

Analista de gestión de la capacidad (Capacity)

Trabajo de grado para optar por título de ingeniería informática

Daniel Perez Patiño

**Asesor
Jonathan Berthel Castro**

**Unilasallista Corporación Universitaria
Facultad de Ingeniería
Informática
Caldas-Antioquia
2023**

Tabla de contenido

Tabla de Ilustraciones	3
Abreviaturas	4
Resumen	5
Introducción.....	6
Objetivos	7
Específicos.....	7
Generales	7
Marco Teórico.....	8
¿Qué es gestión de la capacidad?	8
¿Qué es infraestructura de TI?.....	8
Infraestructura de TI de EMTELCO.....	9
Tareas Empleadas	10
Envió a Home Office de Maquinas Nuevas (Sede Olaya).....	10
Objetivo.....	10
Descripción de actividades.....	10
Finalización del primer Trimestre	12
Inicio del 2do Trimestre	12
Envió a Home Office de Maquinas de Sede/Sitio	14
Objetivo.....	14
Descripción de actividades.....	14
Creación y/o Eliminación de Usuarios CRM.....	16
Objetivo.....	16
Descripción de actividades.....	16
Sustentación Estadística	17
Casos Realizados Mes de 9 / Septiembre	17
Casos Realizados Mes de 10 / Octubre	18
Casos Realizados Mes de 11 / Noviembre	21
Casos Realizados Mes de 12 / Diciembre	26
Casos Realizados Mes de 1 / Enero.....	29
Competencias blandas	33
Competencias duras/básicas	34
Conclusiones	35
Referencias.....	36

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1 Histograma	17
Ilustración 2 Tabla Mes Septiembre	17
Ilustración 3 Tabla Mes Octubre	18
Ilustración 4 Tabla Mes Noviembre	21
Ilustración 5 Tabla Mes Diciembre	26
Ilustración 6 Tabla Mes Enero	29

Abreviaturas

BD: Base de datos

HO: Home Office (trabajo en casa)

CRM: Customer Relationship Management

COLA: es una estructura de datos que almacena elementos en una lista y permite acceder a los datos por uno de los dos extremos de la lista.

SEUS: Plataforma de EMTELCO para la gestión del área de TI

Resumen

En este entregable se busca dar exponer y explicar el proceso de prácticas realizados en este semestre cursado en la empresa EMTELCO en el área de gestión de la capacidad o conocido mayormente en el área de TI como CAPACITY, así mismo dar profundidad en los conocimientos aplicados de ingeniería en la solución de los casos que se presentaron en el periodo del contrato de aprendiz.

Introducción

EMTELCO es una empresa Business process outsourcing (Proceso de vinculación externo de una empresa) y contact center enfocada en la creación de experiencias. EMTELCO cuenta con más de 18 años de experiencia ofreciendo el servicio a clientes corporativos que han confiado en la experiencia para el mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa, donde los valores principales es generar valor al negocio de la marca, asegurando que los usuarios finales tengan experiencias memorables con la marca.

En agosto 1 del año 2023, fui contratado como aprendiz e ingresé a la compañía desempeñando labores de soporte en mesa de ayuda, dando una respuesta dimensionada, optimizada y eficiente teniendo en cuenta los recursos de TI, de la misma manera manejando una trazabilidad de los casos, además de hacerle un constante seguimiento para garantizar la entrada a la producción de dicha solución.

Objetivos

Específicos

Describir todas aquellas funciones que se realizaron en el área laboral y así mismo dar a entender como incide todas estas tareas en el flujo de trabajo de la empresa, así mismo explicando con datos estadísticos para saber el nivel de incidencia y recurrencia de la solicitud de las funciones que se realizan.

Generales

Explicar los datos estadísticos de la base de datos manejada en el área de trabajo personal con tal de dar a entender el cronograma, incidencia y criticidad de las tareas que se realizaron en el ámbito laboral.

Definir y explicar todos los procesos y funciones que se realizaron en el periodo del contrato de aprendiz así mismo apoyándose en los datos manejados en la base de datos mes tras mes.

Marco Teórico

¿Qué es gestión de la capacidad?

La Gestión de la Capacidad es la encargada de que todos los servicios TI se vean respaldados por procesos para planificar la ocupación de los recursos TI por el que se determina la capacidad teórica del proceso y su ocupación según la demanda, de manera que se alcance un óptimo de instalación, respuesta y dimensión a la demanda.

Sin una correcta Gestión de la Capacidad, los recursos no se aprovechan adecuadamente y se realizan inversiones innecesarias que acarrearán gastos adicionales de mantenimiento y administración. O aún peor, los recursos son insuficientes con la consecuente degradación de la calidad del servicio (CertCampus Escuela de Tecnología y Negocios).

La Gestión de la capacidad es la encargada de planificar la capacidad y recursos necesarios para la prestación de los servicios TI: Elaborando un plan de capacidad que recoja las necesidades actuales y futuras de capacidad, modelando, simulando o reproduciendo diferentes posibles escenarios para realizar previsiones realistas de capacidad.

Grosso modo las tareas de gestión de la capacidad son:

Asegura que se cubren las necesidades de capacidad TI tanto presentes como futuras.

Controlar el rendimiento de la infraestructura TI.

Desarrollar planes de capacidad asociados a los niveles de servicio acordados.

Gestionar y racionalizar la demanda de servicios TI.

¿Qué es infraestructura de TI?

Es un conjunto de componentes de tecnología de la información que son la base de un servicio de TI; normalmente componentes físicos, pero también diversos componentes de software y de red, está conformada por los componentes habituales de hardware y software: instalaciones, centros de datos, servidores, computadoras de escritorio de hardware de red y soluciones de software de aplicaciones empresariales. Normalmente, esta infraestructura requiere más energía y espacio físico.

Infraestructura de TI de EMTELCO

Hasta lo que queda del año 2022, EMTELCO cuenta con 5 sedes en todo el territorio colombiano, de la cual Medellín cuenta con 3 de ellas, de manera general lo que se puede decir de estas sedes, cuenta con mucha cantidad de clientes (otras empresas que rentan el servicio en las sedes de EMTELCO, como el ejemplo más claro TIGO UNE), la manera de serialización y control de puestos físicamente es por medio de cerramientos y de manera final puestos con personal para el servicio que proporcione la empresa (cliente para EMTELCO) que rento el servicio.

