

proconsi
Tecnologías de la Información



Informe del Servicio

2017

Informe del servicio 2017

Informe del servicio 2017	1
1 Introducción.....	2
2 Objetivos del servicio	2
3 Cumplimiento de SLAs (<i>Service Level Agreement</i>) o Acuerdos de nivel de servicio.....	4
4 Eventos significativos.....	5
5 Carga de trabajo	5
6 Estado de no conformidades y acciones preventivas y correctivas	7
7 Satisfacción de los clientes 2017	8
7.1 Medidas	8
7.2 Reclamaciones	8
7.3 Estudio satisfacción de los clientes	9

1 Introducción

El presente informe está dirigido a nuestros clientes, haciéndoles llegar a través de este, y con periodicidad anual, la información considerada de interés en relación al estado y funcionamiento de nuestros servicios.

La información contenida en este Informe del Servicio se refiere al periodo **comprendido entre enero y diciembre de 2017**. La intención es informar anualmente a nuestros clientes, de los puntos más importantes en relación a la calidad de los servicios que les ofrecemos. Este informe acerca a nuestros clientes el trabajo que PROCONSI lleva a cabo día a día para poder ofrecer unos servicios de calidad, y ganar la confianza de todos y cada uno de ellos. Se podrán ver las mejoras que se están realizando o que se tienen planteadas realizar en un futuro cercano, respecto a reclamaciones recibidas o problemas detectados por nosotros mismos.

2 Objetivos del servicio

A continuación, se presentan los objetivos marcados para 2017, así como los resultados recogidos para comprobar su consecución:

Reducción en un 5% el ratio número de incidencias / número de clientes.

La consecución de este objetivo logrará seguir mejorando la calidad del servicio ofrecido a los clientes y por ello, continuar cumpliendo con los requisitos del servicio.

¿Objetivo CUMPLIDO? **SI**. El ratio obtenido a fecha 31/12/2017 es **0,004** (11/3121). El mismo en el año 2016, fue de 0,009 (26/2843). El objetivo se ha cumplido ya que se ha reducido el número de incidencias con respecto al año inmediatamente anterior.

Se considera que esta reducción puede ser debida al incremento del número de contactos con el cliente por parte de Atención al Cliente (auditorias de calidad sobre la atención telefónica y las instalaciones) que se convierten en más oportunidades de hacer llegar el malestar ante diversas situaciones, tratándose estas antes de llegar a ser reclamaciones. Se busca acercar al cliente el servicio de atención al cliente a través del cual pueden hacer llegar sus quejas, oportunidades de mejora o cualquier comentario sobre el servicio que consideren que deba ser conocido.

Responder a la incidencia (reclamación) del cliente en el plazo máximo de 48 horas (excluyendo festivos y fines de semana)

La consecución de este objetivo logrará seguir mejorando la calidad del servicio ofrecido a los clientes y por ello, continuar cumpliendo con los requisitos del servicio.

¿Objetivo CUMPLIDO? Parcialmente. Aunque este objetivo no se ha cumplido completamente, se analizan las causas y se consideran que justifican el incumplimiento. Aun así, se ha abierto una acción correctiva al respecto para que durante la próxima anualidad se siga trabajando en la mejora del tratamiento de las reclamaciones recibidas.

Lograr que la tasa de satisfacción mala de los clientes no supere el 10% del total en 2016.

La consecución de este objetivo logrará reducir la tasa de satisfacción mala de los clientes y mejorar la relación entre el cliente y la empresa, permitiendo a PROCONSI continuar cumplimiento con los requisitos del servicio.

¿Objetivo CUMPLIDO? **SÍ.** De 349 encuestas totales, solamente 15 se manifiestan poco o nada satisfechos, luego el porcentaje de mala satisfacción, es de 4,3 %.

Como se siguen tomando medidas, y haciendo seguimientos exhaustivos de la calidad de las llamadas de los técnicos, así como de la calidad de las instalaciones, se espera que esa tasa de satisfacción se mantenga en porcentajes bajos en el próximo año, y se propone bajar el objetivo del 10% al 5%.

Reducción del tiempo medio de respuesta a incidencias, en el área de Sistemas Electrónicos, hasta las 15 horas como límite máximo (sin contar festivos y fines de semana).

La consecución de este objetivo logrará mejorar la imagen que recibe el cliente de la empresa que les da soporte, que les resuelve sus dudas. Además, asegurará que PROCONSI sigue cumplimiento con los requisitos del servicio y trabaja día a día en el proceso de mejora continua.

