

Atención a Usuarios de TIC

Erica Rudolph





Agenda

- Empresa UTE
- ¿Dónde estamos?¿Quiénes somos?
- Centro de Atención a Usuarios CAU
- Dimensiones del CAU
- ¿Cómo llegamos hasta aquí?
- ¿Cómo trabajamos?
- Video
- Preguntas





Organigrama

Presidente:

Dr. Ing. Gonzalo Casaravilla

Vicepresidente:

Ing. César Briozzo

Vocal: EC. Cristina Arca

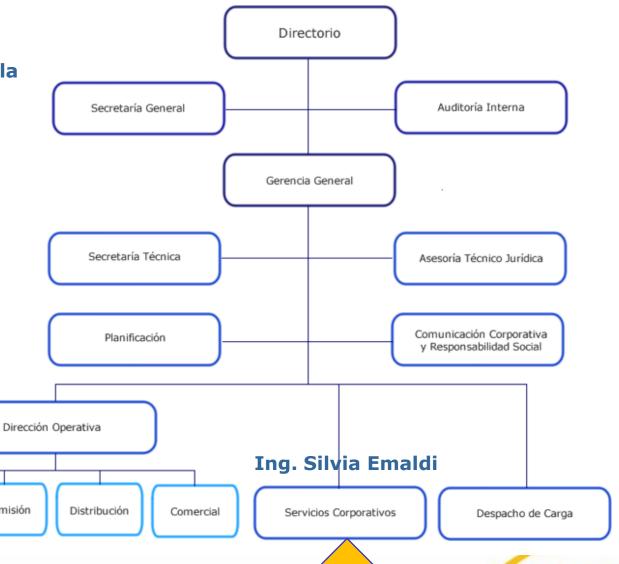
Vocal: A/C Walter Sosa

Vocal: Prof. José Antonio

Amy Tejera

Generación

Trasmisión







Gerencia de Área Servicios Corporativos

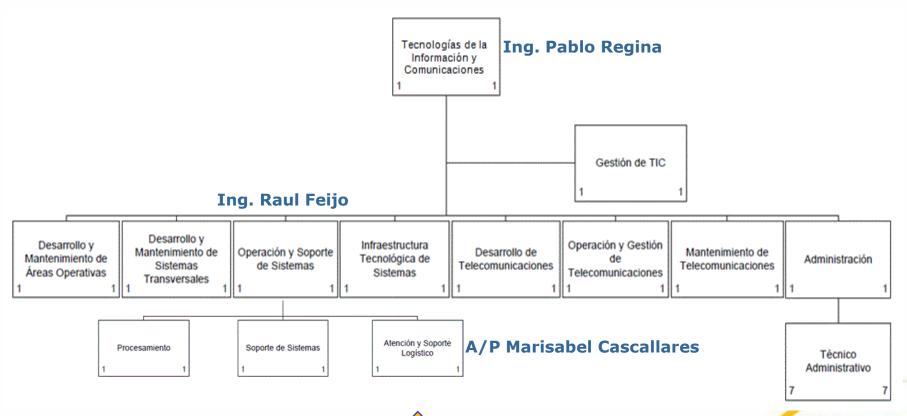








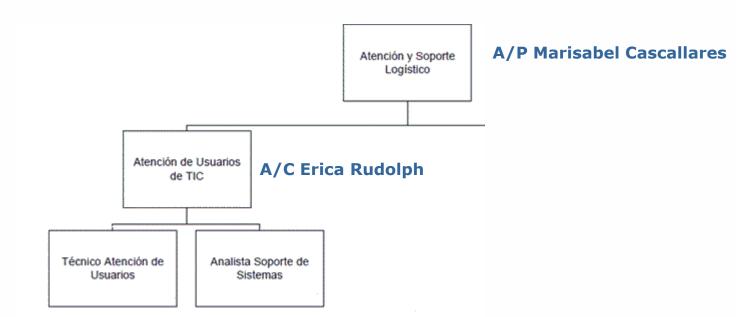
Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones







Atención y Soporte Logístico







Centro de Atención a Usuarios - CAU

Misión:

Nos esforzamos por proporcionar y asegurar a cada usuario de tecnologías de información, las herramientas informáticas adecuadas que le permitan desempeñar su función.





