



**UNIVERSIDAD
DE ANTIOQUIA**

1 8 0 3

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

**CÓDIGO: DI-GI-GU-03
VERSIÓN: 01 | 09-SEP-2015**

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

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

1. Definición

Este documento constituye la guía del agente 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 Agentes** deben realizar en el sistema “Soluciones UdeA”.

2. Contenido

2.1 Requisitos de ingreso al sistema

- El agente debe disponer de un equipo con acceso internet
- El agente debe poseer una cuenta activa del portal universitario

Nota. El acceso a las colas por parte de los agentes está configurado de acuerdo a las temáticas sobre las cuales debe brindar solución, por lo tanto es posible que exista diferencia entre las colas que se muestran a cada agente.

2.2 Cómo ingresar al sistema

Desde un navegador web ingrese a la siguiente dirección <https://soluciones.udea.edu.co/agentes> 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 agentes

2.3 Descripción general del sistema

Cuando se ingresa al sistema con el rol de agente, básicamente se muestra un menú con tres opciones que son:

- **Panel Principal:** Es la vista principal que visualiza un agente una vez ingrese al sistema.
- **Mis tickets:** En esta opción encontrara todas las posibles vistas de los tickets.
- **Conocimiento:** En esta opción se publicaran los artículos, instructivos y todo lo relacionado con los servicios ofrecidos en el sistema Soluciones UdeA.

A continuación se hace una descripción más detallada de cada una de ellas

2.3.1 Panel principal

Es la vista principal que ve un agente una vez ingrese al sistema, esta varía de acuerdo a las preferencias de cada uno, para configurarlo de forma personalizada debe estar ubicado en el **Panel principal (1)**, y seleccionar la pestaña de **Ajustes (2)**, luego elija las características que desea visualizar en la página principal de Gestión de tickets, y haga clic en el botón **Save Settings (3)** para que la configuración realizada quede guardada. Ver Figura 2.

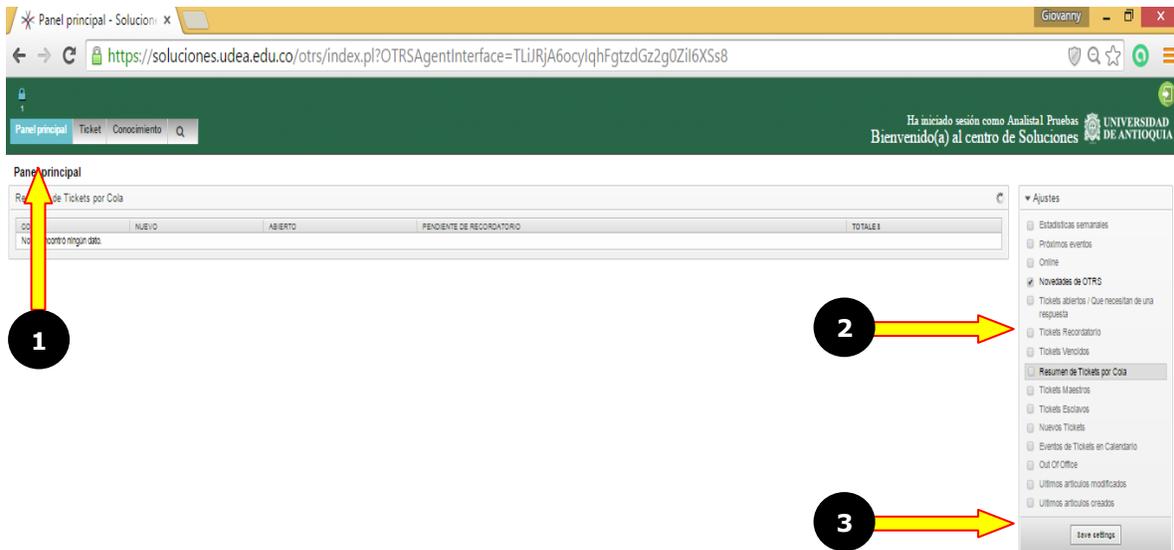


Figura 2. Vista general de agentes en Soluciones UdeA

En la tabla 1 se describen cada una de las características disponibles para configurar en los ajustes.

