



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

1 8 0 3

GUIA PARA EL USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES “Soluciones UdeA”

**CÓDIGO: DI-GI-GU-02
VERSIÓN: 01 | 09-SEP-2015**

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
DIRECCIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
GESTIÓN INFORMÁTICA**

GUIA PARA EL USUARIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES “Soluciones UdeA”

1. Definición

Este documento constituye la guía del usuario del Sistema de Gestión de Solicitudes “Soluciones UdeA” utilizado para el soporte, asesoría y acompañamiento a los usuarios de los servicios brindados por algunos de los procesos de la Dirección de Desarrollo Institucional para las Dependencias Académicas y Administrativas de la Universidad de Antioquia. En este documento se describe de forma básica la realización de las principales actividades que los servidores públicos con el **Rol de Usuarios** deben realizar en el sistema “Soluciones UdeA”.

2. Contenido

2.1 Requisitos de ingreso al sistema

- El usuario debe disponer de un equipo con acceso internet
- El usuario debe pertenecer a uno de los siguiente estamentos de la comunidad universitaria:
 - Docentes
 - Empleados Administrativos
 - Estudiantes
- El agente debe poseer una cuenta activa del portal universitario

Nota. El acceso a los servicios está configurado de acuerdo al rol asignado en el sistema, por lo tanto es posible que exista diferencia entre los servicios ofrecidos a los usuarios.

2.2 Cómo ingresar al sistema

Desde un navegador web ingrese a la siguiente dirección <https://soluciones.udea.edu.co> e inicie sesión con el mismo **usuario (1)** y **contraseña (2)** que utiliza para acceder al portal universitario, como se ilustra en la Figura 1.



