

Informe de práctica empresarial en la empresa Konsultera SAS

Yelitza Andrea Flórez Soto

Trabajo de grado para optar el título Ingeniería en Telecomunicaciones

Director

Elvis Humberto Galvis Serrano

Magister en comunicaciones y servicios móviles UPV

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería en Telecomunicaciones

2022

Contenido

Introducción.....	7
1. Justificación	7
2. Objetivos	8
2.1 Objetivo general.....	8
2.2 Objetivos específicos	8
3. Marco referencial	9
3.1 Marco teórico.....	9
3.1.1 Automatizar la gestión de identidades y accesos.....	9
3.1.2 Consultor técnico	9
3.1.3 Gestión de dispositivos endpoint	9
3.1.4 Gestión de servicios TI	10
3.1.5 Ivanti identity director.....	10
3.1.6 Project manager	10
3.1.7 Seguridad.....	11
3.1.8 Servicios dynamics	11
3.1.9 Service manager.....	11
3.1.10 Software.....	12
4. Perfil de la empresa	12
5. Actividades realizadas	13
6. Aportes y recomendaciones.....	29
7. Lecciones aprendidas.....	30
8. Conclusiones	30

Referencias	32
-------------------	----

Lista de figuras

Figura 1. Soluciones Ivanti	14
Figura 2. Ivanti Management Console	16
Figura 3. Ivanti Management Console	17
Figura 4. Ivanti Management Console	18
Figura 5. Ivanti Management Console	19
Figura 6. Ivanti Management Console	20
Figura 7. Ivanti Management Console	21
Figura 8. Comfama	23
Figura 9. Comfama	24
Figura 10. Comfama	25
Figura 11. Comfama	26
Figura 12. Comfama	27
Figura 13. Comfama	28
Figura 14. Comfama	29
Figura 15. Comfama	30

Resumen

El presente documento tiene como propósito presentar el trabajo realizado durante el periodo de la práctica empresarial en la empresa KONSULTERA S.A.S desempeñada en actividades de consultoría informática y de administración de instalaciones informáticas. Permitiéndole vivir al estudiante una experiencia enriquecedora durante 6 meses, además de un primer acercamiento al mundo laboral como ingeniero, así mismo se detalla diferentes roles, adquiriendo labores y conocimientos durante el periodo de la práctica.

Palabras clave: administrador de proyectos, consultor técnico, service manager.

Abstract

The purpose of this document is to present the work carried out during the period of the business practice in the company KONSULTERA S.A.S carried out in computer consulting and computer installation management activities. Allowing the student to live an enriching experience for 6 months, in addition to a first approach to the working world as an engineer, different roles are also detailed, acquiring tasks and knowledge during the internship period.

Keywords: project manager, technical consultant, service manager.

Introducción

KONSULTERA S.A.S es un proveedor líder en la implementación de soluciones de gestión de servicios de TI y gestión de procesos en el entorno empresarial, desarrollando una amplia experiencia en el diseño, configuración, puesta en marcha y soporte en toda la suite de soluciones Ivanti (Service Manager, Endpoint Manager, Identity, Mobile Iron) brindando altas eficiencias en las operaciones tecnológicas a los clientes.

Adicionalmente, para las diferentes áreas de negocio apoya la optimización y mejoramiento mediante la puesta en marcha, soporte y consultoría en todas las funcionalidades asociadas a la Suite de Microsoft Dynamics. [1]

En el informe se presentará las diferentes actividades a realizar en este periodo de 6 meses, seguido de su justificación, planteamiento de objetivos, el desarrollo de un marco referencial enfocado a conceptos que se tuvieron en cuenta para el desarrollo de la práctica, el perfil de la empresa, las diferentes actividades para dar cumplimiento a los objetivos planteados, sus aportes y recomendaciones y finalmente las conclusiones.

1. Justificación

Las prácticas empresariales tienen como objetivo brindar un primer acercamiento al mundo laboral y una primera experiencia propia del trabajo durante 6 meses, permitiendo adquirir nuevos conceptos y tecnologías referentes a las telecomunicaciones. Adicional a esto, nos permite analizar herramientas que impulsen la mejor solución o implementación para el cumplimiento de cualquier actividad que se esté desarrollando.

De esta manera, generan en el estudiante un crecimiento personal permitiendo afianzar conocimientos que podrán ofrecer en un futuro a empresas que desean y necesitan digitalizar y

automatizar sus procesos para poder competir y ofrecer sus servicios de acuerdo con las necesidades del ser humano; logrando así un desarrollo cada vez más completo como ingeniero.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Implementar soluciones Ivanti para empresas relacionadas con la gestión de los recursos IT Service Management o Gestión de Servicios de Tecnología mediante la aplicación de conocimientos y uso de habilidades en las diferentes actividades asignadas.

2.2 Objetivos específicos

- Conocer los servicios que ofrece las soluciones de Ivanti para un mejor manejo en la plataforma.
- Modelar casos de negocios de ITSM para implementar en Ivanti Service Manager.
- Configurar casos de negocios de administración de dispositivos de punto final, para implementar en Endpoint.
- Establecer configuraciones y conceptos de programación para traducir los modelos y diseños realizados en las soluciones anteriormente mencionadas.
- Implementar acompañamiento directo con los procesos de QA, asegurando una entrega de productos al cliente final, con los niveles de calidad comprometidos con los usuarios.
- Apoyar las actividades de control y seguimiento de proyectos.

3. Marco referencial

3.1 Marco teórico

3.1.1 *Automatizar la gestión de identidades y accesos*

El funcionamiento de la Gestión de identidades es automatizar las tareas manuales o repetitivas, mejorando la eficiencia de los equipos TI.

Proporcionar el enfoque en roles y atributos para proveer el acceso de los sistemas de información, aplicaciones y servicios a los usuarios, con el fin de eliminar el riesgo de error humano y evitar los procesos manuales. [2]

3.1.2 *Consultor técnico*

Los consultores técnicos generalmente son ingenieros o trabajan estrechamente en un equipo con experiencia en ingeniería enfocándose en capacitar a los usuarios finales, aportar experiencias específicas al diseño, desarrollando nuevas soluciones y resolver aspectos de una operación técnica. Trabajan como desarrolladores para idear una solución específica a un problema técnico en el desarrollo de un producto o dispositivos. [3]

3.1.3 *Gestión de dispositivos endpoint*

Es un sistema que puede prevenir hasta un 85 % de las amenazas, administrando los dispositivos, automatizando las actividades de inventario, implementando las aplicaciones en el área de tecnología en el descubrimiento de TI, asistencia remota desde el navegador web,

aprovisionamiento y migración del sistema operativo, distribución de aplicaciones, administración de energía y gestión de dispositivos móviles para iOS, Android y Windows. [4]

3.1.4 *Gestión de servicios TI*

Implementación de una solución de gestión de servicios (ITSM) para transformar los equipos de soporte de proveedores de servicios tácticos a habilitadores estratégicos del negocio, enfocada en alinear los servicios de TI proporcionado con las necesidades de la empresa enfocándose en los beneficios al cliente final. [5]

3.1.5 *Ivanti identity director*

Es una empresa que realiza un enfoque basado en atributos a la identificación y el acceso con aprovisionamiento, flujos de trabajo y self – service automatizados. Adicional a esto proporciona un acceso predecible a aplicaciones, datos y servicios en función de la identidad ayudando a las empresas equilibrar la seguridad y la productividad. [6]

3.1.6 *Project manager*

La dirección de proyectos se basa en que un profesional sea capaz de llevar a cabo un planeamiento, una organización, una estrategia, generar motivación y administrar los recursos la cuál tiene como objetivo principal mejorar los procesos.

Sin embargo, hay que tener en cuenta las limitaciones, ya que en cada proyecto tendrá limitaciones que lo acompañen como el tiempo, la calidad y el presupuesto por lo que un Project Manager deberá costear dichos limites para lograr el éxito del proyecto. [7]

3.1.7 Seguridad

Es una implementación que proteger la ejecución de algún código malicioso, las amenazas, el ransomware y malware. Adicional a esto, realiza el parche de software a terceros, aplica políticas de uso para dispositivos, puertos y medios extraíbles, facilita el control de uso de aplicaciones de software en toda la empresa y otorga privilegios del sistema de aplicaciones y servicios a los usuarios. [8]

3.1.8 Servicios dynamics

Es un software que le permite acompañarlo en las diferentes etapas de su negocio con Microsoft Dynamics 365, no solo para mantener sino optimizar las operaciones de su empresa a través del tiempo. Además, realiza la toma decisiones orientadas al crecimiento y éxito de su negocio, proporcionándole visibilidad completa a través de la hiperconectividad entre datos, procesos y aplicaciones de inteligencia de negocios basada en las mejores prácticas hasta la consultoría de negocio estratégica. [9]

3.1.9 Service manager

Se basa en las personas encargadas de la implantación y el seguimiento de los procesos relacionados con la gestión de los sistemas de información y las tecnologías corporativas dentro de la empresa.