Característica	Descripción
Estadística semanales	Esta opción permite visualizar gráficamente los tickets asignados en la relación tickets abiertos vs tickets cerrados.
Próximos eventos	Esta opción permite visualizar las fechas de los eventos programados.
Online	Esta opción permite visualizar los agentes que se encuentran en línea en el sistema Soluciones UdeA.
Novedades OTRS	Esta opción permite visualizar las nuevas funcionalidades que el fabricante realiza en la herramienta.
Noticias del producto	Esta opción permite visualizar las nuevas actualizaciones que el fabricante realiza sobre la herramienta.
Tickets abiertos/que necesitan de una respuesta	Esta opción permite visualizar los tickets que requieren de una respuesta
Tickets recordatorios	Esta opción permite colocar una fecha para la ejecución de una tarea sobre un ticket
Tickets vencidos	Esta opción permite visualizar los tickets que han sobrepasado el tiempo de los SLA asignado a los servicios.
Resumen de tickets por cola	Esta opción permite visualizar el resumen de tickets que tiene una cola en un determinado momento,
Tickets Maestro	Esta opción permite visualizar los tickets que el agente clasifica como tipo maestros
Ticket esclavo	Esta opción permite visualizar los tickets que el agente clasifica como tipo esclavo

Característica	Descripción
Nuevos tickets	Esta opción permite visualizar los nuevos tickets que se le han asignado a cada agente
Eventos en el calendario	Esta opción permite visualizar en un calendario propio del sistema los eventos que registro en el sistema
Fuera de la oficina	Esta opción permite informar a los demás agentes que no se está en su puesto de trabajo, sin embargo, este estado no impide que le asignen tickets, su propósito es solo informativo.
Últimos artículos modificados	Esta opción permite visualizar los últimos artículos que han sido modificados en la sesión de conocimiento.
Últimos artículos creados	Esta opción permite visualizar los últimos artículos que han sido creados en la sesión de conocimiento.

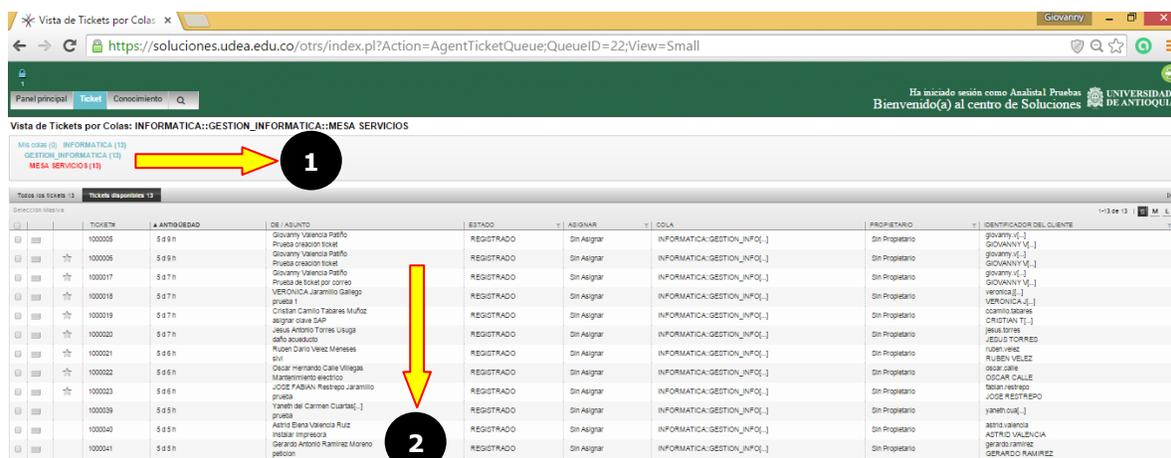
Tabla 1. Descripción de las características disponibles en ajustes

2.3.2 Mis tickets

En este submenú encontrará las siguientes opciones:

2.3.2.1 Vista de tickets por colas

El sistema permite que un agente haga parte de varias colas, en ese sentido si un agente pertenece a varias colas dese esta opción podrá visualizar los tickets que tiene asignada cada una de las colas a las que pertenece, como ejemplo el usuario que ingreso al sistema puede visualizar los tickets de la cola **Mesa de Servicio (1)**, si desea ingresar a una cola determinada solo hace clic sobre ella y podrá visualizar los tickets de esa **Cola en particular (2)**, como se ilustra en la Figura 3.



