



Uruguay
Presidencia

<>agesic

Proceso de Gestión de Solicitudes

Infraestructura y Operaciones de TI

Importante: El presente documento es para trabajo interno; no para su difusión fuera del ámbito de Agesic.



Contenido

1. Tabla de proceso	1-2
2. Métricas del proceso.....	3-4
3. Descripción del proceso.....	5-7
3.1. Diagrama	5
3.2. Procedimiento	6-7
4. Definiciones	8



1. Tabla del proceso

Proceso: Gestión de Solicitudes	
<p>Definición:</p> <p>Solicitud es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo, una solicitud de información o asesoría, restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario.</p> <p>Las solicitudes de servicio pueden incluir cambios de riesgo bajo, bien definidos y pre-aprobados, solicitudes de información o asesoramiento, solicitudes de acceso a servicios estándar.</p> <p>Entre los objetivos de este proceso están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un canal de atención a través del cual los clientes (externos e internos) puedan efectuar solicitudes de servicio. • Proporcionar información a los clientes sobre el estado de sus Solicitudes de servicio. • Gestionar las Solicitudes de servicio desde el registro hasta el cierre, mediante una adecuada clasificación, priorización, asignación, seguimiento, validación y comunicación. • Asegurar la ejecución de las solicitudes dentro de plazos establecidos o acordados. 	
Entradas	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Tickets de Service Desk • Emails • Llamadas telefónicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones de Solicitudes realizadas • Notificaciones de Solicitudes rechazadas • Tickets de Cambio
Roles y Responsabilidades	
Rol	Descripción
Cliente	Formula Solicitudes y aprueba su ejecución.
Mesa de Servicios	Clasifica y asigna Solicitudes.
Responsable de la Solicitud	Gestiona la ejecución de Solicitudes.
Responsable de la ejecución	Ejecuta Solicitudes.
Recursos materiales o sistemas	
Sistema de tickets	

Actividades

- Registrar la Solicitud en el sistema de tickets.
- Clasificarla como Solicitud y asignarle un responsable.
- Aceptar o rechazar la Solicitud.
- Informar al cliente si la Solicitud fue rechazada y el motivo del rechazo.
- Asignar prioridad a la Solicitud.
- Si es una Solicitud de cambio, invocar al proceso de Gestión de Cambios.
- Asignar al responsable de ejecutar la Solicitud.
- Ejecutar y verificar la Solicitud.
- Verificar internamente la Solicitud.
- Validación de la Solicitud por parte del cliente.
- Hacer las correcciones necesarias y volver a ejecutar la Solicitud si la misma no fue validada internamente o por el cliente.
- Cerrar la Solicitud si fue validada por el cliente.

Procesos y procedimientos relacionados

Proceso Relacionado	Relación
Gestión de Cambios	Si es una Solicitud de Cambio se invoca al proceso de Gestión de Cambios para que la ejecute.

Referencias / documentos relacionados

2. Métricas del proceso

Se definen las siguientes métricas para medir la eficacia y eficiencia de este proceso.

Métricas de Demanda

M1: Solicitudes por mes

Nombre:	Cantidad de Solicitudes por mes.
Descripción:	Cantidad de Solicitudes que pasaron por el sistema en el mes.
Frecuencia:	Mensual
Interesado(s):	Gerentes de División, Equipo de Dirección, Mesa de Servicios

Métricas de Eficiencia

M2: Tiempo de respuesta

Nombre:	Tiempo de respuesta promedio hasta que la Solicitud es asignada.
Descripción:	Se mide el tiempo transcurrido desde el momento en que se crea el ticket de Solicitud en el sistema de tickets hasta que se da la primera respuesta al cliente por parte del técnico y se calcula el promedio de los tiempos de todos los tickets registrados durante el mes.
Frecuencia:	Mensual
Interesado(s):	Gerentes de División, Equipo de Dirección, Mesa de Servicios