Figura 1. Página de ingreso a Soluciones UdeA con el rol de Usuario

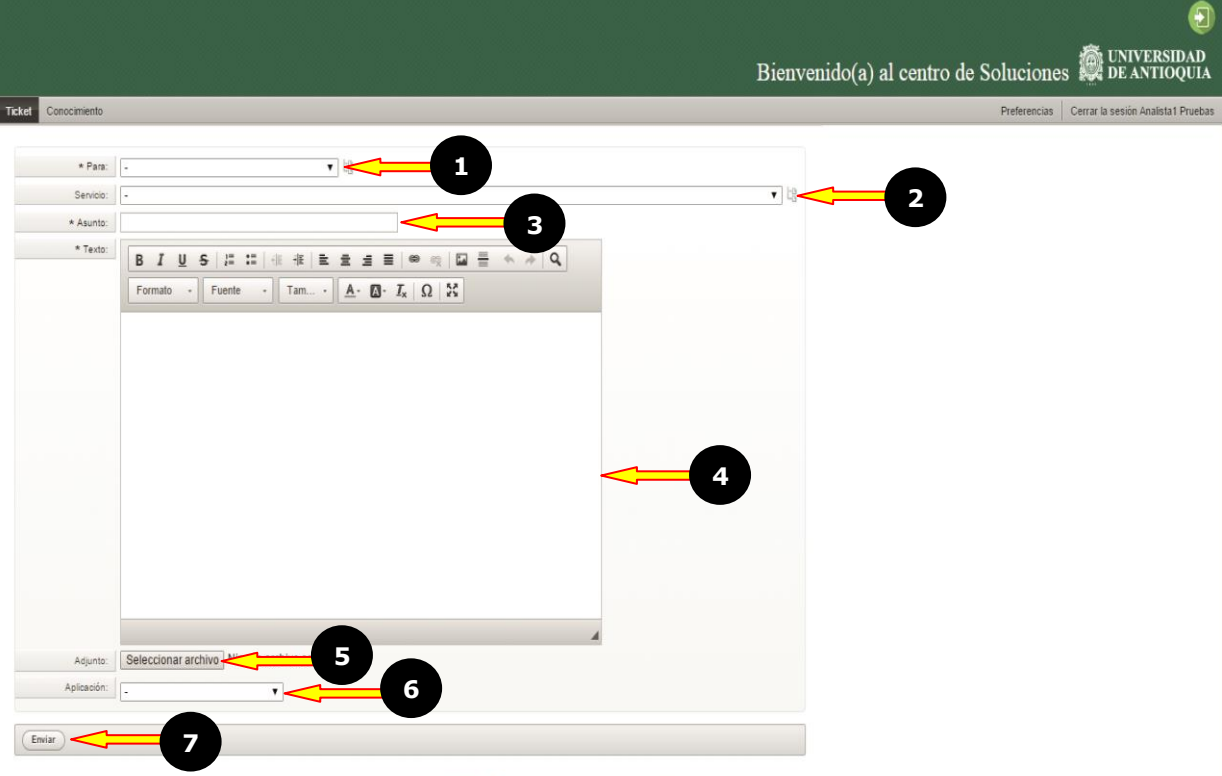
2.3 Cómo crear un ticket

Si es la primera vez que inicia sesión en el sistema “Soluciones UdeA” haga clic en el botón **“Cree su primer ticket” (1)**, de lo contrario haga clic en el menú ticket, **Nuevo ticket (2)** Como se indica en la figura 2.



Figura 2. Página de creación de tickets

En el formulario de creación del ticket es de carácter obligatorio ingresar la información de los campos nombrados con un *, como se ilustra en la figura 3,



Bienvenido(a) al centro de Soluciones UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Ticket Conocimiento Preferencias Cerrar la sesión Analista 1 Pruebas

* Para: - 1

Servicio: - 2

* Asunto: - 3

* Texto: 4

Adjunto: Seleccionar archivo 5

Aplicación: - 6

Enviar 7

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

Figura 3. Formulario para registrar un nuevo ticket

- **Para (1):** En este campo seleccione el área de la que requiere el servicio,
- **Servicio (2):** Seleccionar el nombre del servicio sobre el que requiere hacer el ticket.
- **Asunto (3):** Escribir como máximo cuatro palabras claves que resuman la necesidad.
- **Texto (4):** En este campo escribir toda la información que considere relevante para que el área encargada de brindar respuesta pueda gestionar adecuadamente el ticket.
- **Seleccionar archivo (5):** Si se considera necesario adjuntar archivos para ampliar la información, es necesario tener en cuenta que el sistema permite tamaño máximo de 16 Megabytes.
- **Aplicación (6):** Si el ticket que se está creando hace referencia a uno de los sistemas de información seleccione el nombre del sistema sobre el cual requiere soporte.
- **Enviar (7):** Clic en este botón y se direcciona el ticket al área relacionada.

Luego de enviar el ticket el sistema genera un **número (1)**, el cual será registro de identificación y les sirve tanto al usuario como al agente para hacer seguimiento al servicio solicitado, ver figura 4

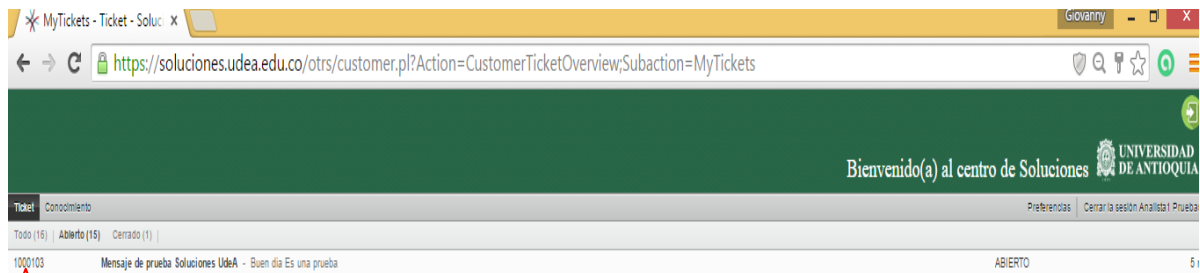


Figura 4. Verificación del número de ticket asignado por Soluciones UdeA

Si desea conocer más detalles sobre el ticket creado haga doble clic sobre el número de ticket y encontrara información como: cuál es la dependencia y el agente encargado de brindar solución o en qué estado se encuentra, (1) entre otros, para ello visualice la parte media del formulario en la cual se muestra dicha información, como se ilustra en la figura 5.

