

RESUMEN

La Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la COOPCCP, ofrece servicios tecnológicos a sus clientes internos para el correcto funcionamiento de la operación del negocio que en este caso es de una entidad financiera. Como es de esperarse por diferentes motivos van a ocurrir eventos aislados que degraden o paralicen algún servicio que afecten en diferente grado al negocio, estos eventos se han venido atendiendo y solucionando sin llevar un registro, sin analizar su prioridad y de acuerdo a la disponibilidad del personal de la UTIC, todo esto desemboca en tiempos altos de atención, inconformidad de los clientes internos y externos. Por lo que es imperiosa la necesidad de establecer políticas y procesos de atención de incidentes, requerimientos, problemas y cambios. El proyecto propuesto para cubrir esta necesidad es la de implementar un Service Desk alineada a las recomendaciones dadas por ITIL V3, es entonces como siguiendo sus fases, la estrategia, diseño, transición, operación del servicio y mejor continua se procede a definir el portafolio y catálogo de servicios, flujos de atención de incidentes, requerimientos, problemas y cambios, niveles y protocolos de atención, todos estos elementos configurados y parametrizados en la herramienta tecnológica System Center Service Manager. Esta herramienta tecnológica va a permitir mantener un registro de todas incidencias o solicitudes, minimizar los tiempos de atención, crear una CMDB, generar reportes y estadísticas las mismas que pueden ser presentadas a nivel gerencial para que se tomen las decisiones necesarias a fin de mantener una mejora continua.

PALABRAS CLAVES:

ANÁLISIS DISEÑO E IMPLANTACIÓN DEL ÁREA SERVICE DESK, ITIL V3, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONSTRUCCIÓN COMERCIO Y PRODUCCIÓN LTDA, COOPCCP.