

---

# Informe incidencias de tecnología 2018.

**Micro Focus HLA**

## Contenido

Contenido .....	2
1. Justificación .....	3
2. Alternativas.....	4
3. Análisis comparativo técnico.....	6
4. Análisis comparativo de costo beneficio .....	12

## 1. Justificación

Informar el estado actual del departamento de TI (Tecnologías de la información), frente a las incidencias de tecnología de Micro Focus en Colombia.

## 2. Resumen

En la actualidad Micro Focus en Colombia ha tenido un crecimiento acelerado debido a la compra por parte de Micro Focus Internacional de algunas empresas, entre ellas, la división de software de Hewlett Packard en el año 2017, lo que ha impactado no solo a Colombia sino a todos los países de la región; este crecimiento ha traído consigo algunos inconvenientes frente a la resolución de las incidencias de tecnología, debido a que no existe una mesa de soporte centralizada, para resolver todas las incidencias de tecnología para Colombia; existe un soporte local que se encarga de resolver incidencias asociadas al software y hardware adquirido localmente, entre estas tenemos, reparación de laptops, configuración de impresora, configuración de ofimática, entre otros y por aparte existe un soporte brindado por Micro Focus internacional que se encarga de resolver las incidencias de todas sus herramientas entre ellas, acceso al directorio activo, correo electrónico, entre otros, para todas las filiales a nivel mundial, así mismo existe un soporte internacional para las personas que vienen de la empresa Hewlett Packard, los cuales naturalmente también han sido impactado por el crecimiento global de la empresa, lo que ha conllevado a tener tiempos de respuesta muy altos (horas, e incluso días) y en algunos casos la no resolución de algunas incidencia.

Se debe resaltar que el soporte brindado por Micro Focus internacional y Hewlett Packard es brindado en inglés y es exclusivo para sus herramientas, es decir que este no brinda soporte frente a aplicaciones adquiridas por Micro Focus en Colombia, tales como CRM, Acumatica, cuentas de Office 365 adquiridas en HLA (hispano latino América), entre otras y de las cuales el soporte a estas incidencias es brindado por parte de la dirección de operaciones y TI de Micro Focus Colombia.

Micro Focus HLA, no cuenta con una herramienta propia para llevar el control de las incidencias; las solicitudes llegan al departamento de tecnología por otras vías como el correo electrónico, llamadas telefónicas, chat y en persona, para incidencias con las herramientas de Micro Focus internacional, los usuarios deben enviar un correo en inglés a [rio@microfocus.com](mailto:rio@microfocus.com) y esperar a tener un contacto por parte de algún ingeniero de Micro Focus corporativo.

### **3. Cantidad de incidencias mensuales**

Debido a que no existe una herramienta para llevar el control de incidencias, no se tiene un número exacto de la cantidad de incidencias recibidas, emitidas y resueltas por parte de TI, sin embargo, de acuerdo a los correos y las solicitudes recibidas en persona, por el ingeniero de soporte en Colombia, el promedio de incidencias diarias es de 15 solicitudes, entre las cuales el 30% corresponden a incidencias relacionadas con credenciales de acceso y correo electrónico y 70% respecto a otras incidencias.

### **4. Inconvenientes de la estructura actual.**

Los usuarios de Micro Focus Colombia, deben identificar a qué tipo de soporte deben dirigirse dependiendo del tipo de incidencia que tengan, esto conlleva a que los usuarios reporten erróneamente las incidencias al soporte que no corresponde, lo que se traduce en pérdidas de tiempo y productividad para los usuarios, esto sumado a que la comunicación es exclusivamente en inglés (para los soportes internacionales), hace que la comunicación no sea fluida y en algunas ocasiones con los usuarios menos expertos, se generan confusiones entre esa comunicación.

## 5. Sugerencias y recomendaciones

Desde la dirección de operaciones y tecnología, se tiene trazado el objetivo de implementar un sistema para, llevar el control de las incidencias, con el cual se pretende mejorar los tiempos de respuesta y centralizar todos los requerimientos frente a las incidencias de tecnología en un solo lugar, esta herramienta, debe ser instalada en alguno de los servidores ubicados en Colombia, México o Argentina, de no existir un servidor disponible en alguno de los datacenter mencionados, se debe contemplar la adquisición de uno.

Así mismo se pretende identificar otras herramientas que permitan mejorar los tiempos de respuesta ante las incidencias de tecnología que permita mejorar la atención y percepción del servicio de soporte para los usuarios de Micro Focus.

Jose Luis Martinez

**HLA Operations & IT Director**

Micro Focus

Av. San Felipe, Centro COINASA, Ofic. 31-A

La Castellana, Caracas

### Micro Focus Trademark Information

MICRO FOCUS and the Micro Focus logo, among others, are trademarks or registered trademarks of Micro Focus (IP) Limited or its subsidiaries in the United Kingdom, United States and other countries. All other marks are the property of their respective owners.

### Company Details

**Company name:** Micro Focus

Place of registration: England and Wales

Registered number: 5134647

**Registered address:** The Lawn, 22-30 Old Bath Road, Berkshire, RG14 1Q