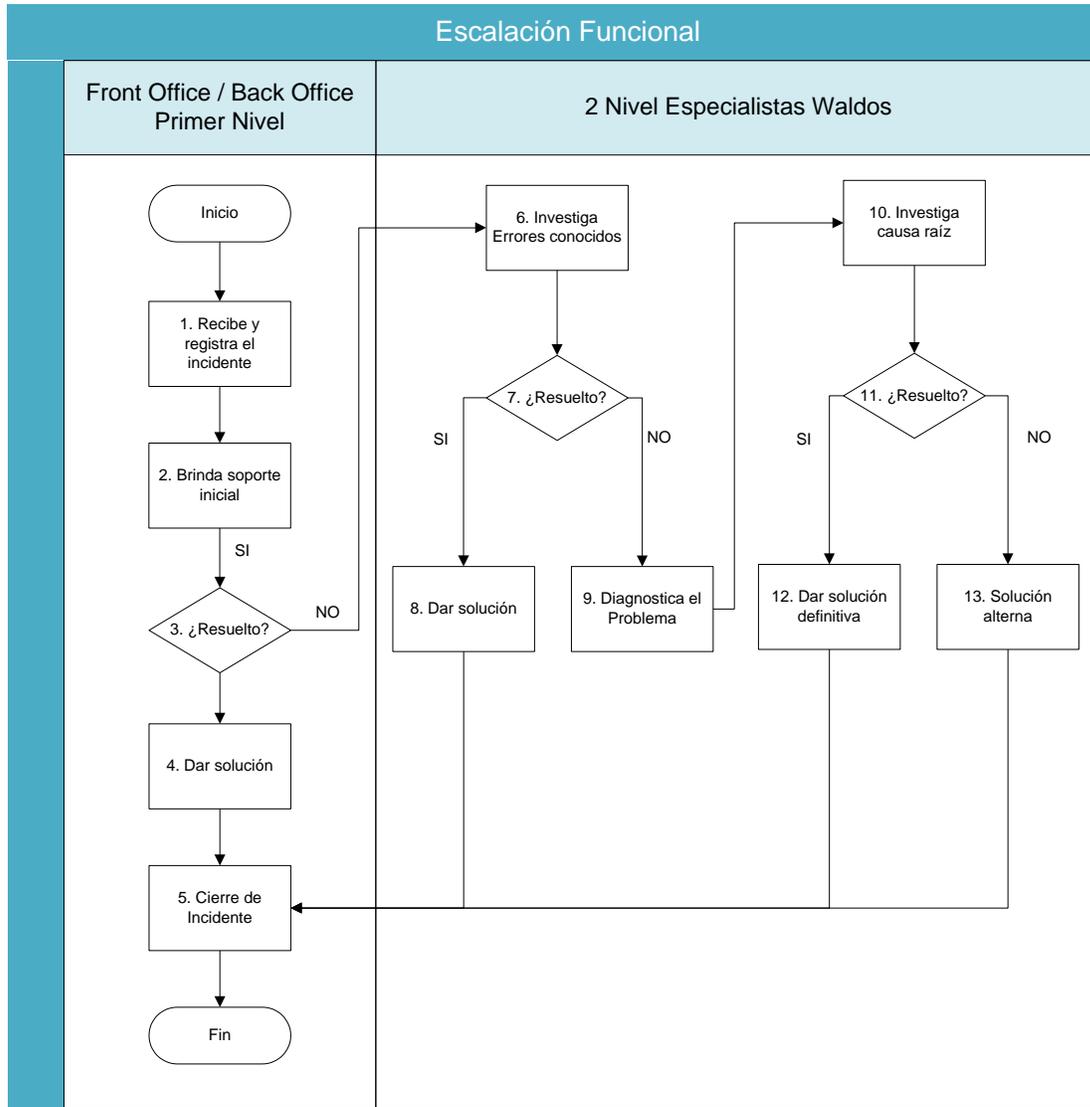
La dirección de la Tecnología de Información de Grupo Waldo's cuenta con cuatro niveles de Escalación Funcional:

**Nivel uno.** Es el soporte de Primer Nivel conformado por el Front Office y Back Office. Son los encargados de registrar las solicitudes de Servicio e incidentes y brindarle el primer soporte en este nivel. Se escala cuando el servicio o incidente tiene que ser atendido en sitio, cuando no sabe o no encuentra la solución al incidente y cuando el SLA tenga riesgo de no ser cumplido de acuerdo a la OLA's que le soportan.

**Nivel dos.** Es el soporte de Segundo Nivel conformado por los grupos de soporte especializado de Waldo's. Son los encargados de atender los servicios e incidentes cuando el primer nivel no pudo o se requiera de atención en sitio. De manera natural el segundo nivel se subdivide en soporte a aplicaciones, a infraestructura y procesos de negocio como es el caso de Tiendas.

**Nivel tres.** Es el soporte de Tercer Nivel conformado por los proveedores del elemento que este fallando.

La Escalación funcional esta detallada en los procedimientos de operación aunque de manera general se puede ver en el siguiente diagrama:



## **Escalación Jerárquica**

En el momento que un analista identifica que los tiempos acordados como nivel de servicio para la solución de incidentes por nivel no serán cumplidos, éste es responsable de notificar al Administrador del Service Desk e Incidentes que el tiempo no será cubierto de acuerdo al nivel acordado.

Si un incidente atendido por el analista de Primer Nivel no cumple con el tiempo establecido, el analista lo deberá escalar y notificar al Administrador del Service Desk e Incidentes la Escalación. Para los incidentes masivos se deberá notificar sobre el estatus del incidente e indicar los tiempos en los que se resolverá el incidente.

El Administrador del Service Desk e Incidentes, deberá notificar sobre una solución temporal en caso de existir una y notificar el tiempo estimado de la solución permanente.

El Administrador del Service Desk e Incidentes deberá notificar al Negocio de la situación para que se negocien tiempos de respuesta para el servicio o se indiquen las restricciones con las que contará el servicio mientras el problema se resuelve permanentemente.

Los tiempos de respuesta para la solución de incidentes dependerán de la severidad e impacto del mismo. Existirán incidentes que por su naturaleza e impacto pueden ser escalados de nivel o inclusive llegar al proveedor mucho antes que los tiempos establecidos. Para esto se necesita que los analistas utilicen su criterio para la solución del incidente lo antes posible, logrando así la restauración de la calidad del servicio.

Si el incidente no puede ser resuelto en los tiempos acordados para el Segundo Nivel, el operador deberá indicarlo al Administrador de la Service Desk e Incidentes para que los responsables estén notificados.

El nivel de Escalación jerárquica que soportan los niveles de servicio está definido en OLA'S.

### **3.6 Diferencia entre la Administración de Incidentes y la Administración de Problemas**

La diferencia entre la Administración de Incidentes y la Administración de Problemas es que tienen misiones diferentes. La Administración de Incidentes tiene como misión restaurar el servicio a una operación normal tan rápido como sea posible, minimizando el impacto en las operaciones que utilizan el servicio y garantizando los niveles de calidad y servicios acordados. Por otra parte, la misión de la Administración de Problemas es encontrar la causa raíz de los problemas para dar una solución a largo plazo y así evitar incidentes similares.

#### **Diferencia entre Incidentes, Problemas y Servicios**

Un evento es clasificado como problema por alguna de estas causas:

- Cuando no se sabe la solución de un incidente en los primeros dos niveles de Escalación
- Cuando se presentan varios incidentes similares, puede ser que se estén presentando por algún problema en la infraestructura.
- A través del monitoreo de los elementos de la infraestructura que soporta el servicio.

Un evento es clasificado como incidente, cuando:

- Degrade la calidad del servicio.
- Interrumpa el servicio.
- Haya falta de conocimiento sobre el uso del servicio.
- Se presente cualquier evento que no sea parte normal del funcionamiento del servicio.

Un evento es clasificado como servicio o requerimiento cuando:

- No degrada la calidad del servicio.
- No interrumpe el servicio.
- Es cualquier actividad que solicitan los usuarios o clientes que no intervienen con los dos puntos anteriores. Ejemplo: instalaciones, configuraciones.

## Conversión de un incidente a problema

Un incidente se convierte en un problema por cualquiera de las siguientes razones:

1. No se sabe cuál es la solución del incidente
2. No se tiene registrado el incidente en la base de errores conocidos
3. Una serie de Incidentes similares se escalan a un problema para determinar la causa

Relación entre Incidentes, Problemas, Errores Conocidos y Solicitud de Cambio



Los incidentes son el resultado de alguna falla en la infraestructura que soporta el servicio. Entendiendo como infraestructura todo elemento que conforma el servicio tal como, Aplicación, Comunicaciones, Servidores, Centro de Datos, Seguridad entre otros. Estas fallas dan como resultado variaciones en los servicios que se tienen planeados. La causa de los incidentes puede ser evidente y no se necesita una investigación mayor para su solución resultando en un procedimiento alternativo, solución al problema o una emisión de una solicitud de cambio o (RFC).

Cuando la causa de los incidentes no es evidente es cuando un incidente se escala a problema; un problema es un indicador de que existe un error no conocido en la infraestructura. Un problema se registra cuando la investigación de la causa es necesaria.

El procesamiento exitoso de un problema resultará en un error conocido cuando se hayan identificado soluciones definitivas y alternas al problema.

Las soluciones definitivas pueden ser desde un cambio en la configuración de un equipo hasta aumento en la capacidad de algún elemento. Cuando esto sucede se emite una solicitud de cambio o RFC.

## Asignación de prioridad a incidentes

La prioridad de los incidentes es asignada de acuerdo al nivel de servicio acordado con el cliente o usuario establecido en los SLA'S. La prioridad es asignada de acuerdo al impacto y urgencia del incidente.

El impacto del incidente se mide de acuerdo a la distorsión en el servicio, es decir, si interrumpe el servicio o es una baja en calidad según se establece en los SLA'S.

El impacto se califica de la siguiente manera:

Nivel de Impacto	Descripción
<b>1</b>	Interrumpe el servicio en su totalidad a todos los usuarios y/o áreas de negocio.
<b>2</b>	Interrumpe el servicio en su totalidad a una o varias área de negocio – áreas de soporte a negocio.
<b>3</b>	Interrumpe el servicio en alguna de sus funciones a los usuarios.

La urgencia del incidente se clasifica de la siguiente manera:

Nivel de Urgencia	Descripción
<b>1</b>	El servicio necesita ser restaurado de inmediato.
<b>2</b>	El servicio necesita ser restaurado lo antes posible.
<b>3</b>	El servicio tiene que ser restaurado.

La prioridad es determinada por la suma de la urgencia más el impacto del incidente, en la medida que los tiempos acordados para la solución de incidentes se van acercando a su cumplimiento. El puntaje de la urgencia se le resta una unidad para cambiar la prioridad a este incidente, aumentando la urgencia. Cuando la suma de urgencia e impacto es igual, siempre tendrá prioridad la urgencia sobre el impacto.

Se debe registrar la calificación de la matriz urgencia-impacto y la descripción.

La matriz de prioridad queda de la siguiente manera:

Urgencia / Impacto	1	2	3
1	2	3	4
2	3	4	5
3	4	5	6

Nivel de Urgencia	Prioridad
2 y 3	Alta
4 y 5	Media
6	Baja

En el caso del Service Desk de Waldo's las prioridades fueron definidas de acuerdo a los tiempos de solución de cada área.