Tareas Empleadas

Ya entrando en materia de las tareas realizadas en las practicas cabe resaltar que el área de Gestión de la capacidad respalda demasiados procesos en 5 sedes diferentes apartes de los casos que son para las empresas que requieren el servicio en Home Office, es decir, emplear personas para trabajar desde casa con máquinas ya sean proveídas por EMTELCO o por otras 2 empresas que realizan este trabajo por EMTELCO, en el primer trimestre de mis practicas se me instruyo para respaldar todos los procesos de envío de todas las maquinas que son para el personal que van para Home Office, así mismo durante este periodo por orden y control de dichas solicitudes opte por ordenar todos estos casos en una BD en el escritorio remoto que me asignaron, así pues también con el fin de sustentar las practicas con todos los casos resueltos gracias a los conocimientos adquiridos en la Universidad.

En específico la manera de comunicación eficiente de toda la empresa entre todas las sedes es una plataforma llamada SEUS en la cual se encuentra todos los registros de las solicitudes y/o actividades que se llevan a cabo en TI de EMTELCO. En dicha plataforma Capacity tiene un espacio (cola) donde llegan las solicitudes que son tickets donde estos pasar por un filtro que en este caso sería yo.

Envío a Home Office de Maquinas Nuevas (Sede Olaya)

Objetivo

Dar solución a los requerimientos de los clientes de la compañía relacionados con el envío de máquinas y personal a HO (Home Office)

Descripción de actividades

1. Llega el Ticket de solicitud por parte del ejecutivo de la operación cliente a la cola.
2. Se la prioridad al Ticket en la plataforma de Seus de acuerdo con el cliente, centro de costos y programa.

3. Se valida la solicitud la cual debe contar con aprobación del ejecutivo de la operación cliente ya que es un requisito para el envío de máquinas.
4. Después de contar con los aprobados de la operación se valida lo que se necesita:
 - 4.1. Si se necesita extensiones en la plataforma Avaya (que es un servicio web para crear extensiones de telefonía para el personal en mención). Se valida en la base de datos control de extensiones de acuerdo al cliente la relación existente del número de asesores y el número de extensiones que tiene asignadas y si le da para asignarle más de acuerdo al cliente.
 - 4.2. Si se necesita licenciamiento ofimático se valida el tipo de licencia que se asigna de acuerdo con el puesto y cargo.
 - 4.3. Luego de tener toda la información anterior se envía correo al ejecutivo del área de capacity para que apruebe la solicitud de los licenciamientos necesarios.
5. Se valida la cantidad de máquinas que se necesitan y en modalidad, Stand alone (Que significa que la máquina que va a recibir el empleado/creador de experiencia va estar con dicha maquina en la casa trabajando para la operación) o Espejo (Significa que la máquina que va recibir el empleado/creador de experiencia va estar con dicha maquina en la casa trabajando para la operación y esta máquina se va a conectar a un puesto físico en la sede).
6. Se envía el ticket a el área de centro de reparaciones documentando los nombres que deben de llevar dichas maquinas que van para Home Office de acuerdo con el formato establecido (ME-XXXXX).
7. Se envía el ticket a el área de logística solicitando la cantidad de máquinas y la acondicionan de acuerdo al cliente.
8. Se acuerda fecha, hora de entrega y se diligencia el formato de entregas masivas que se encuentra en la nube compartido con logística.
9. Mesa de ayuda ingresa al dominio las maquinas colocándole el nombre a las máquinas y luego centro de reparaciones cambia las máquinas de Unidad Organizacional en el directorio activo.

10. Se le notifica tanto al gerente como al ejecutivo el día y hora de la entrega de las maquinas en la sede correspondiente; adicional por solicitud de logística las maquinas no se guardan más de 3 día después de este tiempo son devueltas al inventario de equipos disponibles.

Finalización del primer Trimestre

En el último mes del primer trimestre de las practicas hubo un acontecimiento es la empresa y fue un ataque de un virus, la cual infecto todos los servidores de EMTELCO, por ende, durante 2 días no hubo operación y se procedió con ciertas tareas que involucraban ir a la sede, además de que gracias al ataque se tuvieron que limpiar los servidores de la sede por ende información la información mía de los casos antes de este acontecimiento se perdió.

Dichas tareas involucraban estar en la sede por el motivo de que las maquinas que estaban en casa de cada uno de los empleados (creadores de experiencia) estaba la posibilidad de que estuvieran infectados por ende se procedió a solicitar a todas las operaciones que tenían creadores de experiencia en casa regresara la maquina a sede, se serializaba correctamente, se actualizaba el directorio activo y la maquina pasaba a mesa de ayuda para ser formateada, cargada a la operación cliente y devolverla al creador de experiencia; todo esto duro alrededor de 2 semanas.

Inicio del 2do Trimestre

Durante el primer mes del segundo trimestre y luego del ataque del virus a la empresa, me asignaron más responsabilidades de los procesos de capacity y así de la misma manera en el proceso de envíos de máquinas a Home Office por iniciativa propia tome riendas para reformar el procedimiento para respaldar los procesos de envió de maquinas de Sitio/Sede.

Aplicando conocimientos en aprendidos en Bases de Datos y Administración de estas siendo de índole no relacional, por lo que meramente es una BD conjunta para hacerle consultas, se opta por montarla en Access Point, por fines académicos para la sustentación de las practicas realizadas se hace la exportación de la BD en Excel con unos campos determinados por temas de confidencialidad. En materia lo que se esquematizo fue basándome en un caso que se presento mientras estaba realizando las practicas y fue en base a un formato que se manejaba con los líderes, ejecutivos y gerentes de las operaciones cliente de la empresa, el cual tenia presente lo siguiente:

-Fecha solicitud	-Nombre Empleado
-Centro de costo	-Cédula Empleado
-Número Centro de Costo	-# Celular
-Cliente 2	-Teléfono fijo
-Ejecutivo	-Dirección
-Gerente	-Barrio
-Email	
-Modalidad	
-Observaciones	

Donde en lo que me centre para realizar el modelo de la base de datos fue en consultar ¿qué maquinas que salieron de Sitio/Sede?, ¿Cual persona tiene X maquina asignada?, ¿Cuando Salió la maquina?, entre otras consultas que se podrían hacer pero que en el formato no se le pedían al cliente y que tampoco en la base de datos que se manejaba con anterioridad se podía hacer.

