



EL SABER DE MIS HIJOS
HARÁ MI GRANDEZA

UNIVERSIDAD DE SONORA

REPORTE TECNICO FINAL


ESTANCIAS PROFESIONALES

MARCELO JAVIER GAVINA LOPEZ

INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACION

EXPEDIENTE:

203200429

Aprobado B-MB


Viernes 28 de Agosto del 2009

INDICE

INTRODUCCION.....	1
JUSTIFICACION.....	2
OBJETIVOS.....	3
CARACTERIZACION DEL AREA DE PARTICIPACION.....	4
PROBLEMÁTICA A RESOLVER.....	8
ALCANCE Y LIMITACIONES.....	9
FUNDAMENTO TEORICO.....	10
PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR.....	12
RETROALIMENTACION.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
CONCLUSIONES.....	39
BIBLIOGRAFIA.....	40

INTRODUCCION

En el documento que se redactara a continuación presentaremos en la forma de reporte técnico, las actividades, realizadas para la acreditación de la estancia profesional, describiéndose de manera detallada, los puntos que se mencionaran posteriormente en cuanto al desempeño desarrollado en la empresa “COMPUSISTEMAS INTELIGENTES ECHO-HORU SA. DE CV.”

El desarrollo de dicha estancia profesional, se llevara acabo dentro del proyecto “PRINTING SERVICES” como ingeniero de sitio en la empresa de “AXA SEGUROS” regional Hermosillo, el cual consta de coordinar los servicios de impresión de equipos multifuncionales asignados a distintas regionales de la empresa de “AXA SEGUROS” dentro del proyecto “ printing”, en el cual se encuentran operando equipos de impresión en las regionales de Culiacán Sinaloa, Nogales Sonora, Tijuana Baja California y Hermosillo sonora, coordinando el desempeño de estos equipos.

Se manejará un inventario de toners, para las diferentes regionales, así como la programación de su envío y recolección para su reciclaje, la atención y solución de reportes de mesa de ayuda (SERVICE-DESK), así como se tendrá a cargo el manejo o envío de ingenieros de campo para la atención de reportes que excedan los requerimientos de la atención remota, la atención y solución de reportes realizados por el usuario o cliente en este caso serán los empleados de las oficinas de “AXA SEGUROS”.

Sin embargo también se tendrán que desarrollar implementaciones de diferentes actualizaciones o administraciones de los equipos y software en caso de que se requiera junto con su mantenimiento y prevención de fallas.

JUSTIFICACION

Se eligió a la empresa en cuestión COMPUSISTEMAS INTELIGENTES debido a que además de dar la oportunidad para llevar a cabo el desarrollo de la estancia profesional, cumple con las características necesarias para llevar a cabo dicho proyecto, se pretende desarrollar una capacidad para la solución de problemas de manera técnica en cuanto a la interacción de los usuarios con los equipos, fortalecer las áreas en cuanto al conocimiento del soporte técnico necesario para los equipos de cómputo, impresión y redes.

Mediante este proyecto en el cual se realizara la estancia profesional, se pretende mejorar el servicio y la atención al cliente en el área de las necesidades de impresión de la empresa mencionada, debido a que esta área es una de las más importantes para el desempeño de los servicios que dicha empresa ofrece, mejorando así la calidad de atención, ya sea para el cliente final o los usuarios.

Se pretende tener un mayor control en cuanto al cumplimiento de los requerimientos del cliente y sus necesidades por ejemplo recibiendo reportes de atención analizándolos y resolviéndolos y tomando las decisiones necesarias en cuanto al envío de algún ingeniero de campo a dicha regional en caso de no poder resolverse mediante vía remota, mejorando así la atención al cliente y solucionando sus problemas, así como administrando el gasto o el ahorro de los equipos de impresión incorporados al proyecto PRINTING.

La situación tecnológica de la empresa a la que se le ofrece el proyecto PRINTING SERVICES, es de muy buen nivel, ya que cuenta con infraestructura de telecomunicaciones desde equipo de ruteo, switches, cableado estructurado y equipo de cómputo individual.

Se le ofrece este tipo de servicio ya que el gasto del papel, tinta y equipos de impresión es muy alto en cuanto al consumo mensual reflejándose directamente en la situación financiera de la empresa que debido a los tiempos actuales es una necesidad el disminuir la mayor cantidad de costos y gastos en cuanto a equipo y suministros se refiere.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Implementar el proyecto de PRINTING SERVICES como servicio a la empresa de AXA SEGUROS cabecera Hermosillo y sus regionales Nogales, Tijuana, Culiacán,

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Reducción en las garantías de equipos de impresión
- Disminución de los gastos en papel, toners.
- Manejo y control de inventario de toners y accesorios
- Manejo de personal (ingenieros de campo)
- Meza de ayuda (help-desk)

CARACTERIZACION DEL AREA DE PARTICIPACION

Organización

Seguros AXA es una empresa dedicada a la protección financiera otorgándole a sus clientes soluciones de alto nivel. El giro de la empresa AXA es otorgar servicios.

Ofrece seguros de bienes:

- Automóvil
- Hogar
- Salud
- Entre otros

Protección de patrimonios:

- Organizacional
- Familiar
- Empresarial

ANTECEDENTES

Historia Seguros AXA

Fundado en 1985 por Claude Bébéar, es un grupo global asegurador con sede en París. AXA no es una compañía individual sino un grupo de compañías independientes organizadas y operadas de acuerdo a las regulaciones de los diferentes países donde está presente.

Las compañías que forman el Grupo AXA tienen como principales actividades tanto el seguro de vida como el de no vida, los seguros internacionales y la gestión de activos.

AXA Seguros e Inversiones es una compañía que surgió como producto de la fusión y compra a lo largo de los años de diversas entidades españolas y que cuenta con profundas raíces en la historia empresarial y financiera española.

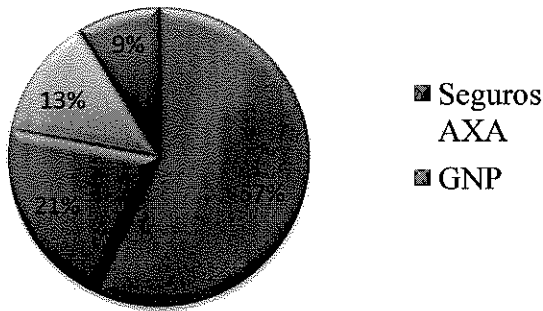
Historia Seguros AXA en Hermosillo

En nuestra ciudad esta empresa llego al mismo tiempo que en toda la Republica mexicana, es decir en el 2008. El puesto de gerente regional de Hermosillo fue asignado a Javier Esquerria y en el puesto de gerente administrativo a Marco Antonio Ríos y hasta el momento aun están cargo de dichos puestos.

La empresa Seguros AXA es altamente conocida en nuestra ciudad, ya que adquirió a la popular empresa aseguradora ING, es por esto que la mayoría de los ciudadanos hermosillenses nos hemos dado cuenta del cambio y del crecimiento que ha afectado al ámbito de los seguros en Hermosillo.

A continuación, se muestra un gráfico para reflejar el dominio de esta empresa en comparación de las otras ya establecida en nuestra ciudad

Dominio en Hermosillo

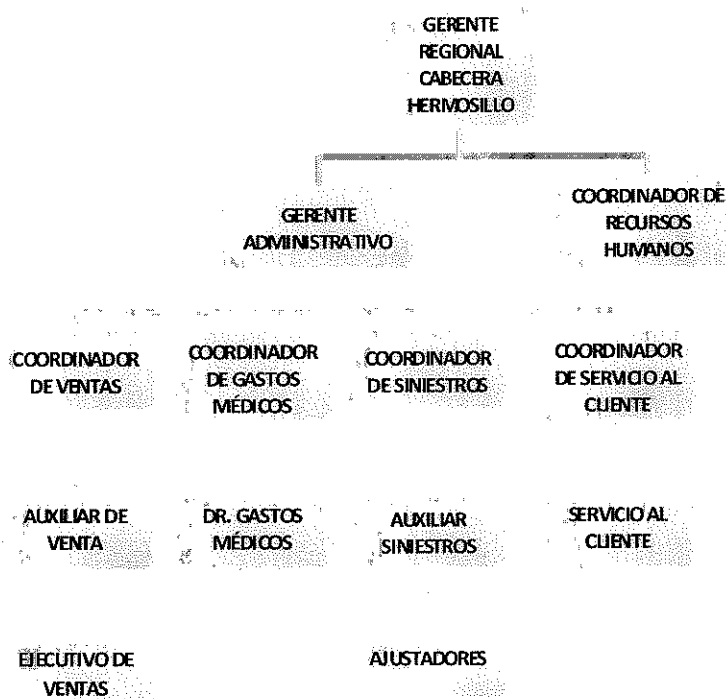


Como se pudo observar, el dominio en el mercado que tiene esta empresa dentro de nuestra ciudad, se debe a su forma de hacer negocios, es decir se da a la tarea de adquirir empresas rivales tal y como ya se mencionó anteriormente en este proyecto en los antecedentes de la empresa. Esto quiere decir que Seguros AXA es una empresa que no teme arriesgarse a hacer grandes inversiones para mantener su dominio en el mercado y llegar a hacer una compañía con mayor reconocimiento mundial.