M3: Tiempo de resolución

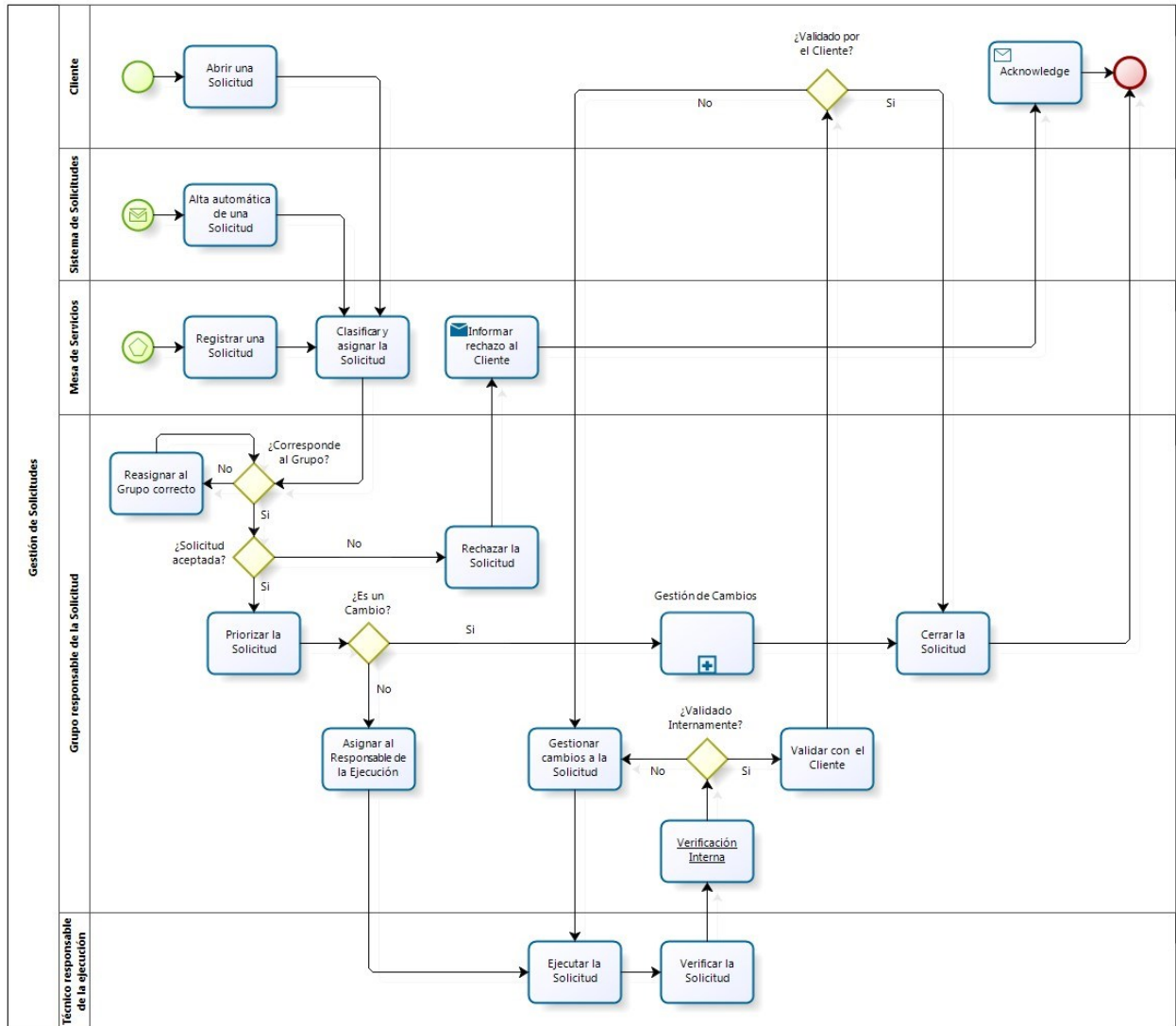
Nombre:	Tiempo de ejecución promedio hasta el cierre de la Solicitud.
Descripción:	Se mide el tiempo transcurrido desde el momento en que se crea el ticket de Solicitud en el sistema de tickets hasta que la Solicitud se cierra tras la aprobación del cliente y se calcula el promedio de los tiempos de todos los tickets registrados durante el mes.
Frecuencia:	Mensual
Interesado(s):	Gerentes de División, Equipo de Dirección, Mesa de Servicios

M4: Retraso

Nombre:	Cantidad de Solicitudes creadas vs. Cantidad de Solicitudes cerradas.
Descripción:	Este indicador mide el atraso (backlog) en la ejecución de Solicitudes comparando la cantidad de Solicitudes que entran al sistema con las que salen. Si entran más de las que salen, se produce el retraso.
Frecuencia:	Mensual
Interesado(s):	Gerentes de División, Equipo de Dirección, Mesa de Servicios

3. Descripción del proceso

3.1. Diagrama



3.2. Procedimiento

1. Abrir una Solicitud

El cliente puede abrir directamente una Solicitud creando un ticket en el sistema de tickets.

2. Alta automática de una Solicitud

Si en cambio el cliente decide formular su Solicitud enviándola por email, el sistema de tickets intercepta la Solicitud y crea automáticamente el ticket.

