

IMPLEMENTACIÓN DE SERVICES DESK EN FALABELLA DE COLOMBIA

ANGEL MARIA GARAY BERNAL

Trabajo presentado como requisito de grado para optar al título de ADMINISTRADOR DE
SISTEMAS INFORMATICOS

Asesor: Ing. MARIO CONTRERAS

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
VICERRECTORIA DE UNIVERSIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGIA
ADMINISTRACION DE SISTEMAS INFORMATICOS
BOGOTÁ D.C. Agosto 15 DE 2017

A Dios principalmente por darme las fuerzas necesarias
cada día para lograr alcanzar esta meta. A Judy Jimenez, quien
aunque ya no está en mi vida, me motivo y me acompaño
en la parte inicial de este proceso. A mis padres por darme la vida
para vivir esta bonita experiencia.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN-----	1
RESUMEN -----	2
ABSTRACT-----	3
UNIDAD 1. DATOS GENERALES DEL PROYECTO -----	4
1. TÍTULO DESCRIPTIVO DEL PROYECTO. -----	4
2. EL PROBLEMA DEL PROYECTO -----	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA INFORMÁTICO -----	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA INFORMÁTICO -----	5
SELECCIÓN DE SOLUCIÓN -----	5
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DEL PROYECTO INFORMÁTICO -----	6
3. OBJETIVOS-----	8
OBJETIVO GENERAL -----	8
OBJETOS ESPECÍFICOS -----	8
4. JUSTIFICACIÓN -----	9
5. ALCANCES Y DELIMITACIONES -----	10
6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES -----	11
UNIDAD 2. MARCO DE REFERENCIA. -----	12
1. ANTECEDENTES. -----	12
2. MARCO TEÓRICO.-----	14

Soporte a servicios: -----	14
Entrega de servicios: -----	14
Planificación de la implementación de la gestión de servicios: -----	15
Gestión de la Seguridad: -----	15
La perspectiva de negocio: -----	15
Gestión de la infraestructura: -----	16
Gestión de aplicaciones: -----	16
3. MARCO CONCEPTUAL -----	17
4. MARCO METODOLÓGICO -----	20
UNIDAD 3: DESARROLLO DEL PROYECTO -----	24
1. ANÁLISIS Y PROPUESTA DE TECNOLOGÍAS Y PRODUCTOS INFORMATICOS -----	24
2. ANÁLISIS ECONÓMICO Y DE SERVICIO -----	27
3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO -----	38
CONCLUSIONES: -----	42
RECOMENDACIONES: -----	44
BIBLIOGRAFIA -----	45

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gantt de Implementación del Services Desk-----	11
Tabla 2: Variables -----	27
Tabla 3:Costo de inicio del proyecto-----	27
Tabla 4: Costo Base del proyecto -----	27
Tabla 5: Distribución del parque de computadores de todo Falabella en Colombia -----	27
Tabla 6:Costo derivado del proyecto para el año 2016-----	28
Tabla 7:Costo derivado del proyecto para el año 2017-----	28
Tabla 8:Costo derivado del proyecto para el año 2018-----	28
Tabla 9: Ahorros derivados del proyecto Vs Modelo actual -----	28
Tabla 10: Declaración de Riesgos asociados -----	28
Tabla 11: Ahorro generado en Microinformática -----	29
Tabla 12: Resumen del Caso de Negocio -----	29
Tabla 13: Indicadores Financieros -----	29
Tabla 14: Acuerdos de Niveles de Servicio pactados -----	33
Tabla 15: Acuerdos de Niveles de Servicio para soporte en terreno -----	34
Tabla 16: Matriz DOFA del Proyecto -----	39
Tabla 17: Debilidades y Estrategias para Contrarrestarlas-----	40
Tabla 18: Oportunidades y Estrategias para Potenciarlas-----	40
Tabla 19: Fortalezas y Estrategias para Potenciarlas -----	41
Tabla 20: Amenazas y Estrategias para Contrarrestarlas -----	41

INDICE DE GRAFICAS

Grafica 1: Justificación Corporativa del Proyecto	9
Grafica 2: Definición del Servicio	10
Grafica 3: Diagrama de red para nuevo Firewall en Colombia.....	24
Grafica 4: Diseño de red para MDS en Colombia	25
Grafica 5: Flujo de alimentación del catálogo de servicios	30
Grafica 6: Categorización de Catálogo	31
Grafica 7: Niveles de profundización del Catálogo de Servicios	32
Grafica 8:Flujo de Servicio	32
Grafica 9:Pantalla de Acceso al Service Desk	35
Grafica 10:Pantalla de enrutamiento	35
Grafica 11:Pantalla de árbol de categorías.....	36
Grafica 12:Árbol de Subcategorías	36
Grafica 13:Diagrama de Transformación y Responsables.....	38
Grafica 14:Modelo de Gobierno - Esquema Local	39

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo es de vital importancia ya que consolida los saberes vistos durante la carrera en la presentación de un proyecto informático de implementación viable en un escenario real, busca que, mediante la aplicación sistemática de los conocimientos adquiridos durante la carrera, se pueda presentar una propuesta de implementación viable y coherente que esta aterrizada en un escenario real.

Se pretende que este trabajo este muy ajustado a la realidad de lo que se pide, que contenga datos y elementos de juicio que muestren la viabilidad de implementación de la solución propuesta en una empresa. También busca que combinemos los saberes consolidados durante el transcurso de nuestra formación profesional.

RESUMEN

Durante el ejercicio de su operación en Colombia, Falabella a experimentado enormes cambios que han demandado que su infraestructura tanto física como tecnológica tenga que ser ajustada a tal crecimiento, es así como pasó de tener 10 empleados en sus inicios, a tener 5.200 para el año 2017 con 26 tiendas por departamento y presencia en las principales ciudades del país.

Esto ha traído como consecuencia que todos sus procesos internos sean replanteados, y los procesos tecnológicos no son la excepción, así que se hace necesaria la implementación de una mesa de servicio para canalizar la atención y el soporte de todos los procesos tecnológicos que a su interior se presentan. Lo ideal es que al implementarla se tengan en cuenta los estándares internacionales, no solo por su marco de concepción como tal, sino porque tales estándares hacen que los procesos sean ajustados a procedimientos estructurados de principio a fin.

Ese es el propósito de este trabajo, mostrar desde la identificación de la necesidad de contar con una mesa de servicio, hasta su implementación y puesta en marcha en ambientes productivos, estimando no solo el alcance de la misma, sino el ámbito económico y de servicio en su implementación.

ABSTRACT

During the exercise of its operation in Colombia, Falabella has expressed enormous changes that have demanded that its physical and technological infrastructure have to be adjusted to such growth, as it happened from having 10 employees in its beginnings, to have 5,200 for the year 2017 with 26 stores by department and presence in the main cities of the country.

This has resulted in all its internal processes being rethought, and technological processes are not the exception, so it becomes necessary the implementation of a service desk to channel the attention and support of all technological processes to its interior Are presented. Ideally, international standards should be taken into account when implementing them, not only because of their design framework but also because such standards make processes fit into structured procedures from start to finish.

That is the purpose of this work, to show from the identification of the need to have a table of service, to its implementation and implementation in productive environments, estimating not only the scope of the same, but the economic and service area In its implementation.

UNIDAD 1. DATOS GENERALES DEL PROYECTO

1. TÍTULO DESCRIPTIVO DEL PROYECTO.

“Implementación de Services Desk en Falabella de Colombia”

2. EL PROBLEMA DEL PROYECTO

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA INFORMÁTICO

Falabella es una multinacional de origen chileno, la cual tiene presencia en Colombia con 4 unidades de negocio: Falabella de Colombia – Viajes Falabella – Seguros Falabella – Banco Falabella, llegó al país en el año 2005, y en la actualidad cuenta con aproximadamente 5.200 empleados distribuidos en cada uno de sus negocios, los cuales están distribuidos en los siguientes locales:

- Falabella de Colombia: Cuenta con 26 tiendas por departamento.
- Viajes Falabella: Cuenta con 32 oficinas de atención al público.
- Seguros Falabella: Cuenta con 43 Oficinas de atención al público.
- Banco Falabella: Cuenta con 57 oficinas de atención al público.

Cada una de estas unidades de negocio cuenta con su equipo de soporte propio que soporta la operación y atiende las incidencias que a nivel tecnológico se presentan. Por ejemplo, en Falabella tiendas la atención de las incidencias se da por medio de un buzón de correo corporativo, de forma telefónica y presencial; en Viajes Falabella tienen una aplicación “Help Desk”, gratuita, por medio de la cual los usuarios generan los tickets de solicitud de servicio, también atiende de forma telefónica y presencial a sus usuarios; Seguros Falabella cuenta con una aplicación Web desarrollada internamente por donde los usuarios generan los tickets, así mismo son atendidos también de forma telefónica y presencial; Banco Falabella tiene un modelo similar al de Seguros

Falabella, y adicional cuenta con una mesa de ayuda operativa, desde donde se gestionan todas las incidencias.

Debido al crecimiento que ha experimentado este Holding en Colombia, se requiere una plataforma única que integre todas las áreas de soporte, y pueda generar de forma eficiente el soporte tecnológico a todos los usuarios de la organización, con procedimientos basados en estándares internacionales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA INFORMÁTICO

Con el modelo actual de operación, cada unidad de negocio de Falabella enfrenta problemas propios de atención de incidencias a sus clientes internos, que se traducen en malestar por parte de estos usuarios por no tener una metodología estándar basada en SLAs ajustados a las necesidades de toda la organización, y no de una sola unidad de negocio. Así mismo no es posible tener una medición eficiente de indicadores de atención y estadísticas de oportunidades de mejora, pues las herramientas que se utilizan para la canalización de tickets son muy básicas y no permiten tener una estadística que sea corporativa.

también, cada vez las herramientas que utiliza cada unidad de negocio se van quedando más cortas, pues en el portafolio de servicio de cada una se van agregando cada vez más productos que requieren atención y soporte, y también aumentan la cantidad de usuarios que se deben atender, lo que degenera en un servicio poco eficiente.

SELECCIÓN DE SOLUCIÓN

Para la integración de todos los sistemas en un solo punto de atención, se plantea la utilización de la plataforma de Services Desk “Cervello”, la cual es provista por Accenture, una empresa mexicana especializada en este tipo de soluciones. Esta es una plataforma flexible, basada en los

estándares ITIL de atención de incidencias y requerimientos de forma estructurada y procedimental.

Con esta solución no solo se busca integrar las cuatro unidades de negocio que Falabella tiene en Colombia, sino adicional sumar a Perú, Argentina, Uruguay y Chile, de forma que se utilice un único punto de contacto basado en una plataforma Web de generación de tickets, y una extensión telefónica desde donde los usuarios pueden tener un único punto de contacto en todos los países donde Falabella hace presencia con sus diferentes unidades de negocio.