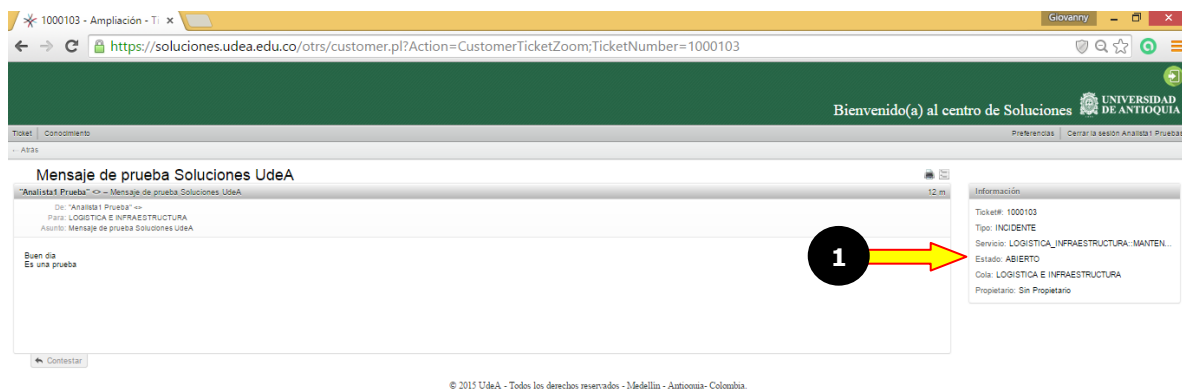


Figura 5. Verificación del número de ticket asignado por la aplicación

2.4 Cómo ver mis tickets

Luego de crear un ticket el usuario puede visualizar los tickets que tiene en el sistema, ingresando por el menú ticket, seleccionando mis tickets, acá encontrara la información en 4 columnas, la primera con el número de ticket (1), la segunda con el asunto de cada ticket (2), la tercera con el estado del ticket (3) y la última con el tiempo (4), como se ilustra en la figura 6.

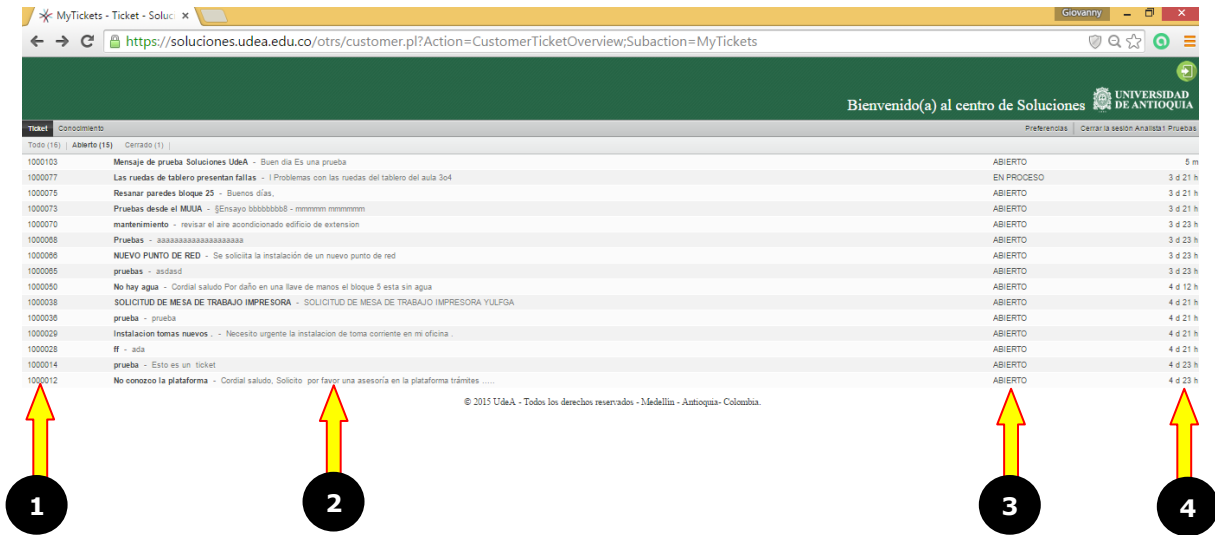


Figura 6. Vista de mis tickets

2.5 Cuáles son los estados de un ticket

La gestión de los tickets se basa principalmente en el servicio de correo electrónico, por lo que una vez creado el ticket, el agente debe participar en varias actividades que se traducen en ingresar al sistema y suministrar o solicitar información vía correo electrónico al usuario cada vez que se requiera documentar cualquier avance en la solución, este procedimiento requerirá asignar un estado al ticket de acuerdo al avance realizado.