SISTEMAS/ SERVICIOS	TIEMPOS DE SOLUCIÓN (<=) EN HRS			% CUMPLIMIENTO		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA
Portales (BIO, CIO, CIE, CFD)	24	48	60	95%	95%	95%
RELOJ	24	48	60	95%	95%	95%
RMS (RETEK)	8	48	72	97%	97%	97%
CIENLINEA	12	24	48	90%	90%	95%
BUSINESS OBJECTS	24	38	48	100%	100%	100%
CRYSTAL REPORTS	12	24	48	100%	100%	100%
HYPERION	24	40	80	100%	100%	100%
WMS	8	24	48	95%	95%	95%
SHAREPOINT	6	24	48	90%	90%	97%
HERBALIFE	0.75	1	1.25	97%	97%	97%
SOPORTE TECNICO TIENDAS	8	12	24	95%	97%	97%
SOPORTE TECNICO OFICINAS Y CEDIS	24	36	48	95%	95%	95%
POS	1	2	2.5	97%	97%	97%
GREAT PLAINS	1	2	2.5	95%	100%	100%
COMUNICACIONES	4	8	24	95%	95%	97%

### 3.7 Roles y Responsabilidades en elService Desk y Administración de Incidentes

La administración de incidentes tiene los siguientes roles propuestos por Grupo Waldo's:



#### Administrador del Service Desk e Incidentes

- Mantiene la disciplina de la Administración de Incidentes y Service Desk en Grupo Waldo's.
- Coordina los grupos de soporte para la atención de incidentes y servicios.
- Realiza los reportes de incidentes y servicios realizados en el periodo.
- Notifica a los usuarios el calendario de cambios programados.
- Verifica que estén atendiendo los incidentes y servicios en los tiempos pactados.
- Identifica las necesidades de los clientes y usuarios basándose en los registros de incidentes, solicitudes de servicio.
- Da a conocer los servicios que ofrece elService Desk de Grupo Waldo's.
- Promueve la capacitación de los usuarios de las Áreas de Negocio y el Corporativo.
- Monitorea la eficiencia y progreso de los procedimientos de la Service Desk y la Administración de Incidentes.

- Da recomendaciones de mejora para los servicios que ofrece la Dirección de TI.
- Planea elService Desk de información y comunicación de los nuevos servicios de la Dirección de TI.
- Administra la utilización de licencias.
- Establece los niveles de servicio para la atención de los incidentes y servicios.

### **Soporte de primer Nivel Front Office y Back Office (S1)**

- Recibe los servicios e incidentes y los registra.
- Asigna la prioridad a los servicios e incidentes.
- Brinda el primer nivel de atención de incidentes.
- Entrega la solución a los usuarios, cuando los incidentes fueron resueltos en los distintos niveles de soporte.
- Escala a segundo nivel los incidentes cuando no tiene la solución.
- Canaliza las solicitudes de servicio a los grupos que lo atienden.
- Informa el estatus de los incidentes y servicios a los usuarios que lo reportaron.
- Cierra los incidentes y servicios con los usuarios.
- Realiza encuestas de calidad.
- Monitorea el ciclo de vida de los incidentes verificando que se cumplan los niveles de servicio pactados

### **Soporte de Segundo Nivel Aplicaciones e Infraestructura (S2)**

- Resuelve los incidentes en las aplicaciones e infraestructura que no pudieron ser resueltos en el primer nivel.
- Documenta las soluciones para que éstas puedan ser resueltas desde el primer nivel.
- Realiza el diagnóstico e investiga la causa raíz de los incidentes.
- Investiga los errores conocidos con los proveedores.
- Entrega las soluciones al primer nivel para cerrar el incidente con el usuario.

### **Soporte de Tercer Nivel (Proveedores) (S3)**

- Entrega las soluciones de los incidentes que no pudieron ser resueltos en los primeros dos niveles de atención.

### 3.8 Responsabilidades y Aportaciones como Coordinador del Service Desk

En la actualidad como coordinador del Service Desk me encuentro bajo el Rol "Administrador del Service Desk e Incidentes" donde una de mis funciones principales es garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA'S) que tenemos comprometidos con el cliente Waldo's que menciono a continuación:

INDICADORES	SLA'S
Abandono de Llamadas	< =5%
Tiempo en Espera	< =15seg
Nivel de Solución	>=75%
Duración de la Llamada	< =5min
Documentación de Incidentes	>=95%

Asegurarme como Coordinador del Service Desk que todos los incidentes o Requerimientos se atiendan y se brinde una solución al usuario final y en caso de asignar al 2º Nivel se continúe con el seguimiento desde su apertura hasta al cierre del reporte. También es mi deber supervisar el trabajo de todos los analistas para no incurrir en desviaciones operativas que pudieran derivar en la pérdida de uno o más niveles de servicio.

Una de mis aportaciones principales como Coordinador del Service Desk de Waldo's ha sido la continuidad y mejora de los niveles de servicio durante más de 4 años que llevo al frente del proyecto, la pasión y trabajo en equipo ha sido factor importante para el logro de resultados que el cliente Waldo's ha requerido, esto ha repercutido para que continuemos con la permanencia del proyecto y haya podido desarrollarme profesionalmente.

Actualmente Waldo's requiere una renovación tanto de Hardware como Software para sus diferentes aplicaciones y servicios, motivo por el cual en el transcurso del año 2013 realizó la migración de su Data Center, estaré mejorando su infraestructura a lo largo del 2014, por lo que el reto principal como Service Desk es continuar absorbiendo el mayor conocimiento posible para la solución de Incidentes para ello como Coordinador del Service Desk como aportación adicional realizare la actualización de toda la Base de Conocimientos (KMDB) como parte de una mejora continua. Así como capacitación con todo el equipo de trabajo tanto como para el Primer y Segundo Nivel.

### 3.9 Procedimientos del Service Desk y Administración de Incidentes

#### Objetivo

Restaurar la operación normal de los servicios tan rápido como sea posible, minimizando el impacto a la operación del negocio. Cuenta con un solo punto de contacto para la solicitud de servicios de TI y reporte de incidentes.

#### Flujo de Alto Nivel del Service Desk y Administración de Incidentes



A continuación se describe el detalle de los procedimientos del Service Desk y la Administración de Incidentes.

## Capítulo IV. Operación del Service Desk de Waldo's Dólar Mart

### 4.1 Verificación de la estación de trabajo

El coordinador del Service Desk de Waldo's debe verificar diariamente las condiciones de uso de su estación de trabajo (todo el equipo que utiliza para desempeñar eficazmente su trabajo, equipo de comunicación, telefónico, y de cómputo).

### 4.2 Verificación de Condiciones de Operación:

1. Verificar que todos los equipos de su área de trabajo, enciendan e inicien correctamente el sistema operativo.
2. Verificar que después de haber encendido el equipo de cómputo y cargado todos los programas, el icono de RED, no marque una cruz roja o al momento de perder conexión con la aplicación Altiagent o IKTK, de ser así verificar el punto número 2. (Observar imagen siguiente).



Con red:



Sin red:

3. Verificar que todos los equipos de su área de trabajo, puedan conectarse al VPN de Waldo's, haciendo clic en el icono de VPN o Paso 2, posteriormente ingresar su usuario y contraseña, aparece el mensaje de "Paso 2 está ahora conectado" en caso de perder conexión con la aplicación Outlook o Communicator, deberá ser verificado el punto número 2 y 3. (Como se observar en las imagen siguiente).



El Coordinador delService Desk de Waldo's comprueba la correcta funcionalidad de las aplicaciones que utiliza, acensando a las siguientes aplicaciones, las cuales "No" deberán mostrar ningún problema.

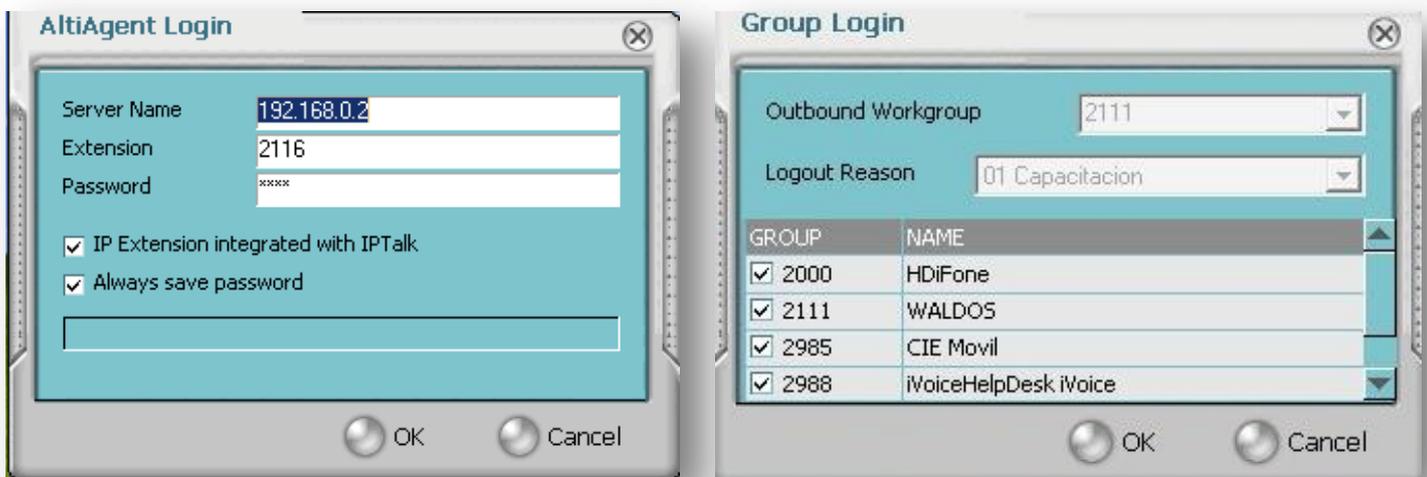
- IKTK
- ALTIGEN
- OUTLOOK
- COMMUNICATOR

Las aplicaciones no deberán mostrar error alguno para su correcta utilización, de lo contrario se informara al personal de TI para asegurar su correcta funcionalidad.

### 4.3 Sistema Altiagent para analista

Cada analista se conectara al sistema para registrar su hora de entrada, comida y salida, así como iniciar la atención y soporte en el grupo de Waldo's.

Estará asignado a un servidor; cada analista contara con usuario y contraseña para ingresar al grupo de trabajo.

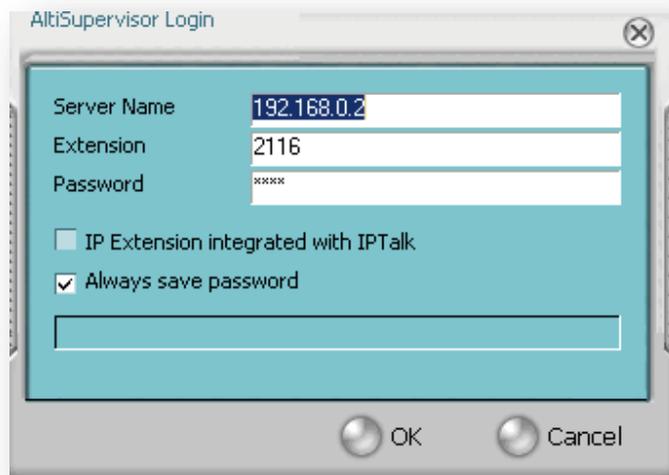


Cuando es un reporte por teléfono el sistema Altiagent arrojará una pantalla, en el cual se visualizara el status de la llamada, número de la llamada entrante y el grupo de trabajo, en nuestro caso Waldo's.