Vista de Tickets por Cola: X

https://soluciones.udea.edu.co/otrs/index.pl?Action=AgentTicketQueue;QueueID=22;View=Small

Panel principal | Tickets | Conocimiento

Ha iniciado sesión como Analista Pruebas
Bienvenido(a) al centro de Soluciones

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA

Vista de Tickets por Cola: INFORMATICA::GESTION_INFORMATICA::MESA SERVICIOS

Mesa de Servicio (1) | INFORMATICA (13) | GESTION INFORMATICA (12) | MESA SERVICIO (10)

Todos los tickets | Tickets disponibles (13)

TICKET#	ANTIGÜEDAD	DE ASUNTO	ESTADO	ASIGNAR	COLA	PROPIETARIO	IDENTIFICADOR DEL CLIENTE
1000005	5 d 9 h	Giovanny Valencia Pardo Prueba creación ticket	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	giovanny.v...
1000006	5 d 9 h	Giovanny Valencia Pardo Prueba creación ticket	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	giovanny.v...
1000017	5 d 7 h	Giovanny Valencia Pardo Prueba de ticket por correo	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	giovanny.v...
1000018	5 d 7 h	VERONICA Jaramillo Gallego prueba	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	VERONICA.J...
1000019	5 d 7 h	Cristian Camilo Tabares Muñoz asignar clave SAP	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	CRISTIAN.T...
1000020	5 d 7 h	Jesús Andrés Torres Lugo código de usuario	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	JESUS TORRES
1000021	5 d 6 h	Ruben Darío Vélez Méndez eui	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	RUBEN VELEZ
1000022	5 d 6 h	Oscar Hernández Calle Villegas Mantenimiento sistema	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	OSCAR CALLE
1000023	5 d 6 h	JOSE FABIAN Restrepo Jaramillo prueba	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	JOSE RESTREPO
1000029	5 d 6 h	YANIS DEL Carmen Cuatrecasas prueba	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	YANIS.CU...
1000040	5 d 5 h	Alejo Elena Valencia Ruiz instalar impresora	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	ALEJO VALENCIA
1000041	5 d 5 h	Gerardo Antonio Ramírez Moreno pedidos	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA-GESTION_INFO...	Sin Propietario	GERARDO RAMIREZ

Figura 3. Vista de tickets por cola

2.3.2.2 Vista de tickets por estados

En esta vista se puede visualizar los tickets según su estado, al seleccionar uno de los tickets cambia de color y se puede ver el detalle con mayor facilidad. Ver Figura 4.

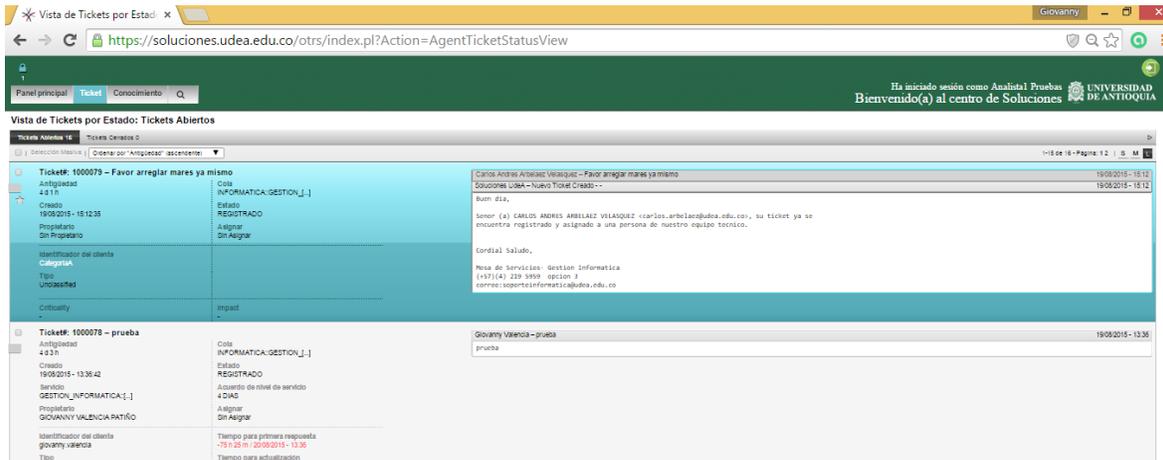


Figura 4. Vista de tickets por estado

2.3.2.3 Vista de tickets vencidos

Con el objeto de brindar mayor información tanto al usuario como al agente, cada servicio que se publique en Soluciones UdeA, está acompañado de un tiempo estimado de solución o SLA, cuando por algún motivo este tiempo se cumple sin brindarle solución al usuario, el sistema colocara el ticket en estado vencido, en esta vista se puede visualizar los tickets que ya incumplieron con el SLA, adicionalmente el sistema informa sobre cuales tickets tengo vencidos el día **hoy (1)**, cuales se vencerán para el día de **mañana (2)** y cuales para la próxima **semana (3)**. Para este caso específico no se encuentran tickets en esa condición.