Es la clave para conseguir alinear los objetivos de la empresa con los sistemas y nuevas tecnologías, implementando y gestionado la eficiencia de los servicios e infraestructuras TI de una empresa. [10]

3.1.10 Software

Soporte lógico al sistema informático, permitiendo comprender un conjunto de componentes necesarios para realizar tareas específicas. Estos componentes incluyen la aplicación informática permitiendo al usuario realizar todas las tareas a la edición de texto. Así mismo el sistema operativo permitiendo al resto de los usuarios funcionar adecuadamente, facilitando la interacción entre los componentes físicos y las aplicaciones.

El software normalmente está escrito en lenguaje de programación del alto nivel, ya que son lo más cercano al lenguaje natural respecto al lenguaje de maquina, adicional a esto también puede escribirse en lenguaje ensamblador que hace referencia a bajo nivel y contiene una alta correspondencia con las instrucciones de lenguaje maquina. [11]

4. Perfil de la empresa

KONSULTERA S.A.S se especializa en la implementación de soluciones de gestión de servicios de TI y gestión de procesos en el entorno empresarial siendo un proveedor líder con amplia experiencia en el diseño, configuración y soporte de todas las soluciones que ofrece Ivanti (Service Manager, Endpoint Manager, Identity y Mobile Iron).

Ivanti es una empresa enfocada en brindar altas eficiencias en las operaciones de tecnología, la cual proporciona un acceso predecible a los servicios en función de identidad ayudado a las empresas equilibrar la seguridad y productividad.

Para las otras áreas del negocio apoyan las optimizaciones y mejoras mediante la puesta en marcha, soporte y consultoría en todas las funcionalidades asociadas a la Suite de Microsoft Dynamics.

Trabajan no solo como especialista en tecnología, sino también como socios confiables que se comprometen a ayudar con los objetivos de los clientes, permitiendo alcanzar la autosuficiencia de soluciones rápidas a través de la capacitación o el asesoramiento en línea.

Cabe resaltar que Ivanti otorgó el premio socio ITSM del año para Latinoamérica 2021 ya que se cuenta con años de experiencia en la determinación del alcance, el diseño y la implementación de la tecnología de Ivanti. [12]

5. Actividades realizadas

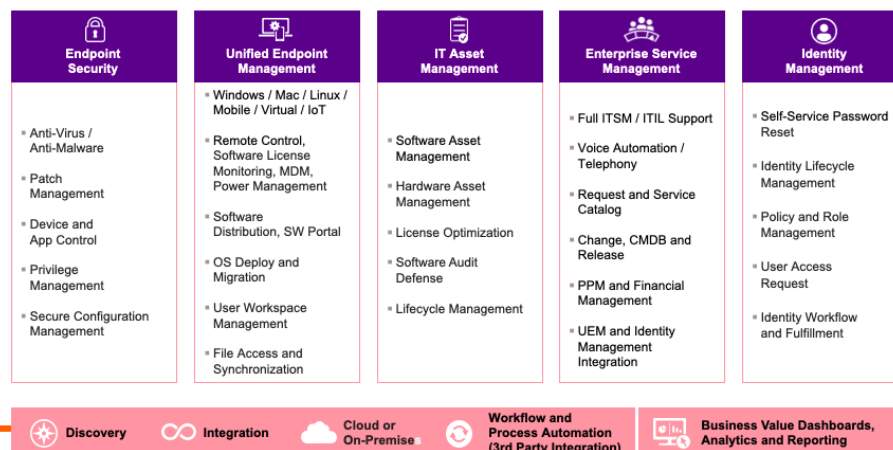
Durante el periodo de 6 meses de la práctica laboral se asumió el rol de consultor técnico encargado de realizar las configuraciones e implementaciones de las diferentes soluciones que nos ofrece Ivanti, permitiendo conocer toda la parte conceptual y teórica empleada para realizar las distintas actividades asignadas en los proyectos.

Las actividades asignadas a realizar durante el periodo de 6 meses son:

1. Conocer los servicios que ofrece las soluciones de Ivanti para un mejor manejo en la plataforma.

Figura 1. Soluciones Ivanti

Capacidades destacadas en Ivanti - 5 Pilares



Adaptado de Ivanti [13]

- Durante esta actividad se investigaron todas las soluciones que ofrece Ivanti profundizando a detalle la solución de Service Manager.
 - Service Manager: Es una integración nativa de todas las soluciones, su enfoque principal es la completa administración de servicios de TI, ejecutando diferentes tipos de acciones en forma automatizada. Cuenta con un catálogo de servicios en la que nos permite realizar solicitudes o reportar incidentes dentro de la solución. *“Portal.mov”*
- Se visualiza la solución de IT Asset Management y Gestión de proyectos para ITSM para conocer las funcionalidades que ofrece y los beneficios en los proyectos.
 - Asset Management: Es la que se encarga de optimizar la totalidad de los activos, frenar gastos excesivos y mejorar la eficiencia en las empresas.
 - Gestión de proyectos: Se encarga de revisar y supervisar productos, recursos y costos de los proyectos con paneles de control y gráficos Gantt.

2. Modelar casos de negocios de ITSM para implementar en Ivanti Service Manager.

- En esta actividad se elabora los documentos de diseño para todos los módulos de la solución de Service Manager (Solicitudes, Incidentes, CMDB, Cambios, Problemas y Conocimientos, Reporting Services) con el fin de delimitar las configuraciones a realizar.
“[Comfama] - Diseño Gestión de Conocimiento.docx”
- Se lleva a cabo la creación de documentos de la certificación de infraestructura e instalación de la solución.

- Se realiza las actas de cierre de las fases del proyecto, indicando la aprobación por parte del cliente de las configuraciones de los módulos y dar paso a la liberación a producción.

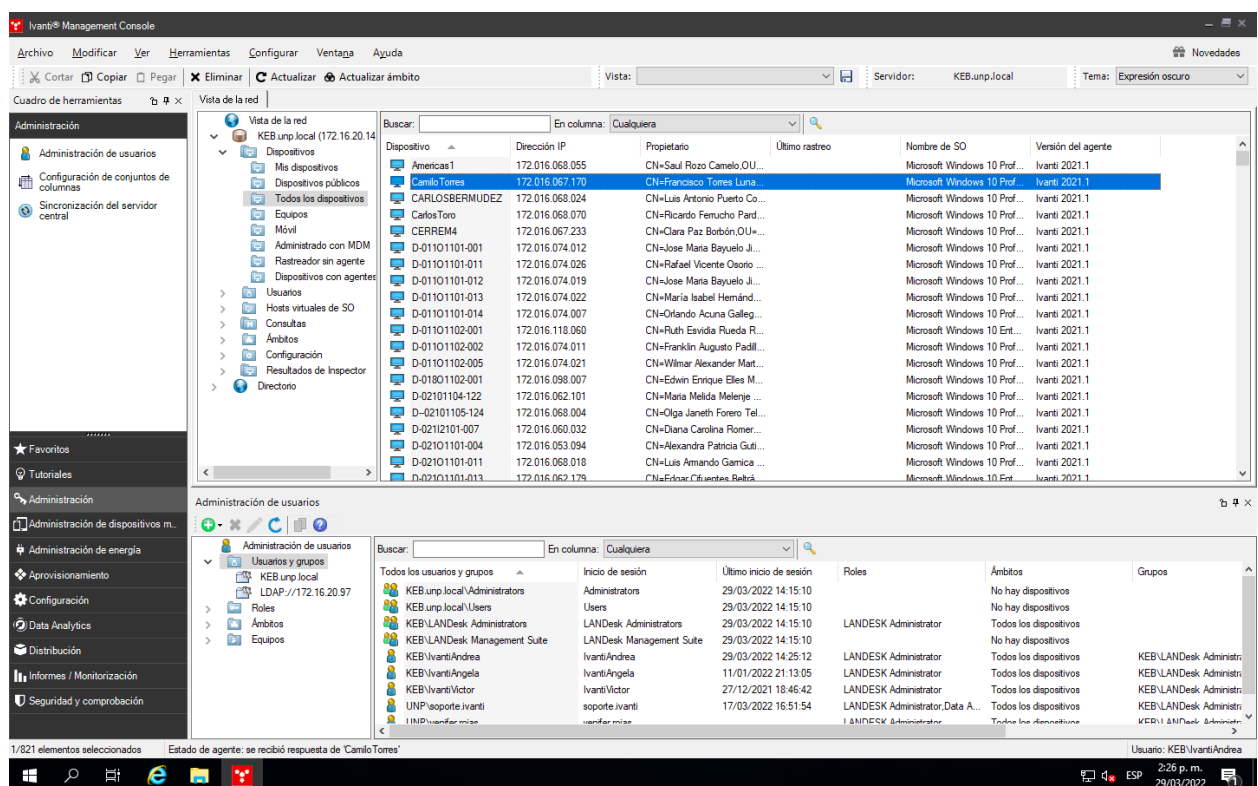
“Comfama- Hito cierre Fase II.docx”

- Se crearon manuales y videos con los diferentes roles en la herramienta de Service Manager con el fin explicar de manera detallada la funcionalidad de cada módulo.