Esta solución podrá generar entre otras cosas, una acumulación de conocimiento en conjunto de cada área de servicio, de forma que se pueda tener una única biblioteca de conocimiento desde donde se pueda encontrar la solución de incidencias frecuentes, también permitirá que un usuario pueda tener la trazabilidad de un ticket generado de forma que puede estimar tiempos de solución basados en los SLAs declarados en la presentación del proyecto y en el catálogo de servicios.

Además, dentro de las ventajas de tener un portal de integración de incidencias único es que se podrán generar estadísticas e informes para cada unidad de negocio de forma que se pueda medir la gestión de las áreas de servicio, y detectar así cuáles son las fortalezas de cada área, así como las oportunidades de mejora.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DEL PROYECTO INFORMÁTICO

Dentro de los problemas a los que se enfrenta el proyecto está la internacionalización del mismo, pues si la implementación a nivel de país de una solución de estas características resulta compleja, hacer que los cinco países se integren en esta resulta aún más complejo. También existen retos de índole cultural, pues los usuarios están acostumbrados al modelo de atención de incidencias y solución de problemas actual, y aunque no es el más eficiente, si les genera cierta

resistencia al cambio. Entre los obstáculos más comunes que enfrenta un proyecto de estas características se encuentran los siguientes:

- Poco compromiso por parte de la dirección por la inversión que demanda
- Heterogeneidad de herramientas en los grupos de soporte
- Restricciones de la herramienta para el soporte
- Poco reconocimiento y motivación del personal de TI
- Distorsión de la titularidad de la función SD – entendimiento de la función
- Poca definición de las responsabilidades y los roles, creando una distorsión en el límite de los trabajos de cada uno
- Pocas métricas e informes significativos
- Tensión entre el centro de servicio al usuario y otras funciones, creando un mal ambiente de trabajo en la organización
- La decisión de los usuarios de saltarse el canal establecido y querer ir por su cuenta
- Comunicación pobre y falta de intercambio de información

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Presentar una propuesta de implementación de un Services Desk para Falabella de Colombia integrando las cuatro unidades de negocio, proporcionando una plataforma integral de atención de incidencias basada en estándares internacionales que permitan posicionar a Falabella dentro de las empresas líderes en metodologías procedimentales.

OBJETOS ESPECÍFICOS

- Describir el proyecto de implementación de un Service Desk en Falabella de Colombia logrando integrar cuatro unidades de negocio.
- Explicar el alcance de un Services Desk mediante la integración de una plataforma de atención de incidencias y requerimientos basada en estándares internacionales en una multinacional como Falabella de Colombia.
- Determinar los elementos técnicos, administrativos y financieros inmersos en la implementación de una plataforma integral de atención de incidencias y requerimientos basada en estándares internacionales.
- Analizar la implementación de un Services Desk en Falabella de Colombia y su aporte como metodología procedimental para la mejora de la atención de incidencias y requerimientos.

4. JUSTIFICACIÓN

Contar con una herramienta de gestión eficiente que permita atender de forma técnica y especializada no solo a los usuarios que componen la organización en sus cuatro unidades de negocio, sino además poder gestionar toda la plataforma tecnológica de una forma correcta. Se busca así mismo que esta herramienta este ajustada a los estándares internacionales en cuanto a gestión de incidentes y atención de requerimientos se refiere. A continuación, se anexa el cuadro que contiene la justificación corporativa para este proyecto:

Grafica 1: Justificación Corporativa del Proyecto

Objetivos:

- Disminuir la cantidad de contactos por ticket.



- Potenciar la autonomía del usuario en sus necesidades de TI.

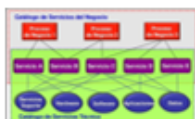
Tiene 2 partes:

Catálogo de Servicio

- Estructurar el catálogo actual para optimizar las opciones que ofrece.
 - Simplificando.
 - Enfocado en el Usuario.



35% de los grupos NO tiene actividad
45% del catálogo NO se utiliza.



Portal de Auto-atención

Es la interfaz del usuario con los servicios de TI. Es una vista simplificada y estandarizada que gestiona recursos, personas, procesos y tecnologías para la entrega de servicios de TI.

- Facilita el entendimiento de los servicios.
- Alinea TI a los procesos de Negocio.
- Mejora la relación usuario con TI.



¿Cómo se lleva a cabo?



- Parte de un proceso global.
- Coaching para la adopción de nuevas costumbres.
- Iniciativas para fomentar el uso del Portal.
- Medir el uso del Portal (baja de contactos)
- Mejora continua sobre la forma y fondo del Portal en el largo plazo.
- Encuestas a usuarios de los servicios TI.

Grafico obtenido por elaboración propia

5. ALCANCES Y DELIMITACIONES

En el siguiente cuadro se presenta el alcance y delimitación de este proyecto.

Entre los alcances establecidos del proyecto está la integración de 5 países en una única plataforma de gestión, también se busca que los costos estén homologados en los países participantes, de forma que se pueda hacer una única negociación que permita generar eficiencia en la utilización de los recursos económicos y tecnológicos.

Grafica 2: Definición del Servicio

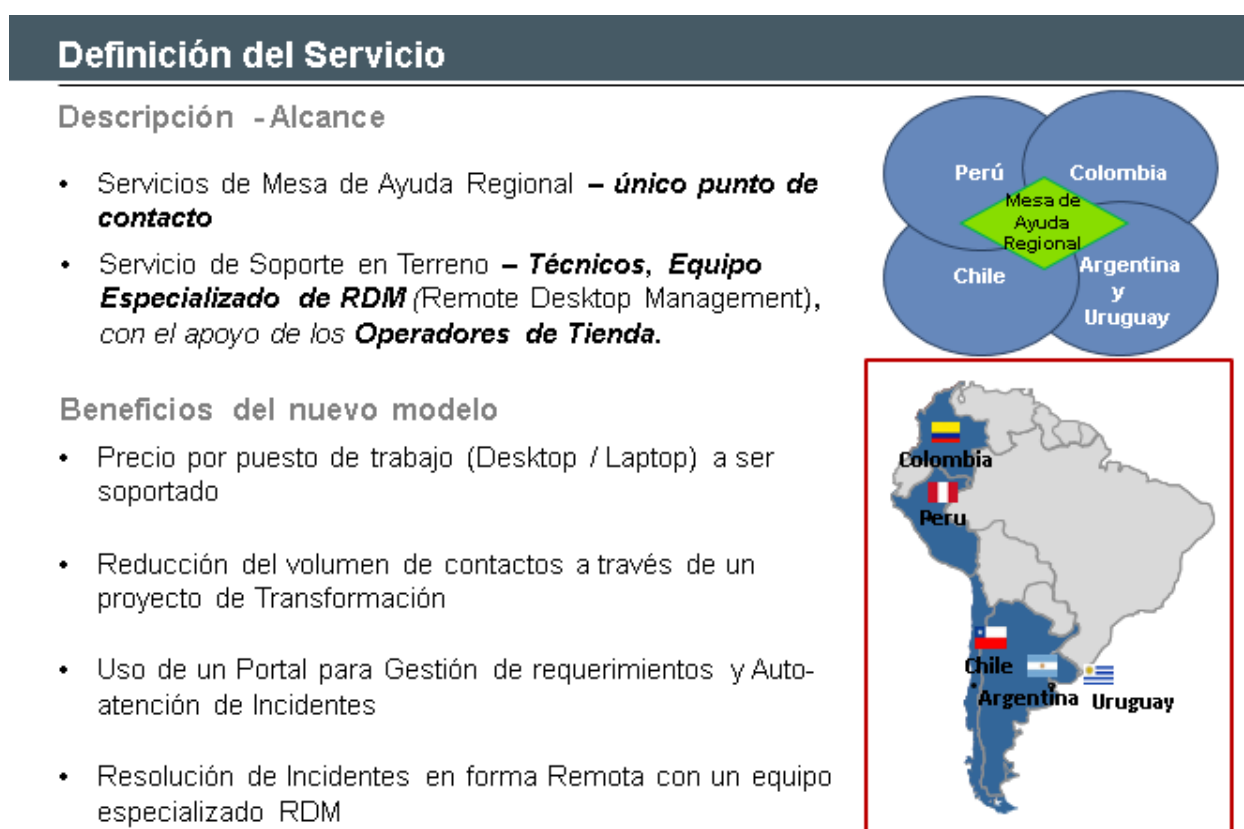


Grafico obtenido por elaboración propia

6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

A continuación se presenta el diagrama de actividades de la implementación del Services Desk:

Tabla 1: Gantt de Implementación del Services Desk

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
Mesa de Ayuda Regional	32 días	lun 30/05/16	jue 14/07/16
Servicio Colombia	32 días	lun 30/05/16	jue 14/07/16
Diseño del Servicio	25,41 días	jue 9/06/16	vie 15/07/16
KickOff Equipo de Implementación Proyecto Regional	0,29 días	mar 31/05/16	mar 31/05/16
Solicitud de información (Chile)	16,4 días	mar 31/05/16	jue 23/06/16
Respuestas de la información (Colombia)	14,06 días	lun 13/06/16	vie 1/07/16
Relevamiento Operacional (Viaje a Chile)	4,65 días	mié 29/06/16	mar 5/07/16
Entregable: Matriz de Entrenamiento	22,53 días	mié 25/05/16	lun 27/06/16
Implementación Voz y Datos	1,82 días	jue 16/06/16	vie 17/06/16
Voz	1 día	jue 16/06/16	jue 16/06/16
Datos	1,82 días	jue 16/06/16	vie 17/06/16
Catálogo TI Mesa de Ayuda	36,21 días	jue 19/05/16	mar 12/07/16
Modelamiento de la Información	18,82 días	mié 8/06/16	mar 5/07/16
Entrega árbol de Categorías	13,12 días	jue 16/06/16	mar 5/07/16
Entregable: Catálogo TI Mesa de Ayuda	9,35 días	lun 20/06/16	vie 1/07/16
Cargar Catálogo y árbol de categorías en ServiceDesk	3 días	jue 30/06/16	mar 5/07/16
Implementación del Servicio	32 días	lun 1/06/15	jue 16/07/15
Revisión enlaces (canales de comunicación y telefonía)	18,28 días	vie 24/06/16	jue 21/07/16
Habilitación Servicio Colombia	32 días	lun 30/05/16	jue 14/07/16
Plan Comunicacional	8 días	mar 5/07/16	vie 15/07/16
Habilitar Posiciones de la Mesa de Ayuda Accenture	25,41 días	jue 9/06/16	vie 15/07/16
Entrenamiento Supervisor Mesa	11,24 días	mié 29/06/16	jue 14/07/16
Entrenamiento Analistas Mesa	4,65 días	mié 29/06/16	mar 5/07/16
Puesta en Producción	71,29 días	mié 29/06/16	mié 12/10/16

Tabla obtenida por elaboración propia

UNIDAD 2. MARCO DE REFERENCIA.

