

ANEXO IV - Niveles de servicio- reportes e indicadores

El acuerdo de Niveles de Servicios (en adelante SLA), entre el BPS y el Adjudicatario, se suscribirá inicialmente junto con la firma del contrato. En el SLA figurará la frecuencia y el formato de los informes, así como los instrumentos de evaluación y las sanciones.

Se establece un período de estabilización de 3 meses luego del inicio de las actividades del servicio para la medición y eventual ajuste de los niveles acordados. Algunos parámetros relevantes podrán ser negociados durante la elaboración del SLA. Periódicamente (cada 1 año durante el transcurso del contrato) será revisado y actualizado, podrán considerarse revisiones a partir de solicitudes de encargos por parte del BPS.

Se especifica a continuación el conjunto de Niveles de Servicio y/o Indicadores a ser incluidos en la primera versión del SLA, en función de los servicios contratados.

De estos Niveles de Servicio y/o Indicadores los marcados con un * serán los que estarán definidos desde el principio (aunque podrán ser revisados y ajustados con el funcionamiento).

El resto será introducido, paulatinamente, después de los primeros seis meses de puesta en marcha del servicio y luego de estabilizados serán acordados e incorporados al SLA.

A continuación se adjunta detalle:

Reportes del Servicio y del Proceso de Gestión de Incidentes

Reportes del Servicio y del Proceso de Gestión de Incidentes					
Objetivos:	PROCESO: Apoyándose en la información registrada en los Tickets, se emitirán Reportes que servirán de input para: _Análisis del Servicio prestado al USUARIO _Evaluar tendencias sobre incidentes y solicitudes de Servicio _Construir Indicadores _Desarrollar planes de mejoras o contingencia que se traduzcan en mayores niveles de servicio.				
	SERVICIO: Apoyándose en la información registrada en la herramienta de Atención de Interacciones, se emitirán Reportes que servirán de input para: _Análisis del Servicio prestado al USUARIO _Evaluar tendencias sobre interacciones, uso de canales, tiempos de interacciones, entre otros _Construir Indicadores _Desarrollar planes de mejoras o contingencia que se traduzcan en mayores niveles de servicio.				
PROCESO	Reporte/Métricas	Descripción	Servicio/Proceso	DETALLE DEL REPORTE	Frecuencia
	1-Cantidad de Tickets	Cantidad de Tickets por mes.	Proceso	Listado de todos los tickets del mes ordenados por fecha de Reporte	Mensual
	2-Tickets por Clasificación	Cantidad de tickets según su clasificación.	Proceso	Listado de todos los tickets del mes agrupados según Clasificación (Incidente, Solicitud de Servicio, Asesoramiento)	Mensual
	3- tickets por Estado	tickets en cada estado	Proceso	Listado de todos los TICKETS por fecha de registro agrupados por estado (Asignada, Cerrada, En Espera, Escalada, Mas Informacion, Nueva, Reclamada, Resuelta)	Mensual
	4-tickets por Usuario 4.1-tickets por Usuario Interno	Es de interés saber la cantidad de tickets Por Usuario (Interno - Externo) Es de interés saber la cantidad de tickets de Usuarios Internos discriminado por Montevideo e Interior.	Proceso	Listado de tickets agrupados según sean usuarios externos o internos. Los usuarios Internos discriminarlos en Montevideo e Interior.	Mensual
	5-Tiempo de Resolución en Días 5.1-Tiempo de Resolución en Horas (Resueltos en el día)	Es de interés saber la cantidad de tickets por mes de registro resueltos dentro de los 20 días hábiles discriminado en los siguientes períodos : resueltos en un día; al día siguiente; entre 3 y 5 días; de 5 a 20 días (en el mes). Es de interés saber la cantidad de tickets por mes de registro resueltos en el día discriminado en los siguientes períodos : resueltos en 1 hora; entre 2 y 3 horas; más de 3 horas.	Proceso	Listado de todos los tickets por mes agrupados en los siguientes períodos : si fecha resuelta =vacía considero fecha Cerrada en Días 1 día --> fecha Resuelta- fecha Registro = 1 Al día siguiente --> 1 < fecha Resuelta - fecha Registro <= 2 de 3 a 5 días --> 3 <= fecha Resuelta - fecha Registro <= 5 de 5 a 20 días --> 5 < fecha Resuelta - fecha Registro <= 20 más de 20 días --> fecha Resuelta - fecha Registro > 20 en Horas se consideran aquellas fecha Registro = fecha Resuelta en 1 hora entre 2 y 3 horas	Mensual
	6-Diferencia entre estado Resuelto y Cerrado	Es de interés la diferencia entre que un ticket se resuelve y se cierra con comunicación al usuario.	Proceso	Cantidad de tickets por mes discriminado en los siguientes períodos : si fecha resuelta =vacía considero fecha resuelta=fecha Cerrada en Días 1 día --> fecha Resuelta- fecha Registro = 1 Al día siguiente --> 1 < fecha Resuelta - fecha Registro <= 2 de 3 a 5 días --> 3 <= fecha Resuelta - fecha Registro <= 5 de 5 a 20 días --> 5 < fecha Resuelta - fecha Registro <= 20 más de 20 días --> fecha Resuelta -	Mensual
	7-Tickets que pasaron por Grupo de Atención	Es de interés saber la cantidad de TICKETS que pasó por cada grupo (Iteraciones, por proyecto) contando con y sin repetidos.	Proceso	LISTADO de tickets que pasan a cada grupo de atención sin contar repetidos. Para cada grupo de atención tickets con repetidos.	Mensual
	8-Tickets que pasaron por grupo de CSEI	Es de interés saber la cantidad de veces que pasó un ticket por cada proyecto CSEI (Iteraciones, por proyecto) contando con y sin repetidos.	Proceso	Listado de todos los tickets que pasan a cada grupo de atención sin contar repetidos. Para cada grupo de atención tickets con repetidos.	Mensual
	9-Tickets por Nivel	Es de interés saber la cantidad de tickets que pasaron por nivel.	Proceso	Listado de tickets agrupados por nivel (Nivel0: CSU, Nivel1: AU, Nivel2: CSDx-ST, Nivel3: SE - Servicio Especializado) sin repetidos	Mensual
	10 -Tickets Resueltos en el Servicio	Es de interés saber la cantidad de tickets que se resolvieron sin ser escalados fuera del Servicio.	Proceso	Listado de todos los tickets cerrados por el Nivel 0 y 1 de CSU, sin necesidad de derivar a otros GRUPOS FUERA DEL SERVICIO	
	10-tickets Generales	Es de interés saber la cantidad de tickets clasificados como Generales, desglosados por Caída, Lentitud o Error de Aplicación.	Proceso	Listado de tickets con etiqueta General agrupados por aplicación y por caída, lentitud o error aplicación (si es vacío se cuenta agrupa como Caída).	Mensual
	11-tickets por Aplicación	Es de interés saber la cantidad de tickets por Aplicación.	Proceso	Listado de tickets agrupados por aplicación	Mensual
SERVICIO	Reporte/Métricas	Descripción	Servicio/Proceso	DETALLE DEL REPORTE	Frecuencia
	1 - Cantidad de Interacciones	Total de Interacciones presentadas discriminadas por tipo de Interacción	Servicio	Total de interacciones discriminadas por llamadas, mail, otras que se incorporen	Diaria
	2 - Llamadas Atendidas	Total de Llamadas Atendidas (Manejadas)	Servicio	Total de llamadas atendidas agrupadas por día	Diaria
	3 - Llamadas Abandonadas	Total de Llamadas abandonadas (<30 segundos)	Servicio	Total de llamadas abandonadas agrupadas por día	Diaria
	4 - Llamadas No Atendidas	Total de Llamadas no atendidas (>30 segundos)	Servicio	Suma de llamadas no atendidas por día y acompañada de detalle por el cual no se atendieron (ej un problema general)	Diaria
	5 - Mail Recibidos	Total de Mails recibidos	Servicio	Suma de mails recibidos	Diaria
6 - Mail Respondidos	Total de Mails respondidos en el día	Servicio	Suma de mails respondidos	Diaria	