¿Objetivo CUMPLIDO? **SÍ.**

- 1º trimestre:
 - Total tickets Sistemas Electrónicos 1er Trimestre 2017: 904
 - Tiempo medio de respuesta: 17 minutos.
- 2º trimestre:
 - Total tickets Sistemas Electrónicos 2º Trimestre 2017: 683.
 - Tiempo medio de respuesta: 13 minutos.
- 3º trimestre:
 - Total tickets Sistemas Electrónicos 3er Trimestre 2017: 653.
 - Tiempo medio de respuesta: 21 minutos.
- 4º trimestre:
 - Total tickets Sistemas Electrónicos 4º Trimestre 2017: 1021.
 - Tiempo medio de respuesta: 24 minutos.

Se sugiere que el año que viene, 2018, la reducción del tiempo de respuesta se realice sobre el área de Estafuel, estableciendo de límite máximo de respuesta, las 15 horas.

3 Cumplimiento de SLAs (*Service Level Agreement*) o Acuerdos de nivel de servicio

En marzo de 2011, con motivo del inicio de la implantación de la norma internacional ISO 20000-1 en nuestra empresa, se establecen los SLAs para cada uno de los servicios que PROCONSI ofrece a sus clientes. Se trata de un compromiso al que se llega con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios.

En nuestro Catálogo de Servicios, aparecen especificadas las características concretas de cada SLA. De la misma manera, en los contratos se puede observar una cláusula relacionada con estos compromisos, en la cual se detallan los tiempos de respuesta y resolución que ofrecemos, según el tipo de servicio contratado por cada cliente.

Se ha realizado una revisión de los registros de las llamadas recibidas por nuestros clientes, entre enero y diciembre de 2017, para hacer un seguimiento de los tiempos de respuesta y resolución registrados, y los datos medios recogidos son:

Dpto. Soluciones Verticales

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 3 horas 07 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 6 horas y 12 minutos.

Dpto. Hidrocarburos – Fuelsoft

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 53 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 9 horas y 46 minutos.

Dpto. Hidrocarburos – Estafuel

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 58 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 5 horas y 52 minutos.

Dpto. Sistemas Electrónicos

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 18 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias (reparación de equipos): 1 hora 7 minutos.

Dpto. Sistemas y seguridad

- Tiempo medio de respuesta de incidencias: 1 hora y 40 minutos.
- Tiempo medio de resolución de incidencias: 1 día 2 horas 18 minutos.

Como puede observarse, se ha conseguido alcanzar los objetivos marcados en los SLAs; que son: *Tiempo medio de respuesta ante las incidencias* de los clientes, no superior a 24 horas (CUMPLIDO); *Tiempo medio de resolución de incidencias* de los clientes no superior a 48 horas (CUMPLIDO).

4 Eventos significativos

Tras el análisis realizado de las incidencias y problemas de los elementos que soportan la prestación de servicios, que han tenido lugar en el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017, se ha comprobado que ninguna de ellas ha provocado la parada de servicio. La mayoría son incidencias que se solucionan con simples actualizaciones de software, avisos, recomendaciones, etc. Además, muchas de ellas son respuesta a pruebas que se realizan de forma continua en todos los elementos (servidores, equipos, centralita, internet, etc.) para comprobar su correcto funcionamiento y adelantarse a posibles incidentes/problemas futuros.

Durante este año se han implantado diversas medidas de seguridad que tratan de continuar evitando cualquier parada del servicio, y de asegurar a nuestros clientes un servicio estable y confiable. Podemos destacar la formación recibida por todo nuestro personal en ciberseguridad.

Durante 2017, no se han desplegado **nuevos servicios**, ni han sido modificados los ya existentes.

En relación al **Plan de Continuidad**, siguiendo la planificación prevista, la última prueba fue realizada el pasado 18 de enero de 2018, para comprobar que el plan funciona y que se cumplen los tiempos marcados. Los resultados obtenidos han sido los esperados, teniendo planificada para 2019 una nueva prueba de este plan para el mes de enero.

5 Carga de trabajo

El 12 de enero de 2018 se realizó el Plan de Capacidad y Disponibilidad referente a la anualidad 2018. En este punto, se tratarán los datos recogidos en este plan.