1. ANTECEDENTES.

ITIL significa “Information Technology Infrastructure Library”, y se puede traducir como la biblioteca de la infraestructura de las tecnologías de la información. Es un estándar que fue desarrollado a finales de los años 80 por el Reino Unido dentro del departamento llamado OGC (Office of Government Commerce), antiguamente conocida como CCTTA (Central Computer and Telecommunications Agency). (Bravo & Donozo Juarez, 2016)

ITIL no es el modelo de referencia perfecto para la Gestión de Servicios TI, pero si se puede considerar como el estándar de facto en estos momentos a nivel mundial y que ha sido adoptado como base por grandes compañías de gestión de servicios como IBM, HP y Microsoft, tanto para la creación o ampliación de sus propios modelos, como para consultoría, educación y herramientas de software para el soporte, y es utilizado aparte de éstas en otras grandes empresas como Barclays Bank, HSBC, Guinness y Procter & Gamble.

ITIL fue producido a finales de los años 80 y consistía en un núcleo de 10 libros, cubriendo las dos principales áreas de Entrega y Soporte de Servicios. Este núcleo de libros fue completado posteriormente con 30 libros complementarios que iban desde el Cableado hasta la Gestión de la Continuidad de Negocio.

ITIL reúne las mejores prácticas. ITIL documenta las mejores prácticas de la industria. Esta guía ha probado su valor desde sus inicios. Inicialmente, CCTA recopiló información sobre cómo varias organizaciones llevaban la gestión de servicios, la analizó y filtro aquellos puntos que podrían ser útiles para la CCTA y para sus clientes en el gobierno central del Reino Unido. Otras organizaciones encontraron que estas guías eran aplicables de manera general y la industria del servicio creó muy rápido mercados fuera del gobierno. Siendo un marco de trabajo, ITIL describe

el perfil de las organizaciones de Gestión de Servicios. Los modelos muestran los objetivos, las actividades generales, y las entradas y salidas de los varios procesos que pueden incorporarse dentro de las organizaciones IT. ITIL no pretende escribir sobre piedra cada una de las acciones que deben hacerse a diario, dado que difieren mucho de una organización a otra. En su lugar se centra en las mejores prácticas que pueden ser utilizadas de distintos modos de acuerdo a la necesidad.

2. MARCO TEÓRICO.

Inicialmente ITIL era un conjunto de 45 libros, que actualmente se encuentran agrupados bajo 7 publicaciones. Cada una de estas publicaciones describe un conjunto principal de procesos de Gestión de Servicios TI. Los 7 conjuntos de procesos: (Xelere, 2016)

Soporte a servicios: Se centra en asegurar en el cliente tiene acceso a los servicios adecuados para soportar las funciones de negocio. Los puntos que incluye son Service Desk, Gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de cambios y gestión de la difusión.

También cubre las necesarias interacciones entre estas y otra disciplina fundamental de la gestión de servicios, y actualiza las mejores prácticas para reflejar los cambios recientes en la tecnología y las prácticas de negocio.

Procesos tratados en esta publicación:

- ✓ Service Desk
- ✓ Gestión de incidencias
- ✓ Gestión de problemas
- ✓ Gestión de la configuración
- ✓ Gestión de cambios
- ✓ Gestión de software

Entrega de servicios: Es el segundo elemento de la reestructuración de los procesos de ITIL. Los proveedores de servicios deben ofrecer a los usuarios un adecuado soporte, la entrega de servicios cubre todos los aspectos que se deben tener en cuenta. El propósito de la entrega de servicios es mostrar los vínculos y las principales relaciones entre todos los procesos de gestión de servicios y de infraestructura.

Procesos tratados en esta publicación:

- ✓ Gestión de los niveles de servicio
- ✓ Gestión de la capacidad
- ✓ Gestión Financiera de los Servicios TI
- ✓ Gestión de la continuidad
- ✓ Gestión de la disponibilidad
- ✓ Gestión de las relaciones con el cliente

Planificación de la implementación de la gestión de servicios: Explica los pasos necesarios para identificar como una organización puede esperar beneficiarse de ITIL, y como que hacer para recoger estos beneficios.

Procesos tratados en esta publicación:

- ✓ Proceso de mejorar continua

Gestión de la Seguridad: Esta es una de las nuevas guías introducidas tras la revisión de ITIL y explica los procesos de gestión de la seguridad con la gestión de servicios TI. La guía se centra en el proceso de implementación de los requisitos de seguridad identificados en los acuerdos de niveles de servicio TI más que en la consideración de las políticas de seguridad para el negocio.

Procesos tratados en esta publicación:

- ✓ Gestión de la seguridad

La perspectiva de negocio: Presta atención al conocimiento de la provisión de servicios TI. Los temas tratados cubren la gestión de la continuidad de negocio, el Outsourcing y asociaciones, supervivencia a los cambios y la transformación de las prácticas de negocio a través del cambio radical.

Procesos tratados en esta publicación:

- ✓ Gestión de la continuidad de negocio
- ✓ Outsourcing y asociaciones
- ✓ Sobrevivir a los cambios y Transformación de las prácticas de negocio a través del cambio radical
- ✓ Comprensión y mejora

Gestión de la infraestructura: La gestión de la infraestructura cubre la gestión del servicio de red, la gestión de las operaciones, la gestión de los procesadores locales, la aceptación e instalación de los ordenadores y por primera vez, la gestión de los sistemas.

Procesos tratados en esta publicación:

- ✓ Gestión del servicio de red
- ✓ Gestión de las operaciones
- ✓ Gestión de los procesadores locales
- ✓ Aceptación e instalación de los ordenadores
- ✓ Gestión de los sistemas

Gestión de aplicaciones: Cubre el ciclo de vida del desarrollo de Software, expandiendo los asuntos tratados en el soporte del ciclo de vida del software y en las pruebas de los servicios TI. También da más detalles sobre los Cambios de Negocios con el énfasis puesto en la clara definición de requisitos y la implementación de soluciones. (Artículos SIT, 2017)

3. MARCO CONCEPTUAL

El enfoque de Gestión de Servicio para ITIL es esa nueva manera de pensar. Pero, no debe implementarse porque ahora mismo esté de moda. Si no se entiende por qué está implementando ITIL, no tendrá éxito. El factor motor debe ser el deseo de hacer entrega de valor añadido y valor real al cliente. (Econocom, 2016)

Mientras hay beneficios a corto plazo, muchas organizaciones necesitarán programar a largo plazo mejoras de proceso antes de poder considerarse las mejores de su clase. Es importante reconocer que esto es uno de los mayores beneficios de implementar la metodología de la Gestión de Servicio para la organización. Dará a la organización:

- ✓ Mejor calidad de servicio- soporte de empresa más fiable
- ✓ Procedimientos de Continuidad de Servicio de TI más enfocados, más confianza en la habilidad de seguirlos cuando sea necesario.
- ✓ Visión más clara de la capacidad actual de IT
- ✓ Mejor información de servicios actuales (y posiblemente de dónde Cambios traerían los mayores beneficios).
- ✓ Mayor flexibilidad para el negocio mediante mejor entendimiento de soporte de IT
- ✓ Empleados más motivados; mayor satisfacción de trabajo mediante mejor entendimiento de capacidad y mejor gestión de expectativas
- ✓ Mayor satisfacción de Cliente al saber y entregar los proveedores de servicio lo que se espera de ellos
- ✓ Es probable que exista mayor flexibilidad y adaptabilidad dentro de los servicios
- ✓ Ventajas conducidas por el sistema, por ejemplo, mejoras en seguridad, exactitud, velocidad, disponibilidad según se requiera para el nivel de servicio acordado.

- ✓ Tiempo de ciclo mejorado para Cambios y un mayor nivel de éxito.
- ✓ Los costes operativos bajarán a medida que menos esfuerzo se pierda en dar a los Clientes productos y servicios que no quieren
- ✓ Los márgenes de beneficio mejorarán a medida que se consiga más negocio de repetición, es mucho más barato vender a un cliente existente que rondarle a uno nuevo.
- ✓ La eficacia mejorará a medida que el personal trabaje de forma más efectiva como equipos.
- ✓ La moral y el movimiento de personal mejorarán a medida que los empleados consigan satisfacción de trabajo y seguridad de empleo.
- ✓ La calidad de servicio mejorará constantemente, resultando en una reputación más favorecedora para el departamento de TI lo cual tentará a nuevos clientes y animará a clientes existentes a comprar más.
- ✓ El departamento de TI se hará más eficaz en soportar las necesidades del negocio y se hará más interesado en cambios en la dirección de la empresa.

La importancia y nivel de éstos variará entre organizaciones. Definir estos beneficios para cualquier organización de una manera medible más tarde puede convertirse en una cuestión. Seguir la guía de ITIL puede ayudar a cuantificar algunos de estos elementos.

Las principales motivaciones para el fallo de la implantación de ITIL en las organizaciones son:

- ✓ Carencia de compromiso y entendimiento de la plantilla
- ✓ Carencia de formación
- ✓ Los empleados con la responsabilidad de la implementación no son dotados con la
- ✓ autoridad suficiente para la toma de las decisiones necesarias.
- ✓ Pérdida de la persona a cargo de la implementación de la gestión de servicios.

- ✓ Pérdida del ímpetu desde del primer anuncio.
- ✓ Pérdida de la financiación inicial y de los beneficios cuantificables a largo plazo.
- ✓ Demasiada concentración en la parte táctica, se buscan soluciones tácticas en lugar de estratégicas. Por ejemplo, llevar a cabo elementos individuales de la gestión de servicios en lugar de toda la situación.
- ✓ Demasiadas expectativas en los beneficios inmediatos o en intentar hacerlo de una sola vez.
- ✓ Planificación de la implementación irrealista.

4. MARCO METODOLÓGICO

Las organizaciones no deben ser demasiado ambiciosas a la hora de implementar la gestión de servicios. La mayoría de ellas ya habrán establecido y puesto en vigor elementos de la misma. Así pues, la actividad de implementación de la Gestión de Servicios es en realidad una actividad de mejora del proceso. Los procesos pueden ser implementados de manera consecutiva o simultánea y cada proceso puede ser desglosado en una serie de actividades.

El Service Desk es la función que se implementa en las organizaciones con los objetivos principales de:

- ✓ Dar soporte a los usuarios a medida que requieran ayuda para hacer uso de los servicios presentes en el entorno de IT.
- ✓ Monitorizar el entorno de TI para el cumplimiento de estos niveles predeterminados de servicio y escalar las incidencias en la entrega de servicios de la manera adecuada cuando surjan.

El Service Desk está compuesto por un conjunto de personas que recogen todo tipo de peticiones e incidencias y que tienen la destreza técnica adecuada para contestar a prácticamente cualquier pregunta o queja. Tal y como se representa en ITIL, esta disciplina de Service Desk ha evolucionado hasta tal punto que puede ser ejecutado con un alto grado de eficacia, conseguido gracias a varios factores:

- ✓ La actitud de “servicio” está instalada en la documentación de la disciplina, habilitando a los empleados del Service Desk para centrarse no sólo en “resolver este asunto” sino más en “inmediatamente restaurar el servicio para este usuario”.
- ✓ Procesos rigurosos se definen para facilitar las actividades de los empleados del Service Desk.