Así en el caso, se documentó toda la visión que se tenia de este procedimiento y se expuso al Jefe inmediato donde este dio su aprobado y quede a cargo de la documentación y sustentación de ello.

Envió a Home Office de Maquinas de Sede/Sitio

Objetivo

Dar solución a los requerimientos de los clientes de la compañía relacionados con el envío de máquinas de las diferentes sedes pertenecientes a EMTELCO y personal a HO (Home Office).

Descripción de actividades

1. Llega el Ticket de solicitud por parte del ejecutivo o gerente de la operación cliente a la cola.
2. Se la prioridad al Ticket en la plataforma de Seus de acuerdo con el cliente, centro de costos y programa.
3. Se valida la solicitud la cual debe contar con aprobación del ejecutivo de la operación cliente ya que es un requisito para el envío de máquinas.
4. Después de contar con los aprobados de la operación se valida lo que se necesita:
 - 4.1. Si se necesita extensiones en la plataforma Avaya (que es un servicio web para crear extensiones de telefonía para el personal en mención). Se valida en la base de datos control de extensiones de acuerdo al cliente la relación existente del número de asesores y el número de extensiones que tiene asignadas y si le da para asignarle más de acuerdo al cliente.
 - 4.2. Si se necesita licenciamiento ofimático se valida el tipo de licencia que se asigna de acuerdo con el puesto y cargo.
 - 4.3. Luego de tener toda la información anterior se envía correo al ejecutivo del área de capacity para que apruebe la solicitud de los licenciamientos necesarios.
 - 4.4. Se valida la cantidad de máquinas que se necesitan y se valida moviendo el ticket a mesa de ayuda rectificar que las máquinas de sitio realmente se encuentren en el puesto

mencionado y si estos concuerdan se procede para renombrar las máquinas de acuerdo con el formato establecido (ME-XXXXX).

4.5. Regresa el ticket por parte de mesa de ayuda, se procede a entrar en contacto con el encargado de la operación que va a salir a Home Office, se pactan Hora y Fecha de salida, respetando el tiempo de respuesta de los proveedores de las diferentes sedes ya que se tiene que hacer reporte a estos de la salida de las maquinas.

4.6. Se envía reporte a proveedor

4.7. Mesa de ayuda ingresa al dominio las maquinas colocándole el nombre a las máquinas y luego centro de reparaciones cambia las máquinas de Unidad Organizacional en el directorio activo.

4.8. se procede con enviar un correo a todos los involucrados para reportar la información de: Ticket, Índole (envió a HO de máquinas de sede), Fecha, sede y hora de salida. Los involucrados son: Gerente y Ejecutivo de operación, Área de capacity, mesa de ayuda, logística y Proveedor de acuerdo con la sede.

Ahora con respecto a como se hizo el formato para que los ejecutivos y gerentes estuvieran en el mismo contexto que la áreas de TI, se opto por un formato preciso para la fácil comprensión de ellos y así dar respuesta eficiente a las solicitudes y no entorpecer el proceso, el formato contenía los siguientes campos:

-Fecha solicitud	-Gerente
-Cliente	-Nombre Empleado
-Número Centro de Costos	-Cédula Empleado
-# Celular	-Email
-Teléfono fijo	-Modalidad
-Dirección	-Puesto Sede
-Barrio	-Horario Empleado

-Ejecutivo

Con estos cambios ya el proceso tiene mucha eficiencia, ya lo que quedaba es revisar en el mapa de puestos de la sede correspondiente que los puestos si estuvieran en el centro de costos de la operación, pactar fecha y hora de salida y hacer el debido reporte al proveedor y áreas implicadas.

Otra de las responsabilidades que se me fue asignada fue el seguimiento a los casos de CRM (Customer Relationship Management), en materia, es la gestión de relación del cliente, que serían meramente líneas telefónicas asignadas al cliente.

Creación y/o Eliminación de Usuarios CRM

Objetivo

Dar solución a los requerimientos de los clientes de la compañía relacionados con la creación o eliminación de usuarios asignados a una o varias líneas telefónicas.

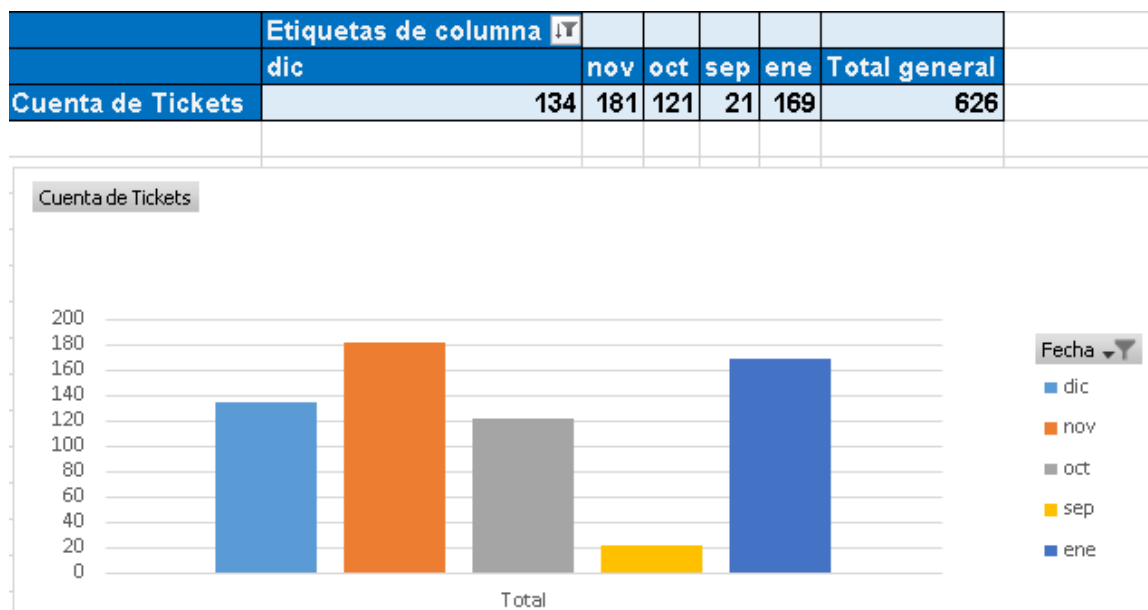
Descripción de actividades

1. Llega el Ticket de solicitud generalmente por Ejecutivos o Analista de Redes.
2. Se la prioridad al Ticket en la plataforma de Seus de acuerdo con el cliente.
3. Se valida la solicitud si es Eliminación o Creación de usuarios
4. Después de validar el caso, si es Eliminación se toman los datos de: Ticket de Eliminación, Nombre de Empleado, Cedula y Usuario de red. En caso de Creación solo es el ticket de Creación.
5. Dichos datos se adjuntan a la Base de Datos en la nube para ser cargados.