“[Comfama] Manual cambios.pdf” “Módulo CMDB.mp4”

- Configurar casos de negocios de administración de dispositivos de punto final, para implementar en Endpoint.

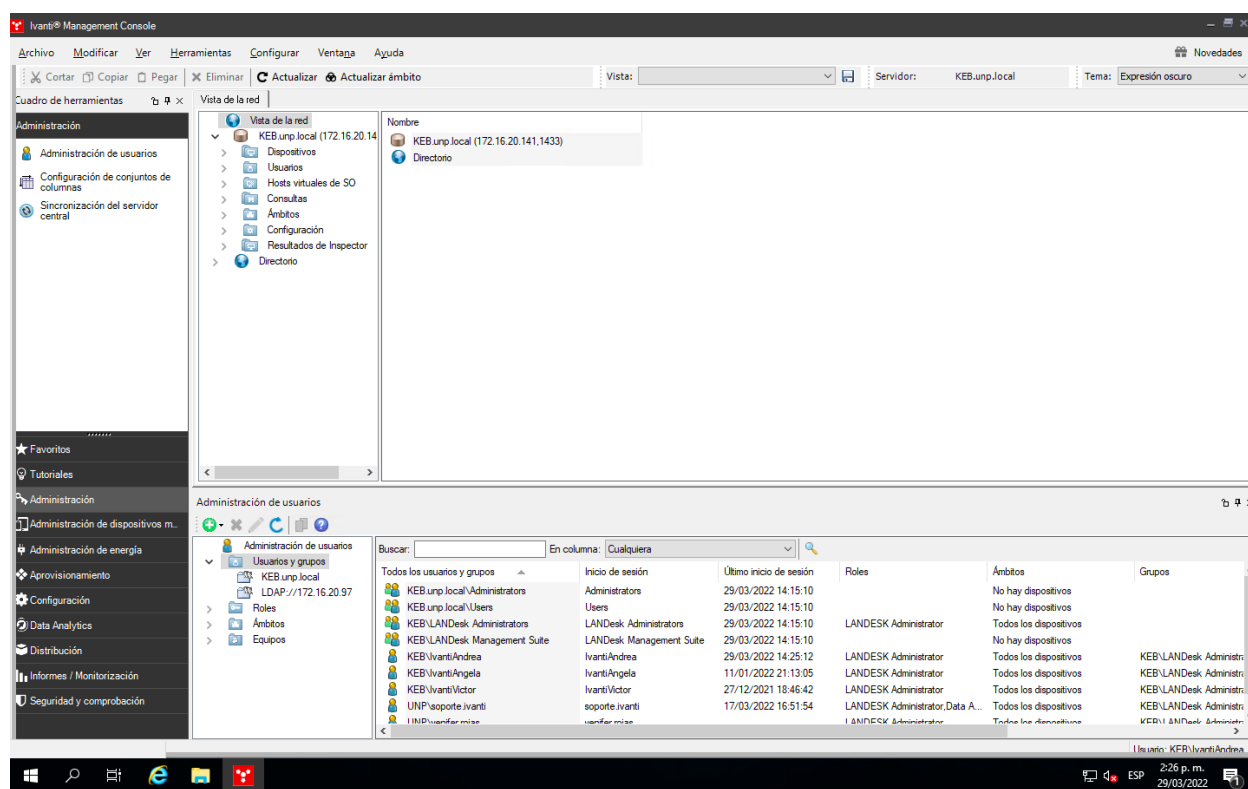
Figura 2. Ivanti Management Console



Tomado de Ivanti Management Console [14]

- Se realiza capacitaciones completas de la solución Endpoint Unifield que ofrece el equipo de Ivanti.
 - Endpoint: Se lleva a cabo la integración y salida de usuarios completamente automatizadas, el aislamiento y reparación automática de amenazas de seguridad, el acceso al control remoto, entre otras.
- En dicha capacitación se realiza la instalación y configuración de la licencia en la solución de Endpoint en un equipo de prueba (Windows server 2019)
- Se realiza las configuraciones sobre la creación de usuarios asignándoles roles, grupos y permisos.

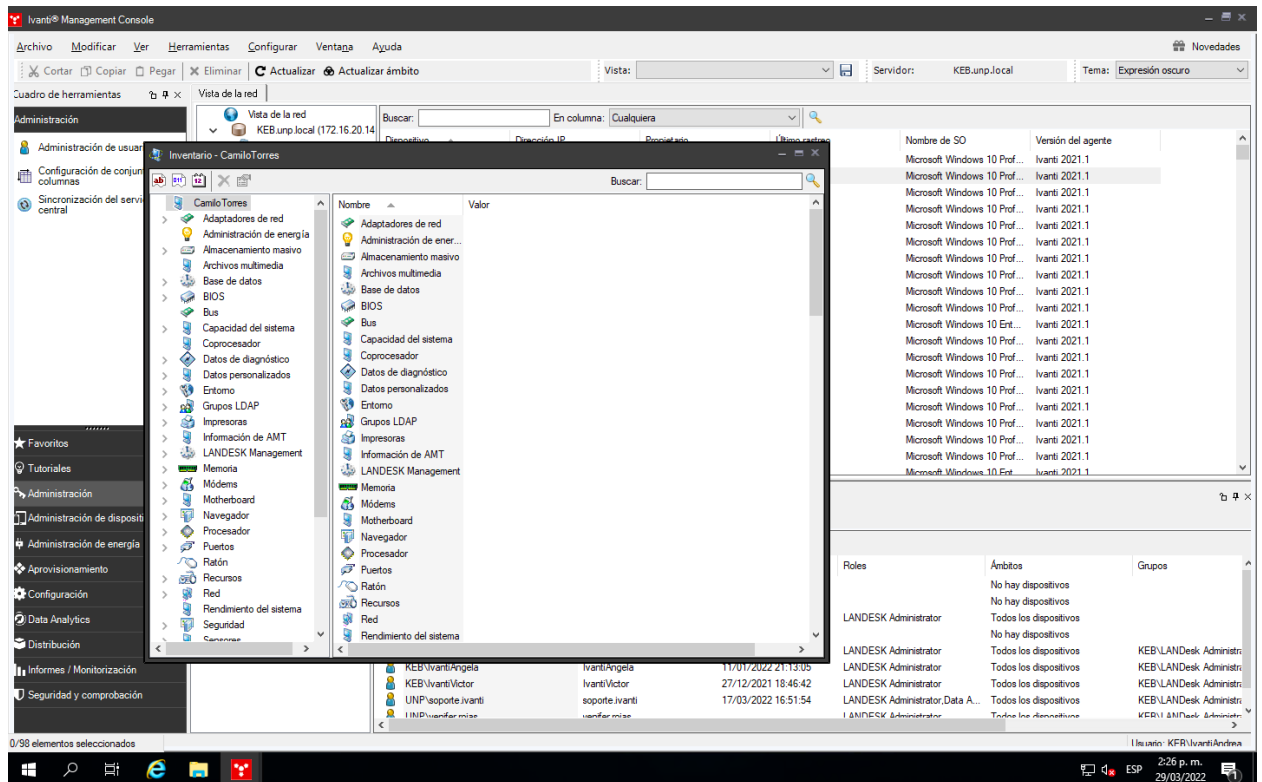
Figura 3. *Ivanti Management Console*



Tomado de Ivanti Management Console [15]