El Service Desk es un punto único de contacto a diario vital entre los Clientes, Usuarios, servicios de TI y organizaciones de apoyo externas. La Gestión de Nivel de Servicio es un habilitador de negocio primordial para esta función. Un Service Desk proporciona valor a una organización en tanto que:

- ✓ Actúa como una función estratégica para identificar y reducir el coste de propiedad de soportar la infraestructura de soporte e informática.
- ✓ Soporta la integración y la Gestión de Cambio a lo largo de los límites del negocio distribuido, tecnología y procesos.
- ✓ Reduce costes con el uso eficiente de recursos y tecnología
- ✓ Soporta la optimización de inversiones y la gestión de servicios de soporte de negocios
- ✓ Ayuda a asegurar la satisfacción del Cliente y su retención a largo plazo
- ✓ Asiste en la identificación de oportunidades de negocio.

Estratégicamente, para los Clientes el Service Desk es probablemente la función más importante de una organización. Para muchos, el Service Desk es la única ventana al nivel de servicio y profesionalidad ofrecida por la organización entera o un departamento. Esto hace entrega del más importante componente de servicio de “Satisfacción y Percepción del Cliente”. De modo interno a la función de IT, el Service Desk representa los intereses del cliente al equipo de servicio.

Las principales actividades que se realizan en el Service Desk con el fin de cumplir con los objetivos y responsabilidades de esta función se basan en:

- ✓ Centralizar todos los procesos asociados a la Gestión TI, mediante la recepción y control de peticiones de servicio, incidentes, consultas y solicitudes de cambio.

- ✓ Restaurar el servicio normal, reduciendo el impacto para el negocio, dentro de los niveles de servicio convenidos y desde la prioridad del negocio.
- ✓ Hacer informes, comunicar y promover, facilitando el intercambio de información.
- ✓ Ofrecer valor a la organización.
- ✓ Desenvolverse como una función estrategia que ayude a la identificación y disminución de los costes de propiedad, relacionados con el soporte de la infraestructura TI.
- ✓ Apoya a la integración y gestión de cambio mediante los límites de negocios, tecnologías y procesos distribuidos.
- ✓ Apoyar la mejora de las inversiones y la gestión de los servicios de soporte del negocio
- ✓ Colaborar para obtener la satisfacción de los clientes a largo plazo y dar asistencia en la identificación de oportunidades de negocio.

Las funciones del Service Desk más comunes incluyen:

- ✓ Recibir llamadas, primer contacto con el cliente.
- ✓ Grabar y seguir los incidentes y las quejas.
- ✓ Mantener a los clientes informados sobre la demanda y su evolución.
- ✓ Hacer una valoración inicial de la demanda, intentando resolverlas o remitirlas a otra persona, que puede atenderlas, basado en un nivel de servicio conveniente.
- ✓ Monitorizar e intensificar en los procedimientos relativos a la apropiada SLA
- ✓ Administrar el ciclo de vida de la demanda, incluyendo el cierre y la verificación.
- ✓ Planear una comunicación y un cambio de niveles de servicio a corto plazo hacia los clientes.
- ✓ Coordinar los segundos enlaces y apoyo de terceros
- ✓ Proveer la gestión de información y recomendaciones para el mejoramiento del servicio.

- ✓ Identificación de los problemas.
- ✓ Destacar las necesidades del cliente especialmente en la educación y en el entrenamiento.
- ✓ Cerrar los incidentes y confirmación con los clientes.
- ✓ Contribuir a la identificación del problema.
- ✓ Proporcionar confirmación a los Clientes y los Usuarios de que su solicitud ha sido aceptada y de su progreso, es uno de los roles más importantes del Service Desk. A pesar de ello, muy pocas organizaciones tienen los recursos de Personal para centrarse en esto y mantener esta actividad. El uso de tecnologías, tal como e-mail, asistirá con esta tarea. Sin embargo, el reto real es el de crear un vínculo personalizado con los clientes, aunque sea por comunicación electrónica. (Val, 2016)

UNIDAD 3: DESARROLLO DEL PROYECTO

1. ANÁLISIS Y PROPUESTA DE TECNOLOGÍAS Y PRODUCTOS INFORMATICOS

A continuacion se presentan los dos diagramas de estructura propuestos para este proyecto:

Grafica 3: Diagrama de red para nuevo Firewall en Colombia

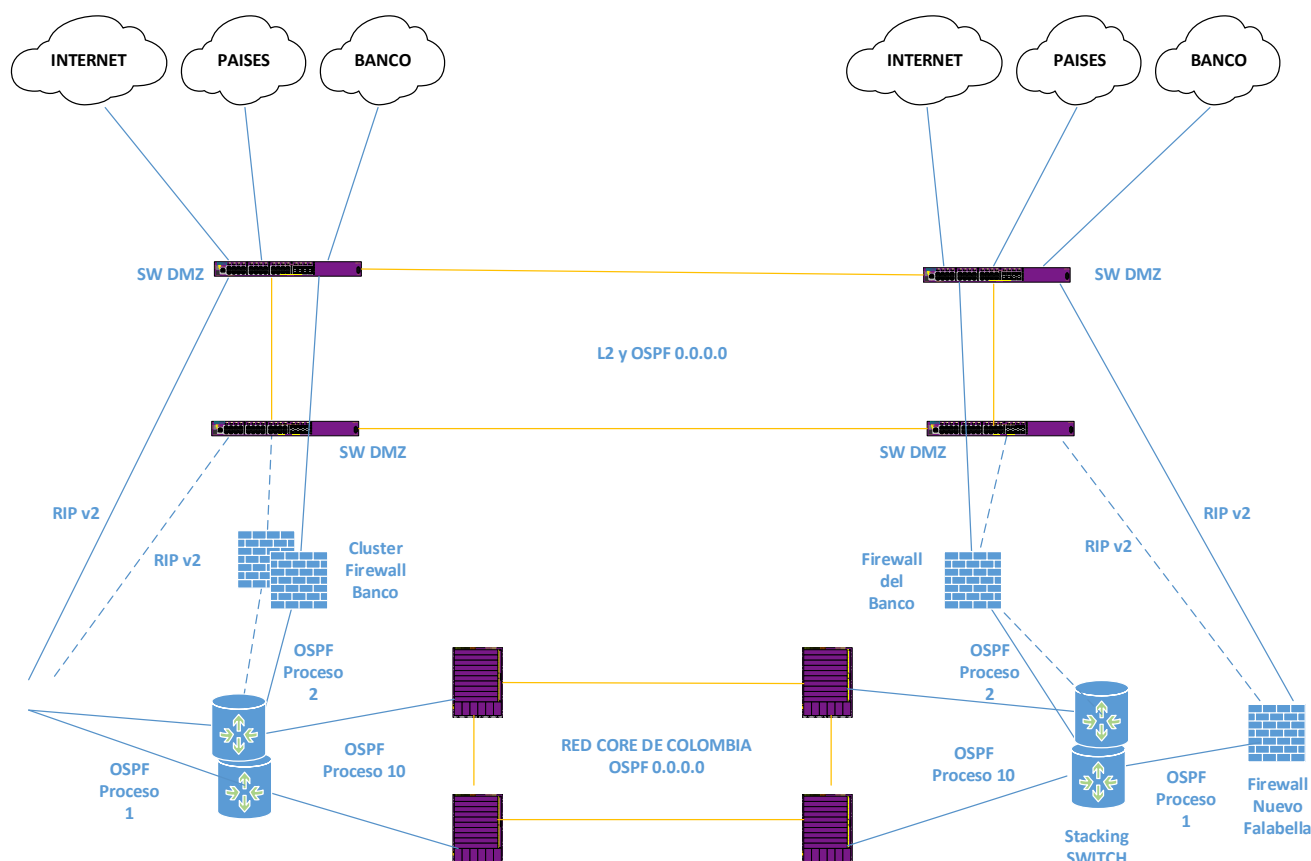


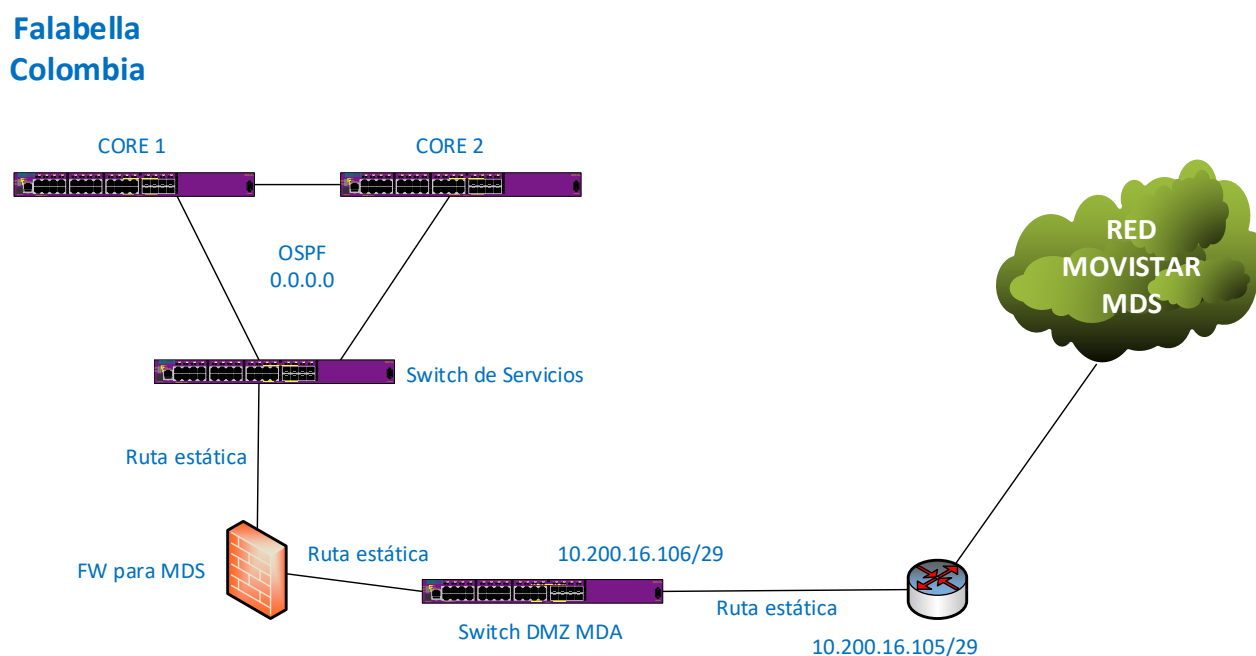
Grafico obtenido por elaboración propia

En este primer diagrama se puede observar que la seguridad y viabilidad tecnológica van por separado para las unidades de negocio, teniendo en cuenta que el FIF agrupa a tres unidades de negocio (Banco, Viajes y Seguros Falabella), y tiendas Falabella iría como una unidad de negocio única y aparte. Esto por la normativa de seguridad local exigida.