SITUACION TECNOLOGICA ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

- Infraestructura en equipo tecnológico de comunicación (routers, switches, cableado estructurado, equipo de cómputo).
- Sistemas computacionales propios (Aplicaciones).
- Subestación eléctrica (sistema eléctrico secundario UPS).
- Dominio y hosting propios.

ESTRUCTURA FISICA Y HUMANA AXA SEGUROS



CLIENTES REALES Y POTENCIALES

Los clientes que Seguros AXA son todos aquellos que quieran proteger su patrimonio, organizacional, familiar o empresarial, en cuanto a seguros de bienes, automóvil, hogar, salud; seguros de vida, créditos al consumo, hipotecarios, tarjetas de crédito, productos bancarios, ahorro, capitalización de activos, gestión de activos, jubilación y pensiones, gestión patrimonial.

TENDENCIAS DEL MERCADO

La tendencia de Seguros AXA en el mercado se dirige hacia lo que se denomina seguros de automotores en el cual se encuentra en el segundo nivel del mercado mundial, y seguros de salud en la cual se encuentra también dentro del segundo lugar en el mercado mundial, seguros de vida, el objetivo es el de duplicar sus primas para fines de mediano a largo plazo, y su concentración en lo que son seguros de vida, el escenario de AXA es de un crecimiento lento en el termino de corto plazo, por lo menos hasta el 2010 y esperan regresar a las tendencias de crecimiento normal entre el 2011 y 2012.

PROBLEMÁTICA A RESOLVER

Dentro de la problemática a resolver nos enfocaremos primero que nada en resolver la situación del gasto de papel, toner y reducir las garantías de los equipos (equipos activos) de impresión, los cuales son los principales puntos a atacar dentro del proyecto que se desea implementar (PRINTING SERVICES)

Otro de los problemas que se pretende resolver es el abasto de toners de impresión para los equipos, ya que es necesario un correcto y justo funcionamiento de este servicio para poder mantener la producción de la organización, hay que recordar que el 70% de los servicios ofrecidos por la organización de AXA SEGUROS queda impresa en papel, el 30% restante puede repartirse en otro tipo de servicio de impresión no perteneciente al proyecto, o con otro tipo de requerimientos.

También dentro de la problemática podemos definir otro punto el cual se desea atacar y es mala administración y falta de organización en cuanto al manejo del inventario de los toners, refacciones y kits de mantenimiento, debido a que no existía un área dedicada a cubrir este tipo de necesidades, igualmente podremos incluir el manejo y atención de los reportes hechos mediante la mesa de ayuda (help-desk) para los cuales se maneja el envío de ingenieros de campo, los cuales se encargan de resolver las situaciones en las regionales fuera de la ciudad de Hermosillo.

ALCANCES Y LIMITACIONES

En cuanto a la vialidad del proyecto, podemos tomar la información necesaria mediante la parte de gastos asociados a la compra de papel, toners, kits de mantenimiento, refacciones y todo tipo de gastos relacionados ala área de impresión, ya que una vez implantado el proyecto y funcionando este mismo generara información referente al uso de papel y toner, así como el uso de los kits de mantenimiento, y sus refacciones en caso de alguna falla debido a estas.

El lugar donde se llevar a acabo la residencia serán las oficinas de AXA SEGUROS y su cabecera la cual se encuentra en la ciudad de Hermosillo, donde las otras regionales pertenecientes al grupo de trabajo de ingenieros de sitio de Hermosillo ya mencionadas, se llevara a cabo de manera remota haciendo uso de las tecnologías de telecomunicaciones con las cuales ya cuenta la organización.

En cuanto a la financiación del proyecto de parte del residente no será necesario aportar nada ya que es un servicio de renta ofrecido por la empresa "HEWLETT PACKARD" a través de su empresa asociada para el soporte técnico "COMPUSISTEMAS INTELIGENTES", en donde la organización de AXA SEGUROS correrá con todos los gastos de la renta de este servicio.

FUNDAMENTO TEORICO

MARCO TEORICO:

Fortalezas:

- Cuenta con suficientes recursos financieros para invertir en diferentes proyectos.
- Estructura organizativa consolidada.
- Infraestructura en equipo tecnológico de comunicación (routers, switches, cableado estructurado, equipo de cómputo).
- Sistemas computacionales propios (Aplicaciones).
- Subestación eléctrica (sistema eléctrico secundario UPS).
- Dominio y hosting propios.
- Capacidad de innovar los servicios continuamente para mantener y atraer más clientes.

Oportunidades

- Expandirse hacia nuevos mercados geográficos.
- Ampliar los servicios de la compañía para satisfacer una gama mayor de las necesidades del cliente.
- Oportunidades para ganar a los rivales la participación de mercado.
- Capacidad para crecer rápidamente debido a considerables incrementos en la demanda del mercado.
- Oportunidades para aprovechar las nuevas tecnologías.
- Manejo de información a través de bases de datos.
- Mejora en el uso de los equipos de cómputo.
- Mejora en los sistemas (aplicaciones).
- Capacitación de personal.

Debilidades

- Manejo de información principalmente en formatos de papel.
- Aislamiento de la información.
- Personal no capacitado.
- Falla de los sistemas.
- Incompatibilidad de los sistemas con algunos modelos de impresión.
- Sistemas muy antiguos.
- No hay área dedicada a impresión.
- Falta de coordinación en la provisión de suministros.
- Ineficiente administración de los suministros y su inventario.

Amenazas

- Falla eléctrica de los equipos.
- Perdida de información.
- Falla y caída de los servidores host.
- Irresponsabilidad del personal en la utilización de los equipos.
- Falla en la obtención de suministros.

PROCEDIMIENTO Y DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR

El tipo de actividades a realizar como ya lo hemos mencionada, serán principalmente la implementación del proyecto printing services y acciones en torno a este.

IMPLEMENTACION

Para poder implementar este proyecto primero deberemos poseer un equipo de computo propio del ingeniero de sitio encargado de este proyecto, el equipo a utilizar será el proporcionado por la empresa **COMPUSISTEMAS INTELIGENTES**, el cual consta de un HP COMPAQ DC-5100 SFF, que consta de un procesador Intel Pentium 4 HT, con 512 de memoria RAM, y un disco duro de 60 GIGAS, y un monitor HP L1506s, para poder ejercer las responsabilidades y actividades planeadas para este tipo de proyecto, necesitaremos las siguientes herramientas

- HP OPENVIEW SERVICE DESK 4.5 CLIENT
- HP WEB JETADMIN
- CAPELLA TECH USER LIST EDITOR
- PAQUETERIA OFFICE
- PGP EVOLUTION
- MICROSOFT NETMEETING

Empezaremos por SERVICE DESK, o también llamado dependiendo de su implicación CALL CENTER, CONTACT CENTER O HELP DESK, es una capacidad fundamental dentro de la gestión de servicios, el objetivo es proporcionar un punto único de contacto para satisfacer las necesidades de comunicación entre TI y sus clientes, de forma que ambos cumplan con sus objetivos. Muchas organizaciones han implantado un service desk centralizado para gestionar incidencias, dudas, consultas, peticiones, etc. De usuarios y clientes.

El service desk por tanto gestiona incidencias (eventos que causan o pueden causar una pérdida en la calidad de un servicio) y peticiones rutinarias de nuevos servicios, además de ser el interfaz ante los usuarios de otras actividades como gestión de configuración, gestión de cambios, gestión de continuidad de servicios de TI.

Además debe mantener proactivamente informados a los usuarios de todos los eventos relevantes con el servicio que les pudieran afectar. Difiere de un call center o help desk, en que tiene un mayor alcance y más centrado en el cliente, ya que se encarga de facilitar la integración de los procesos de negocio en la infraestructura de TI.

Dentro los objetivos principales de SERVICE DESK podemos encontrar:

- Proporcionar un punto único de contacto para los clientes
- Facilitar la restauración de los niveles de operación normales tras alteraciones en el servicio
- Entregar soporte de alta calidad para alcanzar las metas del negocio
- Soporte de cambios, generar informes, comunicarlos y promoverlos.
- Resolver rápidamente las interrupciones del servicio.
- Emitir peticiones de servicio.

Diferencia entre los tipos de servicios:

CALL CENTER: Su objetivo es gestionar un alto volumen de llamadas y redirigir a los usuarios, excepto en los casos más triviales, a otras instancias de soporte y/o comerciales.

CENTRO DE SOPORTE: Su principal objetivo es ofrecer una primera línea de soporte técnico que permita resolver en el menor tiempo las interrupciones del servicio.

CENTRO DE SERVICIOS (SERVICES DESK): Representa la interfaz para clientes y usuarios de todos los servicios de TI ofrecidos por la organización con un enfoque centrado en los procesos de negocio. Aparte de ofrecer los servicios citados anteriormente ofrece servicios adicionales a clientes, usuarios y la propia organización de TI tales como:

- Supervisión de los contratos de mantenimiento y niveles de servicios.
- Canalización de las peticiones de servicio de los clientes.
- Gestión de las licencias de software.
- Centralización de todos los procesos asociados a la gestión de TI.

Los principales beneficios de una correcta implementación del CENTRO DE SERVICIOS se resumen en:

- Reducción de costos mediante una eficiente asignación de recursos.
- Una mejor atención al cliente que repercute en un mayor grado de satisfacción y fidelización del mismo.
- Apertura de nuevas oportunidades de negocio.
- Centralización de los procesos que mejoran la gestión de la información y la comunicación.
- Soporte al servicio proactivos.