Durante el proceso de atención los tickets van cambiando de estado de acuerdo a la etapa en la que se encuentre, en la tabla número 1 se describen los posibles estados por los cuales pasa un ticket desde su creación hasta el cierre y las actividades principales que debe realizar el usuario en cada uno de ellos, es de aclarar que los estados no son secuenciales y no es obligatorio que cada ticket pase por todos.

Posibles estados de un ticket:

Estado	Descripción	¿Qué debo hacer como usuario?
REGISTRADO:	El usuario realizó la solicitud y el sistema le generó un número de ticket.	Recordar el número de ticket
NO ADMITIDO:	Por algún motivo el ticket no corresponde a la temática que se atiende o está por fuera del alcance de los servicios ofrecidos en el sistema Soluciones UdeA.	Crear un nuevo ticket si está mal diligenciado o contactar a la dependencia encargada de atender la temática requerida.

EN PROCESO:	El ticket está siendo gestionado por un agente	Actualizar el ticket cada vez que se solicite información.
PENDIENTE POR USUARIO:	El agente encargado de brindar solución requiere de algún tipo de información importante por parte del usuario que creó el ticket para continuar avanzando en la solución.	Actualizar el ticket con la información solicitada
PENDIENTE POR TERCERO:	Se requiere de la participación de un tercero para continuar con la solución del ticket.	No Aplica
RESUELTO:	El agente terminó de realizar sus actividades de soporte sobre el ticket y le envía un correo al usuario para que autorice el cierre.	Autorizar el cierre del ticket
CERRADO:	La gestión sobre el ticket ha terminado.	Evaluar el servicio recibido
CERRADO AUTOMATICO:	Las buenas prácticas en la gestión de servicios definen que para un agente poder cerrar un ticket debe estar autorizado por el usuario que lo creó. Para soluciones UdeA se definieron 5 días calendario como tiempo máximo para obtener la autorización del cierre por parte del usuario, si en ese período de tiempo no se obtiene respuesta del usuario el sistema hace el cerrado automático.	No Aplica

Tabla 1. Definición de los estados de los tickets

2.6 Cómo actualizar un Ticket

Una vez creado el ticket el usuario puede agregar información ya sea por solicitud del agente o por que la considere relevante para la solución, si requiere contestar una pregunta a un agente o adicionar información a un ticket, desde el sistema Soluciones UdeA realice los siguientes pasos:

- Seleccionar el número de ticket sobre el cual desea responder y haga doble clic en él.
- Hacer clic en el botón Contestar (1), como se indica en la figura 7.