Se puede observar que en cada dispositivo siempre se encontrará un principal y uno de backup, esto con el fin de garantizar continuidad ininterrumpida de las operaciones al interior de las unidades de negocio.

También en los dispositivos que garantizan la seguridad de la red (Firewall) se da este mismo modelo, de forma que en ningún momento la organización quede totalmente expuesta a ataques e intrusiones por falla en alguno de ellos.

Grafica 4: Diseño de red para MDS en Colombia



Grafica obtenida por elaboracion propia.

En este diagrama se puede observar el diseño de red que tendría el proyecto de implementación del Service Desk para Colombia, teniendo una estructura tecnológica única y separada de los demás procesos tecnológicos, con el fin de garantizar la seguridad y transparencia en los demás procesos llevados a cabo al interior de las unidades de negocio.

Como se puede observar en el diagrama, está estructurado de forma que haya continuidad operativa de la plataforma tecnológica del proyecto, pero, además, se piensa en la seguridad de las comunicaciones al interior del proyecto por tener doble switch de replicación.

Dentro de la estructura de comunicaciones del proyecto, también está contemplado la creación de dos Vlan dentro de cada Switch, una de datos y la otra de voz, de forma que las comunicaciones por estas dos vías dentro del proyecto sean dedicadas, y protegidas siempre.

Para garantizar ello, se tendrá un canal internacional dedicado, de 20 Mb, por el cual se dará la comunicación de los diferentes países con la casa matriz en Chile.

2. ANÁLISIS ECONÓMICO Y DE SERVICIO

A continuación, se presentan cada uno de los rubros destinados a este proyecto, junto con sus respectivos indicadores financieros, de forma que se pueda tener la dimensión económica y viabilidad del proyecto en cifras.

La estimación de los siguientes valores está dada en una ventana de tiempo de tres años.

Tabla 2: Variables

Variable	2016	2017	2018
IPC	1,036	1,036	1,036
Dólar	3.200	3.200	3.200

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 3:Costo de inicio del proyecto

Concepto	Costo	Cantidad	Total
Tiquete	1.700	1	5.440.000
Estadía	200	5	3.200.000
Viáticos	80	5	1.280.000

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 4: Costo Base del proyecto

Concepto	2016			2017			2018		
	Cantidad	Costo Unt.	Total	Cantidad	Costo Unt.	Total	Cantidad	Costo Unt.	Total
Implementación	1	192.000.000	192.000.000	0	-	-	0	-	-
Personal	1	1.520.000	1.520.000	1	1.574.720	1.574.720	1	1.631.410	1.631.410
Licencias Nombradas	31	576.000	17.856.000	35,65	596.736	21.273.638	42,78	618.218	26.447.387
Enlace Principal - Backup	1	2.643.872	2.643.872	1,15	2.739.051	3.149.909	1,3225	2.837.657	3.752.802

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 5: Distribución del parque de computadores de todo Falabella en Colombia

Descripción	Desktop	Laptop	MAC	TOTAL	%
TOTAL BOGOTÁ + CALI + MEDELLÍN (Personal de TI en Sitio)	1.254	291	3	1.548	84%
TOTAL REGIONALES	283	7		290	16%
TOTAL GENERAL	1.537	298	3	1.838	100%

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 6: Costo derivado del proyecto para el año 2016

Descripción	Valor Unit.	Cantidad	Total Mes	Total Año	
Ticket	10.608,64	1100	11.669.504,00	140.034.048,00	Costo Proyecto Año 2016 733.598.688,00
PC	14.590,00	300	4.377.000,00	52.524.000,00	
Ticket Funcional (MDA BUE)	2.652,16	17000	45.086.720,00	541.040.640,00	

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 7: Costo derivado del proyecto para el año 2017

Descripción	Valor Unit.	Cantidad	Total Mes	Total Año	
Ticket	10.991	1.265	13.903.047	166.836.565	Costo Proyecto Año 789.931.761
PC	15.115	345	5.214.758	62.577.094	
Ticket Funcional (MDA BUE)	2.748	17.000	46.709.842	560.518.103	

Tabla 8: Costo derivado del proyecto para el año 2018

Descripción	Valor Unit.	Cantidad	Total Mes	Total Año	
Ticket	11.386	1.455	16.564.090	198.769.083	Costo Proyecto Año 854.020.187
PC	15.659	397	6.212.862	74.554.349	
Ticket Funcional (MDA BUE)	2.847	17.000	48.391.396	580.696.755	

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 9: Ahorros derivados del proyecto Vs Modelo actual

AHORROS	Cantidad	Valor Mes	PC + Celular Mes	Total		
Auxiliares de Soporte Técnico	2	1.575.000	124.000	1.699.000		
Profesionales de Soporte Cali y Medellín	2	2.250.000	124.000	2.374.000		
Analista BUE	1	1.950.000	82.000	2.032.000	Año 2017	Año 2018
TOTAL Ahorro personal	5	5.775.000	330.000	6.105.000	6.324.780	6.552.472

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 10: Declaración de Riesgos asociados

Riesgo (Nota Importante: no se considera costo de imagen o reputacional).		
Valor 100% Riesgo Inoperatividad Falabella Día	100%	191.934.000
Valor 100% Riesgo Inoperatividad Falabella Mes	30	5.758.020.000
Valor Inoperatividad Microinformática Día	5%	9.596.700
Valor Mes Inoperatividad Microinformática	30	287.901.000

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 11: Ahorro generado en Microinformática

AHORRO COMPRA Equipos	2016	2017	2018
Ahorro Mes Compra PCs	2.036.217	1.982.290	2.359.421

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 12: Resumen del Caso de Negocio

	Inicial	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Total
Inversión	- 61.133.224	- 758.133.111	- 815.826.704	- 804.146.031	-	-	- 2.439.239.069
Gastos		890.342.842	892.772.053	824.473.012	-	-	2.607.587.908
Impuestos		- 263.910.411	- 173.250.909	- 50.689.154	284.577.891	144.350.490	- 58.922.093
Flujo Neto		- 131.700.680	- 96.305.560	- 30.362.173	284.577.891	144.350.490	170.559.969

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 13: Indicadores Financieros

Tasa de interés de Oportunidad (TIO)	0,15	E.A.
VPN	14708314,6	
TIR	0,174341675	E.A.
Break-even point flujo	37	mes
Pay-back point flujo	55	mes

Tabla obtenida por elaboracion propia

Se pacta dentro del proyecto un interes de oportunidad del 15% en razon a que este es un proyecto que no genera un retorno económico, sino de servicio, por esta razón el porcentaje de oportunidad está ajustado a la realidad esperada del proyecto. Esta también es la razón de que no genere mayor preocupación de que se contrate el proyecto por tres años, pero el punto de equilibrio se establezca a los 37 meses, o el plazo de recuperación de a los 55 meses. Pues después de los tres años se hará un punto de control y se renegociaran las condiciones del contrato para prorrogarlo durante otros tres años.

A continuacion se presenta el analisis relacionado con el modelo de servicio pactado dentro de la implementacion del service desk.

El primer paso para establecer todo el flujograma de atención de incidencias fue la elaboración de un catálogo de servicios que incluyera toda la tipificación uno a uno de los incidentes y requerimientos atendidos por cada una de las áreas, de forma que se pudieran establecer tiempos y responsables en su resolución.

Este modelo de servicio tiene las siguientes ventajas:

- ✓ Mantiene una unica fuente de informacion de los servicios de TI.
- ✓ Facilita la alineacion de las areas de TI con sus clientes internos.
- ✓ Refuerza el concepto de punto unico de contacto, alineado con la metodologia ITIL.
- ✓ Asegura que los servicios de TI se encuentren ampliamente publicados y disponibles para quienes esten autorizados a acceder a ellos.

Grafica 5: Flujo de alimentación del catálogo de servicios

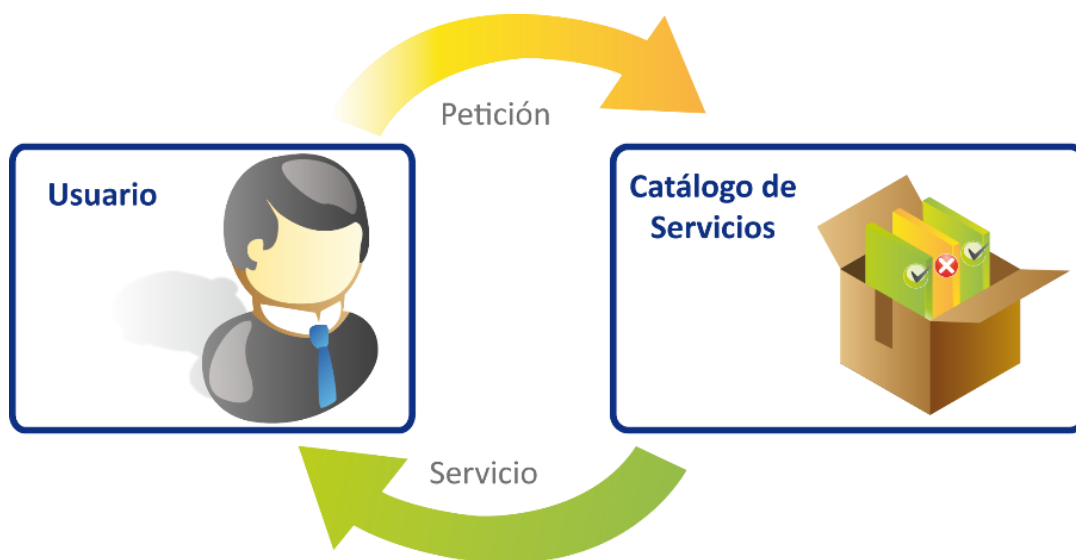


Grafico obtenido por elaboracion propia

De acuerdo a políticas internas, el catalogo de servicios tendrá los siguientes niveles:

- ✓ **Infraestructura:** En esta categoría se incluye los sistemas, equipos y servicios que son necesarios para administrar y mantener la disponibilidad y seguridad de los sistemas centralizados.
- ✓ **Aplicaciones:** En esta categoría se incluye todas las aplicaciones y sistemas que manejan los distintos negocios del Grupo.
- ✓ **Lugar de Trabajo:** Esta categoría incluye a todos los sistemas, equipos y servicios que son parte del entorno de trabajo de un usuario final, incluyendo su escritorio, POS, sala de reunión, etc.

Grafica 6: Categorización de Catálogo



Grafico obtenido por elaboracion propia

Despues de la categorización del catálogo de servicios, viene la jerarquización de este de acuerdo a los diferentes niveles de profundización de las areas resolutoras.