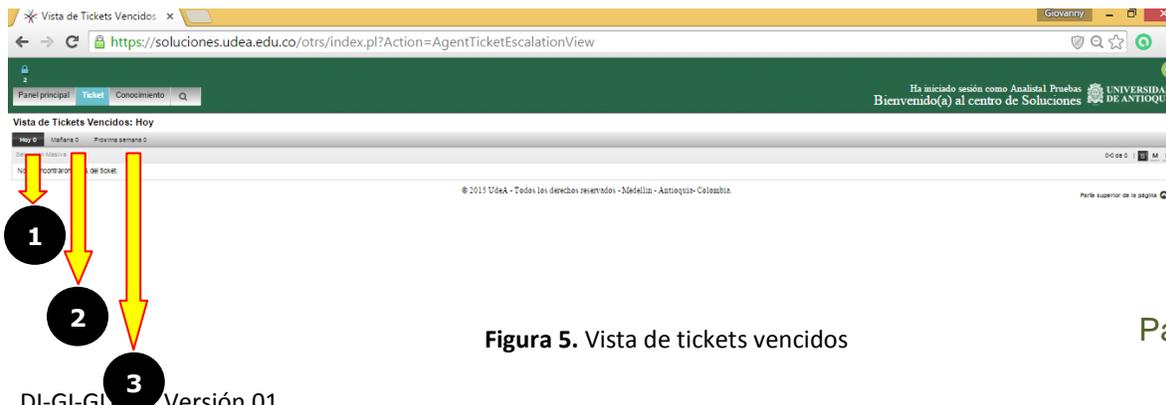


Figura 5. Vista de tickets vencidos

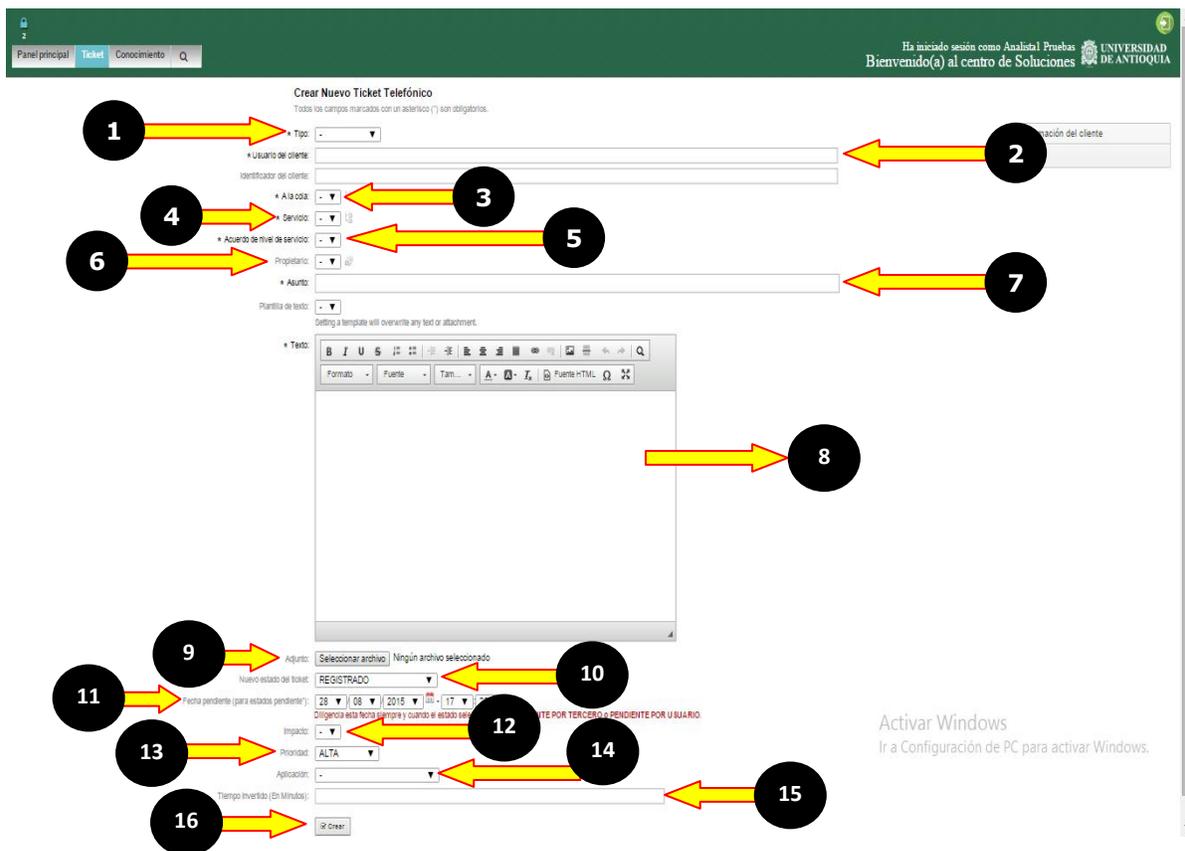
DI-GI-GU, Versión 01

2.3.2.4 Nuevo ticket telefónico

Esta opción está diseñada para los agentes encargados de recibir llamadas telefónicas y permite registrar la llamada de un usuario y convertirla en un ticket, **es de aclarar que lo recomendable es orientar y sensibilizar al usuario para que sea él responsable de crear el ticket**, sin embargo, pueden darse situaciones en las cuales el usuario no pueda hacer la solicitud y son en esas situaciones especiales en las que tiene importancia esta característica.

¿Cómo crear un ticket telefónico?

En el formulario de creación de ticket telefónico los campos que contienen un * en su nombre son de carácter obligatorio, ver figura 6.



The screenshot shows a web form titled "Crear Nuevo Ticket Telefónico" with the following fields and callouts:

- 1**: Tipo (dropdown menu)
- 2**: Información del cliente (text field)
- 3**: Usuario del cliente (text field)
- 4**: Identificador del cliente (text field)
- 5**: A la cual (dropdown menu)
- 6**: Servicio (dropdown menu)
- 7**: Acuerdo de nivel de servicio (dropdown menu)
- 8**: Propietario (text field)
- 9**: Asunto (text field)
- 10**: Plantilla de texto (dropdown menu)
- 11**: Nuevo estado del ticket (dropdown menu, set to REGISTRADO)
- 12**: Fecha pendiente (para estados pendientes) (calendar icon)
- 13**: Impacto (dropdown menu)
- 14**: Prioridad (dropdown menu, set to ALTA)
- 15**: Aplicación (dropdown menu)
- 16**: Tiempo Invertido (En Minutos) (text field)

Buttons include "Seleccionar archivo", "Si crear", and "Activar Windows".

Figura 6. Formulario de creación de ticket telefónico

- En la opción **Tipo (1)**, seleccione el tipo de ticket, se puede clasificar como:

- **Incidente:** inconveniente que no permite realizar de forma normal las actividades del usuario, generalmente está asociado a situaciones como no me funciona, no puedo hacer esto..., no puedo ingresar etc.