Carga Técnica del Servicio

Realizando un análisis sobre la carga técnica del servicio ofrecido a nuestros clientes, podemos decir que todos y cada uno de los elementos (servidores, equipos informáticos, electrónica de red, etc.) que se usan desde *PROCONSI* para dar este servicio, se encuentran en un estado de carga óptimo.

Tanto las capacidades de disco como de memoria de los servidores se encuentran controlados en todo momento por nuestro área de Sistemas y Seguridad, de manera que no tengamos que realizar una parada de servicio en ningún momento. De la misma manera, se tienen preparadas medidas de contingencia a tomar ante algún fallo tanto de los servidores como de cualquier otro elemento. Así, garantizamos a nuestros clientes un servicio estable.

Por otra parte, contamos con un Plan de Continuidad completamente establecido, distribuido y probado de forma periódica para, en caso de desastre o causas ajenas que afecten la continuidad del servicio y del negocio de *PROCONSI*; se restablezcan los mismos en el menor tiempo posible y ofreciendo la mejor calidad del servicio a nuestros clientes en función de las circunstancias.

Carga Humana del Servicio

Actualmente PROCONSI cuenta con **86 trabajadores**, todos ellos partícipes en la mejora continua de los servicios que ofrecemos día a día a nuestros clientes.

Si nos centramos más en nuestros servicios de mantenimiento y soporte, disponemos de **33 técnicos** al servicio de nuestros clientes para darles soporte con los productos de PROCONSI, así como para la resolución de incidentes y cualquier tipo de problema que aparezca en relación a nuestros productos y servicios. Los clientes podrán solicitar la ayuda de los técnicos utilizando cualquiera de las vías de contacto: teléfono, email, página web, etc.

Como valor añadido, y de vital importancia para seguir una correcta atención de las incidencias, quejas, reclamaciones o sugerencias de los Clientes, es muy importante destacar la existencia del **Dpto. de Atención al Cliente**, que cuenta con una persona responsable de coordinar todas las acciones que se deben llevar a cabo para conseguir la plena satisfacción del Cliente, y otras tres personas de apoyo para que en ningún momento el cliente quede sin cobertura ante una situación de este tipo.

Prestando especial atención a los trabajadores que tienen contacto directo con los clientes, desde mayo del 2014, se están realizando auditorías diarias de la calidad del servicio ofrecido por nuestros técnicos a través del soporte telefónico. Los resultados de las auditorías realizadas en el 2017, han sido: se han auditado 1.229 llamadas (un 68% más que el año pasado), y 1.206 han valorado entre 4 y 5 la satisfacción general de la empresa (esto supone un elevado porcentaje de 98,13). Se genera un informe mensual con estos datos que es enviado a Dirección y a los responsables y coordinadores de cada área departamental para su conocimiento, pudiendo tomar las medidas que considere oportunas una vez que dispone de la información necesaria.

Por otra parte, desde el mes de septiembre del 2016, también se realizan auditorías semanales de la calidad del servicio en las instalaciones que realizan nuestros técnicos físicamente en los clientes, las semanas inmediatamente anteriores. Los resultados permiten también detectar posibles problemas en capacidad de los recursos. Se informan trimestralmente a Dirección y Directores de Dpto. y, de forma segregada, a los coordinadores de las diferentes áreas y a los agentes comerciales.

Además, desde el área de Desarrollo de Negocio en sus informes anuales, se realizan estadísticas de llamadas por técnico, conociendo de esta manera la carga de trabajo que tienen los diferentes técnicos que dan servicio a nuestros clientes.

En definitiva, el objetivo es alcanzar la plena satisfacción de los clientes, a través del buen funcionamiento de nuestros servicios.

6 Estado de no conformidades y acciones preventivas y correctivas

Las no conformidades detectadas frente a los requisitos del SGS son registradas junto con las acciones correctivas implantadas en relación a estas. Las no conformidades detectadas durante 2017 se encuentran todas cerradas tras el seguimiento realizado de las acciones llevadas a cabo al respecto.

En relación al servicio, son destacables las siguientes acciones correctivas y preventivas implantadas:

- Seguimiento y medición de procesos.

Con el objetivo de mejorar el seguimiento y medición de los procesos que se llevan a cabo dentro del sistema de gestión, se han establecido nuevos indicadores y objetivos de aplicación, entre otros, a la formación (tanto del personal como de los clientes).

- Publicación de la Política de Calidad en la página web.