Grafica 7: Niveles de profundización del Catálogo de Servicios

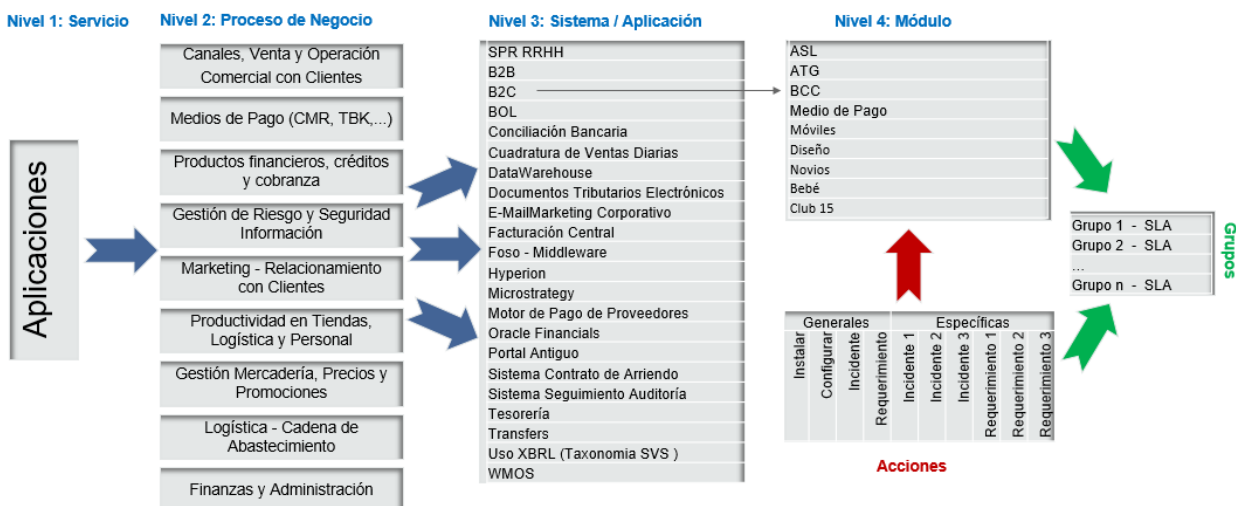


Grafico obtenido por elaboracion propia

Grafica 8: Flujo de Servicio

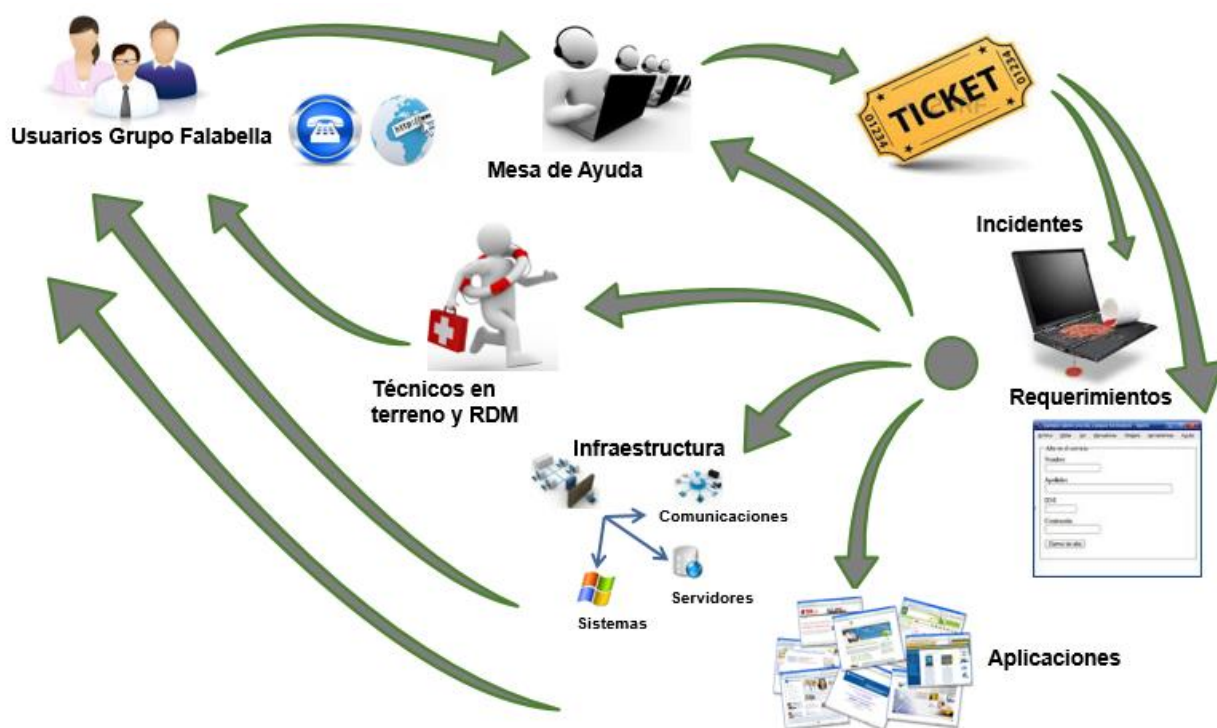


Grafico obtenido por elaboracion propia

En este grafico se puede observar el flujo de modelo de servicio del Services Desk, desde que el usuario reporta una incidencia o un requerimiento, hasta su solución final con los respectivos niveles de escalamiento.

El grafico a continuación describe los SLAs pactados dentro de la solución de incidencias y requerimientos dentro del primer contacto:

Tabla 14: Acuerdos de Niveles de Servicio pactados

Indicador	Pactado
Abandono	5%
Nivel de servicio	90%
Tiempo de espera	30 Seg
Resolucion en el primer contacto	60%
Satisfaccion del usuario	85%

Tabla obtenida por elaboracion propia

Esta es una ponderación mensual, y aplica solo para Colombia dentro del proyecto de implementación, luego se harán revisiones trimestrales para ajustarlos de acuerdo a la realidad presentada.

En la tabla presentada a continuación se presentan los tiempos de solución pactados cuando el soporte se da en terreno.

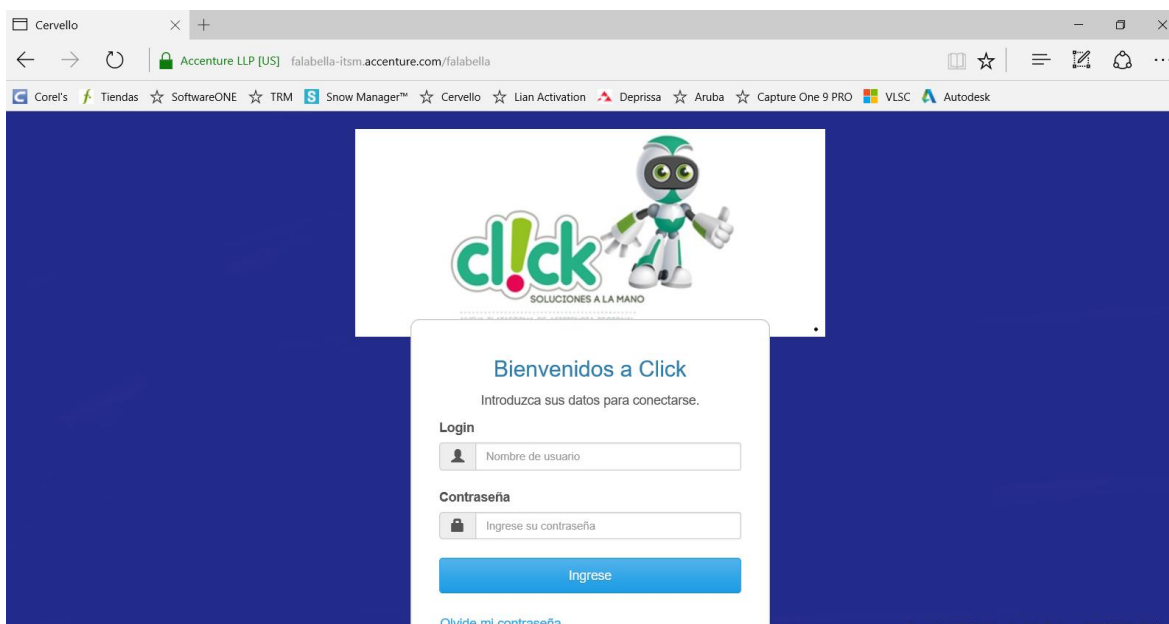
Tabla 15: Acuerdos de Niveles de Servicio para soporte en terreno

<i>Nombre</i>	<i>U Medida</i>	<i>KPI</i>	<i>Target</i>	<i>Cobertura</i>	<i>Herramienta</i>
Tiempo máximo en solucionar un incidente de un Usuario Estándar Nota: Solucionar o dejar al usuario con otro equipo de backup (dar continuidad de servicio) y el equipo debe ser de las mismas características o superior.	Hora		6 horas promedio y máximo de 8 horas para el 90% de los incidentes El porcentaje restante (10%) plazo máximo de 10 horas	Regional	Service Desk
Porcentaje de incidentes atendidos y solucionados que no serán reabiertos dentro de las 24 horas.	Porcentaje		>=99%	Regional	Service Desk
Implementación IMAC (desde que se abre el requerimiento hasta que el equipo queda en funcionamiento) .	Hora		16 horas hábiles	Regional	Service Desk
Plazo de entrega de los acuerdos celebrados con terceros, que brinden servicios relacionados al arriendo de equipos.	Días		1 día hábil	Regional	Service Desk
Tiempo máximo en solucionar un incidente de un Usuario Crítico Nota: Solucionar o dejar al usuario con otro equipo de backup (dar continuidad de servicio) y el equipo debe ser de las mismas características o superior.	Hora		4 hora promedio máximo para el 90% de los incidentes El porcentaje restante (10%) plazo máximo de 6 horas	Regional	Service Desk

Tabla obtenida por elaboracion propia

A continuación de presentan algunas pantallas de la aplicación de Accenture en los que se detallan aspectos de su utilización.

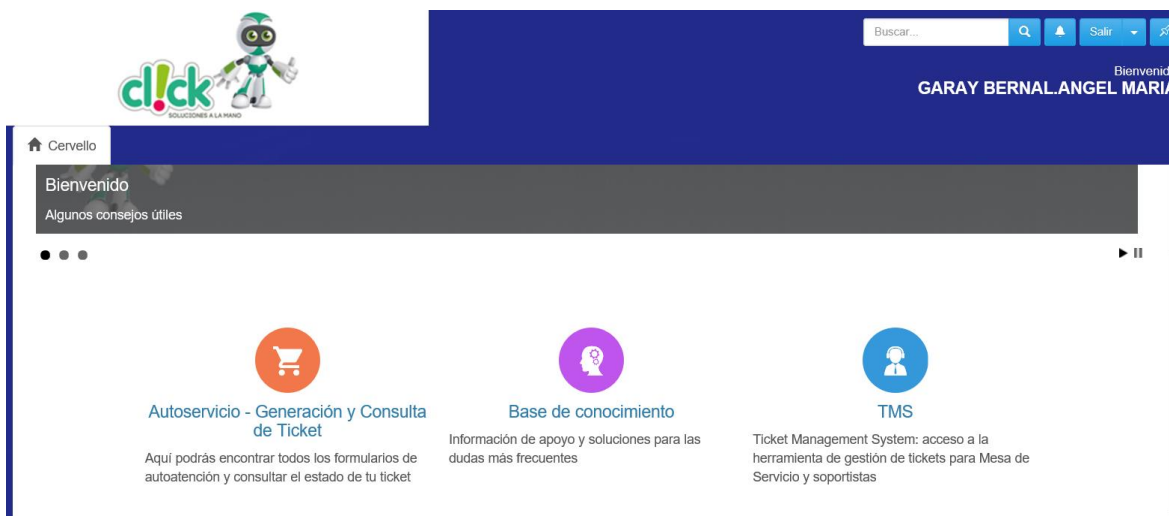
Grafica 9: Pantalla de Acceso al Service Desk



Propiedad de Accenture

Esta es la pantalla de bienvenida, y el logueo se hace con el número de cedula y la contraseña establecida previamente.