 - **Problema:** incidente del cual no se conoce la solución y su gestión requiere algo más que si fuera un incidente.
 - **RFC (solicitud de cambio):** Cuando el ticket requiere ser analizado por un comité de cambio para su aprobación, en gestión informática solo aplica para los servicios internos.
 - **Solicitud:** Este tipo de tickets se da cuando el usuario requiere de algo, pero esta necesidad no afecta la ejecución de sus actividades cotidianas, normalmente está asociada a temas de requiero una nueva funcionalidad en el sistema, requiero un informe, requiero un servicio programado de... etc.
- **Usuario del cliente (2):** En este campo ingresar el nombre de usuario del portal, de la persona que se le está creando el ticket, con solo ingresar el nombre el sistema le regresa los datos más relevantes del usuario como son la ubicación, el correo electrónico, teléfono, dependencia y centro de costo.
 - **A la cola (3):** En este campo seleccionar la cola a la cual se le asigna el ticket que se está creando.
 - **Servicio (4),** seleccionar el nombre del servicio sobre el que requiere hacer el ticket.
 - **Acuerdo de nivel de servicio (5):** Seleccionar el acuerdo de nivel de servicio asociado a cada servicio, es posible que un servicio este asociado a diferentes SLAs.
 - **Propietario (6):** Seleccionar el propietario o agente responsable que se encargara de brindar solución al usuario.
 - **Asunto (7):** Escriba como máximo cuatro palabras claves que resuman la necesidad.
 - **Texto (8):** Escriba toda la información que considere relevante para que el agente encargado de brindar solución pueda gestionar adecuadamente el ticket.
 - **Seleccionar archivo (9):** Si lo considera necesario puede adjuntar archivos desde el botón seleccionar archivo, el sistema permite adjuntar archivos con un tamaño máximo de 16 Megabytes.

