

ANÁLISIS Y DISEÑO DE SERVICE DESK BASADO EN ITIL V3, PARA QUITOEDUCA.NET

ANALISYS AND DESIGN OF SERVICE DESK BASED ON ITIL V3 FOR QUITOEDUCA.NET.

1 Janeth Espinoza, 2 Viviana Socasi, 3 Mario Ron, 4 Víctor Páliz

1 Escuela Superior Politécnica del Ejército, Ecuador, Janeth.espinoza@quito.edu.ec

2 Escuela Superior Politécnica del Ejército, Ecuador, viviana.socasi@tcs.com

3 Escuela Superior Politécnica del Ejército, Ecuador, mbron@espe.edu.ec

3 Escuela Superior Politécnica del Ejército, Ecuador, vmpaliz@hotmail.com

RESUMEN

El Proyecto QuitoEduca.Net (QEN) parte de la Secretaría Metropolitana de Quito, apoya con tecnología a la comunidad educativa, entre sus proyectos está la entrega de computadoras, sistemas de información, conectividad, capacitación y soporte, en la actualidad QEN ha entregado 11500 computadoras en todo el Distrito Metropolitano de Quito, por lo que necesita tener un Service Desk centralizado en la organización que cuente con procesos, procedimientos, acuerdos de nivel de servicio y acuerdos de nivel de operación.

El presente proyecto pretende mejorar la calidad del servicio a través de la aplicación de las mejores prácticas de la tecnología orientada al negocio, planteando el diseño de los modelos de gestión de incidentes, problemas y cambios, considerando que este será el primer paso necesario para ingresar en el concepto de mejora continua en ITIL.

Este proyecto se divide en varias partes

En el presente proyecto se describe como punto inicial el tema, justificación, objetivos, alcance del proyecto, y el Service Desk de QEN.

A continuación se presenta los conceptos importantes sobre Tecnología de Información, ITIL V3 y Service Desk.

Previo al diseño se realizó el análisis de la situación actual del área de Service Desk de QEN, se encuentra la reseña histórica, el organigrama de la organización, esquemas de atención actual, ambiente tecnológico, el problema de mesa de ayuda, datos estadísticos (indicadores) de la gestión actual.

Como punto importante del proyecto se detalla las 2 etapas de la metodología ITIL: la estrategia y el diseño del Servicio, la definición y selección de alternativas, los principales elementos del Service Desk propuesto, los diferentes formatos que se necesita para el Service Desk.

Finalmente se están las conclusiones, recomendaciones y bibliografía del proyecto.

Todos los objetivos propuestos se cumplieron entre ellos están evaluar los servicios prestados por el área de Service Desk de QEN, diseñar los procedimientos basados en ITIL (incidentes, problemas y cambios), se establece los formatos con su respectivo instructivo de los SLAs, OLAs, procedimientos además se determina la matriz RACI.

Palabras Clave:

Gestión de Servicios IT, ITIL, Service Desk

ABSTRACT

QuitoEduca.Net Project (QEN) part of the Quito Metropolitan Secretary, supports with technology to the educational community, the projects are the delivery of computers, information systems, connectivity, training and support, Actually QEN give 11,500 computers around the Metropolitan District of Quito, by this reason QEN need to have a centralized Service Desk in the organization have processes, procedures, service level agreements and operating level agreements.

Also present project aims to improve quality service with the best practices in business oriented to technology, design models of management incident, problem and change, considering that this is the first step required to enter on the concept of continuous improvement in ITIL.

This project is divided into several parts

This project is described as starting point the subject, justification, objectives, project scope, and the QEN Service Desk.

Next, is presented important concepts of Information Technology, ITIL V3 Service Desk. Before the design , we analyzed the current situation in the area of QEN Service Desk, the historical review, the organization charts, diagrams of current care, technological environment, the service desk problem, indicators of current management.