#### 4.4 Sistema Altisupervisor para administrador

El administrador del sistema del grupo de trabajo en nuestro caso Waldo's podrá verificar y monitorear a los analistas del Service Desk, analizar estadísticas y podrá realizar la toma de decisiones para corregir cualquier desviación que afecte los SLA'S comprometidos con nuestro cliente.



Iniciará el acceso, con su extensión y password, el cual ya cuenta con los permisos para poder ingresar al sistema de manera satisfactoria, seleccionara el grupo de trabajo que quiera administrar.



Una vez ingresando al sistema Altisupervisor nos mostrara 4 módulos:

- Agente state
- Agente statistics
- Group statistics
- Queue

#### 4.5 Módulo Agente State

Se visualizara los analista del Service Desk y se podrá validar en que status se encuentran, es decir disponibles, ocupados, en llamada o no disponibles.

LOGIN	LOGOUT	STATUS	NAME	AGENT STATE	SKILL LEVEL	RECORD	TALK TIME	CALLER ID	CALLER NAME	LOGIN/OUT	LOGOUT REASON
Unstaff	2115	Nancy Huerta Velasco	UnStaff (Virtual) (02:53:30)	1						02:53:38	[07] Fin de J
Unstaff	2118	Alejandro Zerecero Lucario	UnStaff (Virtual) (294:50:16)	1						294:50:14	[00]
Unstaff	2126	Edgar Julio Olvera Cruz	UnStaff (Virtual) (06:49:16)	1						06:49:20	[01] Capack
Unstaff	2129	Rodolfo Martinez Flores	UnStaff (Virtual) (02:08:46)	1						02:08:47	[96]
In	2116	Nieves Mariana Sanchez Lopez	Idle (00:02:11)	1						00:02:11	-
In	2117	Miguel Eliseo Patino Lopez	Idle (00:09:25)	1						01:44:16	-
In	2125	Salvador Granillo Martinez	Idle (00:14:31)	1						02:49:01	-

## 4.6 Módulo Agente Statistics

En este módulo se visualizarán las estadísticas individuales de cada analista del Service Desk, como hora de entrada, el número de llamadas que ha recibido, el tiempo total hablado, etc.

Agent State	Agent Statistics	Group Statistics	Queue
AGENTS PERFORMANCE SUMMARY SINCE MIDNIGHT			
Agent Daily First Login Time	07/30/2013 08:00:31	07/30/2013 15:24:01	07/30/2013 14:59:26
Last Logged In Time	-	07/30/2013 17:51:54	07/30/2013 16:09:49
Last Logged Out Time	07/30/2013 15:00:27	-	07/18/2013 11:03:51
Total Logged In Time	07:00:00	02:30:00	02:44:00
Total Not-Ready Time (Apply to all WS)	00:32:58	02:09:33	00:00:00
Total DND (FWD Time) (Apply to all WS)	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Agent's WS Call Activities:			
Total WS In Calls Answered	14	1	6
Total Talk Time	00:44:42	00:10:32	00:36:20
Average Talk Time	00:03:12	00:10:32	00:06:03
Total WS Out Calls Connected	0	1	0
Total Talk Time	00:00:00	00:02:34	00:00:00
Average Talk Time	00:00:00	00:02:34	00:00:00
Total Number of Wrap-up	0	0	0
Total Wrap-up Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Average Wrap-up Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total Number of Calls On Hold	0	0	0
Total Hold Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Average Hold Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Agent's Direct Call Activities:			
Total Direct In Calls Answered	0	2	0
Total Talk Time	00:00:00	00:02:23	00:00:00
Average Talk Time	00:00:00	00:01:12	00:00:00
Total Direct Out Calls Connected	0	0	0
Total Talk Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Average Talk Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Total Number of Calls On Hold	0	0	0
Total Hold Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Average Hold Time	00:00:00	00:00:00	00:00:00

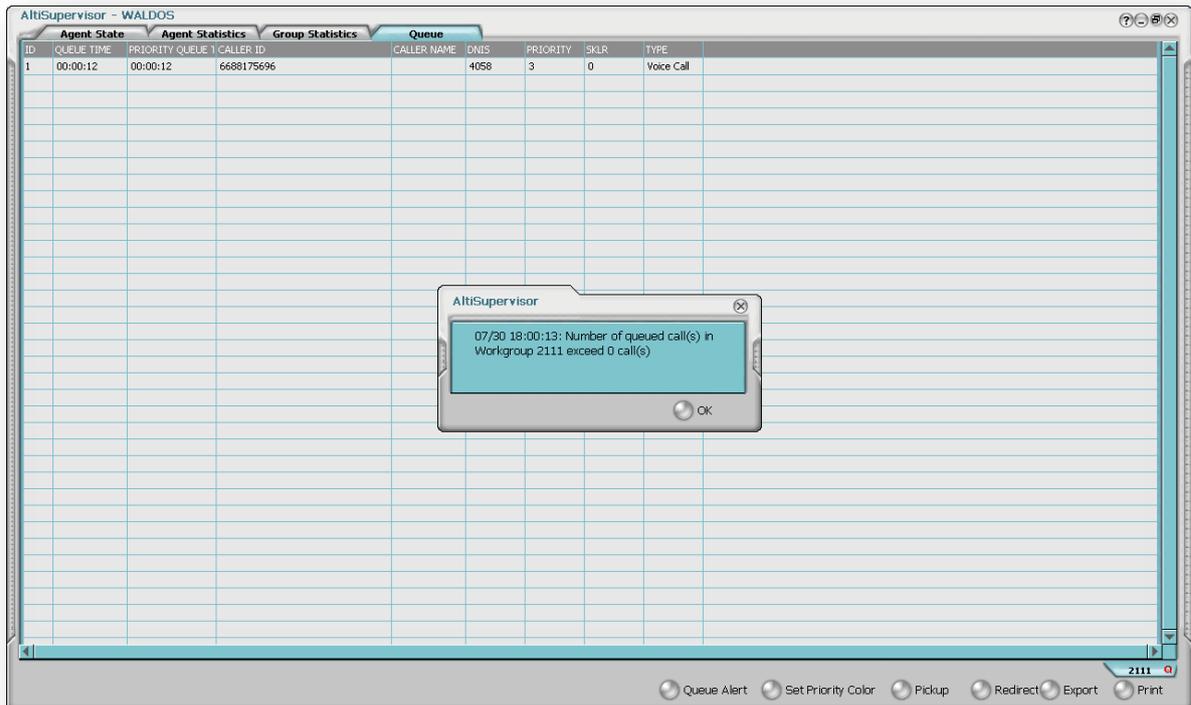
## 4.7 Módulo Group Statistics

En este módulo se observará las estadísticas del grupo de trabajo, en nuestro caso el proyecto Waldo's, es decir niveles de servicio como abandono, llamadas entrantes, abandonadas, status de los analistas que nos ayudaran a tomar decisiones y corregir de inmediato cualquier desviación que impacte en nuestros SLA'S.

	VALUE
<b>Current WG Queue Status:</b>	
Current Calls in Queue	0
In Queue Exceed Threshold	0
Longest Queue Time	00:00:00
Real Time Service Level	100
<b>Current WG Agent Status:</b>	
Total Agent Configured	7
Unstaff	4
Logged Out	0
Logged In	3
Idle	3
Busy	0
Wrap-up	0
Not-Ready	0
DND/FWD	0
Error	0
<b>WG Inbound Statistic Since Midnight:</b>	
Total Inbound Calls	48
Calls without Queuing	44
Calls in Queue	4
Calls Answered	46
Calls Overflowed/Redirected	0
Calls Abandoned	2
Abandoned in Queue	2
Abandoned during Ring	0
Abandoned to Voice Mail	0
Leave Voice Mail	0
Without Voice Mail	0
Abandoned to App or others	0
Service Level Threshold (Seconds)	120
Total Calls Answered Within SLT	46
Service Level %	100
Maximum Calls in Queue Since Midnight	1
Peak Queue Time Since Midnight	00:01:19
Average Wait Time for Answered Calls	00:00:05
Average Wait Time for Abandoned Calls	00:00:45

## 4.8 Módulo de Queue

En este último modulo nos mostrara las llamadas que se encuentren en fila de espera para ser atendidas por el Service Desk y podremos tomar la decisión de tomarla o asignársela a algún analista disponible.

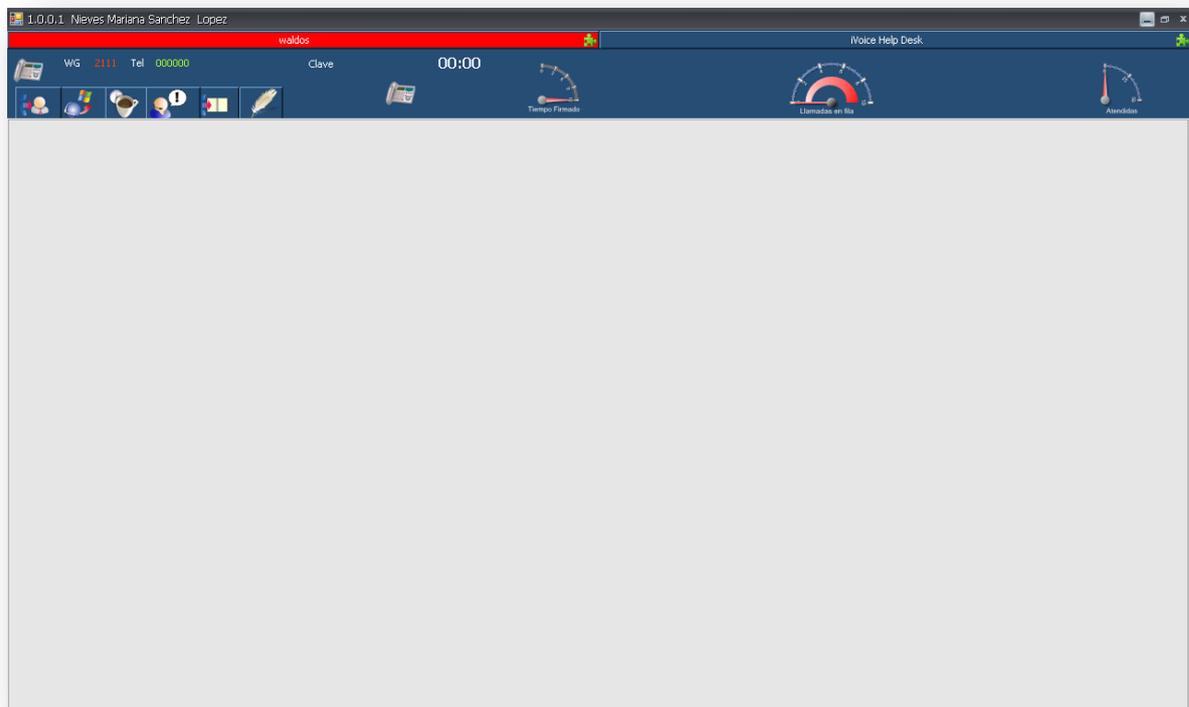


## 4.9 Proceso de Operación del Service Desk

El analista identificara el medio de atención:

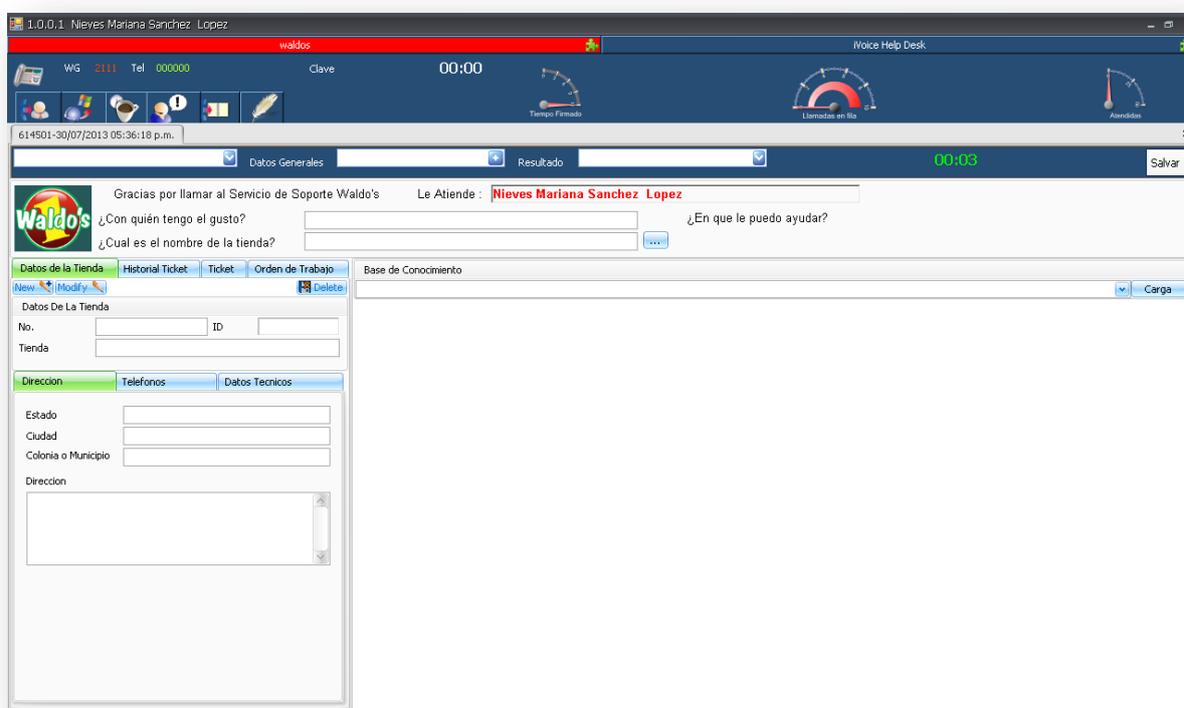
- Teléfono
- Correo
- Buzón de Voz.

Una vez identificado el medio de contacto, empezara la captura y documentación del incidente o requerimiento en el sistema IKTK.

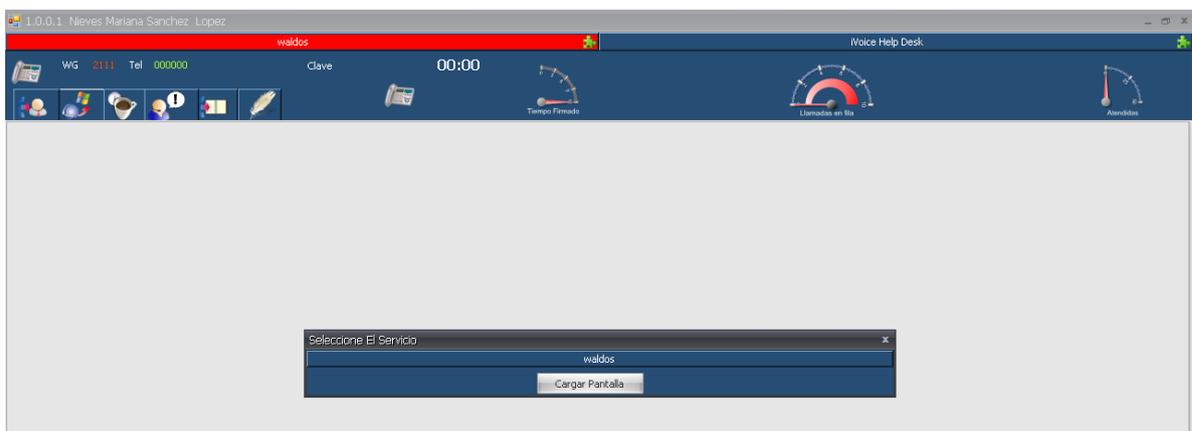


El sistema de IKTK está coordinado con el sistema de telefonía Altiagent de tal forma que al momento de recibir una llamada, automáticamente arroja la ventana donde se capturara el incidente del usuario, este sistema contara con los siguientes módulos:

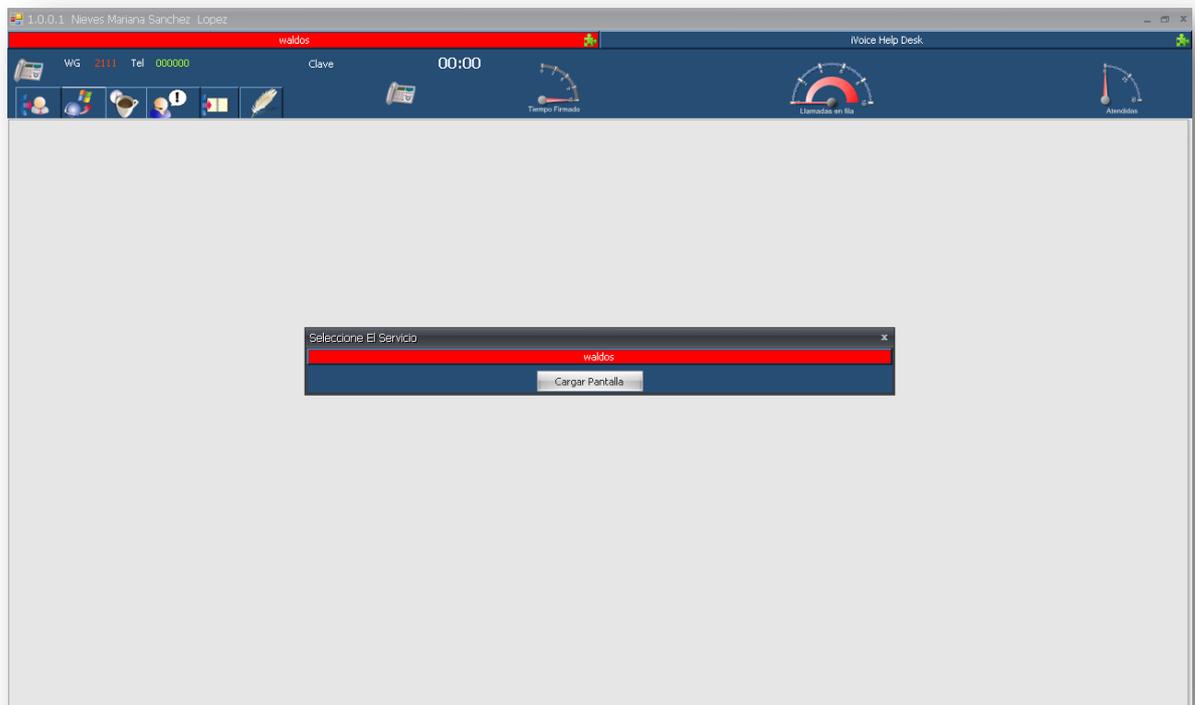
- Datos de tienda
- Historial de ticket
- Ticket
- Orden de trabajo
- Base de conocimientos



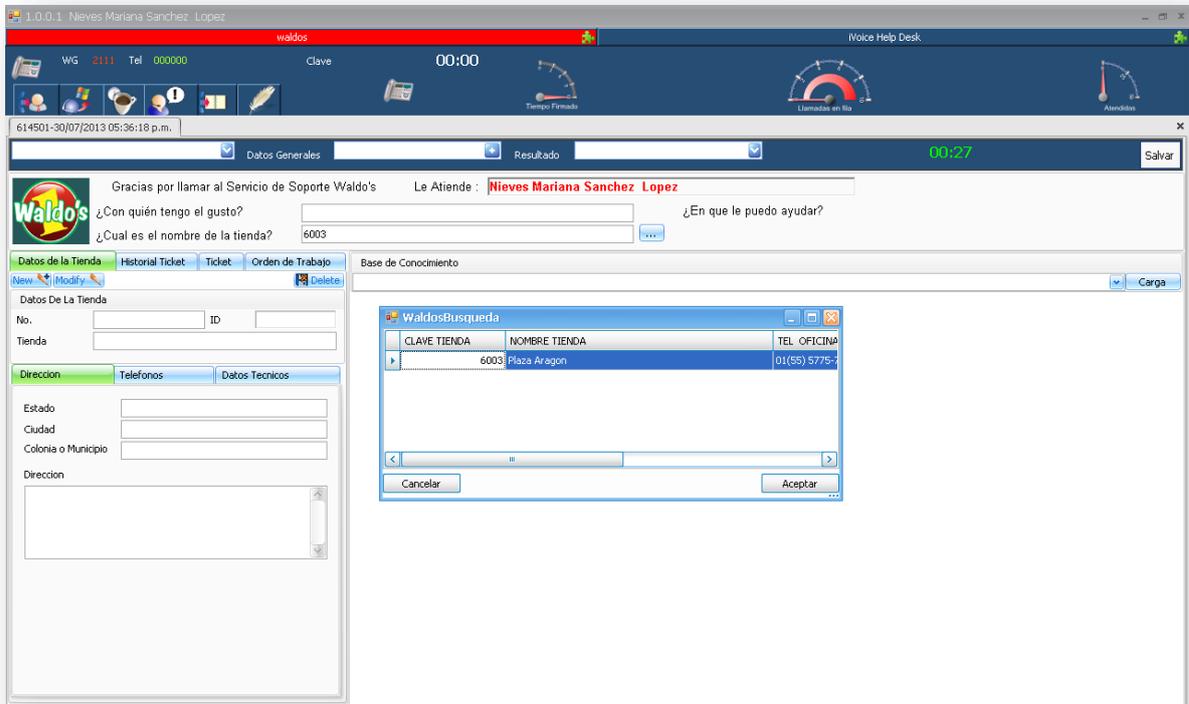
Cuando el reporte es vía correo, el sistema IKTK nos permitirá cargar la pantalla manualmente.