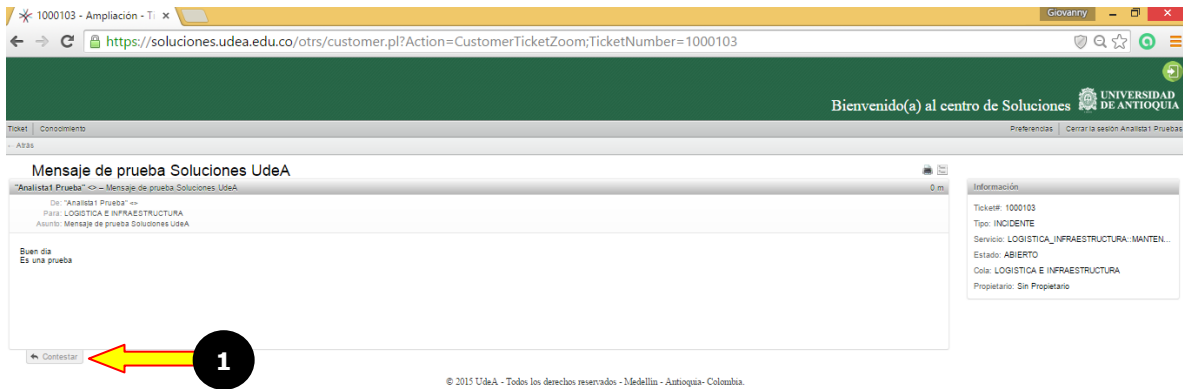


Figura 7. Opción para actualizar un ticket

Una vez hace clic en el botón contestar, se despliega una ventana en la cual podrá ingresar la siguiente información, como se ilustra en la figura 8,

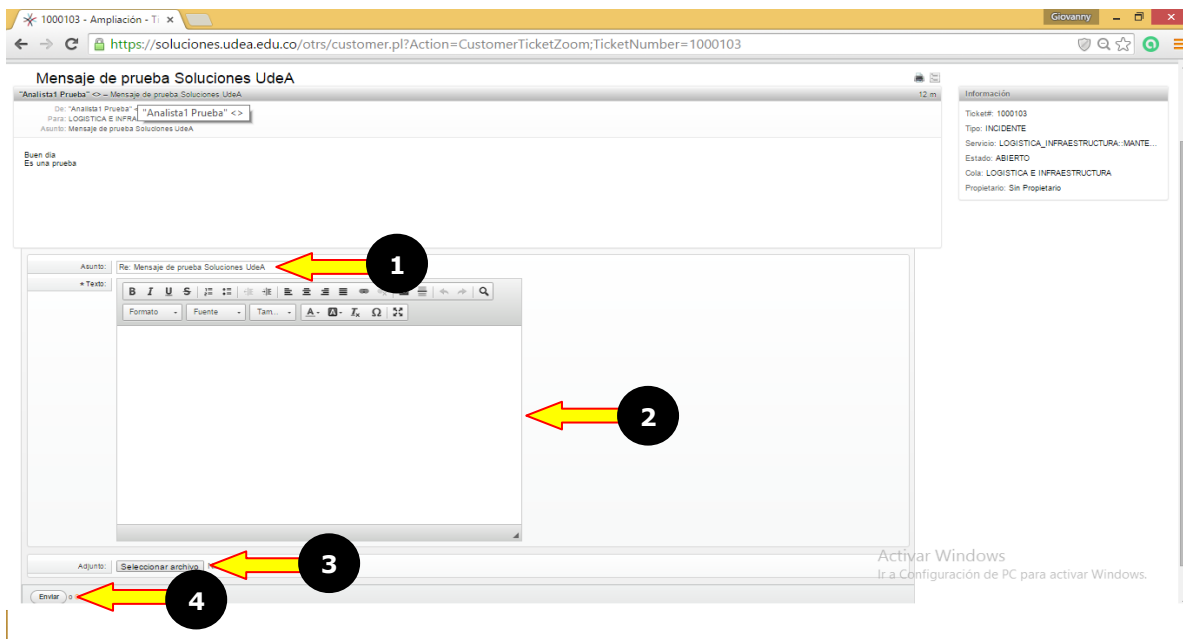


Figura 8. Formulario de actualización de ticket

- **Asunto (1):** Por defecto la aplicación deja la palabra Re: más el asunto del mensaje original, sin embargo, puede ser cambiado si así lo desea.
- **Texto (2):** En este campo se ingresa toda la información que considere necesario para responder las preguntas del agente o para complementar el ticket.
- **Adjunto (3):** Se pueden anexar archivos que consideren necesarios para complementar la información del ticket.
- **Enviar (4):** Luego de ingresar la información hacer clic en este botón y se enviará la respuesta.