Sustentación Estadística

Ahora haciendo seguimiento diario a los casos se opto por tener una base de datos con todos los casos con el fin de poder demostrar en el periodo de practica la eficiencia y responsabilidad de la solución de los casos gracias a los conocimientos adquiridos en la universidad.

Ilustración 1 Histograma



Casos Realizados Mes de 9 / Septiembre

Ilustración 2 Tabla Mes Septiembre

Tickets	Fecha	Índole
2837195	2/9/22	HO
2845688	2/9/22	HO
2851837	13/9/22	HO
2854133	14/9/22	HO
2844725	14/9/22	HO
2857481	16/9/22	HO
2857779	16/9/22	HO

2858055	16/9/22	HO
2858727	19/9/22	HO
2857323	19/9/22	HO
2859565	19/9/22	HO
2859751	19/9/22	HO
2860886	19/9/22	HO
2860945	19/9/22	HO
2861783	19/9/22	HO
2862305	20/9/22	HO
2862053	20/9/22	HO
2864245	21/9/22	HO
2864204	21/9/22	HO
2866293	22/9/22	HO
2868980	23/9/22	HO

Casos Realizados Mes de 10 / Octubre

Ilustración 3 Tabla Mes Octubre

Tickets	Fecha	Índole
2882112	3/10/22	HO
2880075	3/10/22	HO
2882657	3/10/22	HO
2882292	3/10/22	HO
2884592	4/10/22	HO
2884650	4/10/22	HO
2885676	4/10/22	MOVIMIENTO
2885596	4/10/22	HO
2889513	6/10/22	HO
2890820	6/10/22	HO
2891224	6/10/22	Crecimiento 20 oct
2899185	12/10/22	2891224
2924445	26/10/22	HO
2900253	12/10/22	2891224
2909577	19/10/22	2891224
2898254	11/10/22	2891224
2897691	11/10/22	2891224
2895686	10/10/22	2891224
2895839	10/10/22	2891224
2890964	6/10/22	HO
2891645	7/10/22	Licencia Traslado

2892671	7/10/22	Licencia
2892932	10/10/22	HO
2893045	10/10/22	HO
2898701	12/10/22	2893045
2893947	10/10/22	HO
2896832	11/10/22	2893947
2894937	10/10/22	2893947
2893965	10/10/22	HO
2893970	10/10/22	Licencia
2895752	11/10/22	HO
2897891	11/10/22	2895752
2897162	11/10/22	solo esta valido para 0460
2898016	12/10/22	HO
2898873	12/10/22	HO
2899746	12/10/22	HO
2900150	12/10/22	2899746
2900798	13/10/22	HO
2900464	13/10/22	CRM BELCORP
2900635	13/10/22	CRM BELCORP
2900636	13/10/22	CRM CONFAMA
2900637	13/10/22	CRM FAMISANAR
2900639	13/10/22	CRM ÉXITO
2900640	13/10/22	CRM LINEA DIRECTA
2900643	13/10/22	CRM MURCI
2900996	13/10/22	CRM KERALTY
2901019	13/10/22	CRM NOVONORDISK
2903054	13/10/22	CRM NOVONORDISK
2903326	14/10/22	CRM NOVONORDISK
2904263	14/10/22	HO
2905256	15/10/22	CRM NOVONORDISK
2907294	15/10/22	CRM MURCI
2907634	18/10/22	CRM BELCORP
2904021	18/10/22	HO MASIVO
2905240	18/10/22	HO
2904758	18/10/22	HO
2908289	18/10/22	HO
2907845	18/10/22	HO MASIVO
2907559	18/10/22	Licenciamiento para maquinas
2908471	18/10/22	HO MASIVO
2908700	18/10/22	CRM KERALTY
2908952	18/10/22	CRM BELCORP

2909257	19/10/22	HO
2909520	19/10/22	HO
2909476	19/10/22	HO MASIVO
2909909	19/10/22	CRM KERALTY
2910632	19/10/22	CRM KERALTY
2910702	19/10/22	HO
2911216	20/10/22	HO
2911604	20/10/22	CRM BELCORP
2912255	20/10/22	HO
2912296	20/10/22	Licencia Adobe
2912427	20/10/22	CRM CONFIAR
2912431	20/10/22	CRM CONFIAR
2913116	20/10/22	CRM BELCORP
2913280	20/10/22	HO MASIVO 26 OCT
2914917	21/10/22	2913280
2913803	21/10/22	MI CORREO
2913704	21/10/22	HO MASIVO
2914134	21/10/22	HO MASIVO
2914626	21/10/22	CRM CONFIAR
2914864	21/10/22	HO MASIVO AGUACATALA
2914895	21/10/22	Licencia
2914864	24/10/22	HO MASIVO CORREO AGUACATALA
2916791	24/10/22	CRM KERALTY
2916969	24/10/22	HO
2916879	24/10/22	HO FASE 3
2916924	24/10/22	Licencia 365
2916951	24/10/22	HO
2917144	24/10/22	HO
2916937	24/10/22	HO
2917627	24/10/22	HO
2918073	24/10/22	CRM CONFIAR
2918901	24/10/22	CRM ÉXITO
2919931	24/10/22	HO
2922377	25/10/22	CRM BELCORP
2922178	25/10/22	HO
2922599	25/10/22	CRM CONFIAR
2923778	26/10/22	HO MASIVO
2924475	26/10/22	HO MASIVO
2924473	26/10/22	Licencia
2924740	26/10/22	HO
2924116	27/10/22	CRM CONFIAR