Con el objetivo de facilitar el acceso a la Política de Calidad firmada por Dirección a las partes interesadas, esta ha sido colgada en la página web de la organización. Desde el pasado 9 de octubre ya está disponible para su consulta: <http://www.proconsi.com/certificados-de-calidad-de-software-y-de-servicios-proconsi>

Además, se continúa con:

- Informe de Servicio anual accesible a través de la web de la empresa: <http://www.proconsi.com/certificados-de-calidad-de-software-y-de-servicios-proconsi>
- Catálogo de servicios actualizado periódicamente y disponible a través de la web de la empresa: <http://www.proconsi.com/certificados-de-calidad-de-software-y-de-servicios-proconsi>
- Horario ininterrumpido, de 09:00 a 19:00 horas, para el servicio de soporte telefónico y remoto.
- Auditoría diaria de la calidad de la asistencia técnica telefónica de los departamentos técnicos de PROCONSI. Desde Atención al Cliente, se continúa con la realización de llamadas diarias a varios clientes, elegidos de manera aleatoria, para preguntarles sobre la atención recibida en la última llamada al servicio de soporte técnico, por parte del técnico que le atendió. Los resultados recogidos tras cada una de estas llamadas, son revisados diariamente por la persona responsable de Atención al cliente y mensualmente por Dirección, estableciendo las acciones correctivas o de mejora que en cada caso se consideran necesarias
- Auditoría de la calidad de las instalaciones realizadas por los departamentos técnicos de PROCONSI. Desde Atención al Cliente, se continúa con la realización de llamadas a los clientes para solicitar valoración sobre la instalación reciente realizada por parte del técnico que le atendió. Los resultados recogidos tras cada una de estas llamadas, son revisados diariamente por la persona responsable de Atención al cliente y mensualmente por Dirección, estableciendo las acciones correctivas o de mejora que en cada caso se consideran necesarias

7 Satisfacción de los clientes 2017

A continuación, se describen las medidas implantadas en relación a la satisfacción del cliente, así como las reclamaciones y los resultados de los análisis realizados al respecto.

7.1 Medidas

A continuación, se presentan las acciones de mejora implantadas durante la anualidad de 2017, en relación a la satisfacción de los clientes:

- Mejoras aplicadas en nuestro programa SERIES para facilitar el seguimiento y trazabilidad de las incidencias comunicadas por nuestros clientes, de forma más óptima y más rápida. Completo registro de todas las acciones internas.

Con todo el esfuerzo empleado por todos nuestros trabajadores en mejorar y mantener nuestro Sistema de Gestión del servicio, se pretende conseguir:

- Prestación de servicios a los clientes más eficaz y eficiente.
- Cumplimiento y mantenimiento de los requisitos acordados con los clientes.
- Garantía de:
 - Cumplimiento de plazos.
 - Rápida respuesta.
 - Rápida resolución de incidencias.
 - Alta calidad de los servicios.
 - Gran satisfacción en el cliente.

7.2 Reclamaciones

Durante el año 2017 se han registrado 11 reclamaciones, lo que supone una reducción de un 72% respecto a la anterior anualidad. El análisis realizado de esta disminución muestra que esto ha sido debido a la realización de las auditorías que diariamente se realizan sobre el soporte técnico y las instalaciones realizadas. A través de estas auditorías, desde Atención al Cliente se recogen las propuestas de mejora e incidencias de los clientes, siendo estas analizadas y tratadas de inmediato, reduciéndose con ello la probabilidad de que se produzcan reclamaciones.

Además, desde el departamento de Desarrollo de Negocio se realiza anualmente un informe con el análisis de los motivos de las reclamaciones recibidas, con las medidas que se implantan dentro del proceso de mejora continua de la empresa. Este informe es presentado a Dirección y trae siempre como resultado la mejora o inclusión de procedimientos.

7.3 Estudio satisfacción de los clientes

Anualmente, desde el departamento de Desarrollo de Negocio se realiza un estudio de satisfacción de clientes, realizándose un estudio de los datos que destaca las conclusiones a las que se llega, las debilidades mencionadas por los clientes, y las medidas que se propone incorporar. Este informe es presentado a Dirección, tomándose tras ello las decisiones que en cada caso se estimen oportunas.

La población objeto de estudio está formada por todos los clientes de Proconsi (2.830) que cuentan con los programas y servicios seleccionados por la empresa para este análisis (SAC, Fuelsoft, Estafuel, Alfostar, Nóminas, Vipges, WTPV, Web, Sistemas, hosting, Cpista, y Nedco). La muestra utilizada está compuesta por un total de 351 clientes. Para la selección de los individuos se utiliza un muestreo por cuotas, con afijación proporcional según producto y ubicación geográfica. El error muestral es de $\pm 5\%$, para nivel de confianza 95,5%, en la condición más desfavorable, $p=q=0,5$.