- **Nuevo estado del ticket (10):** Seleccionar el nuevo estado en el que queda el ticket, puede darse que el ticket quede como: Registrado, Pendiente por Usuario o Pendiente por Tercero.
- **Fecha pendiente (para estados pendiente) (11):** Diligenciar este campo si el estado del ticket es pendiente por usuario o pendiente por tercero.
- **Impacto (12):** Seleccionar este ítem de acuerdo a la cantidad de usuarios o que tanto afecta la situación a la que hace referencia el usuario que se está comunicando telefónicamente.
- **Prioridad (13):** El sistema calcula la prioridad de acuerdo a la urgencia (configuración interna) y al impacto que se seleccionó, sin embargo el agente puede cambiarla de acuerdo a su experticia en el tema.
- **Aplicación (14):** Seleccionar el nombre de la aplicación es este campo cuando el ticket que se está creando hace referencia a uno de los sistemas de información institucionales.
- **Tiempo invertido en minutos (15):** ingresar el tiempo en minutos que invirtió en crear la solicitud.
- **Botón Enviar (16):** Una vez terminado el diligenciamiento de los datos requeridos hacer clic en el botón enviar.

2.3.2.5 Nuevo ticket correo electrónico

Al igual que con una llamada telefónica el sistema ofrece la posibilidad de crear un ticket a partir de un correo electrónico, esto aplica en aquellos casos en los cuales se considere necesario crear un ticket sobre la temática del mensaje recibido, esta opción utiliza el mismo formulario de la creación de un ticket telefónico.

2.3.2.6 Buscar

El sistema Soluciones UdeA ofrece la posibilidad de buscar y encontrar fácilmente un ticket entre toda la cantidad de tickets que han generado en el sistema, la forma más simple de buscar es ingresar el número del **ticket (1)** y hacer clic en ejecutar **consulta (2)**, sin embargo, hay que aclarar que el sistema ofrece muchas más opciones para búsquedas más específicas, ver Figura 7.