Para su implementación se requiere una meticulosa planificación. En primera instancia debe establecerse:

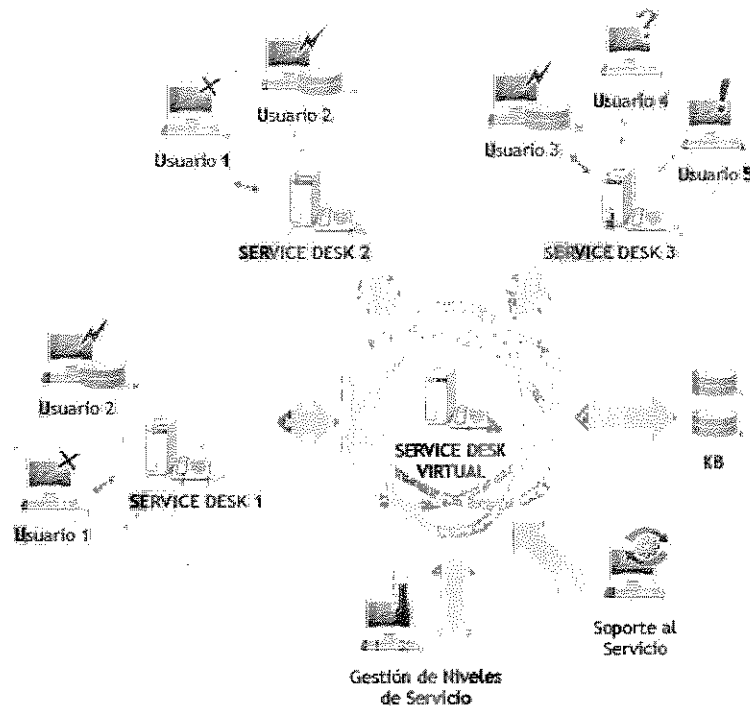
- Cuáles son las necesidades
- Cuáles han de ser sus funciones
- Quienes serán los responsables del mismo
- Que cualificaciones profesionales poseerán sus integrantes

- Si se deben externalizar ciertos servicios, como por ejemplo el soporte técnico del hardware.
- Que estructura de service desk: distribuido, central o virtual, se adapta mejor a nuestras necesidades y las de nuestros clientes.
- Que herramientas tecnológicas necesitamos.
- Que métricas determinaran el rendimiento del centro de servicios.

Además de estas cuestiones de carácter técnico, es imprescindible ponderar otros aspectos más directamente relacionados con el factor humano y que son tan importantes o más que los puramente técnicos para el éxito del CENTRO DE SERVICIOS:

- Establecer estrictos protocolos de interacción con el cliente
- Motivar al personal encargado de la relación directa con el cliente
- Informar a los clientes de los beneficios de este nuevo servicio de atención y soporte
- Asegurar el compromiso de la dirección con la filosofía del service desk
- Sondar a los clientes para conocer mejor sus expectativas y necesidades.

Como hemos mencionado el tipo de estructura perteneciente a la implementación del SERVICE DESK, el tipo de estructura con la cual se trabaja en la organización es de tipo virtual.



Debido a que tiene una centralización la cual se encarga de canalizar los reportes de servicio a las localidades encargadas de dichas regionales, como es el caso de AXA SEGUROS, en la cual el proceso de atención al cliente, se describe de la siguiente manera; el usuario hace la llamada de call center, a la extensión dedicada a este punto, el call center asigna dependiendo la localidad del usuario, el tipo de servicio, ya sea impresión, redes, comunicación, sistemas, etc., y este asigna el reporte a la unidad receptora encargada de la localidad del cliente y así poder atender el reporte de servicio.

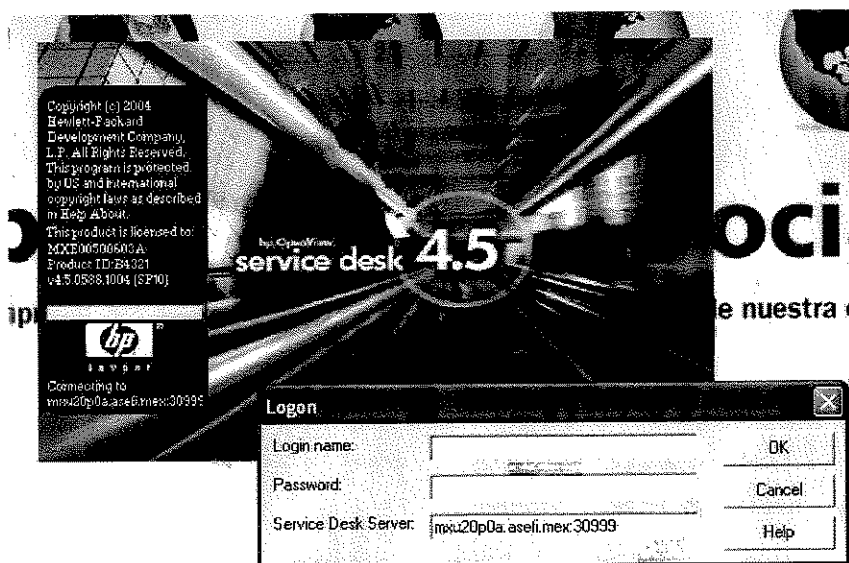
En este caso HEWLETT PACKARD externaliza este tipo de servicio como el soporte técnico mediante sus empresas asociadas para la atención de servicios, en este caso COMPUSISTEMAS INTELIGENTES, es una de esas empresas asociadas, utilizando

outsourcing, para el cumplimiento de los requerimientos del cliente en este caso AXA SEGUROS.

Para la gestión de este servicio se utilizara la herramienta proporcionada por HEWLETT PACKARD, hp openview service desk 4.5 client,

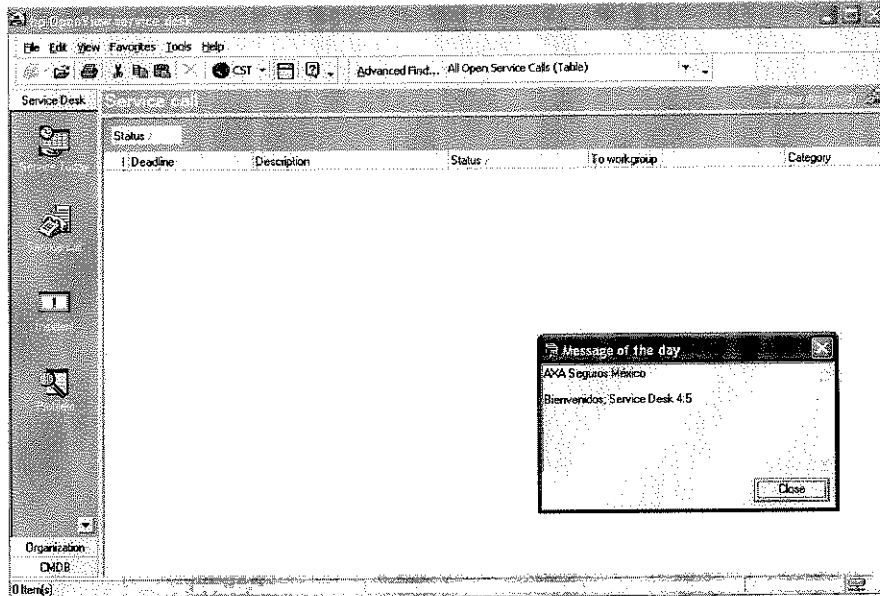
Una vez instalada deberá configurarse para tener la conexión con la central de datos ubicada en la ciudad de México, mediante un servidor dedicado, para poder acceder a este también es necesario estar dado de alta en la base de datos de HEWLETT PACKARD la encargada de administrar este modulo, mediante una clave de identificación y su password confidencial.

Imágenes de la herramienta a utilizar:

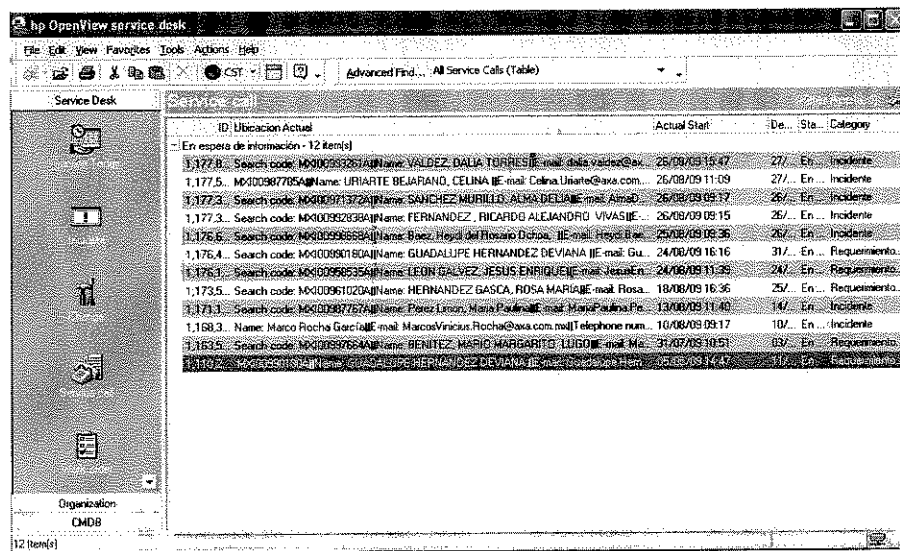


REPORTE TECNICO FINAL

Una vez ya conectado al servidor con su respectivo login y password y servidor de service desk configurado:



Ya una vez con reportes asignados podremos observar un caso como el de a continuación:



Ahora ya una vez instalada la herramienta necesaria para la atención de reportes de servicio, instalaremos las demás aplicaciones para seguir con la implementación del proyecto de PRINTING SERVICES.