Indicadores del Servicio y del Proceso de Gestión de Incidentes

Objetivos: Elaborar Indicadores tanto del Servicio, como del Proceso que permitan controlar y trabajar en la Mejora Continua.

Indicadores del Servicio y Proceso - Atención

Objetivos: Efectividad y Eficiencia en la atención telefónica							
Indicador	Descripción	Servicio/Proceso	Meta	Construcción del Indicador	Frecuencia	Criticidad	
CSU03-Atención Telefónica	Total de Llamadas atendidas sobre Total de Llamadas Presentadas	Servicio	>= 98%	Atendidas/(Presentadas - (Abandonadas-No Atendidas))	Mensual		Alta
CSU04-Tiempo en cola	Tiempo Promedio de espera en cola para ser atendido	Servicio		Promedio de los tiempos de espera en cola	Mensual		
CSU-05A- Abandonadas/Presentadas	Total de Llamadas Abandonadas sobre Total de Llamadas Presentadas	Servicio	<= 2%	Total de Llamadas Abandonadas / Total de Llamadas Presentadas	Mensual		Alta
CSU-05B- No Atendidas/Llamadas Presentadas	Total de Llamadas no atendidas sobre Total de Llamadas Presentadas	Servicio	<= 2%	Total de Llamadas no atendidas / Total de Llamadas Presentadas	Mensual		Alta
CSU-05B- Atención Mail	Total de Mail atendidos en el día sobre Total de Mail Presentadas en el día	Servicio	>= 98%	Total de Mail respondidos / Total de presentados Presentadas	Mensual		Alta