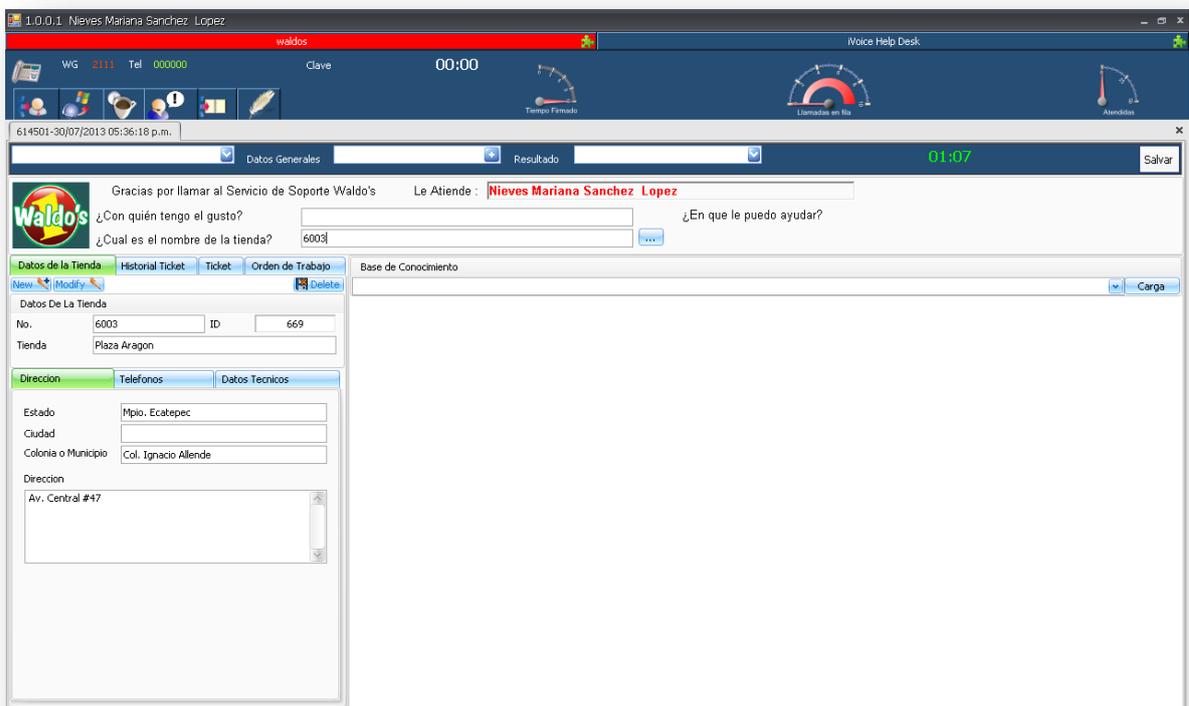
Seleccionamos el grupo de trabajo, en nuestro caso Waldo's y le damos en clic en cargar pantalla.



El sistema IKTK nos permitirá hacer la búsqueda por nombre de tienda o número de tienda.



Posteriormente el sistema nos mostrara los datos de la tienda seleccionada, el historial y nos permitirá capturar un nuevo incidente o requerimiento, así como asignarlo al grupo de 2º Nivel de acuerdo a la falla reportada.



El historial es independiente por cada tienda y contiene diferentes módulos:

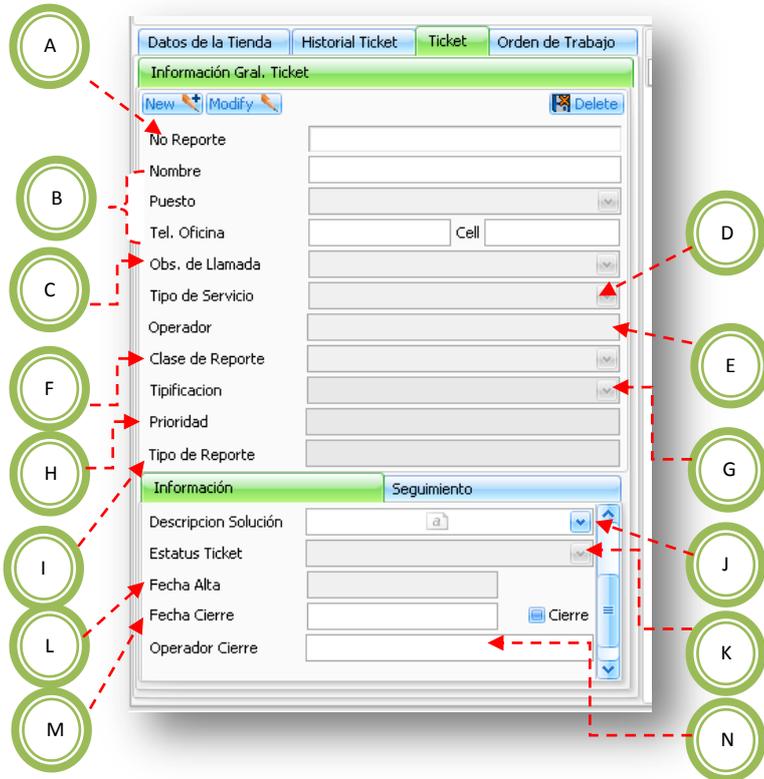
- Numero de Ticket
- Tipo de Servicio
- Fecha de Alta
- Tipificación
- Prioridad
- Tipo de Ticket (Incidente o Requerimiento)

No Ticket	Tipo de Servicio	Fecha de Alta	Tipificado	Tip
150905	TIENDAS	25/08/2012 ...	MODEM IN...	IN
152307	TIENDAS	09/09/2012 ...	OUTLOOK	IN
153543	TIENDAS	19/09/2012 ...	SERVIDOR ...	IN
155187	CIENLINEA	01/10/2012 ...	RECIBO EN...	IN
157172	TIENDAS	16/10/2012 ...	MODEM IN...	IN
157723	TIENDAS	21/10/2012 ...	HAND HEL...	IN
157787	RELOJ	22/10/2012 ...	NO SE REF...	IN
158417	RELOJ	26/10/2012 ...	PROBLEMA...	IN
158418	TIENDAS	26/10/2012 ...	PC CONTR...	IN
158419	TIENDAS	26/10/2012 ...	OUTLOOK	IN
159752	TIENDAS	06/11/2012 ...	CAJA REGI...	IN
160031	POS	08/11/2012 ...	CONFLICT...	RE
160032	TIENDAS	08/11/2012 ...	TECLADO ...	IN
160180	TIENDAS	09/11/2012 ...	TECLADO ...	IN
160361	OTRO	11/11/2012 ...	SOLICITA I...	RE
160443	TIENDAS	12/11/2012 ...	IMPRESOR...	IN
160448	TIENDAS	12/11/2012 ...	OUTLOOK	IN
160449	TIENDAS	12/11/2012 ...	PC CONTR...	IN
160482	OTRO	12/11/2012 ...	FALLA DE ...	RE
160787	TIENDAS	15/11/2012 ...	IMPRESOR...	IN
160933	PRECIOS	16/11/2012 ...	PRECIOS Y...	IN
161097	OTRO	17/11/2012 ...	SOLICITA I...	RE
161124	TIENDAS	17/11/2012 ...	CAJA REGI...	IN
161230	TIENDAS	18/11/2012 ...	MODEM IN...	IN
161242	POS	18/11/2012 ...	CONFLICT...	RE

## 5 Levantamiento de un nuevo incidente o requerimiento en el sistema IKTK

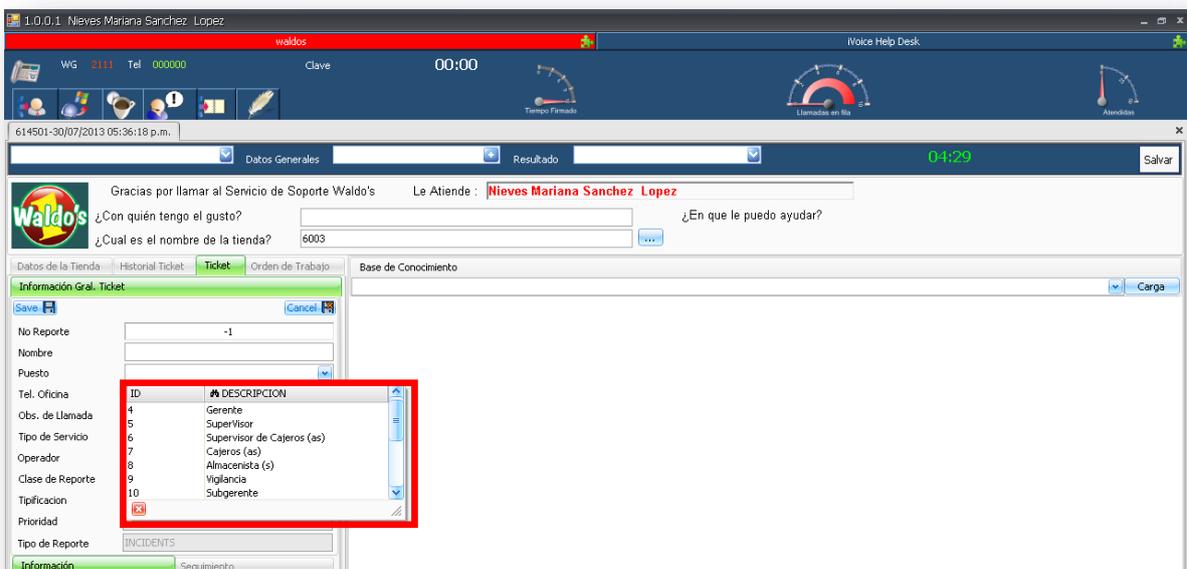
Una vez recibo el reporte por alguno de los medios de contacto para brindar el servicio de soporte, se realizara la búsqueda de la tienda, oficina o centro de distribución para el levantamiento de un nuevo incidente o requerimiento, previamente hecho una revisión del historial para evitar la duplicidad de los reportes e incurrir en desviaciones.

A continuación se detallan los campos que se visualizan en la pestaña de ticket para levantar un reporte.

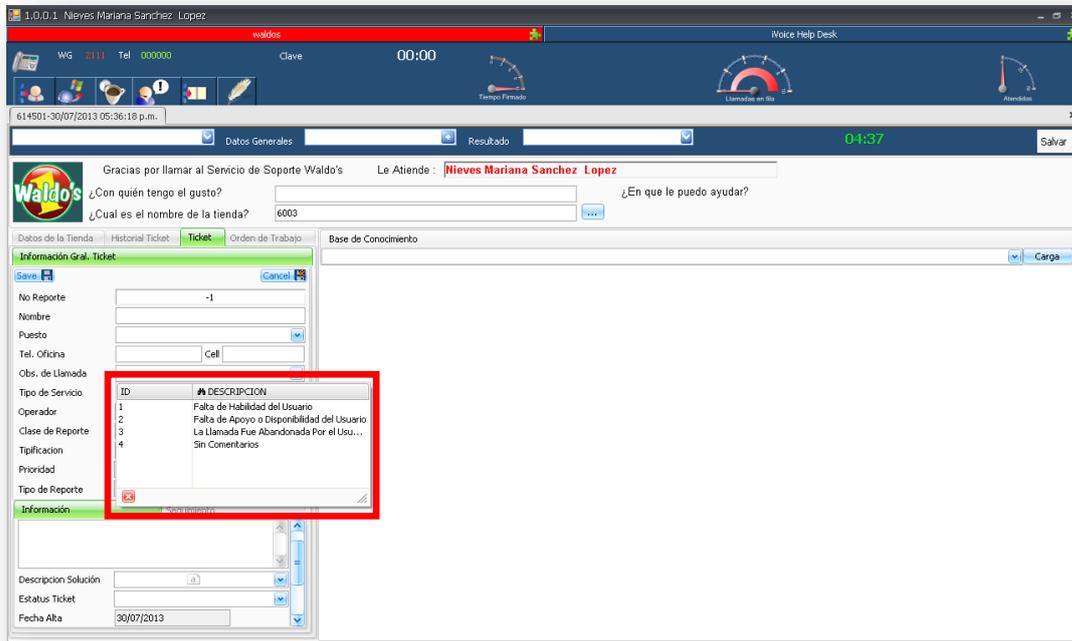


- A. No. Reporte
- B. Nombre y Puesto, Teléfonos de contacto
- C. Obs. de la llamada
- D. Tipo de servicio
- E. Analista
- F. Clase de reporte
- G. Tipificación
- H. Prioridad
- I. Tipo de reporte
- J. Descripción Solución
- K. Estatus Ticket
- L. Fecha de Alta
- M. Fecha Cierre
- N. Analista de Cierre

