



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# Capacitación usuarios Soluciones UdeA

Giovanny Valencia Patiño

Línea decisional de Gestión Informática  
Dirección de Desarrollo Institucional  
Universidad de Antioquia

Medellín, Agosto de 2015

# AGENDA

## 1. Descripción general del proyecto

- ✓ Situación actual en el soporte a los servicios institucionales
- ✓ Objetivo General
- ✓ ¿Qué es Soluciones UdeA?
- ✓ Ventajas de utilizar Soluciones UdeA
- ✓ ¿Qué dependencias brindan servicios en Soluciones UdeA?

## 2. Términos utilizados en el proceso de gestión de solicitudes

## 3. Descripción general de la aplicación

- ✓ ¿Cómo ingresar a la aplicación?
- ✓ Caso práctico, ¿Cómo crear un ticket?
- ✓ Etapas claves interacción de un agente con la aplicación
- ✓ Caso práctico, ¿Cómo gestionar un ticket?



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# 1. Descripción general del proyecto



# Situación del usuario frente al soporte de los Servicios Institucionales

## HOY

## MAÑANA





UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# Objetivo General

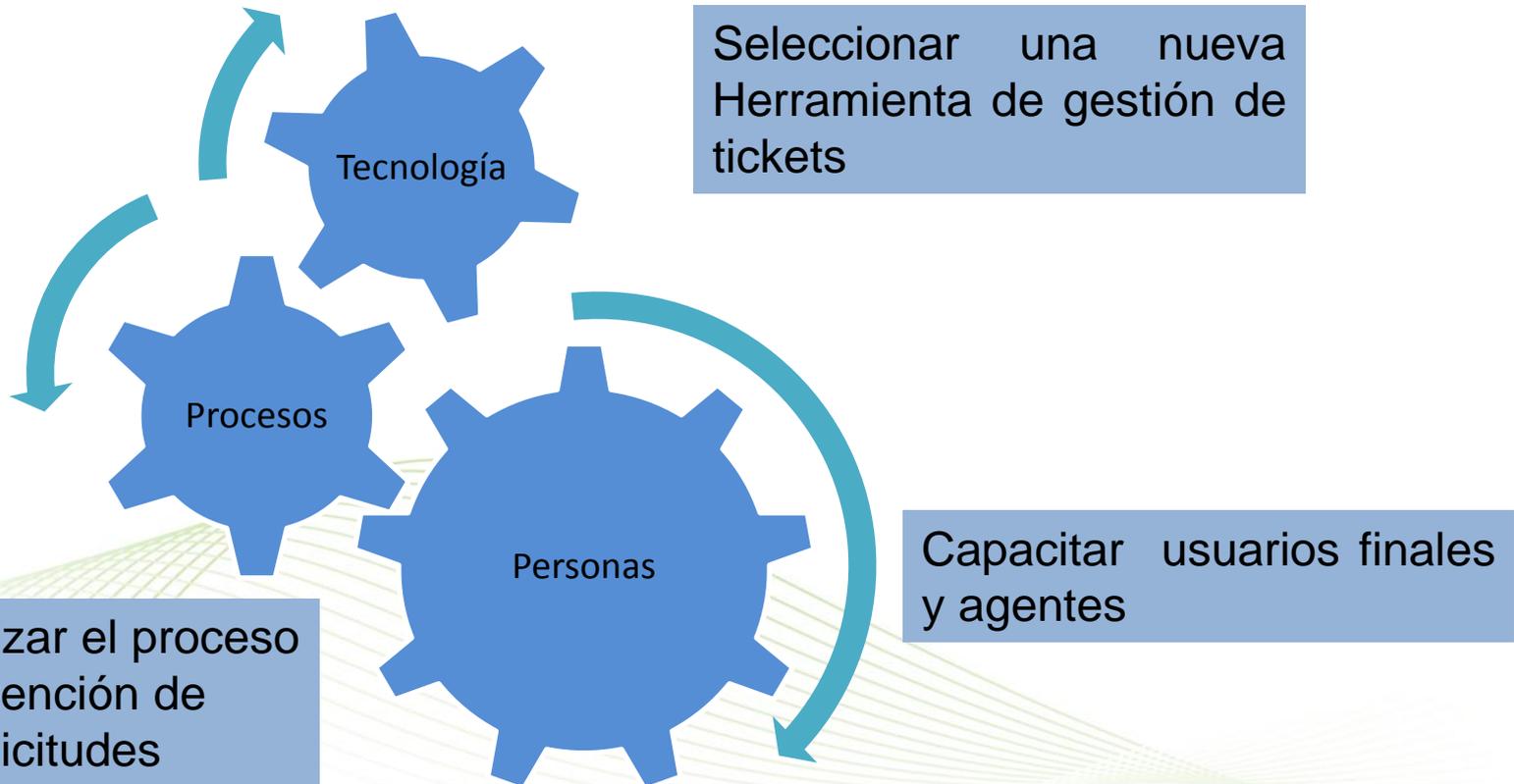
Mejorar el proceso de atención de solicitudes de soporte a los servicios de la Universidad de Antioquia, utilizando una herramienta de gestión alineada con buenas prácticas internacionales.



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

## 2. ¿Cómo lo vamos hacer ?



## ¿Qué es Soluciones UdeA?

Es el nuevo sistema de gestión de solicitudes que va a reemplazar el HelpDesk y será utilizado para brindar soporte, asesorías y acompañamientos a los usuarios de los servicios ofrecidos por varias dependencias académicas y administrativas de la Universidad de Antioquia.