As an important point of the project details the 2 stages of the ITIL methodology: strategy and service design, definition and selection of alternatives, the main elements of the proposed Service Desk, the different formats that you need for the Service Desk.

Finally, the conclusions, recommendations and references of the project.

All objectives were including evaluating services are provided by the QEN Service Desk design procedures based on ITIL (incident, problem and change), sets instructions with their respective formats SLA, OLA, and do RACI matrix.

KeyWords:

IT Service Management, ITIL, Service Desk.

1. INTRODUCCIÓN

Las aplicaciones informáticas en el mundo actual son esenciales en una organización, para la administración de operaciones, hoy en día esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que correspondan con los objetivos del negocio, que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente permitiendo optimizar recursos en función del tiempo de respuesta, siendo este el objetivo mayor que persigue las TI, buscando mejorar y alinearse a la ejecución de las mejores prácticas en cuanto a tecnología respecta.

Nuestro tema titula “Análisis y Diseño de Service Desk basado en ITIL V3 para QuitoEduca.Net”, entre los objetivos trazados tenemos recopilar información para el análisis de situación actual, elaborar y diseñar los procedimientos basados en ITIL (incidentes, problemas y cambios).

Entre la problemática se intenta diseñar un Service Desk Centralizado para que sea un punto único de contacto optimizando costos, aumentando la calidad de servicio y manteniendo la flexibilidad de su infraestructura TI, estudio de una herramienta basado en las mejores prácticas de ITIL y ahí radica nuestro valor agregado, las características esenciales que debe tener un Sistema para atención a los usuarios.

2. METODOLOGÍA, MATERIALES Y MÉTODOS

Para definir la selección de la alternativa del Service Desk centralizado basado en las mejores prácticas de ITIL, se planteo el diagrama de Ishikawa, entrevistas con los técnicos y Coordinador de QuitoEduca.Net, SIREMQ herramienta que utilizan actualmente para el registro de casos, siendo estos nuestros recursos para la obtención de información, la metodología que se utiliza es ITIL, la Figura 1 muestra las etapas que fueron utilizados y analizados para el diseño.