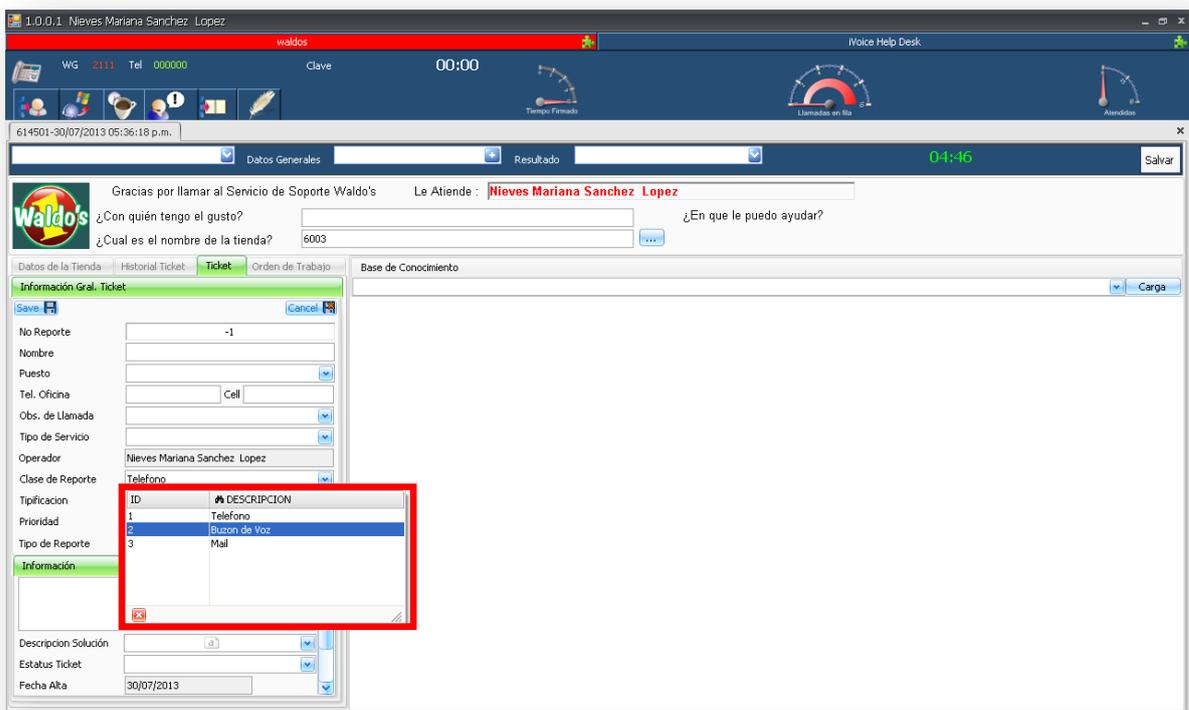
Se realizara la captura del nombre de la persona que reporta la falla y se seleccionara el puesto que desempeña.



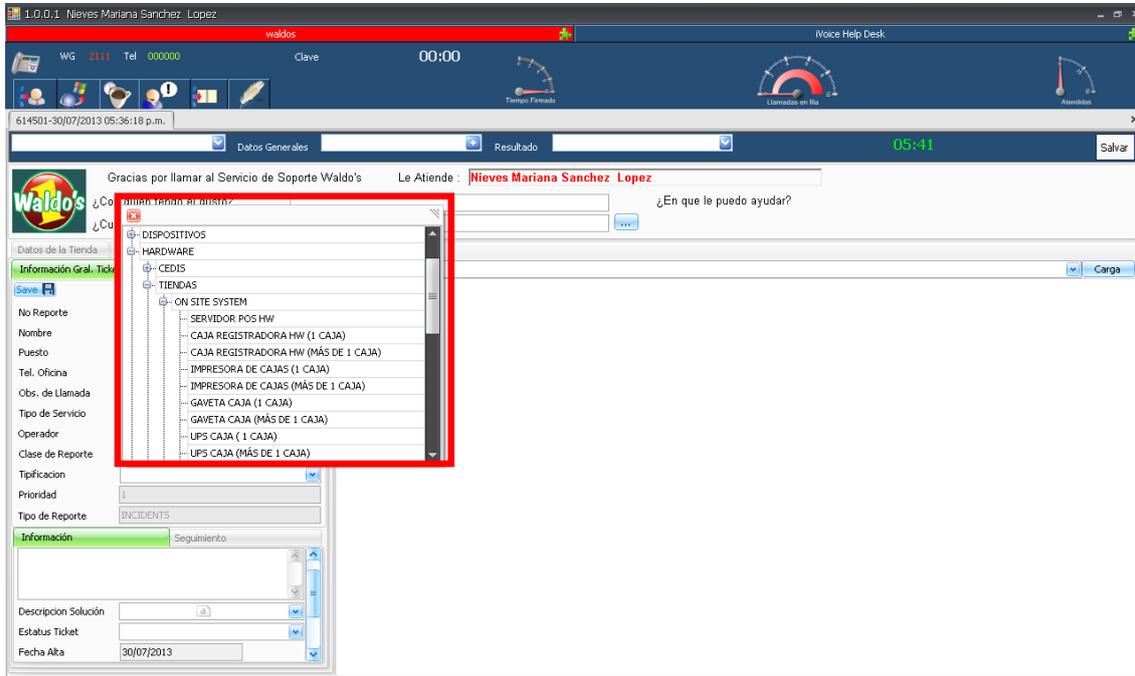
Se identificara habilidad o disponibilidad del usuario al realizar las pruebas solicitadas por los analistas del Service Desk.



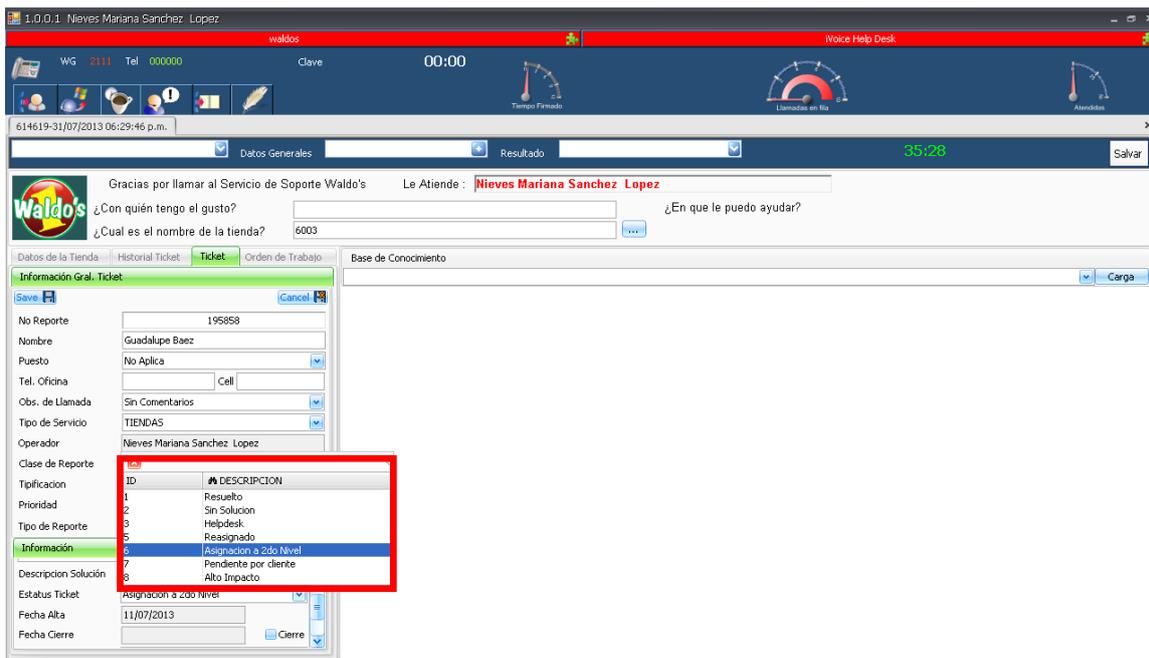
Se realizara la captura del medio por el cual se levanto el reporte en el Service Desk.



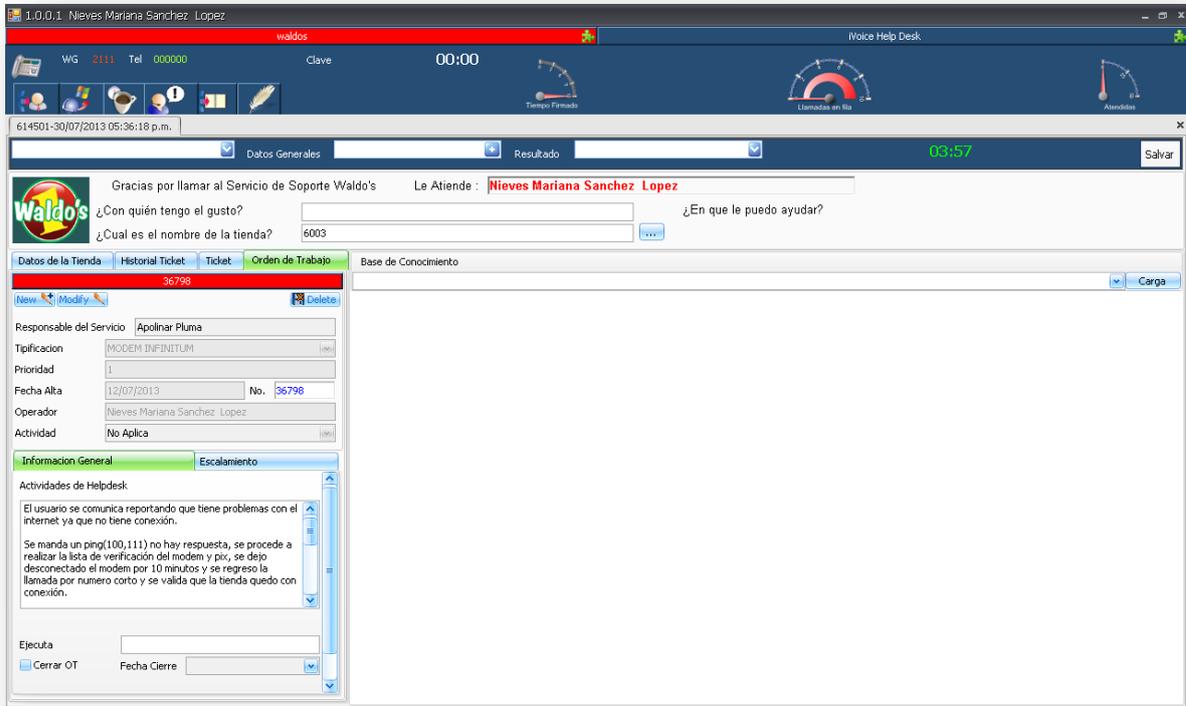
Dependiendo el tipo de incidente o requerimiento reportado en el Service Desk, se seleccionara el Tipo de servicio y tipificación, previamente cargado en la base de nuestra herramienta IKTK.