Objetivos: Disponibilidad de Operadores para nuevas solicitudes							
Indicador	Descripción	Servicio/Proceso	Meta	Construcción del Indicador	Frecuencia	Criticidad	
CSU06-Promedio Conversación	Tiempo Promedio de conversación en nivel 0	Servicio	<= 4'	Promedio de los tiempos mensuales de conversación en nivel 0	Mensual		Alta
	Tiempo Promedio de Conversación en nivel 1-Ofimática	Servicio	<= 15'	Promedio de los tiempos mensuales de conversación en nivel 1	Mensual		Alta
CSU07-Promedio Atención Mail	Tiempo Promedio de Atención de Mail	Servicio	<= 10'	Promedio de los tiempos mensuales de atención de mail, este tiempo será medido entre que el mail es asignado y procesado	Mensual		Media

Indicadores del Servicio y el Proceso - Calidad

Objetivos: Medir la calidad del Servicio y del Proceso

Indicador	Descripción	Servicio/Proceso	Meta	Construcción del Indicador	Frecuencia	Criticidad
Calidad de los tickets	Compleitud de los ticket	Proceso	>=90%	Numerador: Cantidad de tickets del Mes Denominador: Cantidad de tickets completos	Mensual	Media
	Cantidad Ticket reabiertos	Proceso		Porcentaje respecto del total de tickets del periodo	Mensual	
	Cantidad Ticket mal derivados	Proceso		Porcentaje respecto del total de tickets del periodo	Mensual	
	Cantidad Ticket correctamente categorizados	Proceso		Porcentaje respecto del total de tickets del periodo	Mensual	
	Cantidad Ticket correctamente priorizados	Proceso		Porcentaje respecto del total de tickets del periodo	Mensual	
	Contactos proactivos con los usuarios	Proceso			Mensual	
Calidad de la Base de Conocimientos	Actualizaciones a la Base de Conocimientos	Proceso		Total de actualizaciones	Mensual	
Uso de Herramienta de Monitoreo	Incidentes detectados previo impacto en Negocio	Proceso		Porcentaje respecto del total de tickets de incidentes del periodo	Mensual	
Satisfacción del Usuario	Mide la satisfacción del usuario con el Servicio mediante encuestas Porcentaje de encuestas de calidad de atención y satisfacción de usuarios que dieron resultados aceptables sobre el total de encuestas realizadas.	Servicio	>=95%	(# de encuestas aceptables del periodo) / (# encuestas del periodo) * 100	Trimestral	

Indicadores del Proceso - Efectividad

Objetivos: Medir la efectividad del Proceso							
Indicador	Descripción	Servicio/Proceso	Meta	Construcción del Indicador	Frecuencia	Criticidad	
Tickets resueltos en el Servicio	Cantidad de tickets que se resolvieron sin ser escalados fuera del Servicio.	Proceso	>=50%	Numerador: Cantidad de tickets del Mes Denominador: Cantidad de tickets resueltos en el Servicio sin ser escalados	Mensual		Media
Tiempos de Resolución	Para los tickets resueltos en el Servicio, tiempos entre abiertos y cerrados	Proceso		Tiempo promedio de Resolución	Mensual		
Tiempos de Cierre	Para los tickets escalados, tiempos entre resueltos y cerrados	Proceso		Tiempo promedio de Resolución	Mensual		
Tiempos de Ruteo	Para los tickets escalados tiempo entre que son abiertos y que se escalan a otros grupos de solución	Proceso		Tiempo promedio de Ruteo	Mensual		
Relacionamiento Tickets	Para un Incidente, mide la relacion de tickets de distintos usuarios y que se escale de dichos tickets uno solo	Proceso			Mensual		
Tickets mismo Usuario, mismo tema	Para un usuario el mismo tema, que no se generen mas de un ticket	Proceso			Mensual		
Gestión de tickets escalados	Para los tickets escalados frecuencia de seguimiento	Proceso			Mensual		

Indicadores <Servicio/Proceso>

Objetivos:										
	Indicador	Descripción	Servicio/Proceso	Meta	Construcción del Indicador	Estado	Fuentes	Frecuencia	Vigencia	Observaciones
	Nombre indicador	Describir la información que se pretende obtener a partir del Indicador.	Se indica si es un indicador de Servicio o de Proceso.	% esperado de aceptación; Si aplica, definir un rango de valores Óptimo, Aceptable y No Aceptable.	Detallar operadores y datos que aplican para la construcción del Indicador. <i>Por ejemplo:</i> Numerador: Total Horas Registradas Denominador: Total Horas Esperadas <i>Total horas esperadas= (7*cant días hábiles * cant integrantes de jornadas de 8 hs.) + (6*cant días hábiles*cant integrantes con 7 hs. o menos)</i>	Seleccionar estado del Indicador (En ejecución; Definido; Identificado; Cancelado)	Fuentes de información para la recolección de datos	Frecuencia con la que se procesan los indicadores	Fecha desde y fecha hasta la que se mide.	Comentarios complementarios