2926044	27/10/22	CRM BELCORP
2926558	27/10/22	CRM BELCORP
2926931	27/10/22	MAQUINA
2926569	27/10/22	CRM NOVONORDISK
2927284	27/10/22	HO
2926528	27/10/22	Licencia
2927790	28/10/22	HO MASIVO
2928147	28/10/22	HO MASIVO
2928304	28/10/22	CRM ÉXITO
2928361	28/10/22	CRM ÉXITO
2928381	28/10/22	HO
2928581	28/10/22	HO MASIVO NO SALIO
2928796	28/10/22	HO
2928811	28/10/22	CRM FAMISANAR
2929362	31/10/22	Licencia Cabrera
2930137	31/10/22	HO
2931599	31/10/22	CRM BELCORP
2931812	31/10/22	CRM KERALTY

Casos Realizados Mes de 11 / Noviembre

Ilustración 4 Tabla Mes Noviembre

Tickets	Fecha	Indole
2933598	1/11/22	2890820
2932495	1/11/22	HO
2932961	1/11/22	HO
2933239	1/11/22	CRM KERALTY
2933663	1/11/22	CRM CONFAMA
2932804	1/11/22	CRM CONFIAR
2933959	1/11/22	CRM KERALTY
2933856	1/11/22	HO
2934854	2/11/22	CRM CONFIAR
2935223	2/11/22	CRM ÉXITO
2935708	2/11/22	CRM BANCOLOMBIA
2935703	2/11/22	CRM BELCORP
2936328	2/11/22	CRM KERALTY
2936338	2/11/22	CRM BELCORP
2936343	2/11/22	CRM CONFAMA
2936347	2/11/22	CRM MURCI

2936354	2/11/22	CRM COBELEN
2936357	2/11/22	CRM ÉXITO
2936360	2/11/22	CRM LINEA DIRECTA
2936365	2/11/22	CRM LINEA DIRECTA
2936371	2/11/22	CRM HACEB
2936374	2/11/22	CRM CFA
2936383	3/11/22	CRM MABE
2936387	2/11/22	CRM PREVISORA
2936393	2/11/22	CRM MUNICIPIO DE M
2936397	2/11/22	CRM NOVONORDISK
2936400	2/11/22	CRM RECAUDOS B
2936378	2/11/22	CRM FAMISANAR
2936569	3/11/22	HO
2937116	3/11/22	CRM KERALTY
2936176	3/11/22	HO ANDIRENT
2937360	3/11/22	CRM NOVONORDISK
2936925	3/11/22	licencia
2937947	3/11/22	HO MASIVO
2937836	3/11/22	CRM BELCORP
2937906	3/11/22	CRM KERALTY
2938112	3/11/22	CRM NOVONORDISK
2938475	4/11/22	CRM BELCORP
2938355	4/11/22	MAQUINA BARRANQ
2938372	4/11/22	HO
2938729	4/11/22	HO
2946420	10/11/22	2938729
2939526	8/11/22	CRM KERALTY
2938265	8/11/22	Error maquina
2940040	8/11/22	HO
2941888	8/11/22	CRM KERALTY
2942311	8/11/22	HO
2942417	8/11/22	HO
2942877	8/11/22	HO COBELEN
2942886	8/11/22	CRM ÉXITO
2942965	8/11/22	CRM HACEB
2943425	9/11/22	CRM FAMISANAR
2943755	9/11/22	CRM FAMISANAR
2944544	9/11/22	MI CORREO 2
2944439	9/11/22	HO
2944736	9/11/22	CRM ÉXITO
2944860	9/11/22	CRM CONFIAR

2944829	9/11/22	HO
2946247	10/11/22	2944829
2945019	9/11/22	CRM PREVISORA
2944770	9/11/22	HO
2945830	10/11/22	HO
2945580	10/11/22	Licencia
2946172	10/11/22	HO
2947044	10/11/22	HO
2948071	11/11/22	CRM CONFIAR
2948135	11/11/22	HO
2948391	11/11/22	CRM NOVONORDISK
2949111	15/11/22	HO MAQUINAS ERROR 2947044
2948851	15/11/22	CRM CONFAMA
2949357	15/11/22	CRM ÉXITO
2950645	15/11/22	HO
2948293	15/11/22	HO
2951225	15/11/22	HO
2951426	15/11/22	HO
2951698	15/11/22	HO WIN 7
2951700	15/11/22	CRM ÉXITO
2951874	15/11/22	CRM NOVONORDISK
2952185	15/11/22	CRM COBELEN
2952417	16/11/22	CRM BELCORP
2953424	16/11/22	CRM KERALTY
2953541	16/11/22	HO
2953840	16/11/22	HO AUTECO
2954389	17/11/22	HO
2954683	17/11/22	CRM
2954943	17/11/22	CRM
2954308	17/11/22	HO
2954970	17/11/22	HO MAQUINAS SEDE
2954896	17/11/22	Error maquina
2954945	17/11/22	Error maquina
2955598	17/11/22	MAQUINA BARRANQ
2955796	17/11/22	HO
2955839	17/11/22	CRM LINEA DIRECTA
2956305	18/11/22	CRM TUYA
2956340	18/11/22	HO REPOSICION
2955419	18/11/22	HO REPOSICION
2957092	18/11/22	CRM TUYA
2957576	21/11/22	HO

2959385	21/11/22	HO
2959443	21/11/22	HO
2959685	21/11/22	HO
2960175	21/11/22	CRM KERALTY
2960398	21/11/22	CRM KERALTY
2960351	21/11/22	Office HO
2960765	22/11/22	CRM NOVONORDISK
2960960	22/11/22	CRM KERALTY
2961078	22/11/22	CRM CONFAR
2961102	22/11/22	CRM MURCI
2960337	22/11/22	HO
2962033	22/11/22	HO
2962066	22/11/22	HO SITE
2962100	22/11/22	HO
2962148	22/11/22	HO SITE
2962178	22/11/22	HO
2962348	22/11/22	CRM KERALTY
2962939	23/11/22	CRM KERALTY
2962906	23/11/22	HO
2963145	23/11/22	HO
2963251	23/11/22	CRM FAMISANAR
2963263	23/11/22	CRM NOVONORDISK
2963803	23/11/22	HO
2964136	23/11/22	HO SITE
2964179	23/11/22	CRM NOVONORDISK
2964111	23/11/22	HO
2964557	24/11/22	HO FALLAS VPN
2964563	24/11/22	HO FALLAS VPN
2964824	24/11/22	HO FALLAS VPN
2964962	24/11/22	HO FALLAS VPN
2965036	24/11/22	CRM BELCORP
2964952	24/11/22	HO FALLAS VPN
2965249	24/11/22	HO FALLAS VPN
2965438	24/11/22	HO FALLAS VPN
2966303	25/11/22	HO FALLAS VPN
2965036	25/11/22	CRM BELCORP
2966868	25/11/22	HO FALLAS VPN
2966938	25/11/22	HO FALLAS VPN
2967278	25/11/22	CRM KERALTY
2967891	28/11/22	HO FALLAS VPN
2967901	28/11/22	CRM ÉXITO