3. Registrar una Solicitud

Mesa de Servicios también puede crear el ticket en el sistema de tickets si el cliente no lo hizo y tampoco formuló su Solicitud por email.

4. Clasificar y asignar la Solicitud

Mesa de Servicios analiza el contenido de la Solicitud para poder clasificarla adecuadamente completando los atributos necesarios en el ticket y asignarle un Responsable.

5. ¿Corresponde al Grupo?

El Responsable de la Solicitud asignado por la Mesa de Servicios verifica si la misma corresponde a su grupo. En caso de que sea una Solicitud de Cambio, la misma es ejecutada por el proceso de Gestión de Cambios, no por este proceso.

6. Reasignar al Grupo correcto

Si la Mesa de Servicios le asignó la Solicitud al Responsable incorrecto, éste debe reasignársela al Responsable correcto.

7. ¿Solicitud aceptada?

El Responsable de la Solicitud debe analizar la Solicitud para ver si la acepta o la rechaza.

8. Rechazar la Solicitud

El rechazo de la Solicitud puede producirse por diversos motivos, como, por ejemplo:

- Cuando la ejecución de la misma implica la realización gastos que no tienen la aprobación financiera.
- Cuando se solicita un servicio que AGESIC no brinda.

9. Informar el rechazo al Cliente

Cuando una Solicitud fue rechazada Mesa de Servicios debe informárselo al cliente.

10. Acknowledge

El cliente reconoce que su Solicitud fue rechazada.

11. Priorizar la Solicitud

Cuando una Solicitud es aceptada, el Responsable de la misma debe asignarle una prioridad de ejecución que determinará en qué orden será ejecutada la misma con relación a otras Solicitudes.

12. ¿Es un Cambio?

El Responsable de la Solicitud debe determinar si se trata de una Solicitud de Cambio.

13. Gestión de Cambios

En caso de que sea una Solicitud de Cambio, la misma es ejecutada por el proceso de Gestión de Cambios, no por este proceso.

14. Asignar al Responsable de la Ejecución

El Responsable de la Solicitud asigna al Responsable de su ejecución.

15. Ejecutar la Solicitud

El Responsable de la Ejecución ejecuta la Solicitud.

16. Verificar la Solicitud

Luego de ejecutarla verifica el resultado de la misma para asegurarse de haber obtenido el resultado de lo que la Solicitud pedía.

17. Validación Interna

El Responsable de la Solicitud revisa el resultado obtenido por el Responsable de la Ejecución.

18. ¿Validado Internamente?

- Si el Responsable de la Solicitud NO valida el resultado obtenido por el Responsable de la Ejecución, ir a Gestionar cambios a la Solicitud.
- Si el Responsable de la Solicitud SI valida el resultado obtenido por el Responsable de la Ejecución, ir a Validar con el Cliente.

20. Gestionar cambios a la Solicitud

Realizar las correcciones necesarias y reintentar volviendo a Ejecutar la Solicitud.

21. Validar con el Cliente

El Cliente revisa el resultado obtenido, tras haber sido validado internamente.

22. ¿Validado por el Cliente?

- Si el Cliente NO valida el resultado obtenido, ir a Gestionar cambios a la Solicitud.
- Si el Cliente SI valida el resultado obtenido, continuar en Cierre de la Solicitud.

23. Cierre de la Solicitud

El Responsable de la Solicitud procede a cerrar el ticket, poniendo fin a este procedimiento.

4. Definiciones

Solicitud

Es una petición formal por parte de un usuario para que algo sea provisto - por ejemplo, una solicitud de información o asesoría; restablecer una contraseña, o instalar una estación de trabajo para un nuevo usuario. Las Solicitudes de servicios pueden incluir cambios de riesgo bajo, bien definidos y pre-aprobados; Solicitudes de información o asesoramiento; Solicitudes de acceso a servicios estándar.

Solicitud de Cambio

Es una propuesta formal para hacer un cambio. Incluye los detalles del cambio propuesto, y debe tener asociado un Control de Cambios.

Solicitud estándar

Solicitudes cuyos datos de entrada están definidos y establecidos en un formulario, que debe ser completado y aprobado para ser escalado al proveedor, con quien se tiene un tiempo definido negociado para cada solicitud estándar.

Solicitud No estándar

Toda solicitud cuyos datos de entrada no están definidos. Se trata de una Solicitud en la que a priori no está claro el impacto y esfuerzo asociado a su correcta ejecución, por lo que aplica una evaluación previa para su correcta derivación y priorización.