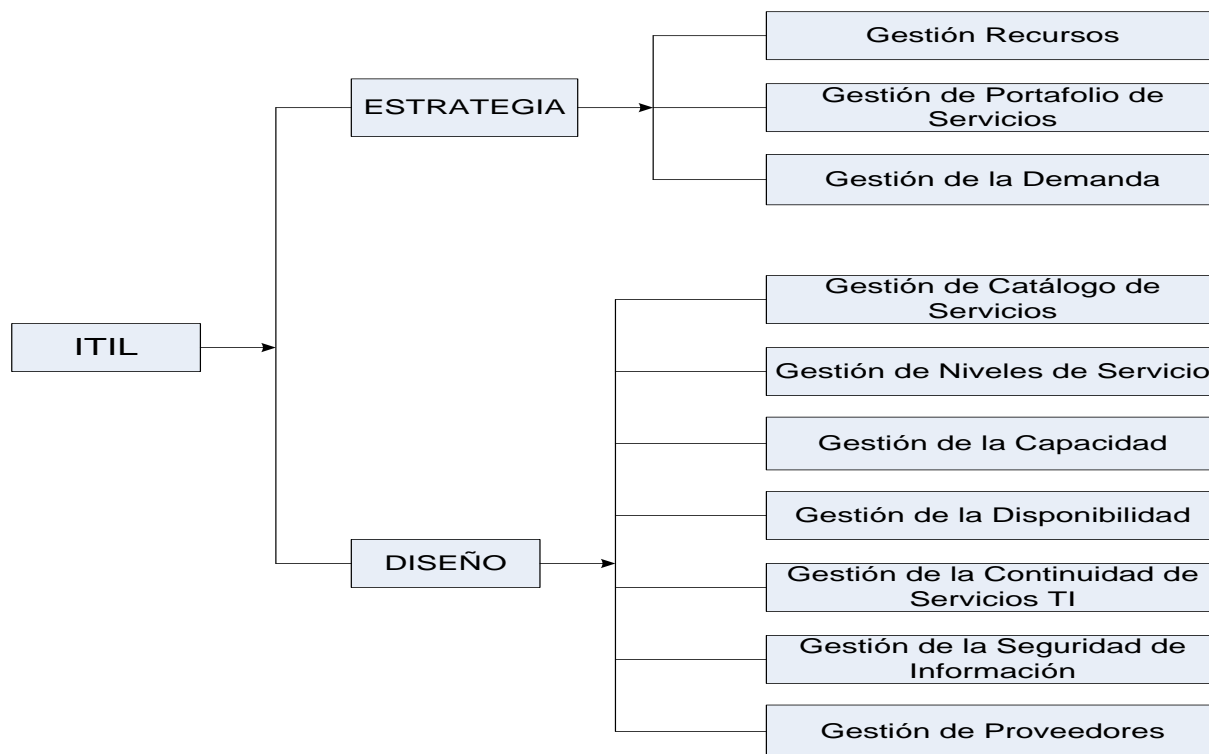


Fig.1: Etapas de la Metodología ITIL

La metodología de investigación se basa en la recopilación de información verídica mediante entrevistas a personajes de la organización.

3. MATERIALES Y METODOS

Para el desarrollo de la tesis, se utilizó diferentes metodologías como:

Espina de Pescado, la misma que ayudo para recoger de manera gráfica todas las posibles causas de un problema y lograr en el diseño, plantear las mejores soluciones para alcanzar los objetivos de la organización.

Entrevista: se realizaron entrevistas periódicas al Coordinador de QuitoEduca.Net y Coordinadores de cada área para obtener la mayor cantidad de información y convertirse en un miembro más de la organización.

Matriz de Asignación de Responsabilidades (RACI), para el diseño se desarrollo la matriz que se encargará de asignar el rol que el recurso debe jugar para cada actividad dada. Logrando la distribución equitativa y real para cada uno de los Coordinadores de QuitoEduca.Net.

Diagramas de Flujo, se creó tanto para el análisis como para el diseño diagramas de Flujo, ayudo con la representación gráfica de los esquemas de atención para el usuario, pasos para crear la estrategia y diseño del servicio basado en ITIL V3, flujo para le gestión de incidentes y problemas con información para realizar el escalamiento a cada una de las Áreas.

Encuestas, para realizar una evaluación continua del servicio se elaboro encuestas dirigidas a los usuarios (Instituciones Educativas, Bibliotecas, CEMEI) de QuitoEduca.Net.

4. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

El Diseño corresponde a la metodología ITIL, Empezando por la Estrategia del Servicio y seguido por el Diseño del Servicio. Antes de realizar el diseño se planteó el marco teórico ahí se encuentran todas las definiciones posibles que son de ayuda para seleccionar y establecer el diseño de Service Desk, a continuación se realiza un análisis exhaustivo de la Situación Actual del servicio que presta actualmente QEN.

De acuerdo a ITIL tenemos varias fases que se deben cumplir dentro de la Estrategia de servicio está la gestión de recursos, gestión de portafolio de servicios y la gestión de la demanda.

Concluido lo antes mencionado pasamos al Diseño de Servicio que se debe plantear los siguientes mecanismos como es la gestión de catálogo de servicios, gestión de niveles de servicio, gestión de la capacidad, gestión de la disponibilidad, gestión de la continuidad del servicio, gestión de la seguridad de la información, gestión de proveedores.

En esta investigación se ha comprobado que un Service Desk bien estructurado acompañado de las buenas prácticas de ITIL con lleva a una solución viable para la satisfacción de los usuarios, gerente y técnicos de la organización.

A continuación se presenta una matriz de las principales etapas para el Service Desk, se hace referencia a la siguiente Figura 2.