2968826	28/11/22	CRM KERALTY
2968789	28/11/22	HO
2969394	28/11/22	CRM BELCORP
2969555	28/11/22	Licencia
2969708	28/11/22	CRM BELCORP
2969962	28/11/22	CRM CONFIAR
2970296	28/11/22	CRM KERALTY
2970328	28/11/22	CRM KERALTY
2970028	28/11/22	CRM KERALTY
2970460	28/11/22	CRM FAMISANAR
2970545	29/11/22	HO SITE
2972702	29/11/22	2970545
2970523	29/11/22	CRM CONFAMA
2970578	29/11/22	HO
2970534	29/11/22	CRM MURCI
2970537	29/11/22	CRM ÉXITO
2970896	29/11/22	CRM HACEB
2970687	29/11/22	HO
2971049	29/11/22	CRM BELCORP
2971414	29/11/22	HO SITE
2971790	29/11/22	HO
2972426	30/11/22	HO SITE
2972648	30/11/22	HO
2972480	30/11/22	Licencia
2972485	30/11/22	Licencia
2973079	30/11/22	CRM KERALTY
2973091	30/11/22	CRM BELCORP
2973101	30/11/22	CRM COMFAMA
2973115	30/11/22	CRM FAMISANAR
2973119	30/11/22	CRM PREVISORA
2973123	30/11/22	CRM COBELEN
2973126	30/11/22	CRM CONFIAR
2973140	30/11/22	CRM HACEB
2973153	30/11/22	CRM MURCI
2973159	30/11/22	CRM LINEA DIRECTA
2973164	30/11/22	CRM ÉXITO
2973421	30/11/22	CRM CONFIAR
2973776	30/11/22	CRM KERALTY
2973788	30/11/22	CRM FAMISANAR
2973795	30/11/22	CRM COMFAMA
2973804	30/11/22	CRM LINEA DIRECTA

2973811	30/11/22	CRM TUYA
---------	----------	----------

Casos Realizados Mes de 12 / Diciembre

Ilustración 5 Tabla Mes Diciembre

Tickets	Fecha	Indole
2772634	1/12/22	CRM TIGO
2974729	1/12/22	CRM CONFIAR
2975359	1/12/22	CRM ÉXITO
2975493	1/12/22	CRM COMFAMA
2975483	1/12/22	HO
2975541	1/12/22	HO SITE
2975510	2/12/22	HO SITE
2976303	2/12/22	CRM KERALTY
2976364	2/12/22	CRM KERALTY
2976598	2/12/22	Nombre
2976487	2/12/22	licencia
2978005	5/12/22	HO NAME
2978040	5/12/22	HO SITE
2978705	5/12/22	CRM CONFIAR
2978706	5/12/22	aplicativo
2978614	5/12/22	HO
2979158	5/12/22	licencia
2979178	5/12/22	licencia
2979744	6/12/22	CRM NOVONORDISK
2979857	6/12/22	HO
2980039	6/12/22	CRM KERALTY
2980050	6/12/22	CRM PREVISORA
2980065	6/12/22	CRM BELCORP
2980080	6/12/22	CRM COMFAMA
2980091	6/12/22	CRM NOVONORDISK
2980100	6/12/22	CRM FAMISANAR
2980113	6/12/22	CRM MUNICIPIO DE M
2980118	6/12/22	CRM CONFIAR
2980130	6/12/22	CRM HACEB
2980204	6/12/22	CRM LINEA DIRECTA
2980249	6/12/22	CRM RECAUDOS B
2980275	6/12/22	CRM MURCI
2980174	6/12/22	licencia y permisos
2981082	6/12/22	HO SITE

2983546	9/12/22	2981082
2980840	6/12/22	equipo
2980899	6/12/22	Licencia
2981004	6/12/22	CRM PARMALAT
2981329	6/12/22	CRM KERALTY
2981238	6/12/22	HO SITE
2982735	7/12/22	CRM FAMISANAR
2982933	9/12/22	Nombre HO
2983326	9/12/22	Nombre HO
2983801	9/12/22	HO
2984225	12/12/22	CRM BELCORP
2984544	12/12/22	CRM FAMISANAR
2984545	12/12/22	CRM ÉXITO
2984547	12/12/22	CRM LINEA DIRECTA
2986167	12/12/22	CRM TIGO
2986305	12/12/22	CRM ÉXITO
2986169	12/12/22	HO
2986415	12/12/22	PUESTO INDUSTRIALES
2986664	12/12/22	CRM KERALTY
2986896	12/12/22	HO
2987004	13/12/22	HO
2987787	13/12/22	CRM CONFIAR
2988274	13/12/22	CRM TIGO
2988276	13/12/22	CRM TIGO
2988506	13/12/22	CRM KERALTY
2988610	13/12/22	HO
2988526	13/12/22	HO SITE
2989578	14/12/22	2988526
2988699	13/12/22	CRM KERALTY
2988709	13/12/22	CRM BELCORP
2988720	13/12/22	CRM CFA
2988718	14/12/22	CRM FAMISANAR
2988727	14/12/22	CRM COMFAMA
2988730	14/12/22	CRM CONFIAR
2988739	14/12/22	CRM ÉXITO
2988749	14/12/22	CRM HACEB
2988751	14/12/22	CRM PREVISORA
2988760	14/12/22	CRM RECAUDOS B
2988764	14/12/22	CRM LINEA DIRECTA
2988767	14/12/22	CRM MEDELLIN
2988771	14/12/22	CRM MURCI TUYA