- Se implementa la instalación, configuración y el descubrimiento del agente, visualizando el descubrimiento e inventario de los equipos e importando archivos en un equipo cliente

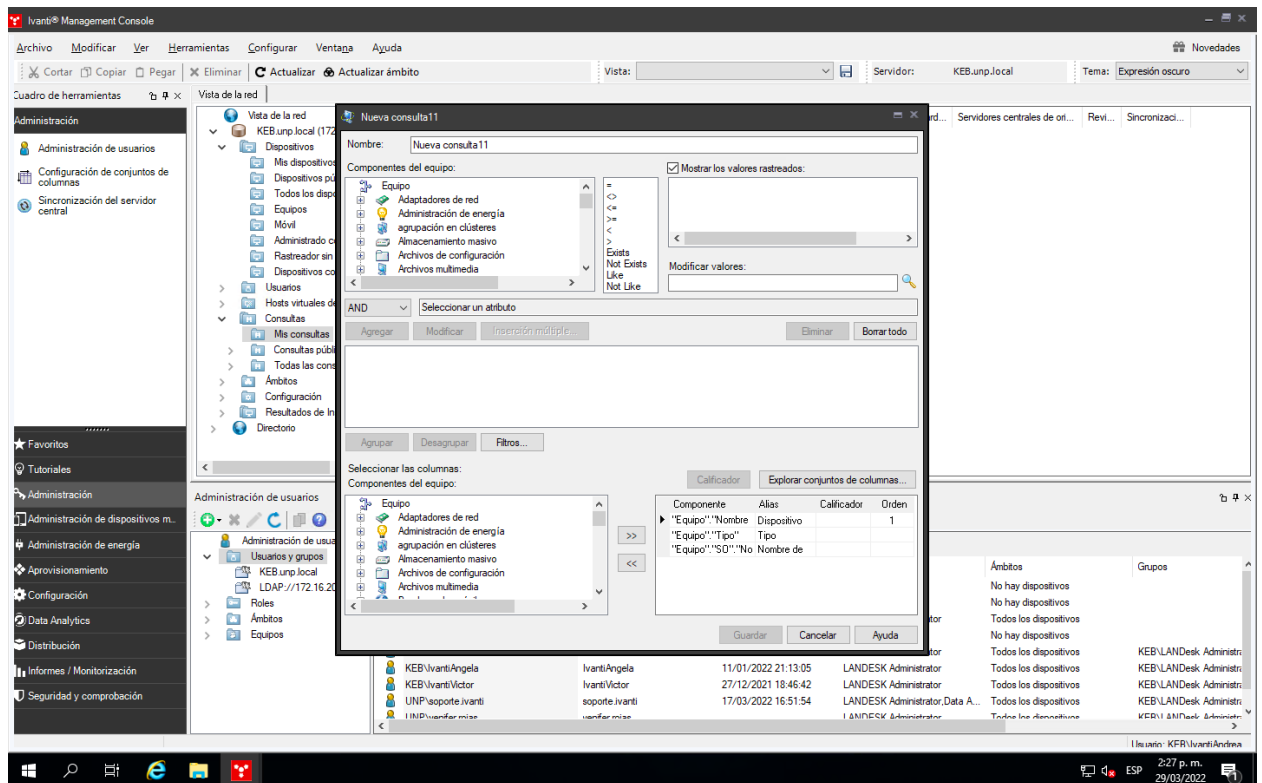
Figura 4. *Ivanti Management Console*



Tomado de Ivanti Management Console [16]

- Se realiza la edición de reportes y la creación de formularios, queries ,scopes y alertas.

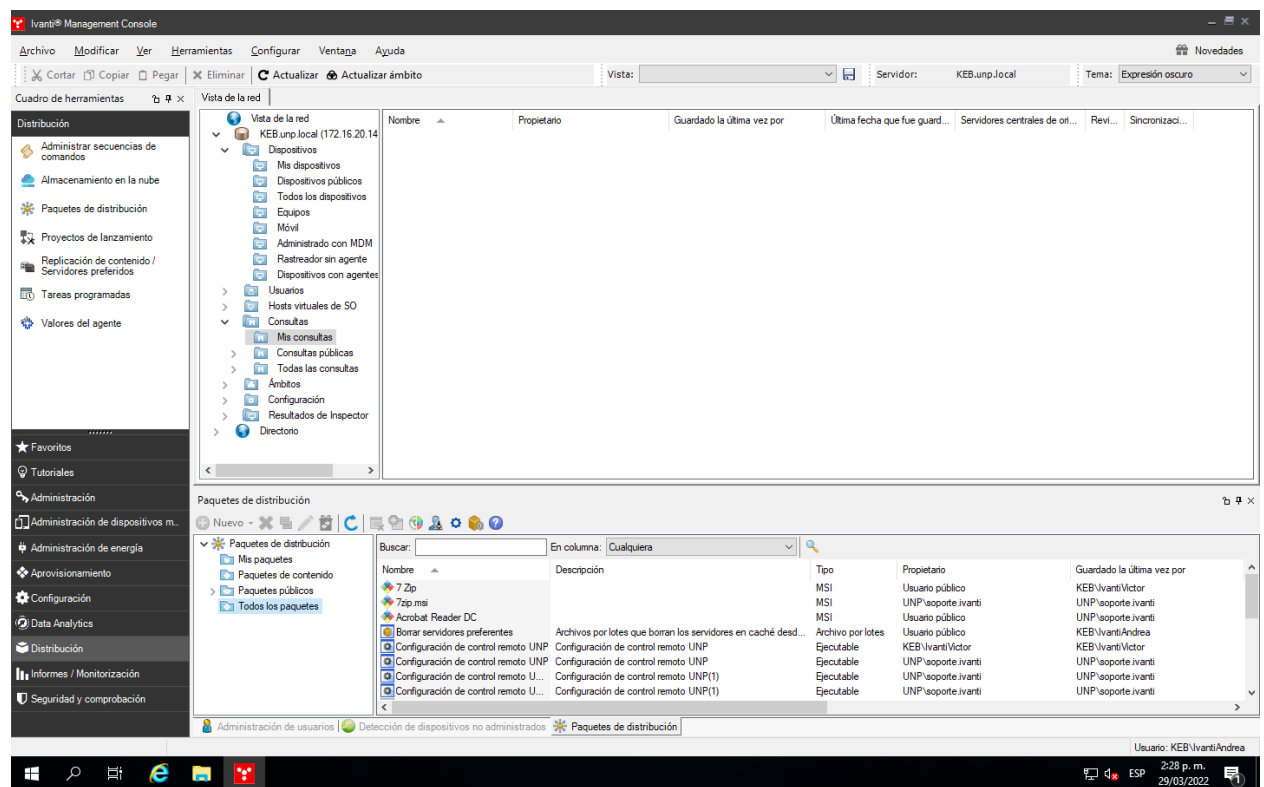
Figura 5. Ivanti Management Console



Tomado de Ivanti Management Console [17]

- Se lleva a cabo la distribución del software con diferentes tipos de extensión desde la consola del administrador para poder visualizarlos al equipo cliente dentro del escritorio o en el Portal Management.