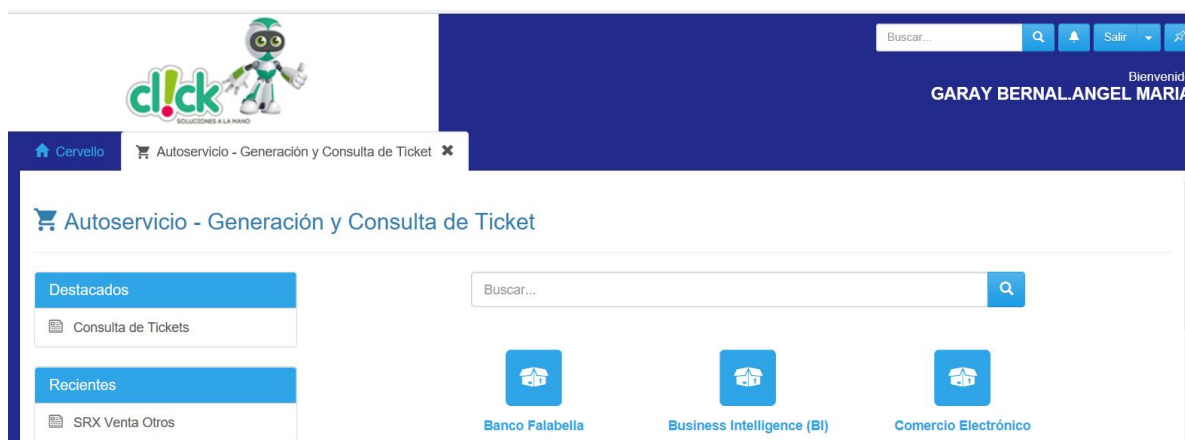
Grafica 10: Pantalla de enrutamiento



Propiedad de Accenture

En esta pantalla se define si lo que se pretende es generar un nuevo ticket, ingresar a las bases de conocimiento o ingresar al módulo de gestión de incidentes.

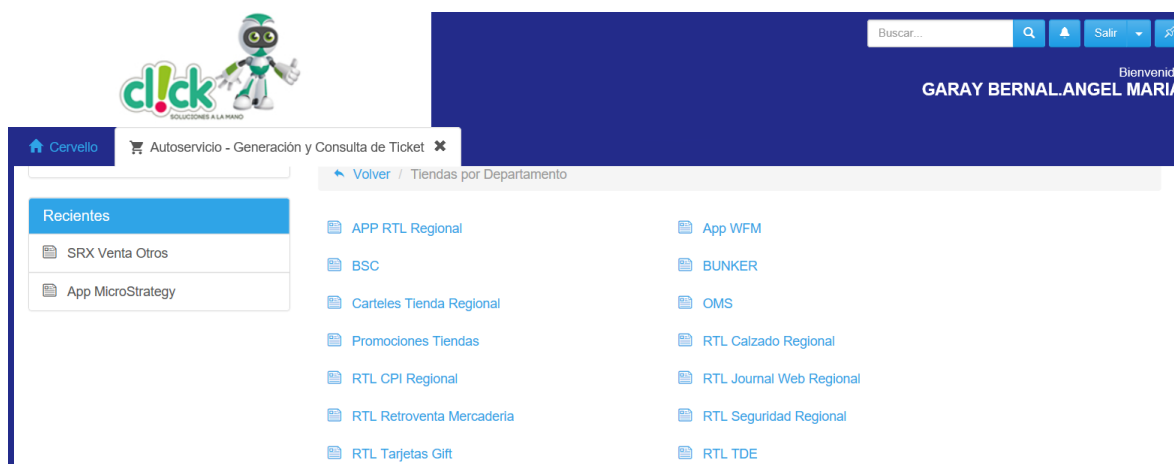
Grafica 11: Pantalla de árbol de categorías



Propiedad de Accenture

Como su nombre lo indica, una vez dentro de esta ventana, se debe seleccionar el sistema afectado con su respectiva categoría para la generación del ticket.

Grafica 12:Árbol de Subcategorías



Propiedad de Accenture

Una vez seleccionado la unidad de negocio o sistema afectado, este despliega cada una de subcategorías que lo conforman, se debe seleccionar una a fin de continuar con la generación del ticket.

Grafica 13. Pantalla de generación del ticket. Propiedad de Accenture

The screenshot shows a web form titled 'Promociones Tiendas' with a document icon. Below the title is a section for 'Usuario Afectado' (Affected User) with a subtext '(Cambiar usuario sino es la persona solicitante)'. It contains a search bar with 'GARAY BERNAL ANGEL MARIA' and a table with two columns: 'Nombre Usuario Afectado' and 'Login Usuario Afectado'. The first row shows 'GARAY BERNAL ANGEL MARIA' and '79838520'. Below this is a 'Tipo de Solicitud' dropdown menu. Further down is a 'N° Teléfono' input field, followed by two checkboxes: 'Otro Usuario' and 'Externo'. At the bottom, there is a 'Descripción' text area and an 'Adjuntar imagen, archivo o correo' section with a 'Seleccionar un archivo' button.

Nombre Usuario Afectado	Login Usuario Afectado
GARAY BERNAL ANGEL MARIA	79838520

Propiedad de Accenture

En esta pantalla se debe suministrar la información requerida para generar un ticket por alguna incidencia o requerimiento generado. Una vez concluido este paso, al usuario que reporta le llega un correo indicando el número de ticket y el tiempo de resolución dependiendo de los SLAs pactados previamente para cada incidencia o requerimiento reportado.

Por vía de correo también recibirá un correo indicando la solución de la incidencia o requerimiento reportado.

3. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO

A continuación se presenta la estructura administrativa para la implementación de este proyecto. (Callado & Lucio Baptista, 2014)

Como se puede observar, para la implementación de la solución se destina un recurso por cada unidad de negocio, de forma que se amorticen los costos y se pueda posteriormente a ello bajar a cada unidad de negocio la información con la ayuda de estos colaboradores.

Grafica 13: Diagrama de Transformación y Responsables

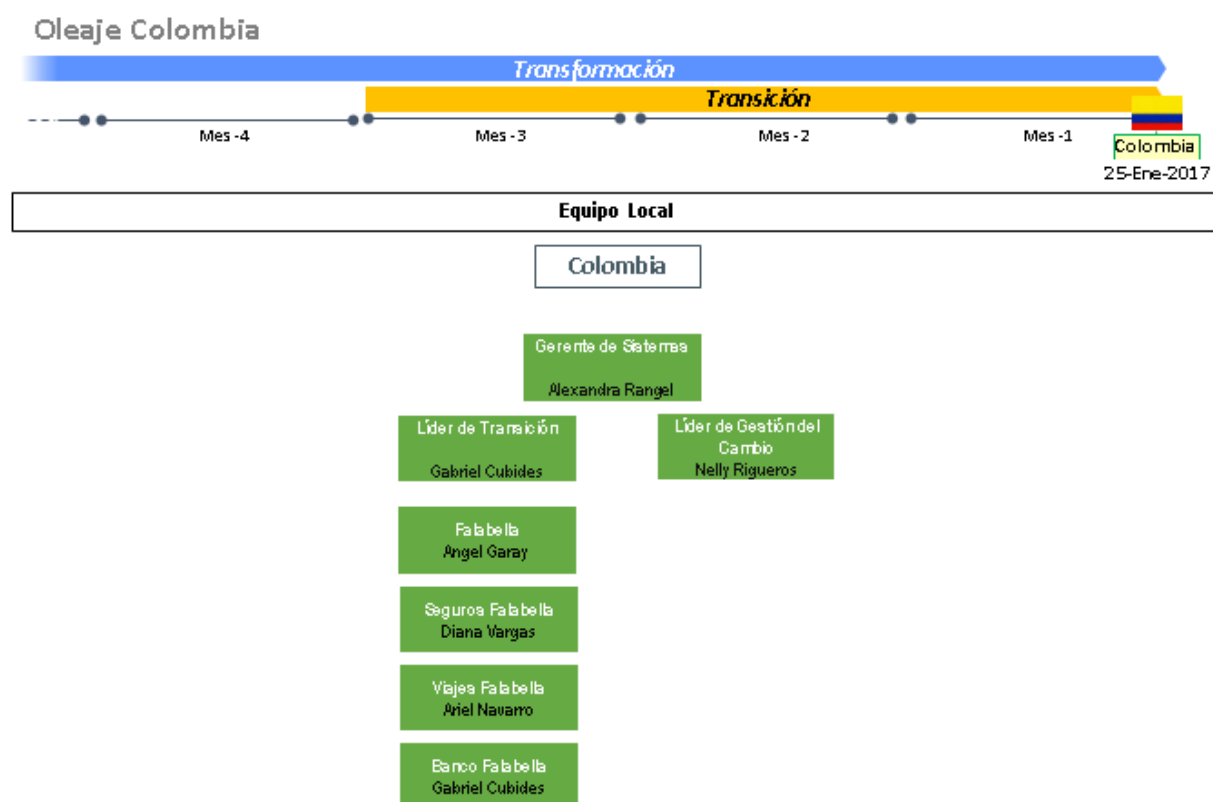


Grafico obtenido por elaboracion propia

A continuacion se presenta un grafico con el modelo de gobierno que a nivel local se tendra de la aplicación.