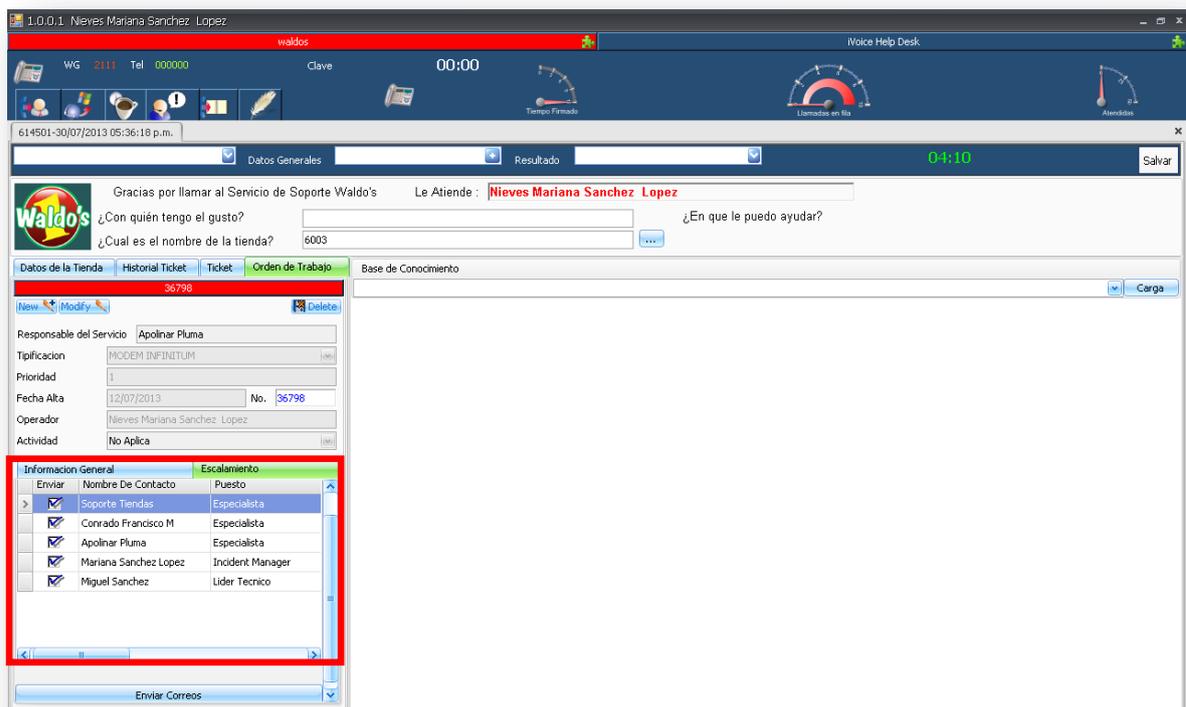
Se seleccionara el status dependiendo de la resolución del incidente o asignación del requerimiento.



Si el reporte es solucionado por parte del Service Desk, se colocara el status de Resuelto, si es necesario se generara un Orden de trabajo y se asignara al grupo de 2º Nivel.



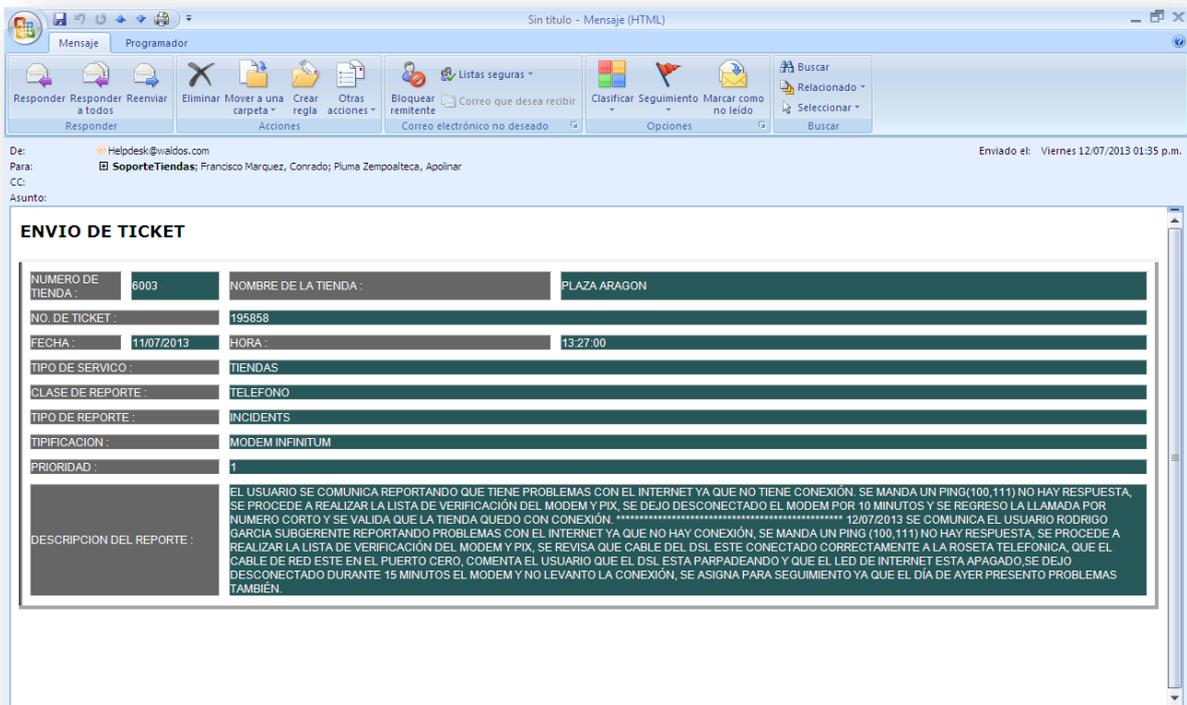
De acuerdo al Tipo de servicio seleccionado, se enviara una notificación por correo a la lista de distribución definida en nuestra herramienta.



Se dará clic en el botón de enviar correo para que se dispare una notificación de acuerdo al grupo de asignación.

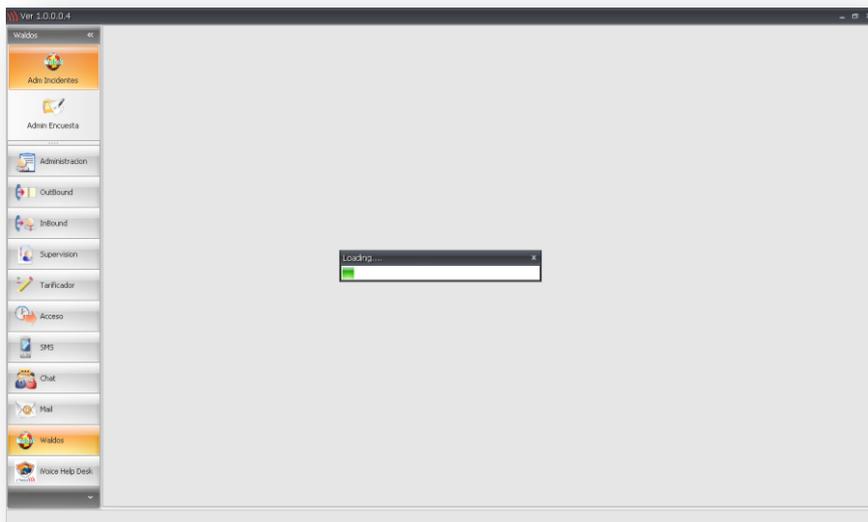


La notificación se enviara vía correo, de acuerdo al grupo o lista de distribución al cual va asignado el reporte, una vez recibida el 2º Nivel realiza pruebas y documentara cualquier status o la solución del reporte.

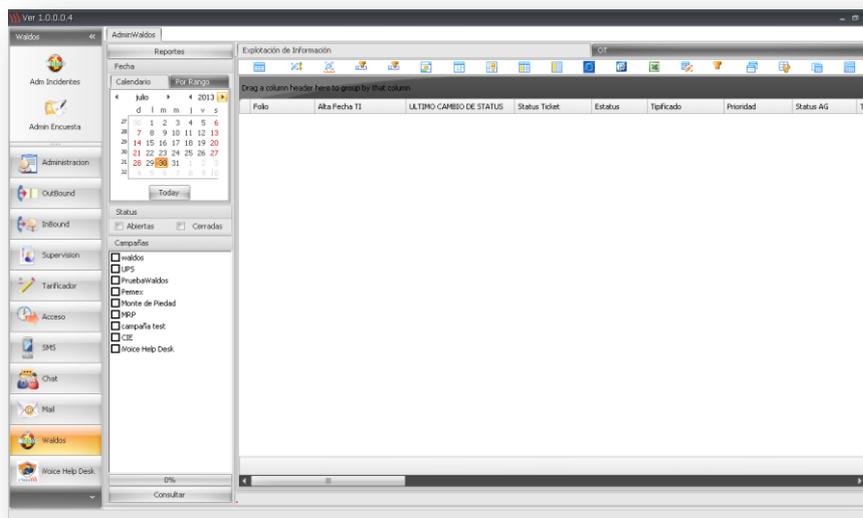


## 5.1 Sistema IKTK Administrador

El sistema IKTK como administrador podemos consultar todos los incidentes o requerimientos generados por Service Desk, extraer la base de los reportes, detectar las fallas recurrentes del día a día para la toma de decisiones.



Al ingresar podemos seleccionar el rango o periodo a consultar, el status del reporte ya sea abierto o cerrado.



Una vez seleccionado el rango a consultar, el sistema nos mostrara toda la base de incidentes o requerimientos generados por el Service Desk.

Folio	Asa Fecha TI	ULTIMO CAMBIO DE STATUS	Status Ticket	Estatus	Tipificado	Prioridad	Status AG
19596	11/07/2013 04:20:00 p.m.	11/07/2013 04:30:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	PC CONTROL DE IN...	1	HELPEDESK
19597	11/07/2013 04:23:00 a.m.	11/07/2013 04:42:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	CPD ENVIO DE ARC...	1	HELPEDESK
19598	11/07/2013 04:42:00 p.m.	11/07/2013 04:44:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	CPD ENVIO DE ARC...	1	HELPEDESK
19599	11/07/2013 04:44:00 p.m.	11/07/2013 04:50:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	CPD ENVIO DE ARC...	1	HELPEDESK
19590	11/07/2013 04:46:00 p.m.	11/07/2013 04:52:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO ...	1	HELPEDESK
19591	11/07/2013 04:46:00 p.m.	12/07/2013 05:25:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	PC CONTROL DE IN...	2	HELPEDESK
19592	11/07/2013 04:51:00 p.m.	13/07/2013 11:14:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	CPD ENVIO DE ARC...	1	HELPEDESK
19593	11/07/2013 05:03:00 p.m.	11/07/2013 05:04:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	IMPRESORA LASER...	2	HELPEDESK
19593	11/07/2013 06:39:00 a.m.	11/07/2013 10:34:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	CONSULTA DE BUDG...	2	HELPEDESK
19511	11/07/2013 06:40:00 a.m.	11/07/2013 06:49:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	CPD ENVIO DE ARC...	1	HELPEDESK
19582	11/07/2013 07:22:00 a.m.	11/07/2013 07:25:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	SERVIDOR POS SW	1	HELPEDESK
19583	11/07/2013 07:31:00 a.m.	11/07/2013 07:33:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	PC CONTROL DE IN...	2	HELPEDESK
19584	11/07/2013 07:35:00 a.m.	11/07/2013 07:42:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	SERVIDOR POS SW	1	HELPEDESK
19585	11/07/2013 07:34:00 a.m.	11/07/2013 07:57:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	CONFLICTO DE FE...	1	HELPEDESK
19586	11/07/2013 07:39:00 a.m.	11/07/2013 07:59:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	MODEM INFINITUM	1	HELPEDESK
19587	11/07/2013 07:53:00 a.m.	18/07/2013 06:38:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	PC CONTROL DE IN...	2	STENOCO.REP...
19594	11/07/2013 08:03:00 p.m.	11/07/2013 08:06:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	CASA REGISTRADO...	2	HELPEDESK
19595	11/07/2013 05:07:00 p.m.	11/07/2013 05:08:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	MODEM INFINITUM	1	HELPEDESK
19596	11/07/2013 05:06:00 p.m.	15/07/2013 06:43:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	CONTROLADOR SW	2	STENOCO.STSUP
19597	11/07/2013 04:54:00 p.m.	11/07/2013 05:10:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO ...	1	HELPEDESK
19598	11/07/2013 05:01:00 p.m.	11/07/2013 05:13:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	CPD ENVIO DE ARC...	1	HELPEDESK
19599	11/07/2013 05:18:00 p.m.	11/07/2013 05:19:00 p.m.	Resuelto	CLOSE	SOPORTE A USUAR...	1	HELPEDESK
19588	11/07/2013 08:24:00 a.m.	18/07/2013 11:00:00 a.m.	Asignacion a 2do Ni...	OPEN	HAND HELD CONTR...	3	STENOCO.REP...
19589	11/07/2013 08:26:00 a.m.	11/07/2013 08:29:00 a.m.	Resuelto	CLOSE	SOLICITA INFORM...	1	HELPEDESK