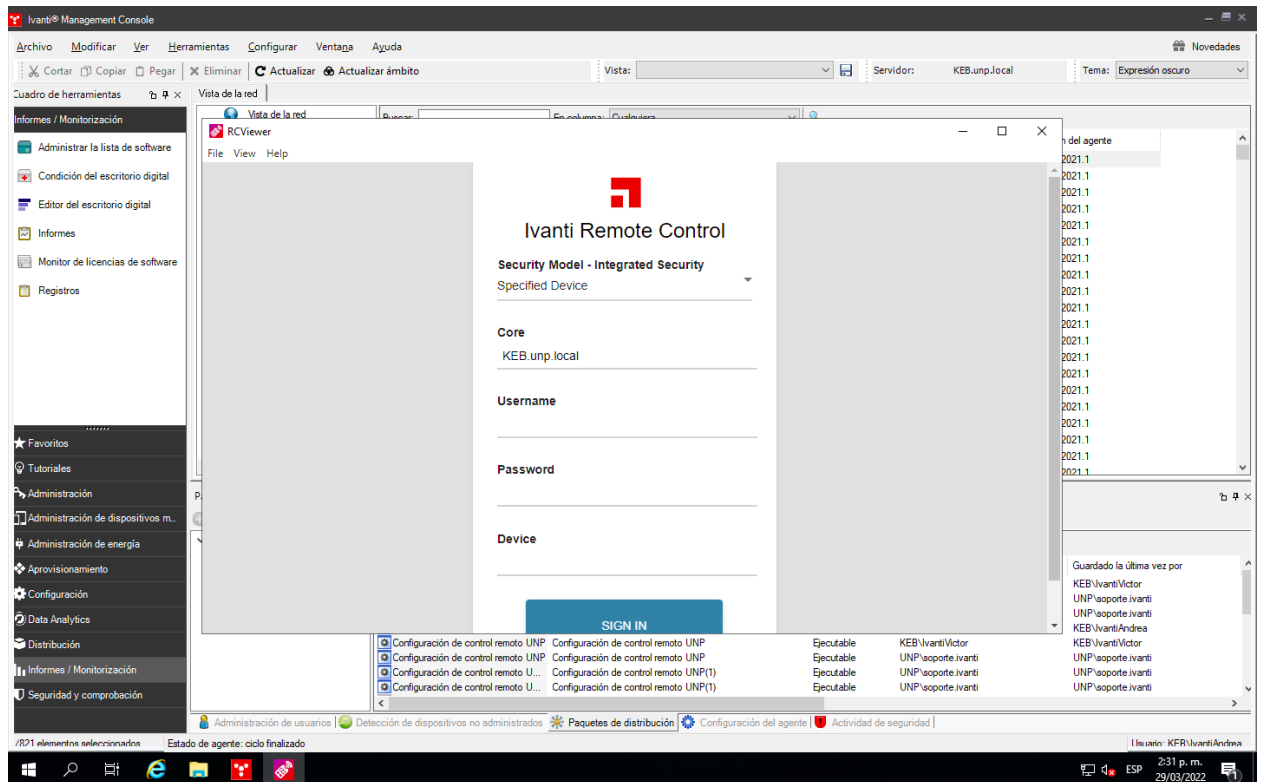
Figura 6. *Ivanti Management Console*



Tomado de Ivanti Management Console [18]

- Se implementa la configuración de control remoto para poder tomar acceso remoto desde otro equipo diferente del usuario.

Figura 7. *Ivanti Management Console*



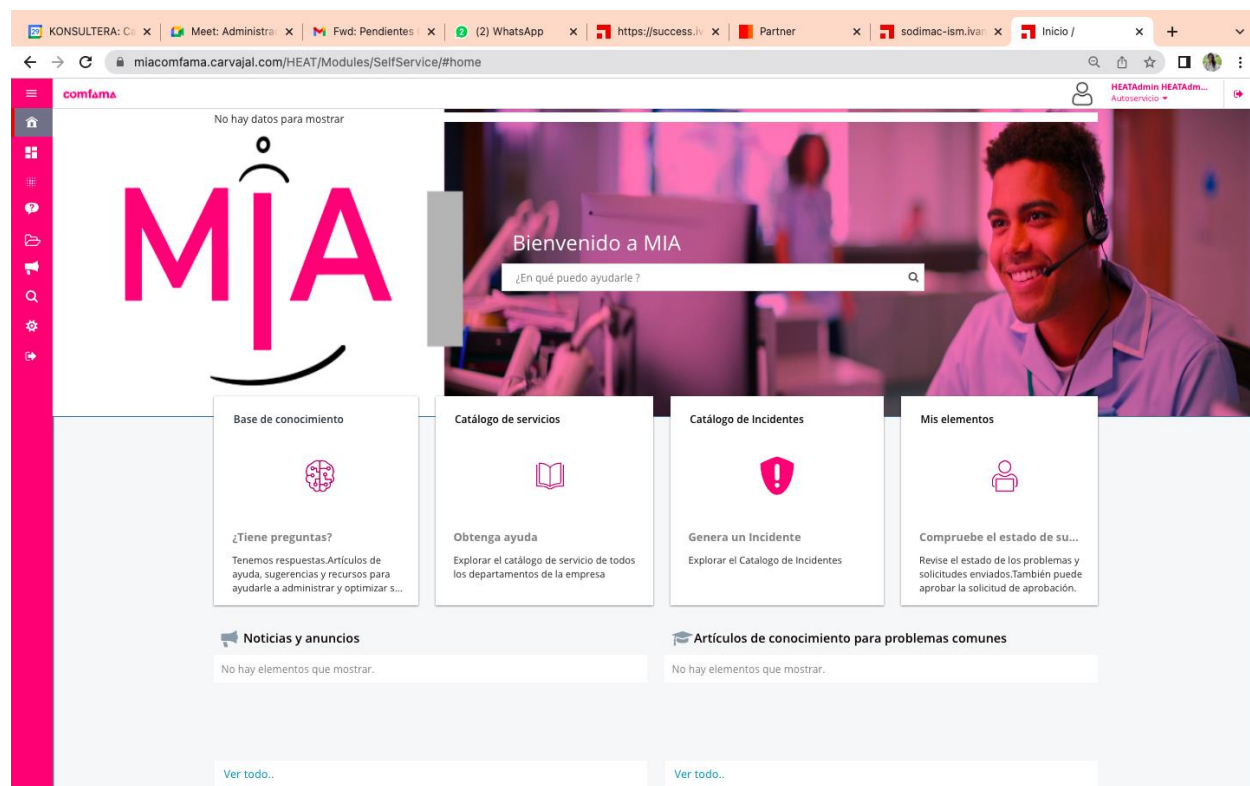
Tomado de Ivanti Management Console [19]

- Se realiza la descarga de Patch Management específicamente de estado vulnerable para equipos Windows 10 y posterior se realiza un escaneo al equipo cliente para detectar los parches suministrados.

4. Establecer configuraciones y conceptos de programación para traducir los modelos y diseños realizados en las soluciones anteriormente mencionadas.

- Se realiza la instalación de la solución de Service Manager instalando los tres ambientes de configuración base: “Diseño” (STG), “Pruebas” (UAT) y “Producción” (PRD); en la cual tendremos acceso a través de la VPN hasta que se realice el levantamiento de los servidores.
- Implementación de la configuración base, ejecutando la importación de usuarios a través del directorio activo, la creación de roles con sus respectivos privilegios, niveles de acceso y la configuración del portal de autoservicio.

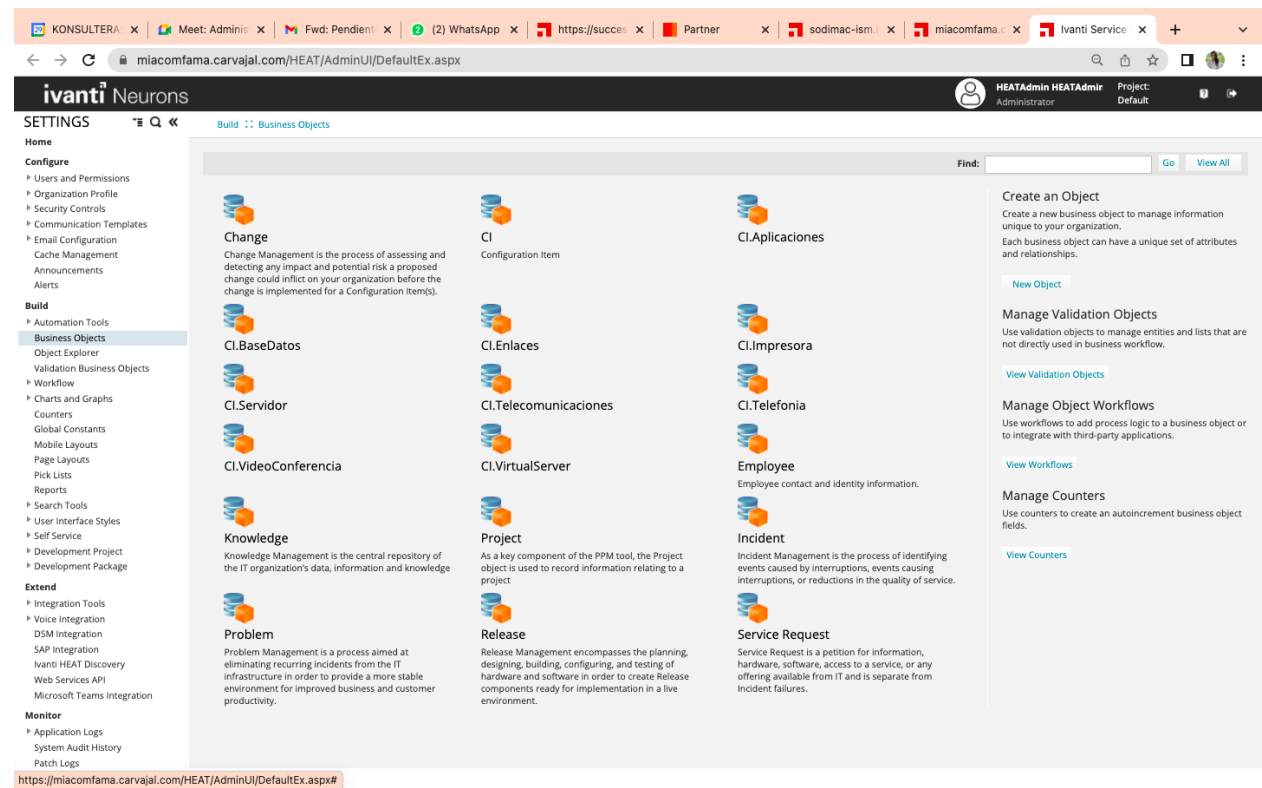
Figura 8. *Comfama*



Tomado de Comfama [20]

- Se configura todos los módulos de la solución de Service Manager (Solicitudes, Incidentes, CMDB, Cambios, Conocimientos y Problemas) en donde se procede a la instalación e implementación de la herramienta.