Grafica 14:Modelo de Gobierno - Esquema Local

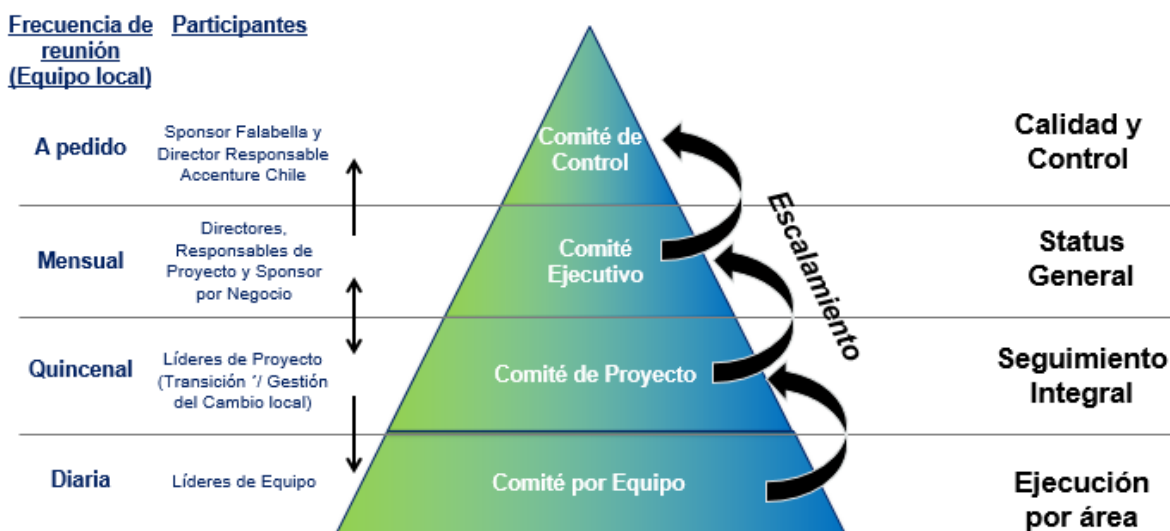


Grafico obtenido por elaboracion propia

Asi mismo se presentan los cuadros de la matriz DOFA para el analisis organizacional de este proyecto, junto con el respectivo analisis a cada uno de los factores de la matriz.

Tabla 16: Matriz DOFA del Proyecto

MATRIZ DOFA DE PROYECTO DE IMPLEMENTACION SERVICE DESK FALABELLA DE COLOMBIA	
DEBILIDADES Desconocimiento de la solución Falta de proveedor local Falta de acompañamiento por parte del proveedor Descentralización administrativa entre los negocios Tamaño de la empresa	OPORTUNIDADES Modelo de servicio innovador Reinvención del proceso de servicio en TI en Colombia Capacitación en uso de aplicaciones basadas en Itil Reorganización regional en modelos de servicio Actualización de la plataforma de servicio en TI para Colombia
FORTALEZAS Conocimiento del negocio Integración entre las unidades de negocio Reducción en costos de operación Adaptabilidad al cambio	AMENAZAS Globalización de la compañía Presupuesto limitado Distribución geográfica de los sucursales Cambios internos en la economía

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 17: Debilidades y Estrategias para Contrarrestarlas

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS PARA CONTRARRESTARLAS
Tener poco conocimiento de la aplicación es un factor negativo ya que tomará mas tiempo en ser eficiente para los usuarios.	Hacer sesiones de practica e intercambio de experiencias con los otros paises donde estara implementada.
La falta de un proveedor local es un factor negativo porque limita la solucion de inquietudes e incidencias que se presenten.	Tener contacto permanente con los fabricantes de la solución de forma que haya el menor impacto para los usuarios.
La falta de acompañamiento por parte del proveedor es un factor negativo ya que al no estar de forma local se tardan mas las soluciones a inquietudes que surjan.	Tener contacto permanente con los fabricantes de la solución de forma que haya el menor impacto para los usuarios.
La descentralizacion administrativa de los negocios es un factor negativo ya que limita la implementación e integración de la solución	Hacer comites de soporte periodicamente de forma que se discutan las inquietudes que surjan al interior de cada unidad de negocio.
El tamaño de la empresa es un factor negativo ya que limita la dispersion coherente y completa del conocimiento.	Programar capacitaciones periodicas con nuestros pares en las ciudades.

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 18: Oportunidades y Estrategias para Potenciarlas

OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS PARA POTENCIARLAS
Tener un modelo de servicio innovador es una Oportunidad ya que permite que se estandaricen procesos y soluciones.	Mantener al día los procesos y directrices dados desde el area de desarrollo y mantención de la aplicación.
La reinención del proceso de servicio de soporte en Colombia es una Oportunidad ya que generará confianza en el cliente interno.	Mantener los SLAs ajustados a las definiciones de tiempo y forma.
La capacitacion en uso de aplicaciones basadas en metodologia ltil es una Oportunidad, ya que la organización se ajustará a un estandar internacional de servicio.	Aplicar dicha metodologia de forma rigurosa, y programar capacitaciones periodicas sobre la misma entre los colaboradores de forma que se difunda correctamente.
La actualización de la plataforma de servicio en TI para Colombia es una Oportunidad ya que permite homologar practicas y procedimientos de servicio.	Permanecer al dia en los avances que en ese sentido pueda proveer el fabricante.

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 19: Fortalezas y Estrategias para Potenciarlas

FORTALEZAS	ESTRATEGIAS PARA POTENCIARLAS
El conocimiento del negocio es una fortaleza ya que permite una mejor implementación de la plataforma de servicio	Tener cada vez mas acercamiento con todas las unidades de negocio de forma que se puedan generar cinergias mas eficientes entre nosotros.
La integración entre las unidades de negocio es una fortaleza ya que permite intercambiar experiencias de servicio.	Aprovechar el conocimiento particular de cada unidad de negocios para formar resolutores integrales.
La reducción en costos de operación es una fortaleza ya que se pueden destinar para capacitaciones del area.	Generar cada vez mas eficiencia en los procesos, de forma que no se eleven los costos por desarrollos nuevos.
La adaptabilidad al cambio es una fortaleza, pues hará menos difícil el trabajo de integración de la solución a los procesos del día a día.	Aprovechar cada capacitación que se ofrezca por parte del fabricante, y bajarla al resto del equipo lo mas exacta posible.

Tabla obtenida por elaboracion propia

Tabla 20: Amenazas y Estrategias para Contrarrestarlas

AMENAZAS	ESTRATEGIAS PARA CONTRARRESTARLAS
La globalización de la compañía es una amenaza en el sentido de que las economías locales son muy cambiantes.	Aportar desde nuestra area y mediante el uso eficiente de la aplicación para optimizar costos, recursos y procesos.
El presupuesto limitado es una amenaza en el sentido de que puede hacernos retroceder a los modelos de atención actuales por reducción de costos.	Hacer el mejor uso de la aplicación de forma que en la alta gerencia se vea como una herramienta necesaria para optimizar procesos y resultados.
La distribución geografica de las sucursales es una amenaza en el sentido de que se puede hacer que sea complicada la difusión del conocimiento sobre este modelo de servicio.	Programar capacitaciones periodicas entre los colaboradores que mas la utilizan, y que estos la bajen a los funcionarios locales.
Los cambios internos en la economía son una amenaza en el sentido de que pueden hacer que se limiten los recursos para la mantencion de esta aplicación en la organización.	Aportar lo mejor posible desde nuestro rol en la organización para que los ingresos se mantengan y se generen eficiencias administrativas.

Tabla obtenida por elaboracion propia

CONCLUSIONES:

A lo largo de este proyecto, se logro describir una plataforma que fuera completamente funcional, que permitiera integrar de forma eficiente las cuatro unidades de negocio de Falabella en Colombia (Viajes, Seguros, Banco y Retail) para poder gestionar las incidencias y requerimientos que a nivel tecnológico se generaban.

Ahora en Falabella de Colombia se tiene un Services Desk que cumple con la metodología ITIL en su implementación, en los cuales se tiene la trazabilidad de punta a punta de un ticket, adicional se cuenta con una base conocimiento que permitirá que los usuarios se auto-gestionen en muchas de sus solicitudes, lo que hará que la carga operativa disminuya considerablemente.

Gracias a la fundamentación técnica de la carrera, permitió que se entendieran plenamente los conceptos que en este sentido se consideraban, esta formación hace que un estudiante de administración de sistemas cuente con todas las competencias necesarias para funcionar como un líder de proyectos en áreas de tecnología.

Los conceptos administrativos adquiridos durante el proceso de formación, permitieron que se pudiera proponer un proyecto que estuviera apalancado con planeación, dirección, organización y los respectivos controles, de forma que se lograra engranar a cada una de las áreas involucradas en el proyecto y este tuviera un resultado exitoso para la organización.

Aprender durante la carrera como plantear un caso de negocio desde el aspecto económico hizo que este proyecto tuviera las componentes y el análisis de viabilidad requeridos para una inversión

económica de esta magnitud, pues permitió manejar eficientemente los recursos asignados y establecer los puntos de control necesarios para que fuera exitoso.

Al aprender sobre una metodología que fuera un estándar a nivel internacional se logró trasladar estos conocimientos al proyecto, haciendo que se aplicarán los procedimientos y políticas requeridos para que cumpliera con la parte normativa, y quedara ajustado a lo solicitado... tener una plataforma estructurada y procedimental que permita la gestión eficiente de incidencias y requerimientos a nivel de tecnología en Falabella de Colombia.

RECOMENDACIONES:

Establecer responsables dentro de cada una de las unidades de negocio de Falabella, de forma que el proyecto siempre cuente con acompañamiento durante su implementación.

Tener clara la carta Gantt con cada uno de los hitos importantes, e ir haciendo controles periódicos al proyecto para asegurar que se cumpla en tiempo y forma.

En el corto plazo, incluir dentro de este proyecto otras unidades de soporte como áreas de desarrollo, ingeniería y telecomunicaciones, de forma que sea un proyecto integral y complementario.

Una vez implementado el proyecto, hacerle actualizaciones tanto tecnológicas como procedimentales al mismo, de forma que se mantenga vigente a las actualizaciones que periódicamente le hacen a la normativa ITIL.

Establecer reuniones de seguimiento periódico al proyecto, aun después de su implementación de forma que se mantenga vigente a las necesidades de los negocios.

Certificar en ITIL con las respectivas actualizaciones periódicas a los funcionarios que estarán interactuando de forma directa con la plataforma y sus procesos internos.

BIBLIOGRAFIA

Articulos SIT. (17 de 05 de 2017). Obtenido de Articulos SIT:
<https://articulosit.files.wordpress.com/2012/07/itil-v33.pdf>

Bravo, P. R., & Donozo Juarez, F. (17 de 05 de 2016). *Universidad de Chile*. Obtenido de
 Universidad de Chile:
http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2006/donoso_f/sources/donoso_f.pdf

Econocom. (16 de 05 de 2016). Obtenido de Econocom : http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/

Val, A. Q. (13 de 04 de 2016). *Universidad Popular del Cesar*. Obtenido de Universidad Popular
 del Cesar:
<http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/7599/Implementaci%C3%B3n%20de%20una%20metodolog%C3%ADa%20de%20procesos%20para%20la%20mejora%20de%20TI%20en%20una%20empresa%20v1.pdf>

Xelere, S. (14 de 04 de 2016). *IEEE Computer Society*. Obtenido de IEEE Computer Society:
<http://www.ieee.org.ar/downloads/2006-hrabinsky-itil.pdf>

Callado, C. F., & Lucio Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico DF: Mc
 Graw Hill.