La siguiente herramienta también es proporcionada por HEWLETT PACKARD llamada HP WEB JETADMIN,

HP Web Jetadmin es una software de Hewlett Packard diseñado para la administración de impresoras en red, permite al usuario tener una vista y reporte del uso y estado de un número muy grande de impresoras conectadas dentro de la red en la que este configurada esta herramienta

Está diseñada para tener cierta interacción con la suite de aplicaciones de HP OpenView, es una solución basada en Web que ayudara a optimizar el uso de los dispositivos, controlar los costos de impresión a color y mejorar la administración de consumibles.

Recibe informes por usuario, por trabajo y por dispositivo para tener un panorama claro de quien está imprimiendo en cada impresora. Enterarse si los usuarios están imprimiendo documentos a color de forma innecesaria, no todos los documentos necesitan color y no todas las personas necesitan tener recursos de impresión a color.

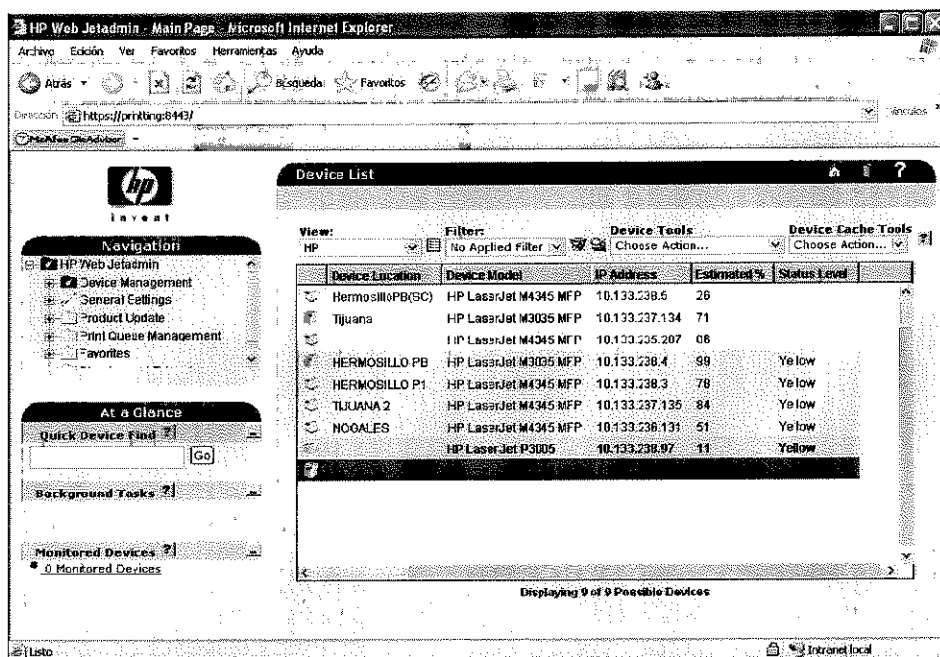
Los informes predictivos de reabastecimientos de consumibles de HP Web Jetadmin garantiza que tendrá los consumibles que necesita cuando los necesita, decidiendo que dispositivos rastrear y esta herramienta envía automáticamente informes periódicos sobre los consumibles que va a necesitar y sus respectivas cantidades, así como un reporte de consumo periódico configurable en la manera más cómoda en el tiempo mas cómodo, así como una completa vista de la configuración de los dispositivos y sus estados físicos.

BENEFICIOS DE HP WEB JETADMIN:

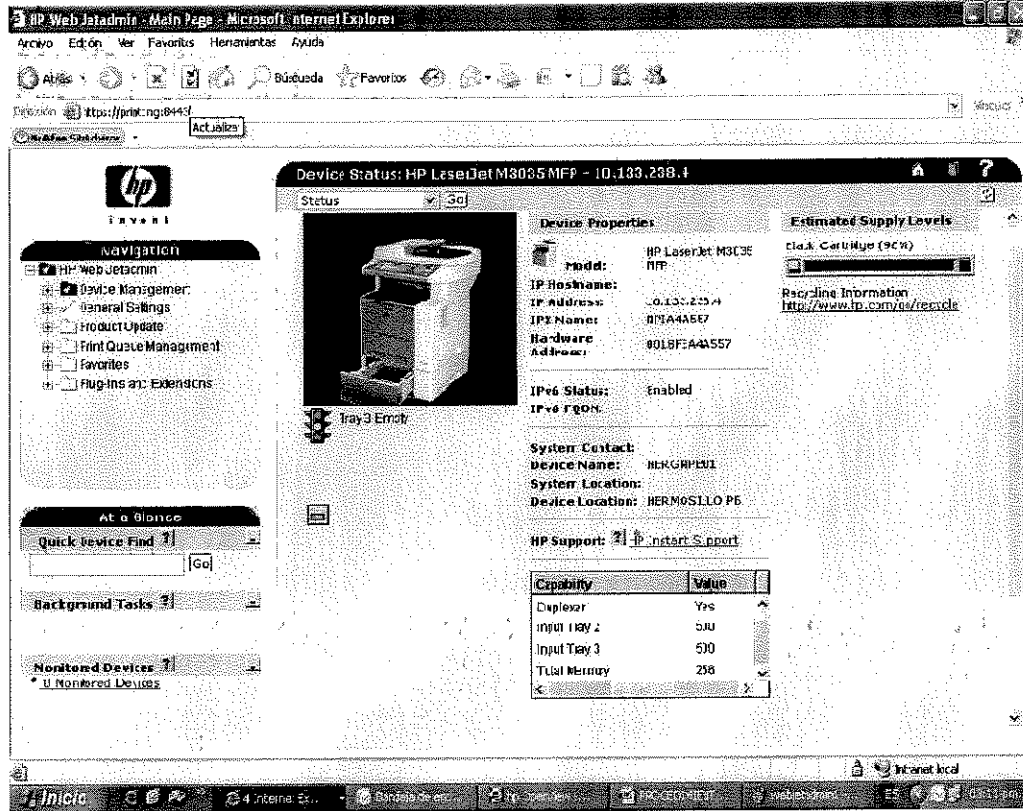
- Contar con una configuración remota.
- Controlar y resolver problemas relacionados con impresoras en red.
- Aumentar su capacidad para administrar toda la red de impresión.

- Reducir sus costos de impresión.
- Simplificar los procesos de administración.
- Regular el volumen de impresión.
- Maximizar productividad.

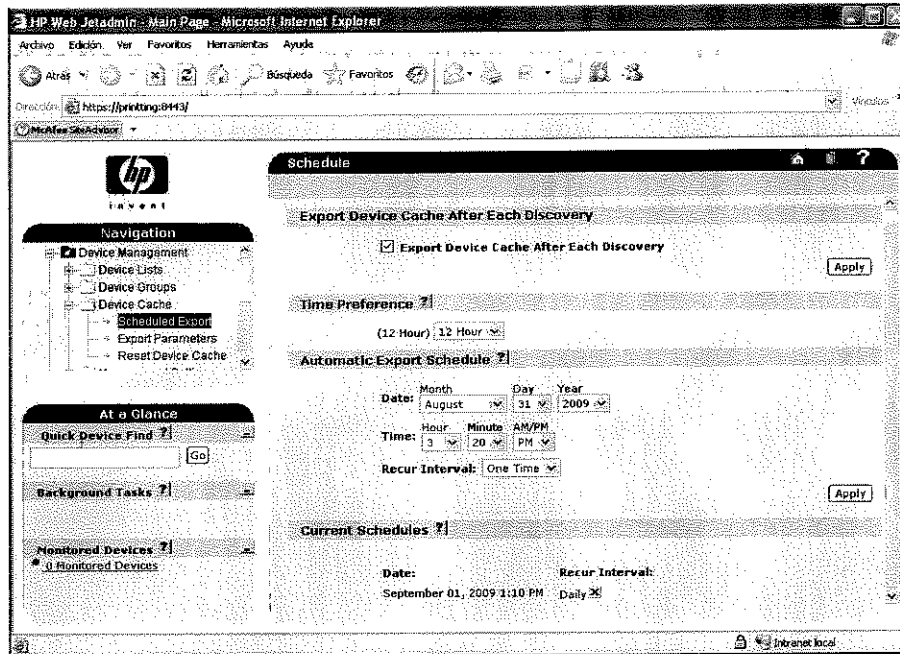
A continuación mostraremos algunas imágenes de la herramienta en uso:



Ahora veremos algunos de sus módulos de configuración, en la siguiente pantalla podremos observar la configuración de los equipos individualmente:



Ahora veremos la configuración de la programación para generar los reportes de consumos, los cuales se crean en una hoja compatible con el programa Excel, dicho reporte generado muestra la cantidad de páginas impresas por el equipo especificado mediante su dirección IP, para así poder identificarlo dentro de la red.