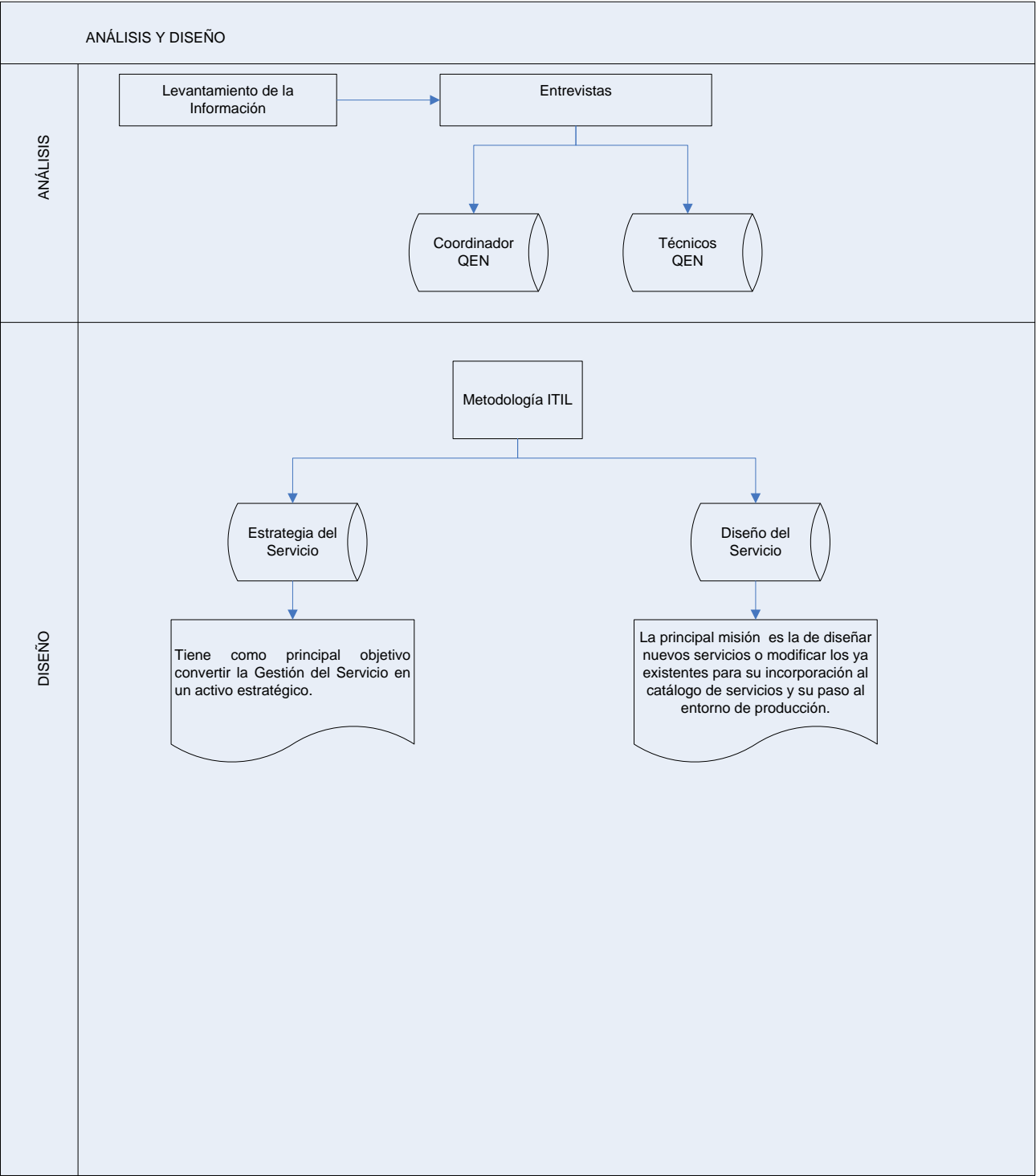


Fig. 2: Análisis, Diseño del Service Desk en QuitoEduca.Net

5. RESULTADOS

Todo el proceso para levantar la información, se resume tal como se indica en la figura 3, aquí se hace hincapié que los proyectos parten de necesidades, y el éxito está en el diseño del proyecto y documentación para luego enfocarnos en el desarrollo en futuros tiempos dependiendo de la organización lo implemente.

