

INFORME DE SEGUIMIENTO A PROYECTOS TIC 2024

30 ABRIL

ARS SEMMA

Creado por: *Lic. Alexandra Roa*

Analista Administración de Proyectos TIC.



Informe Final de Seguimiento al Proyecto de Implementación ServiceDesk Plus

ALCANCE DEL PROYECTO

Se proyecta el Road MAP de la implementación del Proyecto en sus cinco fases.

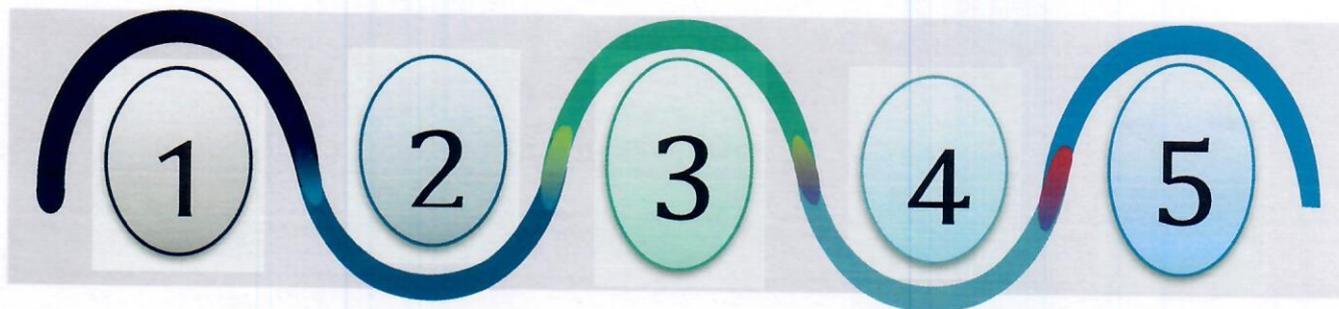
Fase 1: Entendimiento General del Proyecto y Aprobacion Técnica entre las partes.

Fase 2: Implementacion de la herramienta a nivel de configuracion, customizacion y migración de la data actual.

Fase 3: Induccion de la solucion al equipo tecnico de la ARS SEMMA y el proceso de arranque y control del sistema de manera planificada, a fin de verificar que la fase anterior se ha ejecutado correctamente.

Fase 4: Monitoreo y evaluación continua del desempeño proyectado por la herramienta a los fines de aplicar mejoras mediante ajustes necesarios para garantizar su eficacia.

Fase 5: Se realiza una revisión final de la solucion en todas las etapas a los fines de verificar la integridad y seguridad de la data, recopilacion de documentos y el cierre formal del proyecto.



ESTADO ACTUAL DEL PROYECTO

El proyecto se encuentra en la etapa final, en esta se completaron todas las fases del proyecto, la fase 3, sobre la inducción de la solución al equipo técnico de la ARS SEMMA y el proceso de arranque y control del sistema de manera planificada, se completo a un 100%; la fase 4, el monitoreo y evaluación continua del desempeño proyectado por la herramienta a los fines de aplicar mejoras mediante ajustes necesarios para garantizar su eficacia, completada a un 100%; y la fase 5, que corresponde a la revisión final de la solución en todas las etapas a los fines de verificar la integridad y seguridad de la data, recopilación de documentos y el cierre formal del proyecto, se completo a un 100%.

En fecha 18 de abril de los corrientes, el personal de Gotech, iniciaron las capacitaciones sobre el manejo de la ManageEngine ServiceDesk Plus (Mesa de Ayuda), en la que se le instruyó a los técnicos y usuarios finales sobre el módulo de tickets, abarcando la apertura, cierre, respuesta y visualización de tickets (incidentes y servicios), así como la gestión de los tickets asignados, la incorporación de soluciones predefinidas, la creación de anuncios, plantillas y tareas. También, se instruyó a los usuarios sobre cómo crear correctamente un ticket (ya sea para un servicio o incidencia), cómo visualizar sus solicitudes y cómo dar seguimiento al progreso de las mismas.

La capacitaciones del 19 de abril, de los corrientes, estaba dirigida a los técnicos, lo que se trató fue la configuración de los roles de técnicos en el service desk, establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA), asignación de SLA a tickets, escaneo y asignación de activos, definición de reglas de notificación y la configuración de permisos tanto a técnicos como a usuarios finales.

Las capacitaciones sobre el Manage Engine ServiceDesk (Mesa de Ayuda), se concluyó el 23 de abril de los corrientes con el entrenamiento sobre el módulos de lanzamiento, proyecto, mantenimiento y configuración de los diversos módulos.

En fecha 26 de abril, 2024, se realizaron las configuraciones finales de la solución en todas las etapas, se verificaron la integridad y seguridad de la data, la recopilación de documentos y se realizó el cierre formal del proyecto.

Atentamente,



Ing. Patricia Arias
Encargada División Administración de Proyectos TIC
ARS SEMMA



Lic. Antonio De León
Encargado Departamento de TIC
ARS SEMMA