En esta imagen podemos observar la calendarización de la exportación de los parámetros en cuanto al uso y gasto de los equipos en páginas impresas, se configura el día de inicio y se activa la casilla para que se realice diariamente como en este caso se realiza a la 1:10 pm todos los días,

Además de muchas otras alternativas para la administración de los equipos desde sus servidores de correo electrónico para el envío de archivos escaneados, calidad de impresión, su dirección IP, Gateway, DNS, y demás características que los equipo de impresión puedan tener.

Nuestra siguiente herramienta a utilizar para la administración del proyecto PRINTING SERVICES, será la de CAPELLA TECH user list editor:

CAPELLA TECH

Posee una larga relación con HEWLETT PACKARD y una amplia experiencia en el legado de la tecnología y sus 25 años de experiencia en la industria de la MICR y mejora de la impresora, continuamente trabajando con Hewlett Packard y proveedores líderes de aplicaciones ERP, capella tech ha ayudado a muchas empresas a aprovechar sus equipos y sistemas existentes para lograr ahorros a largo plazo y sobre el coste de producción de documentos.

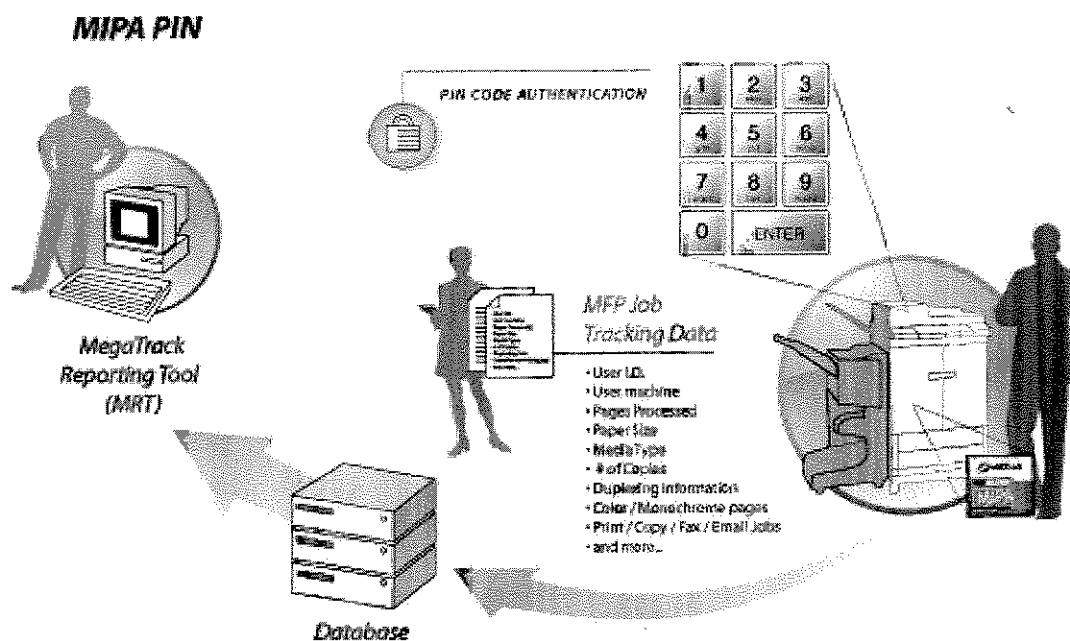
La herramienta a utilizar de la paquetería de capella tech, se llama user list editor, la cual es utilizada para subir al equipo de impresión una lista de usuarios y contraseñas así como otros datos, para garantizar la salida de la impresora e información digital encargado de manejarse mediante el MIPA-PIN, la cual almacena dentro del equipo de impresión dichos datos para los cuales los usuarios pueden acceder a su usuario y poder utilizarlo para desarrollar las actividades que se necesiten.

MIPA PIN es la manera fácil de:

- Restringir el personal no autorizado el uso de impresoras y MFP los documentos sensibles de salvaguardia y de propiedad de monitoreo digital de envío (envío de faxes y escaneo a actividades de correo electrónico)
- Prevenir el mal uso y los residuos mediante el fomento de la responsabilidad personal
- Asignar los costos de impresión por empleado, departamento, proyecto o centro de costos
- Gastos de seguimiento del uso y pronóstico.

Además del seguimiento de la impresora y la actividad de la impresora multifunción, la solución MIPA PIN también ofrece la posibilidad de restringir y controlar el acceso a las funciones de la impresora multifunción. Antes de utilizar copia, copia a color, fax o escanear a correo electrónico de las funciones de la impresora multifunción, los usuarios deben introducir un alfa autorizado código PIN en el teclado numérico en el dispositivo de impresión.

No solo este enfoque también permite a los administradores realizar el seguimiento y la copia digital de las funciones de envío por los empleados, disuadiendo del uso personal y frívolo y reducir el consumo de papel y de toner. MIPA PIN también crea un sistema electrónico de “rastreo de papel” que una impresora multifunción de fax o escanear a las capacidades de correo electrónico se utiliza para filtrar información reservada o confidencial.



Los datos recogidos por MIPA PIN incluye:

- Usuario I.D
- Páginas procesadas y número de copias
- Tamaño de papel y tipo de soporte
- Copia, fax, e-mail la función de uso
- Dos caras de información
- Color, páginas monocromáticas

Opciones de informe

- Los administradores pueden crear hasta 216 consultas individuales o informes de síntesis

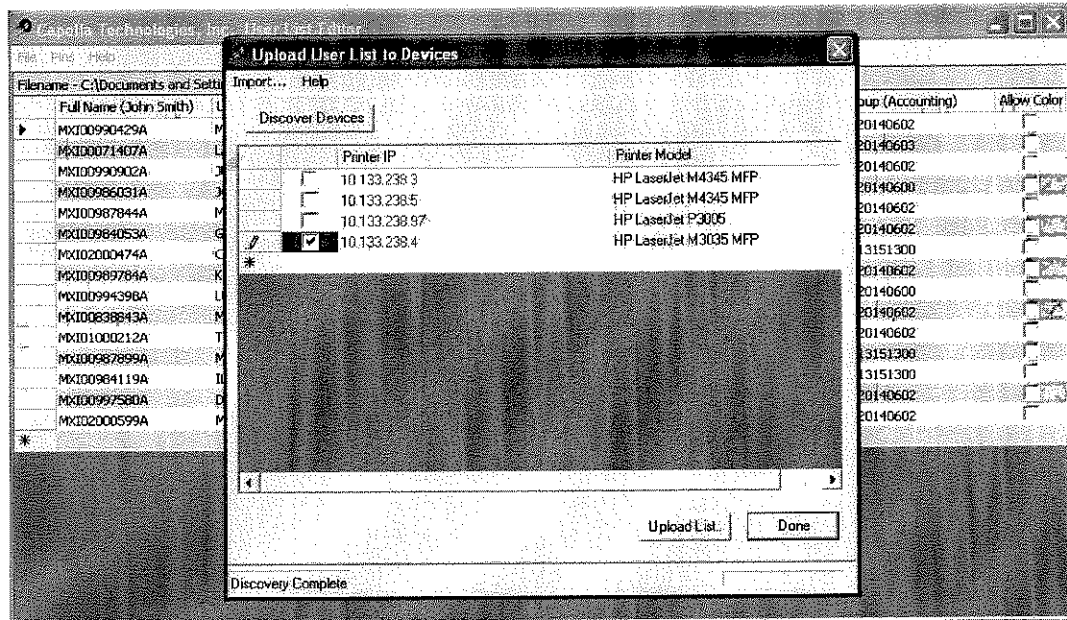
Requisitos del sistema

- Hewlett Packard LaserJet multifunción o conectados directamente a la red
- Disponible ranura de expansión de memoria o espacio en disco duro para el software.
- Una pequeña cantidad de almacenamiento permanente disponible (disco duro o compact flash).
- Los controladores correctos y actuales de la impresora instalada en todos los sistemas cliente.

