

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



Implementación del paquete STEPS como herramienta de optimización en el proceso de capacitación y mejora continua para el servicio de Soporte de Aplicaciones en la empresa Everis - Sede la Victoria.

MODALIDAD:

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PRESENTADO POR:

BACHILLER: ALEXANDRA FIORELA RUBIO LLANCA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO
INDUSTRIAL

2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación es un proyecto profesional que tiene como finalidad la optimización en el proceso de capacitación y mejora continua para el servicio de Soporte de Aplicaciones en la empresa Everis - Sede la Victoria.

Con la ayuda de la gestión del conocimiento lograremos transformar y transferir de una manera más eficiente la información a los recursos y con esto lograr mejoras en la calidad del servicio. Asimismo, garantizará que el proveedor de servicios disponga de la información adecuada.

Dicho proyecto profesional reducirá los tiempos y utilizará los recursos de la empresa para el beneficio del servicio. En tal sentido se desarrollará el marco teórico relacionado a los procesos que se brinda en soporte de aplicaciones.

Los requerimientos con respecto al servicio han estado en continua variación en relación a las necesidades del cliente, como garantizar la operación del negocio y prestar a sus usuarios un servicio orientado a la mejora continua, basado en el cumplimiento de los indicadores de nivel de servicio, soportado por herramientas y metodologías probadas y una estructura proporcionada de recursos que garantice la disponibilidad de los Sistema de Información.

Finalmente, la herramienta de gestión propuesta, facilitará el aprendizaje y logrará que los recursos puedan ser multifacéticos y desenvolverse en las distintas áreas de soporte que brinda el servicio. Asimismo, ayudará en la reducción del tiempo para la resolución de incidencias obteniendo mejores resultados en la entrega de valor.

En conclusión, el propósito del presente trabajo es mejorar el nivel de servicio brindado a nuestro cliente con mayor eficiencia en la productividad en un mediano plazo, así como el aseguramiento de la calidad mediante indicadores personales y de procesos, que brinden un servicio a nivel "A" usando las mejores prácticas del mercado.

PALABRAS CLAVES

- STEPS→(Software Tools for Excellence in Projects and Services) es una suite de herramientas open source y low-cost ampliamente usadas en el mercado, basada en metodologías ágiles y buenas prácticas (paradigma ALM), ubicada en infraestructura everis, que asegura tanto calidad como productividad y que cubre todo el ciclo de vida del proyecto o de ejecución del servicio.
- SOAP→ Servicio de Soporte de Aplicaciones
- WORKAROUND→ Solución Temporal.
- CMDB→ Gestión de la Configuración
- ITIL→ Librería de buenas practicas para la gestión de un servicio.
- CONFLUENCE→Confluence es la herramienta de gestión del conocimiento para proyectos y servicios que proporciona un lugar común y un entorno colaborativo donde compartir toda la información y conocimiento del proyecto
- SLA→ Acuerdos a nivel de servicio que tiene penalidad.
- KPI'S→ Indicadores internos.
- BACKLOG→ Es una lista ordenada de todo el trabajo pendiente
- ALM→Application Lifecycle Management, conocido como ALM o Gestión de ciclo de vida de aplicaciones.