Posteriormente podemos extraer la base a un archivo de Excel.

Estatus	Tipificado	Prioridad
CLOSE	NO SE ACTUALIZO ...	1
CLOSE	CONTROL DE INVE...	2
CLOSE	OPERACION DE ST...	2
CLOSE	MODULO DE ETIQU...	1
CLOSE	PC CONTROL DE IN...	2
CLOSE	IMPRESORA LASER...	1
CLOSE	NO CUENTA U OLV...	3
CLOSE	TECLADO DE CALA...	2
OPEN	HAND HELD CONTR...	3
CLOSE	ASESORIA A USUA...	2
CLOSE	MODEM INFINITUM	1
OPEN	MODEM INFINITUM	1
CLOSE	MODEM INFINITUM	1
CLOSE	SERVIDOR POS SW	1
CLOSE	IMPRESORA LASER...	2
OPEN	HAND HELD CONTR...	3
CLOSE	SOLICITA INFORM...	1
CLOSE	FUNCIONALIDAD C...	3
CLOSE	HAND HELD CONTR...	3
CLOSE	HAND HELD CONTR...	3
CLOSE	NO SE ACTUALIZO ...	1
CLOSE	NO SE ACTUALIZO ...	1
CLOSE	NO SE ACTUALIZO ...	1

Una vez extraída nuestra base podemos analizar y detectar cada uno de los tickets generados por el Service Desk, para apoyarnos en la generación de reportes internos.

Folio	Hora	Fecha	Fecha Fin	Tipo Cargo de Status	Status Ticket	Entidad	Tipo Caso	Prioridad	Status de	Tipo Ticket	Hora de OT	Tipo de
1												
2	195825	000	11/07/2013 09:50	24/07/2013	Asignacion a 3do Nivel	OPEN	PC EN OFICINA O CD	0	STECNICO STCOR	REQUEST	11/07/2013 09:52	SOPORTE
3	195841	0000	11/07/2013 20:01	17/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO DISPONIBILIDAD	1	APLICACIONES.G	INCIDENTS	11/07/2013 20:05	GREAT PL
4	195841	0000	11/07/2013 11:42	15/07/2013	Resuelto	CLOSE	INTEGRIDAD DE	1	APLICACIONES.G	INCIDENTS	11/07/2013 11:50	GREAT PL
5	195873	0000	11/07/2013 14:23	15/07/2013	Resuelto	CLOSE	INTEGRIDAD DE	1	APLICACIONES.G	INCIDENTS	11/07/2013 14:24	GREAT PL
6	195876	0000	11/07/2013 14:08	15/07/2013	Resuelto	CLOSE	ALTA Y BAJA DE	1	APLICACIONES.G	REQUEST	11/07/2013 14:39	GREAT PL
7	195879	0000	11/07/2013 14:48		Asignacion a 3do Nivel	OPEN	SOLICITUD DE	0	APLICACIONES.C	REQUEST	11/07/2013 14:50	CRYSTAL
8	195889	0000	11/07/2013 15:49	22/07/2013	Resuelto	CLOSE	PC EN OFICINA O CD	2	STECNICO STCOR	REQUEST	11/07/2013 15:54	SOPORTE
9	195892	0000	11/07/2013 16:10	15/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO DISPONIBILIDAD	1	APLICACIONES.G	INCIDENTS	11/07/2013 16:20	GREAT PL
10	195949	0001	11/07/2013 18:47	12/07/2013	Resuelto	CLOSE	ACCESO A GRUPOS	2	SERVERS STCOR	REQUEST	11/07/2013 19:49	ADMIN VDI
11	195872	0001	11/07/2013 14:22	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	BUSINESS OBJECT	2	HELPOESK	INCIDENTS		BUSINESS
12	195960	4004	11/07/2013 20:19	13/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
13	195930	4008	11/07/2013 09:45	13/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
14	195942	4016	11/07/2013 19:28	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
15	195942	4016	11/07/2013 19:27	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
16	195867	4016	11/07/2013 13:49	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		TENDAS_5
17	195956	4019	11/07/2013 20:13	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
18	195944	4022	11/07/2013 19:28	12/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
19	195919	4025	11/07/2013 17:50	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
20	195936	4028	11/07/2013 19:01	13/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
21	195903	4031	11/07/2013 17:03	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	IMPRESORA LASER	0	HELPOESK	INCIDENTS		TENDAS_5
22	195978	4031	11/07/2013 21:25	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
23	195837	4031	11/07/2013 11:03	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	CAJA REGISTRADORA	1	STECNICO STSLP	INCIDENTS	11/07/2013 11:06	TENDAS_5
24	195979	4035	11/07/2013 21:31	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS
25	195945	4040	11/07/2013 19:31	11/07/2013	Resuelto	CLOSE	NO SE ACTUALIZO	1	HELPOESK	INCIDENTS		POS

## Conclusiones

La experiencia laboral que he obtenido durante los 4 años y medio que he trabajado a cargo del proyecto de Waldo's, me ha permitido tener una visión más amplia del valor que tiene desde el punto de vista del cliente para la entrega de un servicio de calidad.

Es en la operación del servicio donde se ejecutan y miden estos planes, diseños y optimizaciones para la entrega del valor real y poder obtener un equilibrio entre Calidad vs Costo.

Sin duda, estos logros no los hubiera alcanzando, si no hubiera contado con la excelente educación académica que brinda la Universidad Nacional Autónoma de México a través de sus centros educación, en mi caso personal la FES ARAGÓN.

En este sentido creo que la educación y formación que recibí en la FES ARAGÓN, me dio las bases para poder trabajar en cualquier empresa y desempeñar un papel sobresaliente en el rol que desempeñara.

La conclusión final de mi experiencia profesional se resume en dos necesidades cubiertas para el proyecto en el que he laborado:

- Resolver las necesidades de uno o más clientes en el menor tiempo posible.
- Realizar la mejora continua a lo largo de todo el ciclo de vida del servicio.

Gracias a la experiencia adquirida dentro del proyecto Waldo's he podido conocer y aprender todo lo relacionado a un Service Desk desde su implementación hasta la operación y con ello me ha permitido colaborar nuevos proyectos, así como obtener una Certificación en **ITIL Foundation Certificate in IT Service Management**.

## Terminología

- **Administrador de Incidentes:** Es quien conduce con eficiencia y efectividad el proceso de Administración de incidentes. Realiza los reportes de desempeño y maneja los grupos de soporte. Monitorea la efectividad del proceso y realiza recomendaciones de mejora. Desarrolla y mantiene el sistema de control de incidentes.
- **Administrador de Service Desk:** Es quien coordina las actividades de Service Desk, establece los acuerdos de atención con las diferentes áreas de TI y coordina los integrantes de Service Desk.
- **Escalación:** Mecanismo que ayuda a la solución de incidentes en tiempo. La Escalación puede realizarse en cualquier punto del ciclo de vida del incidente.
- **Impacto:** Grado de severidad de un incidente. Regularmente es proporcional a la distorsión producida en los acuerdos de servicio establecido.
- **Incidente:** Cualquier evento que no sea parte de la operación normal del servicio que degrade la calidad o interrumpa un servicio. Aplica en los siguientes elementos: HW, SW, red, aplicaciones, infraestructura física (Componentes).
- **Niveles de Escalación:** Son los niveles establecidos para la solución de incidentes y problemas, así como los niveles de responsabilidad entre Service Desk, los Especialistas, La Administración de incidentes y la Administración de Problemas.
- **Prioridad:** Orden en que un incidente o problema requiere ser resuelto con base en el impacto y la urgencia.
- **Primera línea de soporte:** Registra los incidentes, canaliza las solicitudes de servicio, da el soporte inicial y clasificación de los incidentes, monitorea el ciclo de vida de los incidentes y cierra los incidentes.
- **Problema:** Un incidente se convierte en problema cuando no se sabe la causa raíz; se requiere de un especialista.

- **Requerimiento:** Cualquier actividad que se realice para entregar al usuario un servicio de TI que no degrade o detenga la ejecución del mismo.
- **Segunda línea de soporte:** Maneja las solicitudes de servicio, monitorea los detalles de los incidentes (Incluyendo configuraciones afectadas), investiga y diagnostica los incidentes, detecta posibles problemas y da solución a los incidentes en 2do Nivel.
- **Especialista:** Persona a cargo de cada uno de los sistemas de información del grupo Waldo's.
- **Service Desk:** Punto único de contacto que agrega un enfoque global que permite integrar los procesos de negocio. No sólo maneja incidentes sino también solicitudes de cambio y servicios. También administra las licencias.
- **Urgencia:** Importancia en tiempo y criticidad.
- **IVR (Interactive Voice Reponse):** Sistema telefónico que es capaz de recibir una llamada e interactuar con el humano a través de grabaciones de voz y el reconocimiento de respuestas simples, como "sí", "no" u otras.
- **VRU (Voice Response Unit):** Orientado a entregar y/o capturar información a través del teléfono, permitiendo el acceso a servicios de información u otras operaciones.
- **Incidente:** Es la interrupción no planeada de un Servicio de TI o la reducción en la calidad de un Servicio de TI.
- **OLA'S:** El OLA es un documento interno de la organización donde se especifican las responsabilidades y compromisos de los diferentes departamentos de la organización TI en la prestación de un determinado servicio.
- **SLA'S:** Es un acuerdo entre un Proveedor de Servicio TI y un cliente. El SLA describe el Servicio de TI, documenta los objetivos de Nivel de Servicio y del Cliente.

## **Bibliografía**

Ivoice

<http://www.ivoice.com.mx/>

Waldo's

<http://www.waldos.com/>

ITIL

[http://itilv3.osiatis.es/ciclo\\_vida\\_servicios\\_Tl.php](http://itilv3.osiatis.es/ciclo_vida_servicios_Tl.php)