A continuación mostraremos imágenes del programa proporcionado por CAPELLA TECH user list editor, podremos observar el tipo de datos que recoge la solución MIPA PIN como lo son la clave de identificación, nombre, dominio, password, correo institucional, centro de costos y el permiso para la utilización de color:

Full Name (John Smith)	Username (smith)	Domain	Password/Pin	Email Address	Group (Accounting)	Allow Color
MX100990429A	MARIA LEONOR ARAMBU	ASEFI	8189	marialeonor.arambula@a	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX100071407A	LAURO BARAJAS ARTEA	ASEFI	8288	lauro.barajas@axa.com	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX100990902A	JUAN SANTOYO VELAZQ	ASEFI	8387	juan.santoyo@axa.com	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX100986031A	JOSE DE JESUS AMEZCUA	ASEFI	8486	josedejesus.amezcua@a	4720140600	<input type="checkbox"/>
MX100987844A	MARISOL SANCHEZ CAS	ASEFI	8585	marisol.sanchez@axa.co	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX100994053A	GABRIELA OROZCO HER	ASEFI	8684	Gabriela.Orozco@axa.co	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX102000474A	CHRISTIAN ADRIAN GO	ASEFI	8783	adrian.gomez@axa.com	4713151300	<input type="checkbox"/>
MX100989784A	KARLA SANCHEZ FUENT	ASEFI	8882	Karla.sanchez@axa.com	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX100994396A	LUIS ALBERTO URBINA	ASEFI	8981	luisalberto.urbina@axa.c	4720140600	<input type="checkbox"/>
MX100836043A	MARGARITA TAPIA ENRI	ASEFI	7179	Margarita.Tapia@axa.co	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX101000212A	TATIANA MAYBELL COR	ASEFI	7278	Tatiana.Cortes@axa.com	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX100987899A	MIGUEL ANGEL DE LA T	ASEFI	7377	Miguelangel.Deletorre@a	4713151300	<input type="checkbox"/>
MX100984119A	ILIANA AYALA LOPEZ	ASEFI	7476	iliana.ayala@axa.com.mx	4713151300	<input type="checkbox"/>
MX100997890A	DAYANA PINEDA LEDES	ASEFI	6961	dayana.pineda@axa.com	4720140602	<input type="checkbox"/>
MX102000599A	MIRIAM LIDIA RICO MIL	ASEFI	6862	miriam.rico@axa.com.mx	4720140602	<input type="checkbox"/>

En la siguiente pantalla podremos observar como la herramienta user list editor sube al directorio de almacenamiento de los equipos de impresión identificando el equipo mediante su dirección IP:



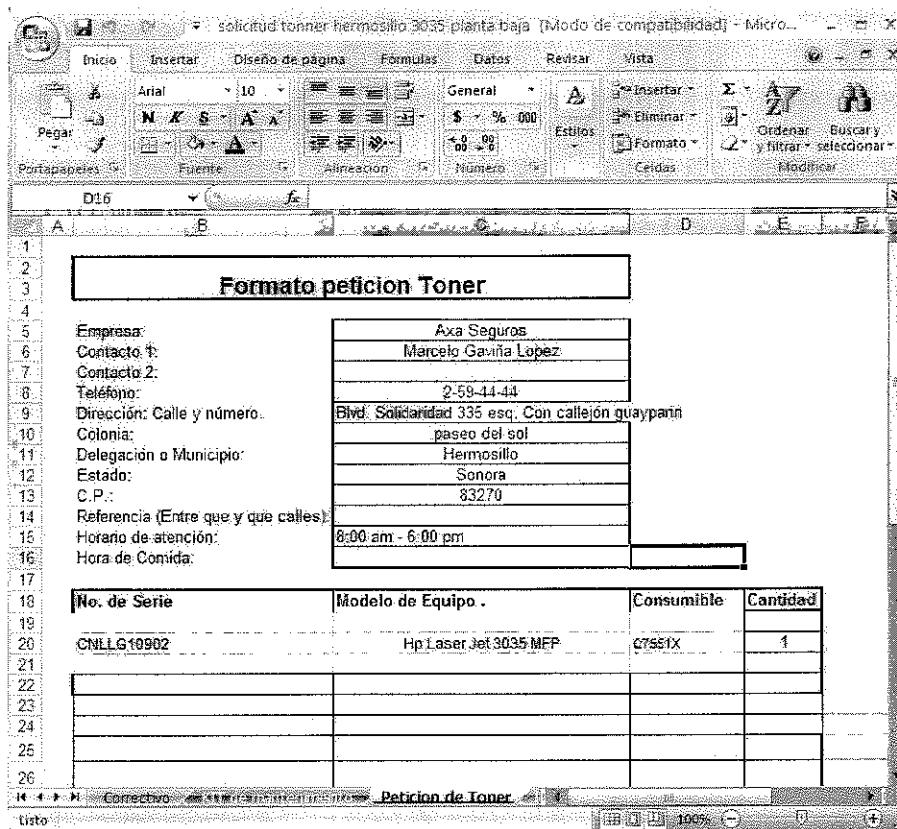
Gracias a su compatibilidad con Hewlett Packard capella tech se convierte en una herramienta muy importante debido a que convierte el proceso de dar de alta usuarios y passwords y demás de usuarios para poder llevar a cabo un correcto seguimiento de los recursos de los quipos de impresión.

MICROSOFT OFFICE

En cuanto a la paquetería de Microsoft office, básicamente se utiliza para la comunicación con los puntos de contacto de cada equipo de impresión, mediante red utilizando el e-mail, con la aplicación de Microsoft Outlook, y el uso del correo electrónico organizacional, así como las aplicaciones de Microsoft Word, para redactar cualquier tipo de aviso y/o actualización,

La aplicación de Microsoft Excel, es un poco más utilizada debido a que para genera una solicitud de envío de toner es necesario elaborar un formato en esta aplicación para ser enviado al centro de atención de envío y recolección de suministros, así como la solicitud de un correctivo y demás tipo de acciones

A continuación veremos unas pantallas de los tipos de solicitud que debemos de llevar a cabo para este tipo de actividades:



REPORTE TECNICO FINAL

Ahora podremos observar la elaboración de correctivo de un equipo en la que se solicita la atención de un técnico de campo:

correctivo [Modo de compatibilidad] - Microsoft Excel

Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista

Portapapeles Pegar Fuente Alineación Número

General \$ % 000 50 0

Estilos Insertar Eliminar Formato Ordenar Buscar y filtrar y seleccionar Modificar

C18 Tamaño de fuente Cambia el tamaño de la fuente.

Formato petición CORRECTIVO	
No. de Serie	CND079D01S
Modelo de Equipo	HP Laser Jet 4345 MFP
Descripción de Problema	reporta atasco de papel
Error que despliega en el Panel	error 13200 atasco de papel
Empresa:	Axa Seguros
Contacto 1:	Marcelo Gavilán Lopez
Contacto 2:	
Teléfono:	(662)2-59-44-44
Dirección: Calle y número.	Bvd. Solidaridad 336 esq. Con callejón guayparin
Colonia:	paseo del sol
Delegación o Municipio:	Hermosillo
Estado:	Sonora
C.P.:	83270
Referencia (Entre que y que calles)	
Horario de atención:	8:00am - 4:00pm
Hora de Comida:	

Correctivo

Además también de tener formatos para los KIT de mantenimiento y de recolección de toners, todo esto se envía a la central de envío de suministros en la ciudad de México, donde se encargan de coordinar el envío de consumibles.

PGP EVOLUTION

Esta herramienta la veremos utilizada para llevar a cabo la administración de inventario sobre pedidos de toners de los equipos de impresión dentro del proyecto de printing services.

Sistema web desarrollado por NTL nueva tecnología para gestión de operaciones de Print Service de HP

Principales características del sistema:

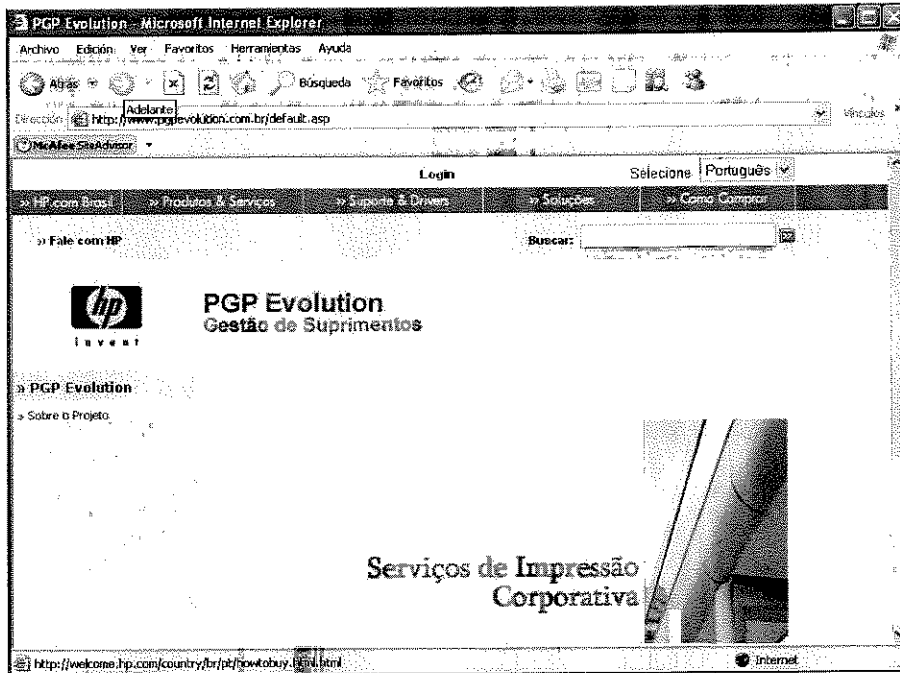
- Acompañamiento del gasto de suministros (desechables y reciclables).
- Controles organizados por país, canal y perfil (configurables) de usuarios.
- Control de recolección de reciclables.
- Registro histórico de acceso.
- Gestión de alertas para mostrar acciones urgentes.
- Reportes en formato web y formato Excel.
- Criptografía con tecnología md5.
- Desarrollado por la fábrica de software de NTL Nueva Tecnología Ltda.

El grupo NTL, tiene su sede y origen en la ciudad de rio de janeiro, desde 1988, destacándose en el área de tecnología de la información.

