

## RESUMEN

Sistran es una compañía multinacional especializada en el desarrollo de software para el negocio de seguros; su principal producto es el Sistema Integral para Compañías de Seguros, SISE, que soporta las operaciones diarias y mensuales que una compañía aseguradora debe ejecutar en su entorno de producción. La Unidad de Negocios de Ecuador de Sistran, UNEC, desea mejorar sus procesos de Gestión de Servicios, para lo cual se desarrolló el presente proyecto donde se proponen los diseños para los procesos de Gestión de Incidentes, Gestión de Problemas y una Mesa de Servicios que se ajustan a las mejores prácticas de la Gestión de Servicios de ITIL edición 2011. Para lograr este objetivo fue necesario definir una Línea Base de Información con los procesos actuales que se ejecutan en el mantenimiento del sistema, sobre la cual se pueda proponer mejoras que ayuden a la Unidad a incrementar sus servicios, disminuir tiempos de resolución de incidentes y aumentar la productividad de los recursos. Para verificar la eficacia de las mejoras propuestas se implementó un prototipo de la Mesa de Servicios, donde se registraron y monitorearon durante dos meses, todos los incidentes relacionados al SISE. Este prototipo permitió registrar los recursos y tiempos necesarios para la resolución de los incidentes, desde su registro inicial hasta su resolución y cierre. Con la información obtenida se pudo determinar que hay una disminución del 32% del tiempo de resolución de incidentes, y por ende, una mejora en la productividad de los recursos asignados al área en un 48.70%.

Palabras Clave:

ITIL.

Gestión de Servicios.

Gestión de Incidentes.

Gestión de Problemas.

Mesa de Servicios.

## **ABSTRACT**

Sistran is a multinational company specializing in the development of software for the insurance business, its main product is the Integrated System for Insurance Companies, SISE, which supports monthly and daily operations that an insurance company must run in their production environment. The Ecuador Business Unit from Sistran, UNEC, wants to improve their service management processes, for which in the present project where designed processes for Incident Management, Problem Management and Service Desk that were developed conform to the best practices of ITIL Service Management 2011 edition. To achieve this goal it was necessary to define an Information Base Line with current processes running on system maintenance, on which to propose improvements to assist the Unit to increase its services, reduce incident resolution times and increase productivity of resources. To verify the effectiveness of the improvements proposed a prototype of the Services Desk was implemented, which were recorded and monitored for two months, all incidents related to SISE. This prototype allowed the registration of the resources and time needed to resolve incidents from initial registration through to resolution and closure. With the information obtained could be determined that there is a decrease of 32% of the incident resolution times, and thus improved productivity of resources allocated to the area by 48.70%.

Key Words:

ITIL.

Service Management.

Incident Management.

Problem Management.

Service Desk.