DI-GI-GU-02, Versión 01

2.7 Cómo buscar un Ticket en el sistema

Soluciones UdeA ofrece la posibilidad de buscar y localizar fácilmente un ticket entre todos los tickets que se van generando en el sistema, para ello se debe desplegar el menú de **Ticket (1)** y elegir la opción de **Buscar (2)**, como se ilustra en la figura 9,

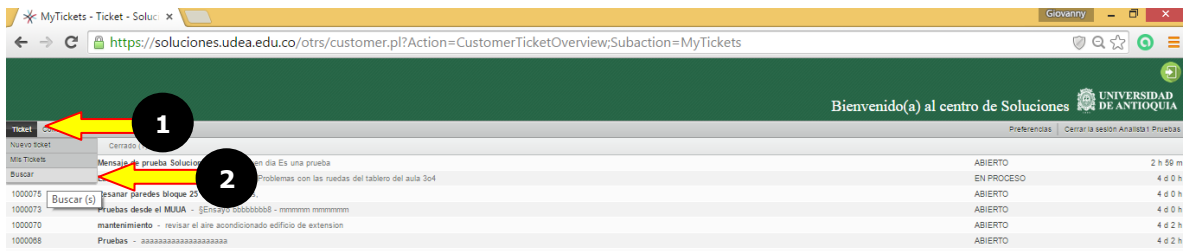


Figura 9. Cómo buscar tickets en el sistema.

El formulario de búsqueda ofrece múltiples opciones para ayudar a localizar un ticket, sin embargo, en este manual únicamente se hará el ejemplo buscando por número de ticket. Esta búsqueda se realiza ingresando el número de ticket en el campo **Ticket # (1)** y dando clic sobre el botón **Buscar (2)**, como se ilustra en la figura 10,

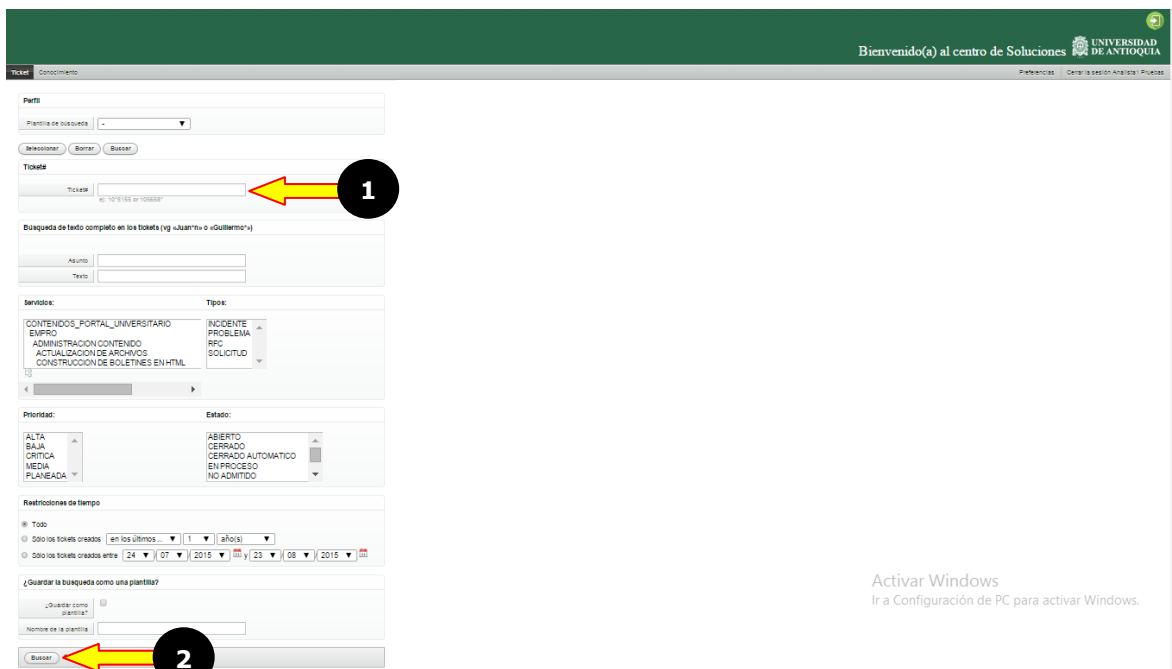


Figura 10. Cómo buscar tickets en el sistema

Una vez hace clic sobre el botón buscar y la búsqueda es positiva en el panel principal se visualiza el **Resultado de la búsqueda (1)** como se ilustra en la figura 11.