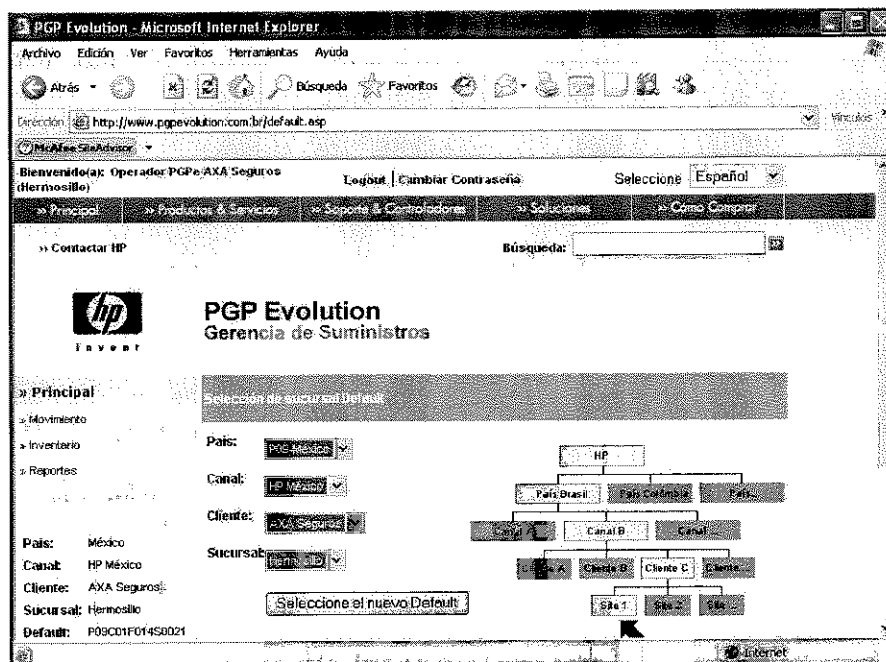
Contando con el reconocimiento de los mayores fabricantes de informática del mundo. Hoy, además de los servicios que originaron el grupo, se especializan en consultoría.

La mayor diferencia de NTL no está solo en la multiplicidad de servicios y productos que es capaz de ofrecer, pero también y principalmente en la atención personalizada que ofrece a sus clientes. Esta atención es posible gracias a la estructura profesional creada por la NTL.

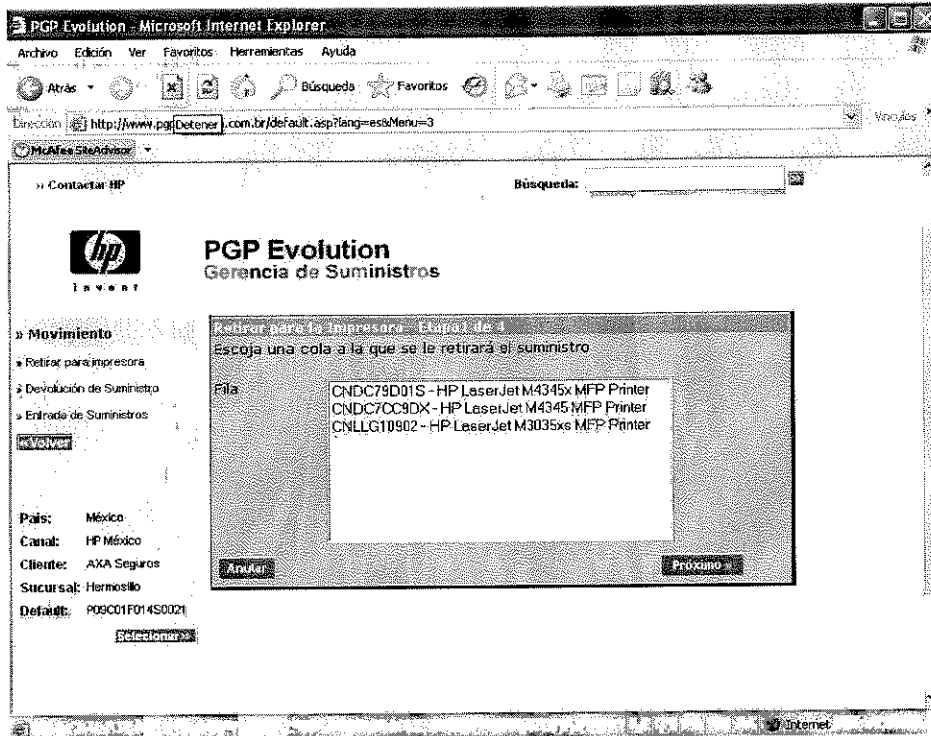
A continuación veremos unas imágenes de cómo se utiliza esta herramienta web para el control de suministros:



En la siguiente imagen podremos observar en que sucursal posicionarnos para manejar su inventario movimiento o reporte:



Y en esta última podemos ver los equipos dados de alta para el proyecto en la sucursal seleccionada:



Por último pero no menos importante para el desarrollo de este proyecto otras de las herramientas es la que se utiliza para tener el acercamiento remoto con el cliente es MICROSOFT NETMEETING.

NETMEETING

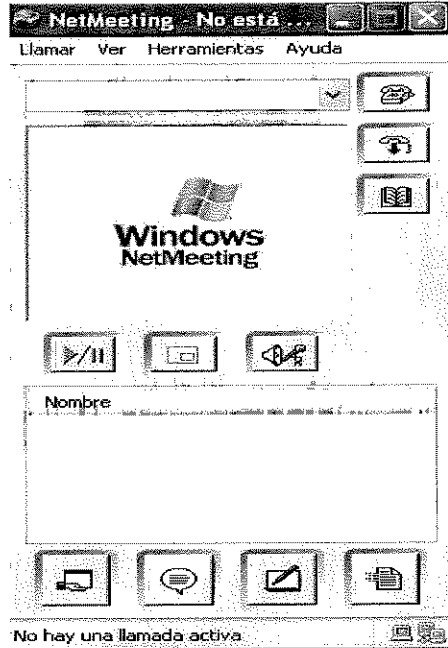
Microsoft NetMeeting es un cliente de videoconferencia VoIP y multipunto incluido en muchas versiones de Microsoft Windows (desde Windows 95 OSR2 hasta Windows XP).

Usa el protocolo H:323 para realizar las conferencias, por lo que es interoperable con clientes basados en OpenH323 como Ekiga, así como Internet Locator Service (ILS) como reflector. También usa una versión para la pizarra electrónica, la compartición de aplicaciones, la compartición de escritorio, la compartición de escritorio remota (RDS) y las transferencias de archivos. Microsoft lo ha desaprobado en el favor de Windows Messenger, aunque todavía se instala por defecto.

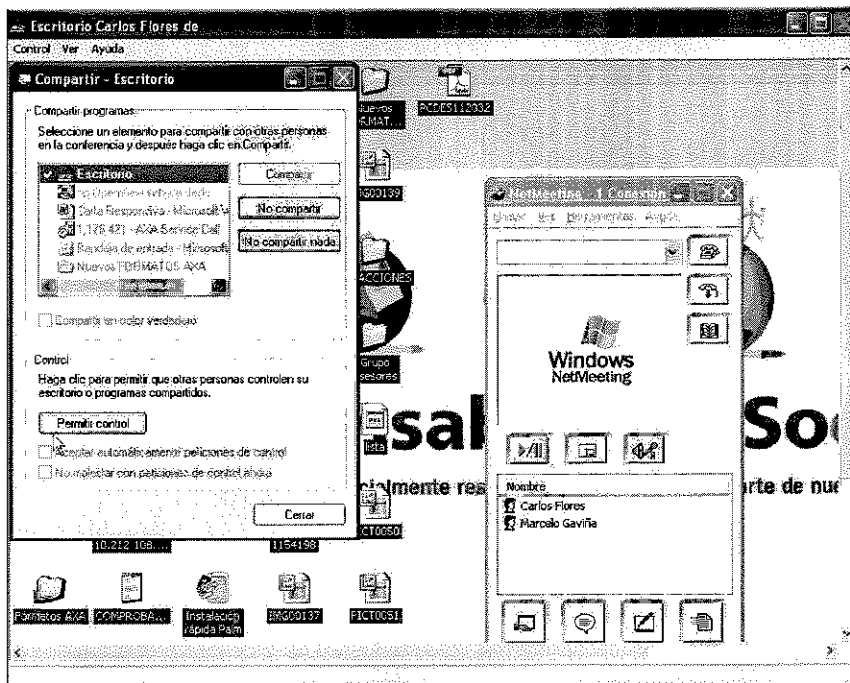
A través del programa podemos:

- Llamar a alguien por la red
- Hablar con otra persona a través de internet
- Ver a la persona con la que estamos hablando
- Compartir aplicaciones y trabajo con otros equipos
- Usar la pizarra para dibujar en línea
- Conversar con otros usuarios mediante chat
- Compartir escritorio de otra persona
- Tomar controles de escritorio de manera remota