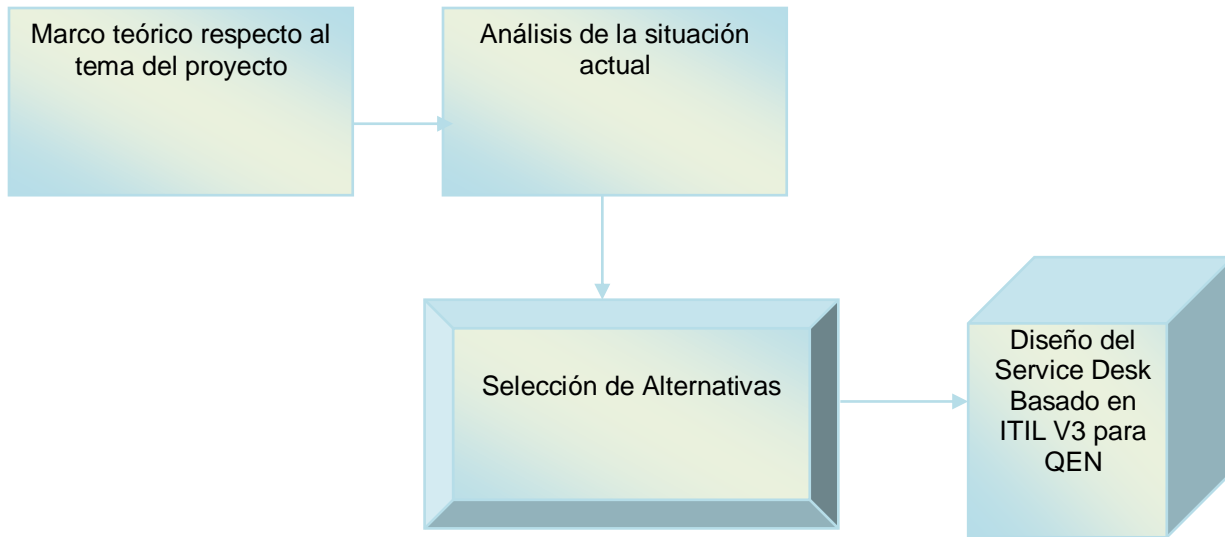


Fig 3: Proceso para levantar la información para obtener como resultado el Diseño Service Desk para QEN.

Como resultado del diseño del Service Desk, y con apoyo de los técnicos de QEN, que son los actores principales del servicio, se obtiene: los scripts que debe seguir el personal de Service Desk para atender a los usuarios cuando soliciten ayuda, los diferentes formatos de Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), los Acuerdos de Nivel de Operación, Procedimientos del Service Desk, el Catálogo de Productos actuales y nuevos, la Matriz RACI para: la Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas y Gestión de Cambios. Las competencias para el Service Desk con sus respectivas actividades. Diagramas de los procesos de la Gestión de Incidentes, Problemas y Cambios.

Se obtiene este diseño para que la organización tome de guía al momento de implantar ITIL.

Los resultados obtenidos son los siguientes (Ver Figura 4).

Nombres	Ana Ríos	Fernanda Escobar	Aracely Enríquez	Willian Ayala
Cerrada resuelta	370	450	102	4
En curso (asignada)	4	30	172	0
En espera	0	9	0	0
En curso planificada	0	1	5	0