Centro de Atención a Usuarios - CAU

Nuestros clientes:

- Usuarios de tecnologías de información de UTE.
- Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones,
 Infraestructura Tecnológica y Gestión de Activos.

Nuestros proveedores:

- Empresas externas proveedoras de HW y SW.
- Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones,
 Seguridad, Gestión de Activos.





Centro de Atención a Usuarios CAU

• Requerimientos:

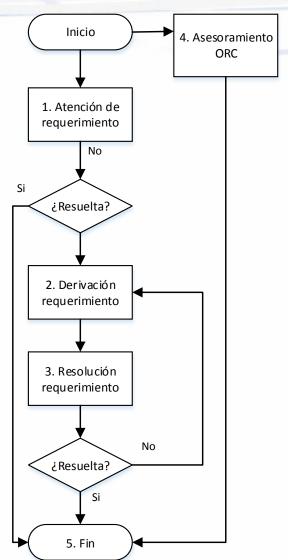
Solicitudes o incidentes reportados a CAU para

su resolución.





Diagrama del Proceso







Centro de Atención a Usuarios - CAU

sistemas







Paso II Dates del Requerimiento Datos del Requerimiento Sr./a. Rudolph V. Erica por favor ingrese los datos del requerimiento y presione "Siguiente". Titulo: Descripción:	os - Windows Internet Explorer	capital but to host		- 6 X
Datos del Requerimiento Sr./a. Rudolph V, Erica por favor ingrese los datos del requerimiento y presione "Siguiente". Titulo:		INGRESO DE NUEVOS REQUERIMIENTO	s	Mis 💜
Sr./a. Rudolph V, Erica per favor ingrese los datos del requerimiento y presione "Siguiente". Titulo:	o 1: Datos del Requerimiento	Paso 2: Datos de Ubicación	Paso 3: Fin del Ingreso	
Titulo	querimiento			
		Sr./a. Rudolph V, Erica por favor ingrese los datos del requerimiento y	presione "Siguiente".	
Descripción	Título:			
	cripción:			÷
Elemento afectado: # PC	© Impresora © Otro (Ej.Mouse)	Nro Propiedad UTE:		
Asignar al grupo de soportes Octobre Monardos Octobre Monardos Porgamentos de Copencios U		Asignar al grupo de soporte:	On-Site Montevideo On-Site Interior	
Ambientes donde aglicar cambios Siqueente >>		Ambientes donde aplicar cambio		





Dimensiones

- Personal: 10 personas
 - 5 técnicos y 5 analistas.
- Clientes/Usuarios: 7000 usuarios
- 20.000 llamadas telefónicas anuales recibidas
- 28.000 solicitudes por correo anuales recibidas
- 24.000 solicitudes por año resueltas por Atención a Usuarios





Dimensiones

- Central Telefónica
- 7200 puestos de trabajo: PCs c/monitor, notebooks con sus periféricos (impresoras, scanners, etc.)
- 954 impresoras de red
- 1000 dispositivos móviles (PDAs, tablets, smartphones)





¿Cómo llegamos hasta aquí?

1995 Atencion a Usuarios 1998
comenzamos
a trabajar
para la
certificación
ISO 9000

1999 Implantación SAP 2000 Certificación ISO9000 2003 Mesa de Servicios y Soporte Remoto

2015





¿Como no trabajamos?







¿Como Trabajamos?