DI-GI-GU-02, Versión 01

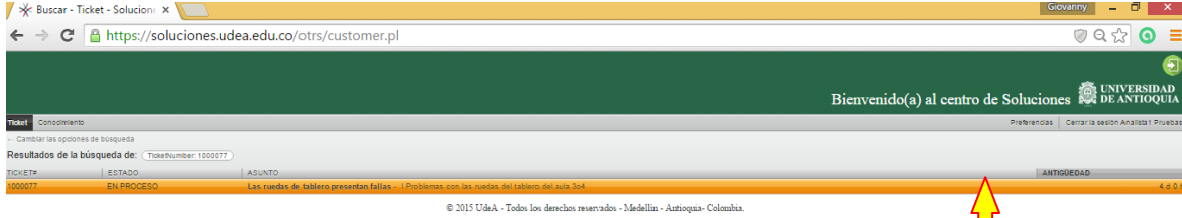


Figura 11. Resultados de buscar tickets en el sistema

2.8 Cómo salir del sistema

Una vez finaliza la sesión en el sistema se recomienda salir adecuadamente del mismo, para eso haga clic en el botón **Salir (1)** como se ilustra en la figura 12.

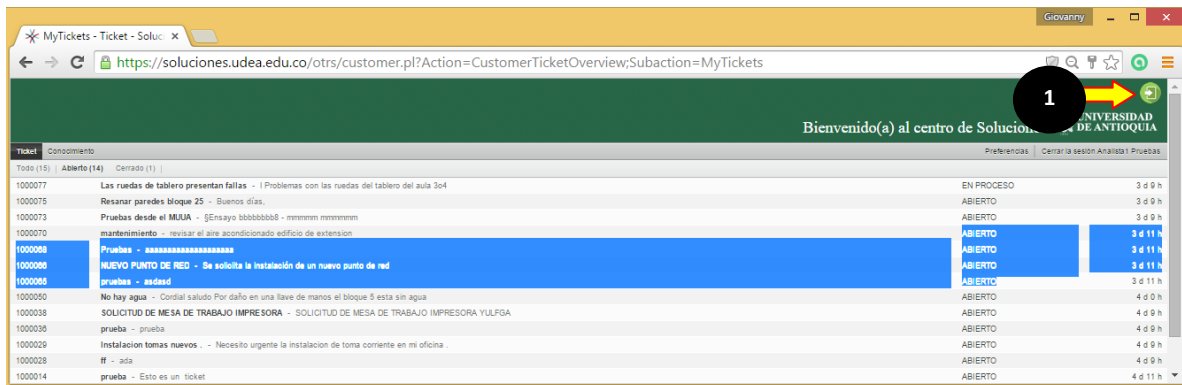


Figura 12. Cómo salir del sistema

3. Glosario

- **Usuario:** Persona que hace uso de los servicios ofrecidos por las dependencias prestadoras de servicios.
- **Dependencia prestadora de servicios:** Dependencia que hace uso de la aplicación Soluciones UdeA para brindar soporte a los usuarios de sus servicios.
- **Agente:** Funcionario encargado de ofrecer solución a los tickets generados por los usuarios de los servicios institucionales.
- **Ticket:** Solicitud realizada por un usuario sobre los servicios institucionales ofrecidos en la aplicación Soluciones UdeA

DI-GI-GU-02, Versión 01

- 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.

4. Nota de cambio

- No aplica para la primera versión.

<p>Elaboró: Giovanny Valencia Patiño Profesional 3 proceso administrativo Gestión Informática</p>	<p>Revisó: Verónica Jaramillo Gallego Técnico 6 temporal Hugo Andrés Mera Garzón Profesional 6 temporal Gestión de la Arquitectura de Procesos</p>	<p>Aprobó: Adilia Lopera Yepes Coordinadora Gestión informática</p>
<p>Fecha: 25-AGO-2015</p>	<p>Fecha: 31-AGO-2015</p>	<p>Fecha: 09-SEP-2015</p>