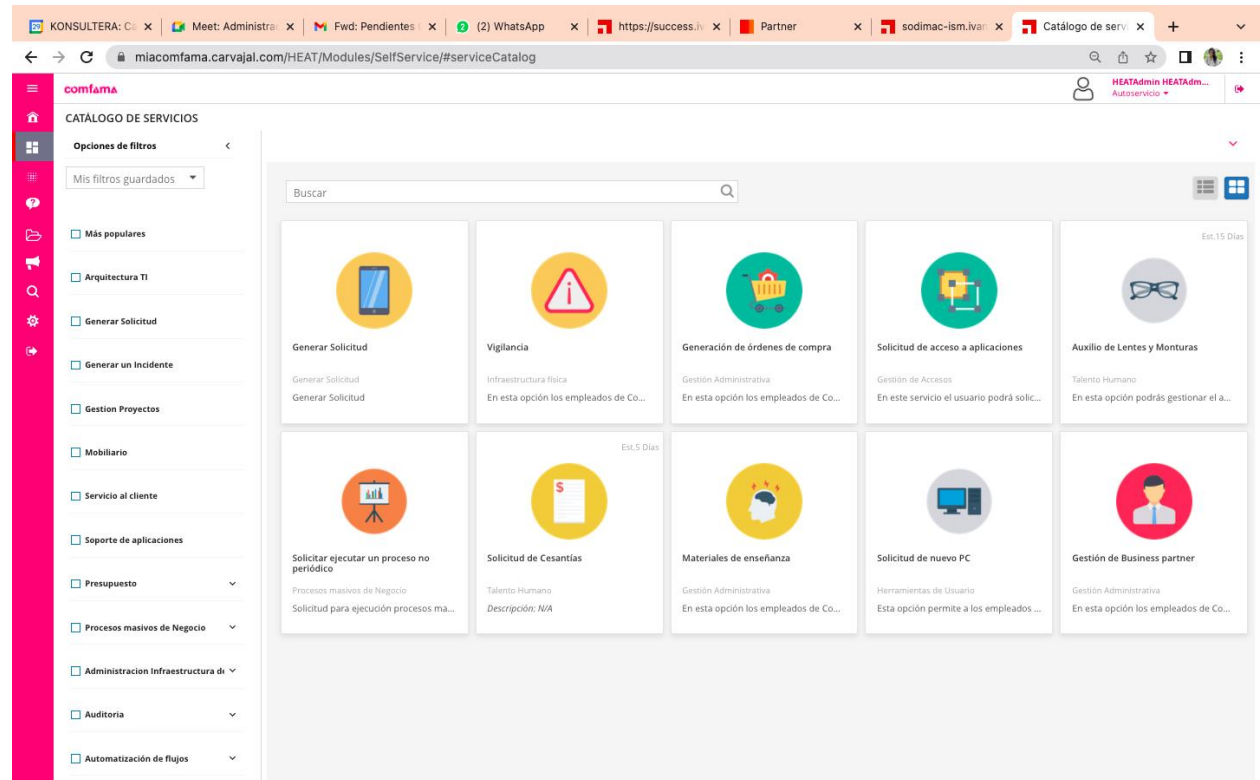
Figura 9. Comfama



Tomada de Comfama [21]

- Se crea las Request Offerring u Ofertas de Servicio (RO) con sus respectivas categorías, subcategorías, servicios y grupos mediante un cargue masivo guiándonos de las plantillas enviadas por el cliente para visualizarlas en el catálogo de servicios. “Ofertas de Servicio entrega 8 sep.xlsx”

Figura 10. Comfama



Tomada de Comfama [22]

- Se implementa las ANS en cada RO indicando el tiempo de entrega según su horario establecido.

Figura 11. *Comfama*

The screenshot displays the Comfama web application interface. The main header includes navigation links: INICIO, SERVICIOS: TALENTO HUMANO, PAQUETE DE SERVICIO: TALENTO HUMANO - COMFAMA, and a user profile for HEATAdmin. The main content area shows the 'Paquete de nivel de servicio' form with fields for Estado (Publicado), Nombre (Talento Humano - Comfama), Descripción, Precio, and Descripción del precio. A modal window titled 'Editar Solicitar condición de oferta' is open, showing the 'Solicitar espec. de entrega de oferta' section. This section includes a dropdown for 'Solicitar oferta' (Solicitud Personal Temporal), a form for 'Objetivo de entrega' (Días: 5, horas: 0, minutos: 0), and a 'Precio (\$)' field. The modal also displays 'Creado por: HEATAdmin' and 'Última modificación por: hermes.gutierrez'. The background shows a table of 'Solicitar oferta' with columns for 'Objetivo de entrega' and 'Precio'.

Objetivo de entrega	Precio
Solicitud Personal Temporal	7200
Solicitud de Cesantías	4800
Reposición de escarapelas	7200
Pensión Voluntaria	7200
Orientación Psicosocial familiar	7200
Empoderar Talento	7200

Tomada de Comfama [23]

- Se programa los niveles de prioridad en las RO indicando al cliente cuáles son las de alta prioridad.

Figura 12. Comfama

KONSULTERA xMeet: Admini xFwd: Pendien x(2) WhatsApp xhttps://succe xPartner xsodimac-ism xmiacomfama.xIvanti Service x

miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648582989778

comfamaINICIOINCIDENTESOLICITUD DE SERVICIOPROBLEMACAMBIOVERSIÓNCONOCIMIENTOELEMENTO DE CONFIGURACIÓNMÁS...HEATAdmin HEATAdminAdministrador

INICIO SOLICITUD DE SERVICIO BÚSQUEDA GUARDADA: TODAS LAS SOLICITUDES DE SERVICIO

Todas Las Solicitudes De Servicio (1-1000 de 47149 registros de búsqueda)Mostrar filtrosBorrar Los Filtros De La Columna De Cuadrícula