2988733	14/12/22	HO
2989698	14/12/22	CRM CFA
2990141	14/12/22	HO SITE
2990850	15/12/22	CRM KERALTY
2990785	15/12/22	HO
2991203	15/12/22	CRM KERALTY
2991472	15/12/22	CRM RECAUDOS B
2992679	16/12/22	HO SITE
2992758	16/12/22	vpn haceb
2992807	16/12/22	CRM KERALTY
2996690	19/12/22	CRM CONFIAR
2997071	19/12/22	HO SITE
2997407	19/12/22	CRM KERALTY
2997591	19/12/22	HO
2980296	19/12/22	HO SITE
2998623	20/12/22	CRM KERALTY
2999181	20/12/22	CRM KERALTY
2999248	20/12/22	HO SITE
2999678	20/12/22	HO SITE
2999817	20/12/22	HO SITE
21008457	20/12/22	CRM FAMISANAR
21008469	23/12/22	CRM FAMISANAR
21000798	21/12/22	CRM FAMISANAR
21001004	21/12/22	CRM KERALTY
21001007	21/12/22	CRM PREVISORA
21000365	21/12/22	HO
21002690	21/12/22	CRM CONFIAR
21002704	21/12/22	CRM CONFIAR
21003826	22/12/22	CRM CONFIAR
21003213	22/12/22	HO
21003986	22/12/22	CRM BELCORP
21004091	22/12/22	CRM CFA
21004400	22/12/22	CRM MURCI TUYA
21004653	22/12/22	HO SITE
21004708	22/12/22	CRM KERALTY
21006490	26/12/22	CRM KERALTY
21005928	26/12/22	CRM KERALTY
21006316	26/12/22	CRM KERALTY
21006368	26/12/22	CRM CONFIAR
21006452	26/12/22	CRM KERALTY
21005547	26/12/22	HO

21006149	26/12/22	HO SITE
21007435	26/12/22	HO SITE
21008336	26/12/22	CRM KERALTY
21008875	27/12/22	CRM KERALTY
21007831	27/12/22	HO
21009946	27/12/22	CRM KERALTY
21010448	27/12/22	HO SITE
21010744	28/12/22	CRM MURCI TUYA
21010765	28/12/22	CRM MUNICIPIO MED
21010608	28/12/22	HO
21010857	28/12/22	HO SITE
21011300	28/12/22	CRM KERALTY
21011574	28/12/22	HO
21012160	29/12/22	CRM KERALTY
21012939	29/12/22	CRM KERALTY
21013787	30/12/22	HO
21014205	30/12/22	CRM KERALTY
21014193	30/12/22	CRM PREVISORA

Casos Realizados Mes de 1 / Enero

Ilustración 6 Tabla Mes Enero

Tickets	Fecha	Indole
21015307	2/1/23	FALLAS VPN
21015563	2/1/23	HO SITE
21017214	3/1/23	CRM KERALTY
21017255	3/1/23	CRM KERALTY
21017401	3/1/23	COMFAMA
21017500	3/1/23	HO
21017560	3/1/23	21017500 SITE
21017551	3/1/23	HO
21017778	3/1/23	CRM CONFIAR
21018517	4/1/23	HO
21018856	4/1/23	HO
21019128	4/1/23	Nombre HO
21019262	4/1/23	CRM KERALTY
21019258	4/1/23	HO SITE
21019463	4/1/23	Nombre HO
21019627	4/1/23	HO
21020280	5/1/23	CRM NOVONORDISK

21020422	5/1/23	CRM KERALTY
21020639	5/1/23	CRM KERALTY
21020901	5/1/23	CRM KERALTY
21020989	5/1/23	HO
21021144	5/1/23	CRM CONFIAR
21021375	5/1/23	CRM BANCOLOMBIA
21021632	5/1/23	HO
21023067	10/1/23	HO
21024443	10/1/23	CRM KERALTY
21025053	10/1/23	CRM CONFIAR
21025417	10/1/23	CRM PREVISORA
21025451	10/1/23	CRM BELCORP
21025456	10/1/23	CRM COMFAMA
21025466	10/1/23	CRM CONFIAR
21025512	10/1/23	CRM FAMISANAR
21025514	10/1/23	CRM KERALTY
21025519	10/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21025525	10/1/23	CRM MURCI TUYA
21025758	11/1/23	CRM PREVISORA
21026011	11/1/23	CRM RECAUDOS B
21026182	11/1/23	Maquina sitio
21026309	11/1/23	HO
21026691	11/1/23	HO
21026845	11/1/23	HO
21027222	11/1/23	CRM CONFIAR
21027346	12/1/23	CRM KERALTY
21027349	12/1/23	CRM COMFAMA
21027351	12/1/23	CRM CONFIAR
21027354	12/1/23	CRM ÉXITO
21027355	12/1/23	CRM HACEB
21027358	12/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21027372	12/1/23	CRM RECAUDOS B
21027373	12/1/23	CRM MURCI TUYA
21027461	12/1/23	CRM KERALTY
21027592	12/1/23	HO
21028180	12/1/23	CRM HACEB
21029064	13/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21029062	13/1/23	CRM KERALTY
21029060	13/1/23	CRM ÉXITO
21029059	13/1/23	CRM FAMISANAR
21029058	13/1/23	CRM BELCORP

21029149	13/1/23	CRM KERALTY
21029228	13/1/23	HO
21027252	13/1/23	CRM KERALTY
21031081	16/1/23	CRM BELCORP
21031082	16/1/23	CRM COMFAMA
21031086	16/1/23	CRM ÉXITO
21031087	16/1/23	CRM KERALTY
21031088	16/1/23	CRM MURCI TUYA
21032343	16/1/23	HO COMFAMA
21032527	16/1/23	HO
21032604	16/1/23	CRM CONFIAR
21033153	16/1/23	CRM CONFIAR
21033234	16/1/23	HO
21033326	16/1/23	HO
21033402	16/1/23	CRM KERALTY
21033326	17/1/23	HO
21033705	17/1/23	HO
21033750	17/1/23	Nombre HO
21032581	17/1/23	HO
21034385	17/1/23	HO
21034747	17/1/23	Nombre HO
21034944	17/1/23	CRM KERALTY
21034943	17/1/23	HO
21035290	17/1/23	HO SITE
21035396	17/1/23	HO
21035098	17/1/23	CRM MURCI TUYA
21035111	17/1/23	CRM KERALTY
21035276	17/1/23	CRM KERALTY
21035539	18/1/23	CRM MURCI TUYA
21035537	18/1/23	CRM PREVISORA
21035534	18/1/23	CRM KERALTY
21035531	18/1/23	CRM ÉXITO
21035520	18/1/23	CRM BELCORP
21035525	18/1/23	CRM COMFAMA
21035528	18/1/23	CRM FAMISANAR
21035290	18/1/23	HO
21036058	18/1/23	CRM KERALTY
21036108	18/1/23	HO
21036371	18/1/23	CRM KERALTY
21035422	18/1/23	HO
21036504	18/1/23	CRM NOVONORDISK