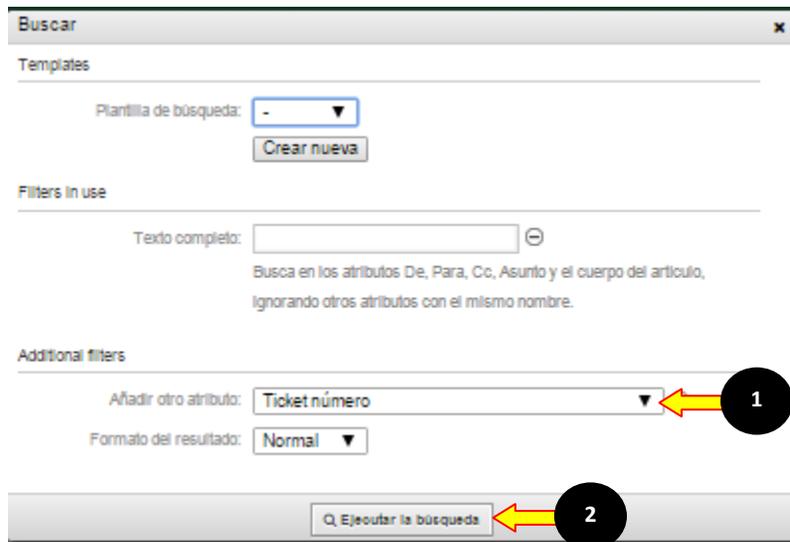


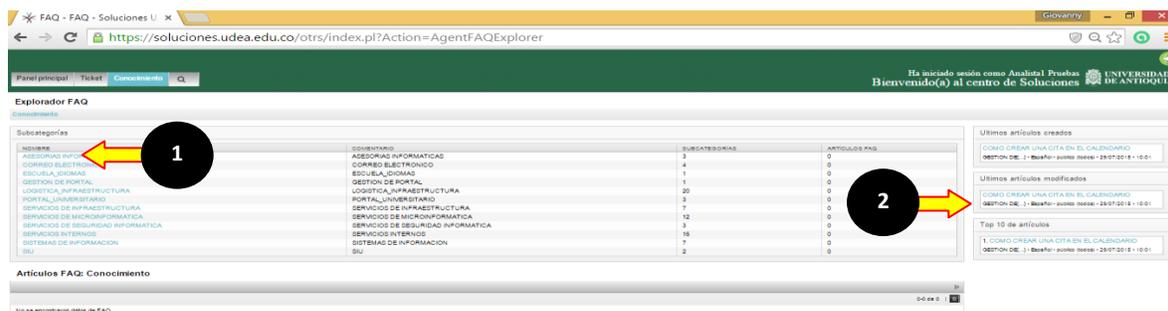
Figura 7. Formulario de búsqueda de tickets

2.3.3 Conocimiento

En esta opción se publicaran los instructivos, manuales y demás documentos que se consideren importantes para conocer más sobre los servicios ofrecidos en Soluciones UdeA, estos temas pueden ser de carácter públicos si se desea compartirlos con los usuarios o de carácter privado si solo están disponibles para los agentes, cada agente puede solicitar al coordinador de su dependencia que se incluyan documentos, este menú cuenta con tres subtemas que son:

2.3.3.1 Explorar conocimiento

Esta opción permite visualizar la estructura que se tiene definida para mostrar documentos en el sistema Soluciones UdeA, las **subcategorías (1)** así como las novedades de los artículos **publicados (2)**, ver figura 8



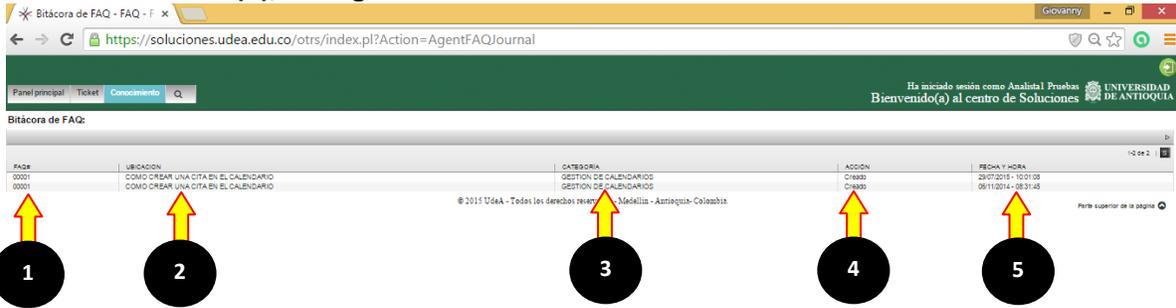
NOMBRE	SUBCATEGORIAS	ARTICULOS PAS
ASESORIAS INFORMATICAS	3	0
CORREO ELECTRONICO	4	0
ESQUEMAS	1	0
GESTION DE PORTAL	1	0
LOGISTICA, INFRAESTRUCTURA	20	0
PORTAL, UNIVERSITARIO	3	0
SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA	7	0
SERVICIOS DE INFORMATICA	12	0
SERVICIOS DE SEGURIDAD INFORMATICA	3	0
SERVICIOS INTERNOS	16	0
SISTEMAS DE INFORMACION	7	0
SIS	2	0

Figura 8. Vista explorar conocimiento

DI-GI-GU-03, Versión 01

2.3.3.2 Resumen del conocimiento

En esta opción se visualiza un listado de todos los artículos publicados en el sistema con las propiedades de número de **FAQs (1)**, **ubicación (2)**, **Categoría (3)**, **Acción (3)** y **Fecha hora de creación (4)**, ver figura 9



FAQ#	UBICACION	CATEGORIA	ACCION	FECHA Y HORA
0001	COMO CREAR UNA CITA EN EL CALENDARIO	GESTION DE CALENDARIOS	Crear	2017/02/14 - 10:01:08
0001	COMO CREAR UNA CITA EN EL CALENDARIO	GESTION DE CALENDARIOS	Crear	06/11/2014 - 08:31:48

① ② ③ ④ ⑤

Figura 9. Vista resumen de conocimiento

2.3.3.3 Buscar

Ofrece las mismas características de búsqueda que se muestran en las búsquedas anteriores.

2.4 Operaciones sobre los tickets

2.4.1 Cómo asignar un agente como propietario de ticket

El sistema ofrece dos alternativas para ejecutar esta acción.