Buscar Solicitud de servicio

NUEVO: ELIMINAR ORDENACIÓN MÚLTIPLECREAR UN INCIDENTE A PARTIR DE ESTA SOLICITUDEXPORT

A. Solicitud de...	Origen	Resumen	Estado	Urgencia	Ubicación	VIP	Servicio	Categoría	Subcategoría	Equipo	Propietario	Creado el	Fecha
58281	Autoservicio	Reportar una falla	Registrado	Bajo	CIS San Ignacio Piso 2		Recursos Físicos	Manterimie...		CFM-Mante...	MarthaZM	29/03/22 14:42	
58280	Miabot	Requerimiento Automatico ChatBox	Resuelto	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Gestión de Acc...	Cuenta de R...	Cambiar Co...	CVJ-Autoges...		29/03/22 14:41	
58278	Teléfono	Asesoría desbloqueo cuenta de red	En proceso	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Gestión de Acc...	Cuenta de R...	Indicar Proc...	CVJ-Mesa de...	Asther Este...	29/03/22 14:42	05/04
58277	Miabot	Requerimiento Automatico ChatBox	Resuelto	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Gestión de Acc...	Cuenta de R...	Desbloquear	CVJ-Autoges...		29/03/22 14:39	
58276	Miabot	Requerimiento Automatico ChatBox	Resuelto	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Gestión de Acc...	Cuenta de R...	Cambiar Co...	CVJ-Autoges...		29/03/22 14:38	
58275	Correo electrónico principal	RE: Se ha creado una nueva solicitud # 58184	Registrado	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Herramientas d...	Tecnología	Registro aut...	CVJ-Mesa de...		29/03/22 14:37	
58274	Correo electrónico principal	Correo bloqueado	Registrado	Bajo			Herramientas d...	Tecnología	Registro aut...	CVJ-Mesa de...		29/03/22 14:37	
58273	Autoservicio	Justificación de Cesantías	Registrado	Bajo	Sede Edificio Central...		Talento Humano	Cesantias	Justificacion	CFM-TH Ces...		29/03/22 14:35	
58272	Correo electrónico principal	Novedad en el SAP ERP usuario Diana Haidi Giraldo Ocampo	Registrado	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Herramientas d...	Tecnología	Registro aut...	CVJ-Mesa de...		29/03/22 14:34	
58271	Teléfono	Desbloqueo Sap Crm Productivo	Resuelto	Bajo	Sede Apartadó Piso 1		Gestión de Acc...	Cuenta de S...	Desbloquear	CVJ-Mesa de...	Epifanio Sot...	29/03/22 14:36	
58270	Miabot	Requerimiento Automatico ChatBox	Resuelto	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Gestión de Acc...	Cuenta de R...	Cambiar Co...	CVJ-Autoges...		29/03/22 14:34	
58269	Teléfono	Cambio o desbloqueo de contraseña	En proceso	Bajo	Sin ubicación Piso 0		Gestión de Acc...	Cuenta de R...	Indicar Proc...	CVJ-Mesa de...	Darwin Smit...	29/03/22 14:36	05/04

Tamaño de página: 1000

Página 1 de 48

Petición de servicio: 58281 (Registrado)

Cliente: Diary Josefa Rojas Castiblanco

Ubicación del cliente: CIS San Ignacio Piso 2

Correo electrónico: DiaryRojas@comfama.com.co

Teléfono: +573024072656

Informado por: Diary Josefa Rojas Castiblanco

Tomada de Comfama [24]

- Se implementa los criterios del módulo de gestión de la configuración y activos (CMDB) con sus respectivas configuraciones bases necesarias para realizar la implementación de cada activo con su respectico cargue masivo. “Cargue.mp4”

Figura 13. Comfama

The screenshot displays the Comfama web application interface. The top navigation bar includes links for INICIO, INCIDENTE, SOLICITUD DE SERVICIO, PROBLEMA, CAMBIO, VERSIÓN, CONOCIMIENTO, ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN, and MÁS... The user is logged in as HEATAdmin HEATAdmin Administrador. The main section is titled "ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN BÚSQUEDA GUARDADA: DISPOSITIVOS ADMINISTRADOS" and shows a list of managed devices. The table below lists the devices with columns for Id. del activo, Nombre, Tipo de activo, Fabricante asignado, Modelo asignado, Número de pieza asignada, and Etiqueta de activo.

Id. del activo	Nombre	Tipo de activo	Fabricante asignado	Modelo asignado	Número de pieza asignada	Etiqueta de activo
11570	Telefonia-Preescolar Bostón-CP-3905-FCH2343DjGW	Telefonia		Ext: 8205 / Sala P Boston		TELÉFONO IP
11571	Telefonia-Preescolar Bostón-CP-3905-FCH2341EXOU	Telefonia		Ext: 8204 / Enfermeria Boston		TELÉFONO IP
11572	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2341EXHD	Telefonia		Ext: 1119 / Consult 2 Cis80		TELÉFONO IP
11573	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2341EYJ	Telefonia		Ext: 1120 / Consult 7 Cis80		TELÉFONO IP
11574	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2342FQH7	Telefonia		Ext: 1118 / Consult 6 Cis80		TELÉFONO IP
11575	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2343DH3D	Telefonia		Ext: 1114 / Taquilla 2 Cis80		TELÉFONO IP
11576	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2343DH81	Telefonia		Ext: 1122 / Consult 4 Cis80		TELÉFONO IP
11577	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2343DH9B	Telefonia		Ext: 1124 / Prioritaria 2 Cis80		TELÉFONO IP
11578	Telefonia-CIS la 80-CP-3905-FCH2343DHKR	Telefonia		Ext: 1121 / Consult 5 Cis80		TELÉFONO IP

Below the table, there is a detailed view of a specific device (Id. del activo: 12987). The details include:

- Id. del activo: 12987
- Categoría: Enlaces
- Subcategoría:
- Estado: Activo
- Sede: 1. Bello Pérez
- Propietario:
- Administrador:
- Correo electrónico del administrador:
- Velocidad: 10Mbps

The URL at the bottom of the page is: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/WorkspaceLoader.aspx?id=Ci%23&Profile=ObjectWorkspace&LayoutName=AMC.Ci&TabId=ext-comp-1360#>

Tomada de Comfama [25]

- Se configura el levantamiento de cambios en la herramienta, creando los tipos de cambios, el ciclo de vida y los roles.

Figura 14. *Comfama*

The screenshot displays the 'Cambio: 76 (Registrado)' form in the Comfama system. The interface includes a top navigation bar with various menu items like 'INICIO', 'INCIDENTE', 'SOLICITUD DE SERVICIO', 'PROBLEMA', 'CAMBIO', 'VERSIÓN', 'CONOCIMIENTO', and 'ELEMENTO DE CONFIGURACIÓN'. The user is logged in as 'HEATAdmin HEATAdmin Administrador'.

Form Details:

- Cliente y Propietario:** Solicitado por Paula Andrea Mejia Gomez, PaulaAMEjia@comfama.com.co, +573136948236, Sin ubicación Piso 0, Pamec.
- Área:** Tecnología
- Servicio:** Soporte aplicaciones
- Categoría:** Salud
- Subcategoría:** Telemedicina
- Estado:** Registrado
- Grupo:** TI-Célula Salud, Viajes y Recreación
- Asignado:** Nelson Javier Londoño Larrea

DETALLES:

- Resumen:** Servicio de telemedicina HolaDr (Versión 1.0)
- Descripción:** Presentar el diagrama de arquitectura con las conexiones e integraciones, fecha por definir por parte de Andres Zapata. Conocer el skd Pager de Hola Dr, para validarlo con la arquitectura, a cargo de Andres Zapata.
- Tipo:** Normal
- Impacto:** Medio
- Urgencia:** Medio
- Prioridad:** Medio
- Caducidad de voto CAB:** 31/12/22 00:00
- Fecha de inicio:** 26/03/22 00:00
- Fecha de fin:** 31/12/22 00:00

Archivos adjuntos: ADJUNTAR, PEGAR, VINCULAR, DESVINCULAR

Diario: AGREGAR, DESVINCULAR

Información de auditoría: Creado por NelsonLL, 25/03/22 09:01. Modificado por NelsonLL, 25/03/22 09:06.

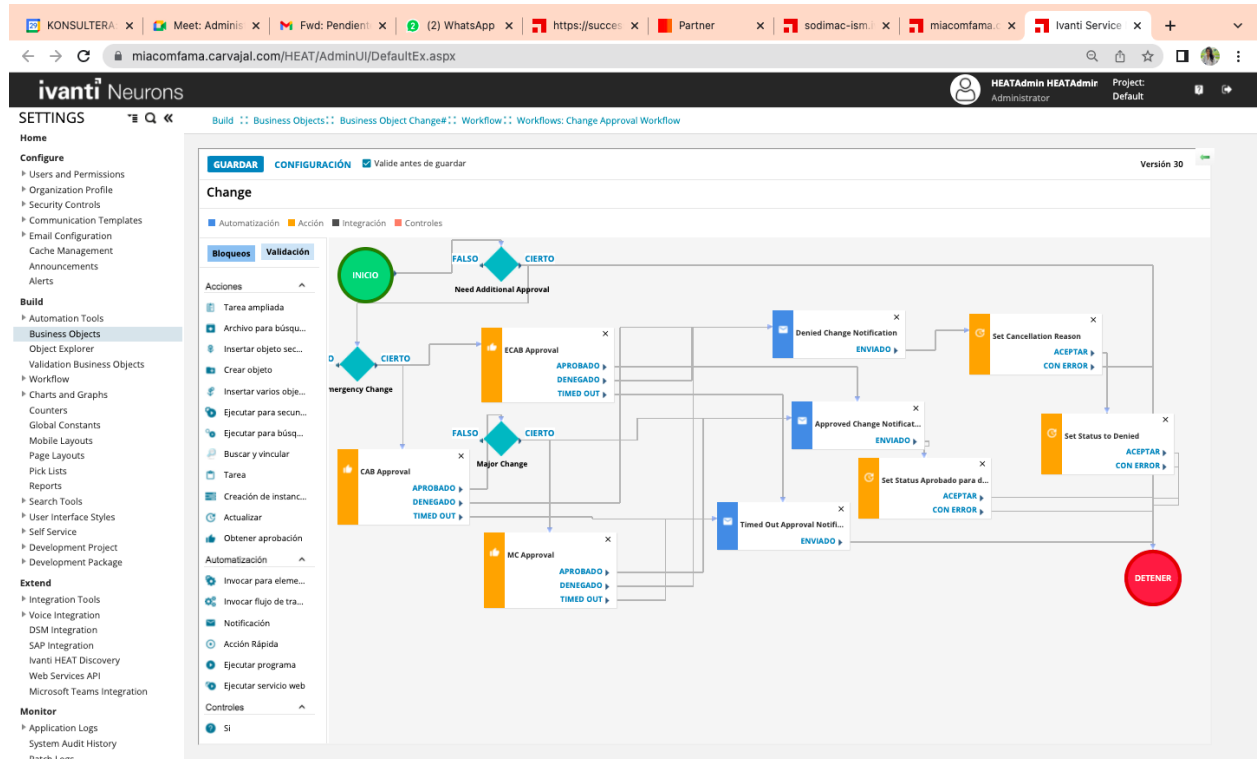
Para: NLondono@comfama.com.co | **De:** contactomia@comfama.com.co | **Creado:** hace 4 días. **Se ha Registrado el cambio# 76**