21036624	18/1/23	HO
21036863	18/1/23	HO
21036764	19/1/23	CRM MURCI TUYA
21036895	19/1/23	CRM KERALTY
21036972	19/1/23	CRM COBELEN
21036977	19/1/23	CRM COMFAMA
21036984	19/1/23	CRM PREVISORA
21036990	19/1/23	CRM NOVONORDISK
21036992	19/1/23	CRM CFA
21036997	19/1/23	CRM MABE
21037001	19/1/23	CRM MURCI TUYA
21037008	19/1/23	CRM CONFIAR
21037020	19/1/23	CRM HACEB
21037023	19/1/23	CRM ÉXITO
21037028	19/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21037030	19/1/23	CRM MUNICIPIO MED
21037477	19/1/23	CRM KERALTY
21037647	19/1/23	CRM BELCORP
21038378	19/1/23	HO
21038062	19/1/23	CRM PREVISORA
21038082	19/1/23	CRM COMFAMA
21038072	19/1/23	CRM KERALTY
21038101	19/1/23	CRM MURCI TUYA
21038110	19/1/23	CRM BELCORP
21038216	19/1/23	CRM KERALTY
21039491	23/1/23	HO SITE
21040237	23/1/23	HO
21038639	23/1/23	CRM KERALTY
21039317	23/1/23	CRM ÉXITO
21041827	23/1/23	CRM KERALTY
21040415	23/1/23	CRM KERALTY
21040418	23/1/23	CRM COMFAMA
21040419	23/1/23	CRM ÉXITO
21040420	23/1/23	CRM HACEB
21040421	23/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21040423	23/1/23	CRM NOVONORDISK
21040427	23/1/23	CRM MURCI TUYA
21041378	23/1/23	CRM KERALTY
21042019	23/1/23	CRM KERALTY
21042063	23/1/23	HO SITE
21042128	23/1/23	HO

21042466	23/1/23	CRM KERALTY
21042481	23/1/23	CRM CFA
21042486	23/1/23	CRM COMFAMA
21042502	23/1/23	CRM PREVISORA
21042510	23/1/23	CRM CONFIAR
21042517	23/1/23	CRM HACEB
21042525	23/1/23	CRM MABE
21042531	23/1/23	CRM MUNICIPIO MED
21042540	23/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21042545	23/1/23	CRM MURCI TUYA
21046920	24/1/23	HO
21047647	25/1/23	HO
21046546	25/1/23	CRM CONFIAR
21046937	25/1/23	CRM KERALTY
21047044	25/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21048385	25/1/23	HO
21048799	26/1/23	CRM CONFIAR
21048810	26/1/23	CRM PREVISORA
21048816	26/1/23	CRM KERALTY
21048299	26/1/23	CRM HACEB
21049911	26/1/23	CRM LINEA DIRECTA
21050086	26/1/23	CRM NOVONORDISK
21050091	26/1/23	CRM NOVONORDISK
21050000	26/1/23	HO
21050975	27/1/23	HO
21051697	27/1/23	HO
21050882	27/1/23	CRM KERALTY
21051541	27/1/23	CR KERALTY
21051755	27/1/23	CRM PREVISORA

Competencias blandas

Las competencias blandas desarrolladas en el periodo de prácticas son más que toda la apropiación de los casos asignados y así dar respuestas coherentes, eficientes y precisas, también la comunicación con compañeros de la misma área para la claridad con temas de los procesos asignados, también otra competencia es la comunicación con los

clientes de la empresa sobre los casos para que estos tengan también claridad de cómo funcionan los procedimientos.

Competencias duras/básicas

En el desarrollo de las competencias blandas cabe mencionar varios aspectos empezando por la administración de casos de mesa de ayuda de manera que la respuesta sea bien dimensionada y optimizada, también la evaluación de la capacidad de los recursos de TI de la empresa para el dimensionamiento para dar respuesta a los casos, también otra competencia es la administración de bases de datos tanto relacionales como no relacionales, de la misma manera como transversalizar variables de los dos tipos de bases de datos para así dar respuesta optima a los casos que se presentan en los clientes de la empresa y también para la realización de informes para los cargos superiores.

Otra competencia es la implementación de usuarios en el directorio activo de la empresa en el servicio de AWS en la Nube.

Por último también se complementó mucho el conocimiento sobre las arquitecturas de TI de una empresa, cabe mencionar que en este caso de estudio se vieron tanto la híbrida, en la nube y física, pero cabe resaltar que solo tuve mayor iteración con la física que con la nube.

Conclusiones

Para concluir como competencias adquiridas en las practicas se reforzo mucho el conocimiento de las arquitecturas de TI tanto físicas como en la nube, también se evidencio casos de hibridas. Otro tema también sería la administración de data en bases de datos y la exportación de estos para la evaluación y respuesta de solicitudes, también todo el tema organizacional y administrativo con respecto a la coherencia y cohesión de los datos. También el cómo se comportan los procesos dentro de las áreas de desarrollo, soporte y capacidad de TI de una empresa.

Referencias

EMTELCO. (20 de enero de 2023). EMTELCO S.A.S. <https://emtelco.com.co>

TEKNIK, J. (s.f.). JURNAL TEKNIK . Obtenido de Onion Architecture:

<https://ejurnal.its.ac.id/index.php/teknik/article/view/69815/6771>

ESCUELA DE TECNOLOGIA Y NEGOCIOS (19 de septiembre de 2023). CertCampus.

<https://campus.certcampus.com>