La técnica de obtención de información utilizada es primaria cuantitativa instantánea. La encuesta telefónica permite acortar el tiempo de realización y la facilidad de acceder a casi toda la población. El periodo de realización del trabajo de campo ha sido el año 2017.

Satisfacción general de los clientes con la empresa

La satisfacción general de los clientes con la empresa es alta. Así, el 84,81 % de los usuarios de las soluciones Proconsi tienen una percepción positiva de la compañía, para el 12,61 % es aceptable y sólo es negativa para el 2,58 % de clientes. Se aprecia un aumento del nivel de satisfacción de los clientes con respecto al año anterior.

Los usuarios más contentos con la empresa tienen el programa de SAC, Nóminas, Sistemas y Fuelsoft. Los encontramos localizados en Albacete, Almería, Tenerife y Valencia.

Satisfacción con las aplicaciones y servicios de PROCONSI

De entre las soluciones tecnológicas que PROCONSI oferta y han sido seleccionadas para este estudio, el producto mejor valorado por los clientes es Fuelsoft (8,8). A continuación, en una posición intermedia, estarían las aplicaciones de SAC (8,5), Alfostar (8,3), Nóminas (8,3), y Sistemas (8,3).

Los clientes más satisfechos con los programas de PROCONSI se ubican en Albacete, Baleares y Tenerife.

Según las variables analizadas:

- Las soluciones de PROCONSI cubran muy satisfactoriamente las necesidades de los usuarios, con una nota de 8,4.
- El 85% de los clientes considera que los productos de PROCONSI cumplen con sus expectativas iniciales.
- El 85% de los clientes considera que nuestras aplicaciones son fáciles de usar.

- El 85% considera que el funcionamiento de nuestros programas es bueno.
- Según el grado de satisfacción que los clientes han otorgado a las distintas características y funcionalidades de las soluciones de PROCONSI:
 - La solución que mejor cubre sus necesidades: SAC, Sistemas, Alfatar, Hosting, Nóminas, Fuelsoft.
 - La solución que mejor cumple sus expectativas: SAC, Sistemas, Nóminas, Alfatar, Hosting, Fuelsoft.
 - La solución más fácil de usar: SAC.
 - La solución que mejor funciona: SAC, Nóminas, Alfatar.

Satisfacción con el servicio de soporte técnico de la empresa

El servicio ofrecido por el equipo técnico logra una puntuación de 8,4, manteniéndose este en un nivel alto, estando el 83 % de los clientes contentos con el servicio. El soporte técnico está mejor valorado por los clientes con las soluciones de Nóminas, Fuelsoft, Hosting y WTPV. Y se encuentra localizados en Almería, Baleares, Tenerife y Valencia.

La valoración que los clientes hacen del equipo técnico es muy buena. El 88% se muestran muy satisfechos con el trato recibido por el técnico en la llamada, otorgándole una puntuación de 8,7. También consideran que el tiempo que le dedica el personal técnico cuando realiza una consulta es el óptimo (puntuación 8,6). Otro aspecto muy satisfactorio para los clientes es la solución que le facilita el técnico ante su consulta o incidencia (puntuación 8,6).

La percepción del cliente en el interés del técnico al explicar su problema es positiva para el 86% de los usuarios. La información proporcionada sobre una incidencia o consulta es apropiada para la gran mayoría de los clientes de las aplicaciones de PROCONSI.

Satisfacción con el servicio de atención al cliente

La recepción de llamadas es un aspecto muy importante para cualquier negocio ya que es la primera toma de contacto con la empresa. En PROCONSI, el 96% de los clientes están muy satisfecho con el modo en que les trata la persona de centralita. La atención facilitada por la encargada de recepción recibe una puntuación de 9,3.

El servicio de atención al cliente resulta especialmente interesante para una empresa ya que se relaciona con clientes descontentos o molestos con la compañía. Del trato que reciban y de la respuesta facilitada, dependerá en gran medida su satisfacción con la empresa. El 96 % de los usuarios de las aplicaciones y servicios de PROCONSI valora positivamente el trato recibido por la persona del departamento de atención al cliente, dándole una puntuación de 9,1.