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# Ventajas de utilizar Soluciones UdeA



USUARIO  
FINAL

Autogestión

Facilidad

Trazabilidad

Conocimiento

MEJORA EN EL SERVICIO

## ¿Qué dependencias brindan servicios Soluciones UdeA?

Unidades Académicas	Unidades Administrativas
Escuela de Microbiología	Gestión Informática
Facultad de Medicina	Arquitectura de Procesos
Escuela de Idiomas	Administración de contenidos Portal Universitario
Facultad de Ingeniería	Unidad de Comunicaciones Internas
Facultad Ciencias Sociales	Logística e Infraestructura
Facultad de Artes	
Facultad de Enfermería	
Facultad de Educación	
SIU	



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

## 2. Términos utilizados en el proceso de gestión de solicitudes



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

- **Servicio:** Conjunto de actividades y/o acciones de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario dándole valor agregado a las funciones de la universidad.
- **Usuario final:** Persona que hace uso de los servicios ofrecidos por las dependencias prestadora de servicios.
- **Agente:** Funcionario encargado de ofrecer solución a los tickets generados por los usuarios de los servicios institucionales.
- **OTRS:** Open Tickets Request System, software de gestión de tickets a los servicios institucionales.
- **Ticket:** Solicitud realizada por un usuario de los servicios institucionales ofrecidos en la aplicación Soluciones UdeA.

- **Dependencia prestadora de servicios:** Dependencia que hace uso de la herramienta Soluciones UdeA para gestionar los servicios brindados a sus usuarios.
- **Buenas prácticas:** Conjunto coherente de acciones que han rendido buen o incluso excelente servicio en un determinado contexto y que se espera que, en contextos similares, rindan similares resultados.
- **Itil:** Marco de referencia que describe un conjunto de buenas prácticas y recomendaciones para la administración de servicios de TI, con un enfoque de administración de procesos.
- **Software libre:** Se refiere a la libertad de los usuarios para ejecutar, copiar, distribuir, estudiar, cambiar y mejorar el software.



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

- **Conocimiento:** Sitio en el cual se publicara información útil para resolver situaciones básicas en las cuales el usuario pueda hacer autogestión.
- **Cola o grupo:** Personas especializadas en resolver temáticas asociadas a cada servicio.
- **SLA:** Tiempo en el cual la dependencia prestadora del servicio estima que va a brindar a solución los tickets que hacen los usuarios.



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# 3. Descripción general de la aplicación

# ¿ Cómo ingresa un usuario a la aplicación?



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://soluciones.udea.edu.co/otrs/customer.pl>. The page features the UdeA logo and the text "UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA". Below this, there is a green header for "Soluciones UdeA" and "Solicitudes de Servicios". The login form includes fields for "Usuario:" and "Contraseña:", a link for "¿Olvidó su contraseña?", and a button for "Iniciar sesión".

Inicio de sesión - Soluciones x

Giovanny

https://soluciones.udea.edu.co/otrs/customer.pl



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

**Soluciones UdeA**

Solicitudes de Servicios

Usuario:

Contraseña

[¿Olvidó su contraseña?](#) **Iniciar sesión**

© 2015 UdeA - Todos los derechos reservados - Medellín - Antioquia- Colombia.



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# Canales habilitados en la aplicación



USUARIO FINAL



## 1. Extensión 5959

La extensión 5959 seguirá siendo la línea para comunicarse y presentar la solicitud de servicios en cuanto a:

- Logística e infraestructura - opción 1
- Telefonía - opción 2
- Informática - opción 3 (correo institucional y portal).



2. <https://soluciones.udea.edu.co>



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# Caso práctico, ¿Cómo crear un ticket?

https://soluciones.udea.edu.co/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets

Bienvenido(a) al centro de Soluciones  UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Conocimiento Preferencias Cerrar la sesión GIOVANNY VALENCIA PATIÑO 10/01104.GEST. INFR. TEC. Y SIS.

Bienvenido

Pulse el botón inferior para crear su primer ticket.

[Cree su primer ticket](#)

© 2015 UdeA - Todos los derechos reservados - Medellín - Antioquia- Colombia



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# ¿Cómo gestionar adecuadamente los Tickets creados?



1

- Registro

2

- Seguimiento

3

- Autorización de cierre

4

- Evaluación del servicio



**UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA**  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

ESTADO	DESCRIPCIÓN
<b>REGISTRADO:</b>	El usuario realizó la solicitud y el sistema le generó un número de ticket
<b>NO ADMITIDO:</b>	Por algún motivo el ticket no corresponde a la temática que se atiende o está por fuera del alcance
<b>EN PROCESO:</b>	El ticket ya está siendo gestionado por un agente
<b>PENDIENTE POR USUARIO:</b>	Se requiere información para seguir avanzando en la solución del ticket
<b>PENDIENTE POR TERCERO:</b>	Se requiere de la participación de un tercero para continuar con la solución del ticket
<b>RESUELTO:</b>	El agente terminó de realizar sus actividades de soporte sobre el ticket
<b>CERRADO:</b>	La gestión sobre el ticket terminó
<b>CERRADO AUTOMÁTICO:</b>	Una vez se cumple el plazo para que el usuario autorice el cierre del ticket



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# ¿Dónde puedo obtener información sobre la aplicación?

1. En el Portal Universitario al cual se accede por la siguiente ruta, luego de autenticarse como empleado:

*Inicio > Somos U de A > Empleados > Servicios informáticos > [Soluciones UdeA](#)*

2. Ingresando a la aplicación <https://soluciones.udea.edu.co>, en la sección de conocimiento encontrarás descripción de las tareas más comunes

3. Escribiendo al correo [gestioninformatica@udea.edu.co](mailto:gestioninformatica@udea.edu.co)



UNIVERSIDAD  
DE ANTIOQUIA  
1803

Una Universidad investigadora, innovadora y humanista al servicio de las regiones y del país

# ¡Gracias!