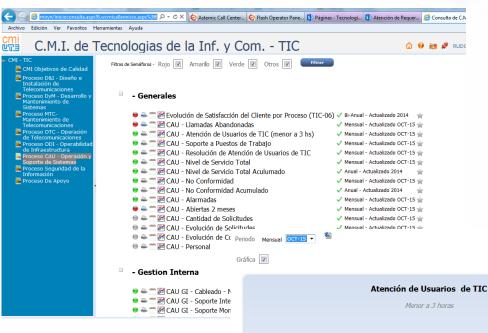
<u>Video</u>

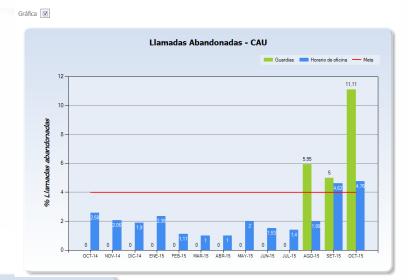




Indicadores de Servicio - CMI

Periodo Mensual OCT-15 ▼



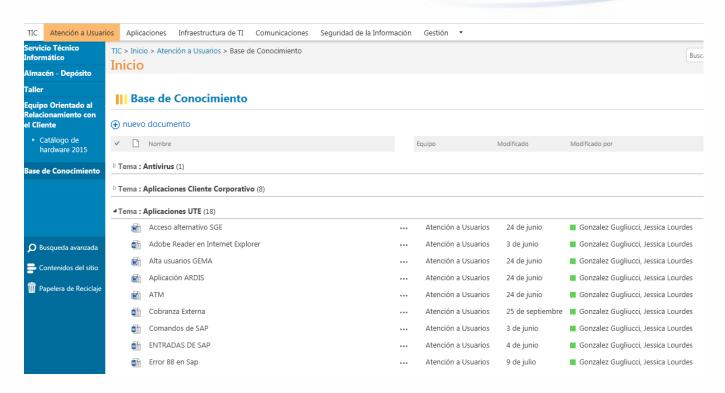








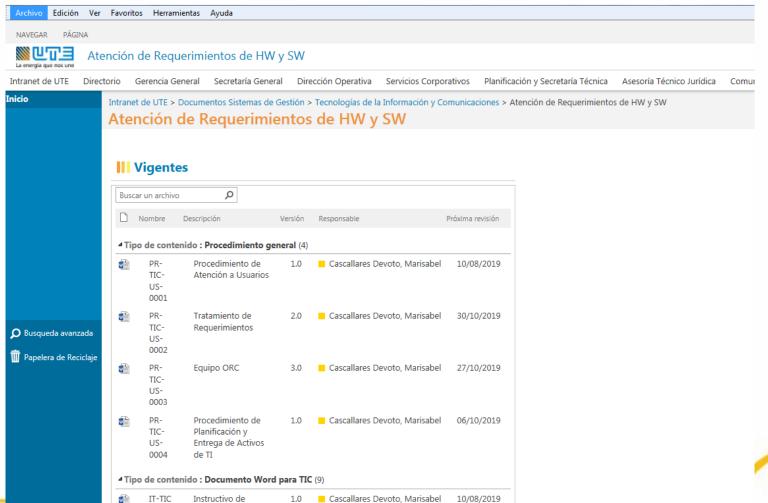
BD de conocimiento







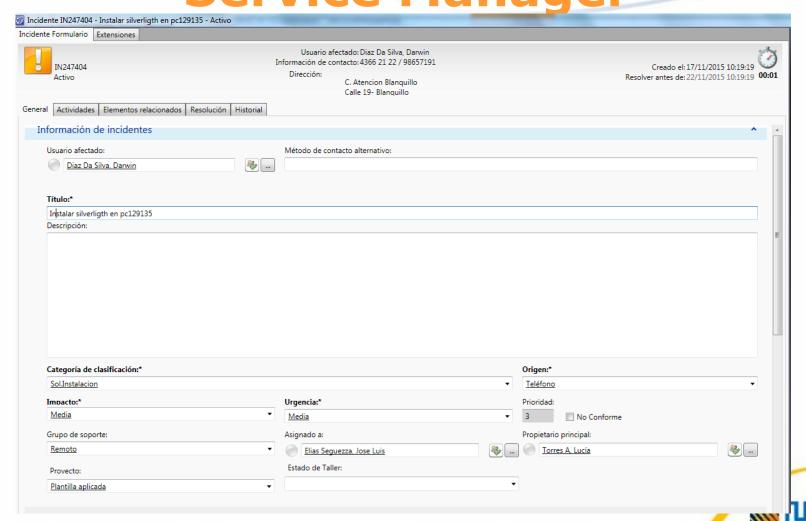
Procedimientos/Instructivos





Tecnologías de la Información y Cor Primerramienta de Help Desk:

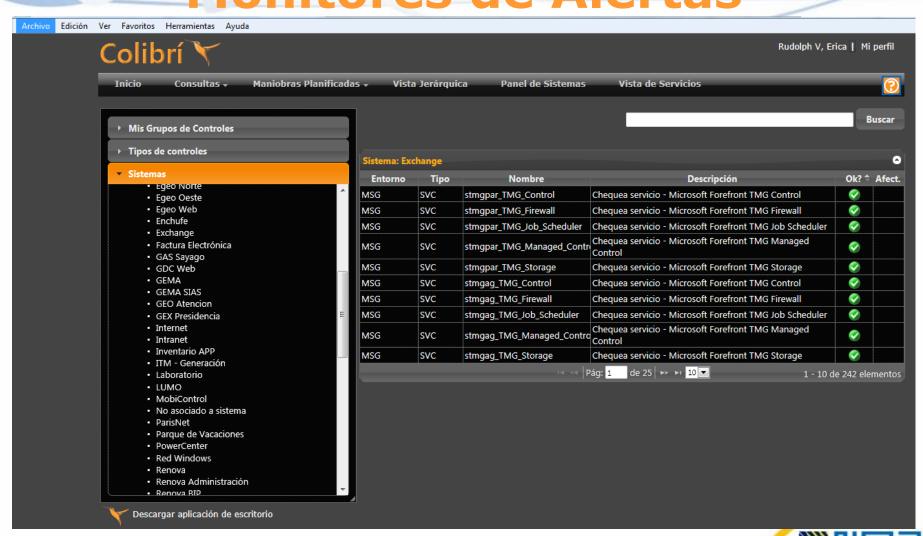
Service Manager



La energía que nos une



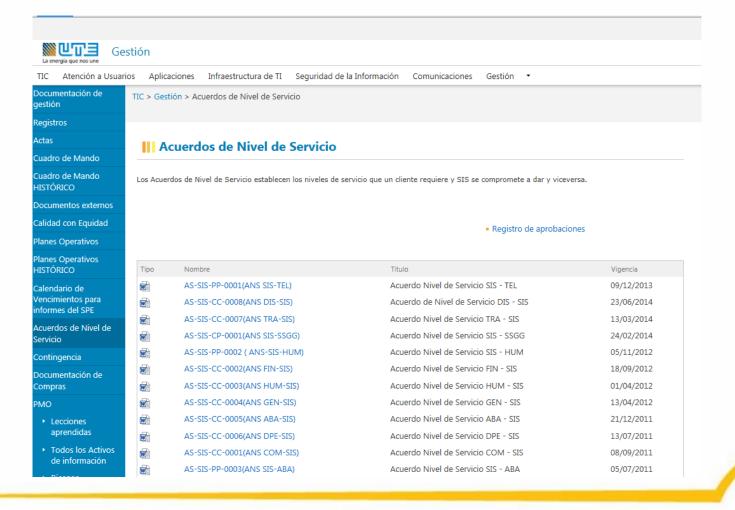
Colibrí Monitores de Alertas







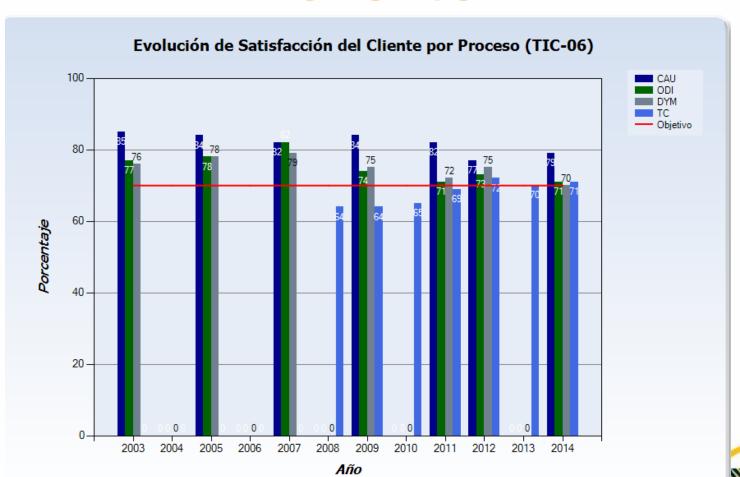
Acuerdos de Niveles de Servicio - SLA







Encuestas de Satisfacción del Cliente





Conformidad del Cliente

 ¿Cómo medimos la conformidad del cliente?

- Correo confirmaciones de Reclamos
- Teléfono











iMuchas gracias!