Nueva	0	1	1	0
-------	---	---	---	---

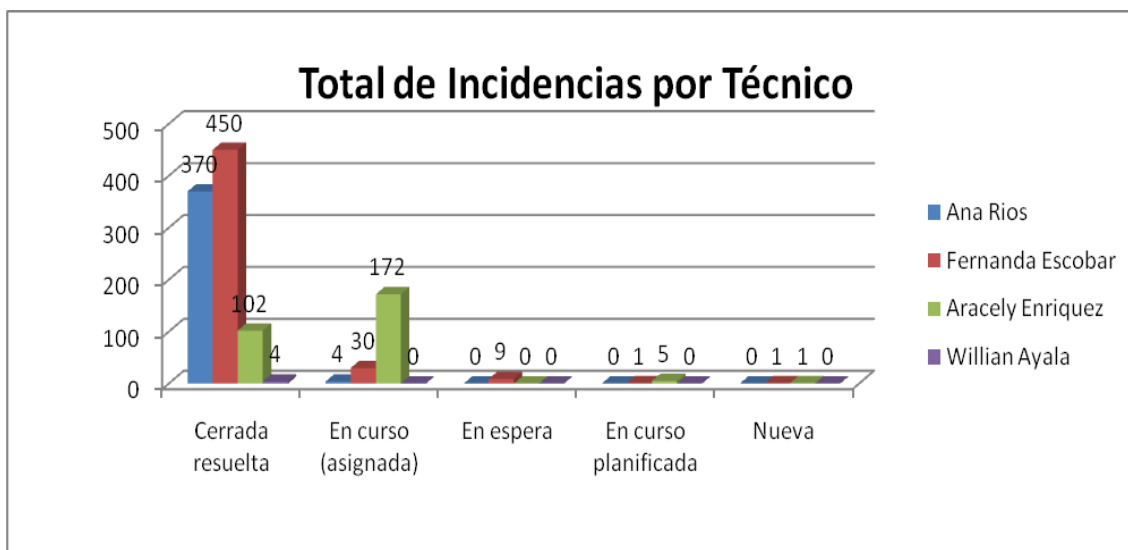


Fig. 4: Muestra de Incidentes basado en casos

6. TRABAJOS RELACIONADOS

Aunque existen varias versiones de ITIL, para la presente tesis se utilizó ITIL V3 por ser un conjunto de buenas prácticas que se enfocan en el ciclo de vida del servicio esto quiere decir comienza con la estrategia y termina con la mejora continua, haciendo énfasis en cada uno de los procesos, siendo todos importantes. ITIL V3 destinadas a mejorar la gestión y provisión de servicios TI ofrecidos por QuitoEduca.Net, solucionando los incidentes presentados de manera inmediata y con el menor impacto posible.

7. CONCLUSIONES Y TRABAJO FUTURO

En esta investigación se ha comprobado que ITIL V3, es una metodología que ayuda a las organizaciones que dependen cada vez más de la informática para alcanzar sus objetivos de negocio como es la satisfacción del cliente.

ITIL V3, ofrece una visión global de la vida de un servicio desde su diseño hasta la mejora continua, poniendo énfasis en cada uno de los detalles de todos los procesos y funciones involucrados para lograr eficiente prestación del servicio. Para la presente tesis se basó en la estrategia, primer paso para llegar al Diseño del Nuevo Service Desk para QuitoEduca.Net.

Como trabajo a futuro y la asignación del nuevo presupuesto se va implantar el diseño propuesto, trabajando en conjunto con cada una de las Áreas que forman QuitoEduca.Net. Para el cumplimiento de esto se obtuvo el apoyo del coordinador de QuitoEduca.Net.

8. AGRADECIMIENTOS

Finalmente quiero agradecer al Ilustre Municipio de Quito, en especial a QuitoEduca.Net por el apoyo prestado.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<http://www.enterate.unam.mx/Articulos/2007/enero/desk.htm>

<http://www.siainternational.com/articles/07.htm>

http://en.wikipedia.org/wiki/IT_service_management

<http://www.itiil-officialsite.com/AboutITIL/WhatIsITIL.aspx>

[http://en.wikipedia.org/wiki/Service_desk_\(ITSM\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Service_desk_(ITSM))

www.remq.edu.ec/