Tomada de Comfama [26]

- Se configura la matriz de prioridad y la elaboración del formulario personalizado, donde asociamos una tarea, un riesgo, un incidente, un problema y calculamos el nivel de riesgo del cambio. “Módulo de Cambios.mp4”

- Se diseña el workflow con sus notificaciones de aprobaciones personalizadas.

Figura 15. *Comfama*



Tomada de Comfama [27]

5. Implementar acompañamiento directo con los procesos de QA, asegurando una entrega de productos al cliente final, con los niveles de calidad comprometidos con los usuarios.
 - Se ejecuta pruebas del consultor al momento de la configuración realizando un check list de pruebas internas y cruzadas con los diferentes consultores.
 - Se implementa pruebas del cliente y consultor realizando sesiones directamente con el cliente mostrando las configuraciones ya realizadas en los diferentes módulos, debido a que se pueden manifestar dudas por parte de ellos.

- Se realiza capacitaciones directamente a la persona encargada de administrar la herramienta una vez finalicemos el proyecto. *“Capacitación Administrador - Cambios (2022-02-09 12_06 GMT-8).mp4”*
6. Apoyar las actividades de control y seguimiento de proyectos.
- Se realiza semanalmente actas de seguimiento con los diferentes clientes, donde se analiza el avance del proyecto en comparación a la línea base establecida y se evidencia cuales fueron las actividades que se realizaron durante esa semana, las que están en desviación y las que están pendientes para la siguiente semana.
 - Se chequea el cronograma de actividades para evitar desviaciones en las actividades planeadas con el fin de disminuir el riesgo en la ejecución de la implementación, buscando asegurar una adecuada entrega del proyecto y cierre de este. *“20220222 [XDC_Konsultera] - Seguimiento de proyecto.docx”*

6. Aportes y recomendaciones

Con base a lo analizado y vivido durante estos 6 meses en la empresa KONSULTERA, su enfoque principal es tener en cuenta las necesidades y requerimientos del cliente, permitiendo alcanzar la autosuficiencia de soluciones rápidas a través de la capacitación, manteniendo la calidad en sus productos y servicios

los retos y problemas que se generan en la empresa en el día a día servirá de mucha ayuda en cuanto a su desarrollo profesional y personal, ya que adquiere experiencia, creatividad y criterio para resolver cada una de estas solicitudes que le permiten contribuir a su formación integral profesional.

Las personas interesadas en realizar las prácticas como opción de grado deben tener en cuenta las cualidades que se destacan y las que necesitan ser reforzadas, ya que se tomará en cuenta al aplicarlas en su profesión.

KONSULTERA SAS es una compañía en la cuál motiva a los profesionales a estar en constante aprendizaje y capacitaciones para el desarrollo laboral y competitivo, para así poder ofrecer la mejor calidad en sus servicios e implementaciones

7. Lecciones aprendidas

Durante la práctica empresarial se pudo ejecutar la solución de Ivanti Service Manager en donde se utilizaron conceptos de base de datos y operaciones lógicas.

Se realizó configuraciones en donde se instaló, implementó y configuró una solución totalmente desde cero. Esta solución como lección aprendida se puede identificar que va enfocada a las mesas de servicio para mejorar la eficiencia y el desarrollo para un usuario final.

Adicional a esto, como lección aprendida se analizó las actividades del cronograma en donde las fechas y las actividades propuestas deben respetarse en los tiempos estipulados, ya que garantiza el éxito de la implementación del proyecto dónde el seguimiento y el monitoreo son parte fundamental para evitar una desviación.

8. Conclusiones

La experiencia alcanzada en el periodo de la práctica empresarial es muy enriquecedora, ya que permite enfrentar distintas situaciones adquiriendo nuevos conocimientos.

Este proceso es fundamental en la formación de habilidades y aptitudes que, al relacionarse con el desarrollo académico, permite afianzar los conocimientos y la aplicación en los distintos retos y problemas, preparándonos para enfrentar el mundo laboral donde se necesita personas

capacitadas para brindar solución y apoyo a los diferentes retos que se presentan día a día como Ingeniero.

Adición a esto, se destaca las relaciones interpersonales que se generan dentro y fuera del ámbito laboral, ya que son esenciales para el logro de los objetivos de la empresa incrementando la productividad en las diferentes actividades.

Referencias

- [1] Konsultera, «Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio.,» 2022. [En línea]. Available: <https://konsultera.com.co/#>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [2] Konsultera, «Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio.,» 2022. [En línea]. Available: <https://konsultera.com.co/#>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [3] Spiegato, «¿Qué hace un consultor técnico?,» 2022. [En línea]. Available: <https://spiegato.com/es/que-hace-un-consultor-tecnico>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [4] Konsultera, «Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio.,» 2022. [En línea]. Available: <https://konsultera.com.co/#>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [5] Wikipedia, «Gestión de servicios de tecnologías de la información,» 2021. [En línea]. Available: https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_servicios_de_tecnolog%C3%ADas_de_la_informaci%C3%B3n. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [6] Ivanti, «Identity Director,» 2022. [En línea]. Available: <https://www.ivanti.com/>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [7] A. B. Magazine, «¿Qué es el Project Management y cuáles son sus ventajas?,» 2021. [En línea]. Available: <https://www.aden.org/business-magazine/project-management/>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].

- [8] Konsultera, «Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio.,» 2022. [En línea]. Available: <https://konsultera.com.co/#>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [9] Konsultera, «Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio.,» 2022. [En línea]. Available: <https://konsultera.com.co/#>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [10] A. B. S. Together, «¿Cómo ser un buen Service Manager?,» 2020. [En línea]. Available: <https://www.ambit-bst.com/blog/c%C3%B3mo-ser-un-buen-service-manager#:~:text=Habilidades%20para%20el%20trato%20con,los%20clientes%20de%20la%20empresa..> [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [11] Wikipedia, «Software,» 2022. [En línea]. Available: <https://es.wikipedia.org/wiki/Software>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [12] Konsultera, «Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio.,» 2022. [En línea]. Available: <https://konsultera.com.co/#>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [13] Ivanti, «Soluciones Ivanti,» 2022. [En línea]. Available: <https://www.ivanti.com/>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [14] Ivanti, Endpoint Ivanti, 2022.
- [15] Ivanti, Endpoint, 2022.
- [16] Ivanti, Endpoint, 2022.
- [17] Ivanti, Endpoint, 2022.
- [18] Ivanti, Endpoint, 2022.

- [19] Ivanti, Endpoint, 2022.
- [20] Comfama, «Portal de autoservicio,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [21] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [22] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [23] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [24] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [25] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [26] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].

- [27] Comfama, «Comfama,» 2021. [En línea]. Available: <https://miacomfama.carvajal.com/HEAT/Default.aspx#1648583081833>. [Último acceso: 29 Marzo 2022].
- [28] Konsultera, Logramos mejorar la eficiencia de las áreas de tecnología en su empresa y hacemos visible su valor en el negocio., Bogotá, 2022.