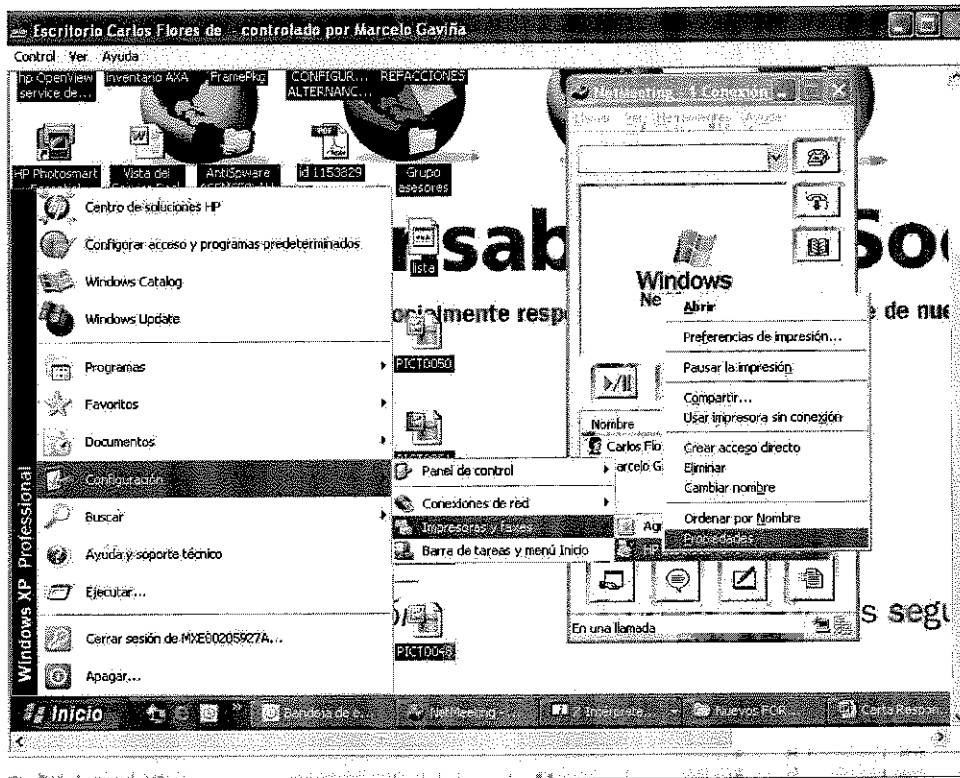
A continuación observaremos también unas imágenes de la aplicación de Microsoft NetMeeting:



Enseguida veremos una sesión de un acceso remoto a otro equipo fuera de la sucursal de Hermosillo, mediante NetMeeting:



Y aquí podemos observar ya teniendo control sobre el escritorio del equipo remoto:



En cuanto a las herramientas necesarias para llevar a cabo este proyecto, hemos terminado de explicar para que son cada una y un poco de sus características, ahora se procederá a desarrollar el tipo de actividades anexas a este proyecto como lo fue el efectuar un cambio de ip's en todas los equipos de computo y de impresión con nodo de datos propio, debido a cambios de configuración en los equipos de ruteo, switches y DNS.

Debido a que estos cambios para efectuarse se tuvo que llevar a cabo una planeación por sucursal o regional, en este caso se elaboro un plan de trabajo en el que se baso para realizar estos cambios de configuración debido a que cada regional cuenta con diferente cantidad de equipos de computo e impresión, el tiempo estimado para cada sucursal fue variado a continuación presentaremos el plan de trabajo calendarizado.

PLAN DE TRABAJO

- 14 ABRIL-21 ABRIL 2009.- Cambio de los ip's de los equipo de la regional de Hermosillo (50), solución de cualquier contingencia en la compatibilidad con los sistemas, atención de reportes, manejo de inventario de toners, help-desk.
- 22 ABRIL-28 ABRIL 2009.- Cambio de los ip's de los equipos de la regional de Tijuana (38), soluciones de cualquier contingencia en la compatibilidad con los sistemas, atención de reportes, manejo de inventario de toners, help-desk.
- 28 ABRIL-5 MAYO 2009.- Cambio de los ip's de los equipos de la regional de Culiacán (52), solución de cualquier contingencia en la compatibilidad con los sistemas, atención de reportes, manejo de inventario de toners, help-desk.
- 5 MAYO-12 MAYO 2009.- Cambio de los ip's de los equipos de la regional de Nogales (25), solución de cualquier contingencia en la compatibilidad con los sistemas, atención de reportes, manejo de inventario de toners, help-desk.
- 12 MAYO-19 MAYO 2009.- Redireccionamiento total de los equipos de la regional de Hermosillo (50) a los equipos multifuncionales del área correspondiente, solución de cualquier contingencia en la compatibilidad de los sistemas, atención de reportes, manejo de inventario de toners, help-desk.
- 19 MAYO-26 MAYO 2009.- Redireccionamiento total de los equipos de la regional de Tijuana (38) a los equipos multifuncionales del área correspondiente, solución de cualquier contingencia en la compatibilidad de los sistemas, atención de reportes, manejo de inventario de toners, help-desk.
- 26 MAYO-2 DE JUNIO 2009.-Redireccionamiento total de los equipos de la regional de Culiacán (52) a los equipos multifuncionales del área correspondiente, solución de cualquier contingencia en la compatibilidad de los sistemas, atención de reportes, mantenimiento de inventario de toners, help-desk.
- 2 JUNIO - 5 DE JUNIO 2009.- Redireccionamiento total de los equipos de la regional de Nogales (25), redireccionamiento al nuevo servidor SMNTP de los equipos multifuncionales del proyecto printing, de las regionales de Hermosillo, Tijuana, Culiacán, Nogales, atención de reportes, mantenimiento de inventario de toners, help-desk.

Con esto damos por terminado el desarrollo de actividades del periodo proyectado para el cumplimiento de la estancia profesional, cumpliendo con lo pre establecido en cuanto a las horas necesarias para el desarrollo del proyecto, la cantidad establecida por las normas escolares es de 340 horas, cumpliéndose así con el horario de estancia profesional de lunes a sábado de las 08:00 am a las 16:00 pm horario corrido por lo que en las fechas pactadas en el plan de trabajo se lleva a cabo el cumplimiento de las horas necesarias.

RETROALIMENTACION

FORTALEZAS

Conocimientos básicos de los programas utilizados para el desarrollo de la estancia profesional, conocimientos principales del manejo de inventarios durante el desarrollo de la carrea de INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACION, nivel avanzado del manejo de los equipos de computo.

Además de los conocimientos básicos de redes y comunicaciones necesarios para la introducción en el área a desarrollar, conocimiento por cuenta propia de sistemas operativos Linux, para el manejo de equipos de comunicaciones administrables

DEBILIDADES

Falta de práctica en cuanto al soporte técnico de los equipos de computo, así como también una muy importante falta de práctica en el conocimiento de las herramientas para llevar a cabo un servicio técnico de solución de problemas, falla en el manejo de configuración de los equipos de red como switches administrables y routers, debido a la falta de práctica en esta área, así como el poco conocimiento y practica con diferentes sistemas operativos que no sea MICROSOFT WINDOWS, y una incursión más profunda en el área de sistemas operativos GNU/LINUX, así como una falta de formación en estos aspectos.

OPORTUNIDADES:

Debido al renombre que tiene la universidad de sonora no he encontrado ningún inconveniente en ser aceptado para realizar la estancia profesional en la empresa ya antes mencionada donde llevo a cabo esta práctica, así como una muy notable facilidad de adaptación de parte propia a diferentes ambientes de trabajo.

RECOMENDACIÓN

Analizar y replantear el plan de estudios donde se incluyan aspectos realmente importantes y necesarios para poder sobresalir en la competencia del mercado que hoy en día se está llevando a cabo, debido a que se puede observar planes de estudio ya obsoletos en diferentes puntos y aspectos, un nuevo enfoque en cuanto al perfil de egreso de dicha carrera profesional, debido a la falta de preparación para el ámbito laboral, así como el de coordinar con diferentes empresas la elaboración de las estancias profesionales para los propios alumnos de la universidad, evitando así una mala aceptación de los proyectos de estancias profesional y evitando el rechazo de dichos proyectos.

CONCLUSIONES

Mi conclusión basada en experiencia propia, podemos observar que debido al renombre que tiene la institución puede ser una herramienta muy útil para solicitar la elaboración de la estancia profesional y no experimentar rechazos, y así llegar a un nivel más alto en cuanto al desarrollo de dicho proyecto, en cuanto a lo laboral, he desarrollado diferentes habilidades para la solución de problemas tanto técnicos como de software.

Además de también desarrollar habilidades en el manejo de inventarios y logística en cuanto al cumplimiento de los requerimientos que requiere un cliente, puesto que con estas experiencias en el mercado laboral podemos formar una base de desempeño laboral y fortalecer los conocimientos adquiridos durante el curso de nuestra formación profesional.

BIBLIOGRAFIA

http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/service_desk/introduccion_objetivos_service_desk/estructura_service_desk.php

https://h10078.www1.hp.com/bto/download/magic-quadrant-for-it servicedesk_gartner1108.pdf

http://h20338.www2.hp.com/hpsub/cache/332262-0-0-225-121.html?jumpid=ex_r2845_go/webjetadmin/gc121306

http://www.capellatech.com/pages/documents/2.1.4.SecureJet_Whitepaper.pdf

<http://www.capellatech.com/pages/2.1.3.veriuser.html>

<http://www.pgpevolution.com.br/default.asp?lang=es>

http://es.wikipedia.org/wiki/Microsoft_NetMeeting

www.ujaen.es/sci/invdoc/sid/.../netmeeting/guia_NetMeeting.pdf