



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

Capacitación agentes 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

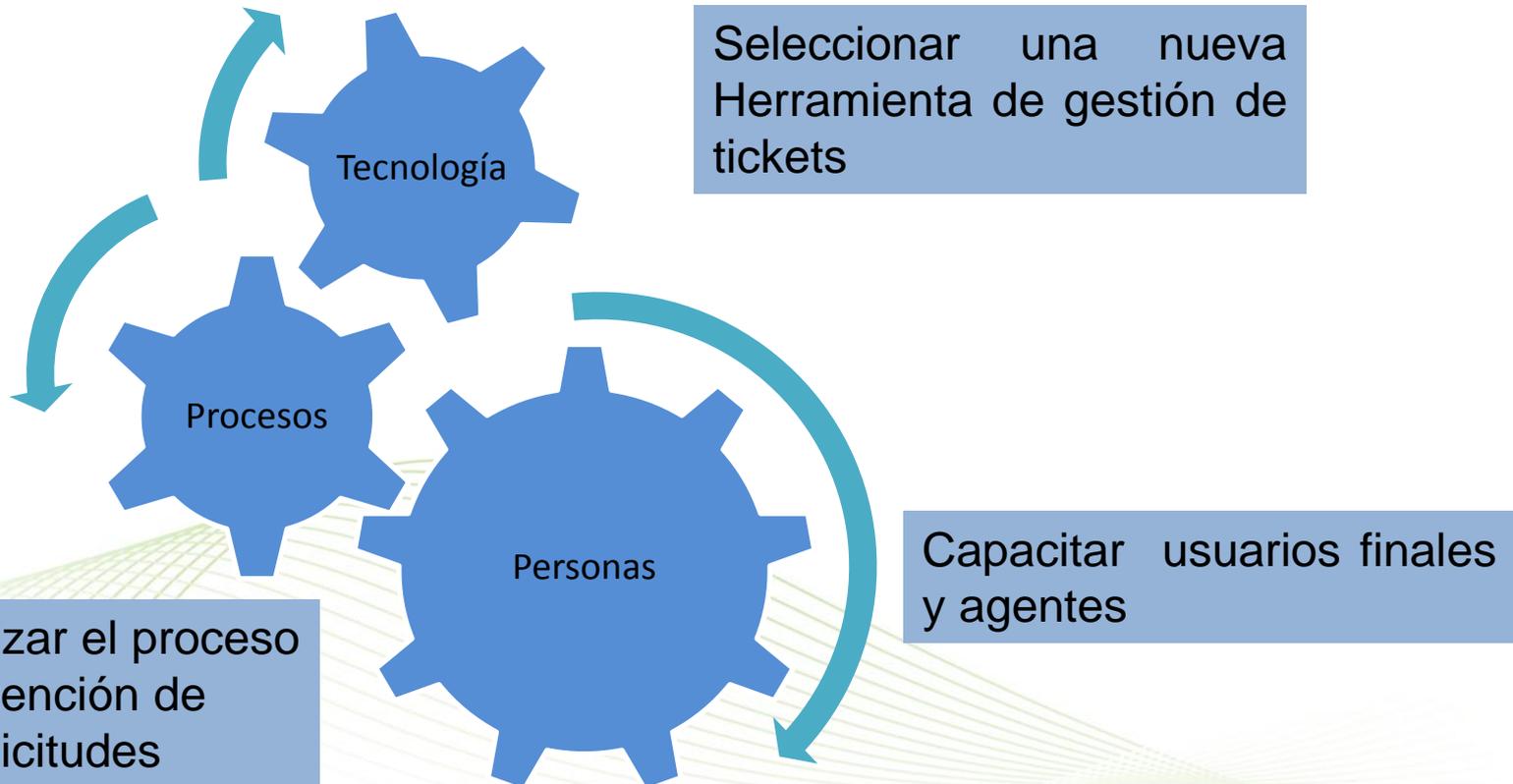
Mejorar el proceso de atención de solicitudes de soporte a los servicios de la Universidad de Antioquia, utilizando una herramienta de gestión alineada con buenas prácticas internacionales.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

2. ¿Cómo lo vamos hacer ?





UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

¿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.



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

- **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



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

¿Cómo ingresar a la aplicación?

Usuario final: <https://soluciones.udea.edu.co>

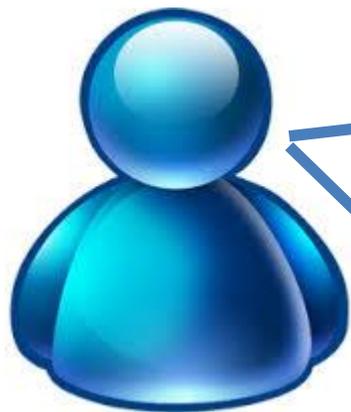
Agente: <https://soluciones.udea.edu.co/agentes>



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 ?

Inicio de sesión - Solucion x

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

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

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

¿Cómo gestionar adecuadamente los tickets asignados?



Revisar tickets

Cambiar estados
de los tickets

Registrar avances
en la herramienta

Revisar los
tiempos SLA

Escalar tickets



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

TIPOS DE TICKETS

| TIPO | DESCRIPCIÓN |
|-------------------|--|
| INCIDENTE: | Se asocia a todo lo que afecta la realización de las actividades normales, no me funciona, se dañó, está malo. |
| PROBLEMA: | Es un incidente al cual no se le conoce la causa y no se tiene una solución conocida. |
| RFC: | Solicitudes de cambio que requieren ser analizadas por comité para su aprobación. |
| SOLICITUD: | Es una necesidad sobre alguna funcionalidad, normalmente no es urgente y su solución se puede planificar. |



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**
1803

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

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

OPERACIONES CON TICKETS

Creación de tickets nuevos: Existe la posibilidad que un agente introduzca de manera manual un ticket, telefónicamente o por correo electrónico.

Búsqueda de tickets en el Sistema: dado que el sistema puede mantener en un momento dado un gran número de tickets en diversas colas. Para localizarlos más ágilmente, existe la posibilidad de emplear el buscador que permite configurar gran número de parámetros de búsqueda.

Consulta del listado de tickets de una cola: Ya sea mediante la zona de navegación por workflows/colas, o bien por el acceso con los botones para acceder a los tickets del usuario (esquina superior derecha), se accede a un listado de tickets.



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



UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA
1803

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

¡Gracias!