2.4.1.1 Despachador de Tickets

Se refiere a aquel agente que únicamente se encarga de revisar las colas de su área, leer la solicitud y asignarle un agente propietario para que brinde solución. En el sistema se realiza de la siguiente forma, **seleccionar el ticket (1)**, y hacer clic en la opción **propietario (2)**, luego seleccionar de una lista desplegable el agente que va ser responsable de la atención del ticket, ver figura 10

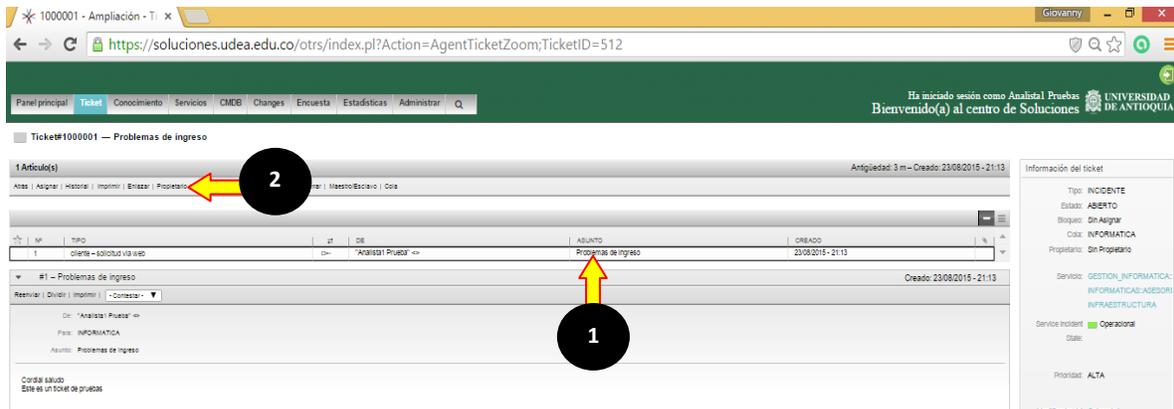


Figura 10. Asignar un propietario por parte de un agente “despachador de tickets”

2.4.1.2 Agente

La segunda alternativa se da cuando un agente ingresa al sistema Soluciones UdeA y de las colas a las cuales tiene permiso visualiza un ticket que puede gestionar y lo toma como propietario, en el sistema esto se hace seleccionando el **ticket (1)** y haciendo clic sobre la opción **Asignar (2)**, ver figura 11

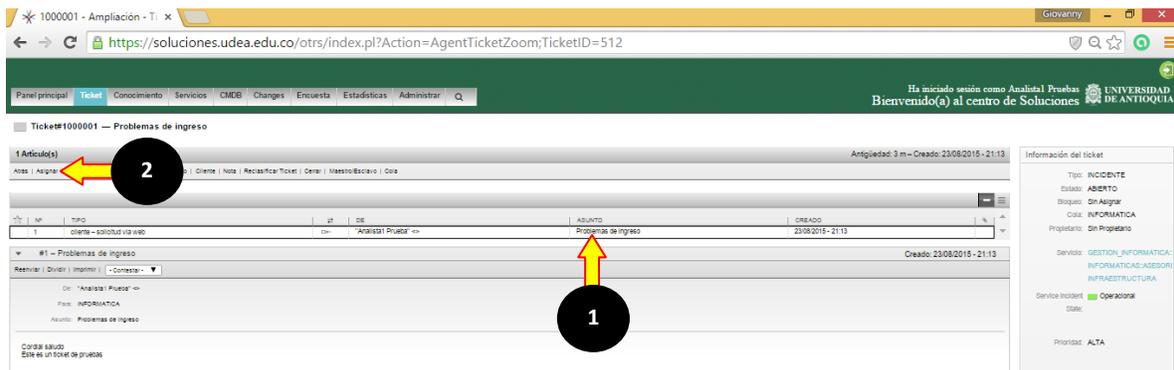


Figura 11. Tomar un ticket de la cola y auto asignarse como propietario.

El sistema está configurado para que funcione con cualquiera de las dos alternativas.

2.5 Cómo revisar el historial de un Ticket

Con el objeto de brindar trazabilidad sobre la gestión, el sistema registra cualquier evento que se haya realizado sobre el ticket. Ésta se puede consultar seleccionando el **ticket (1)** la opción de **Historial (2)**, ver figura 12.

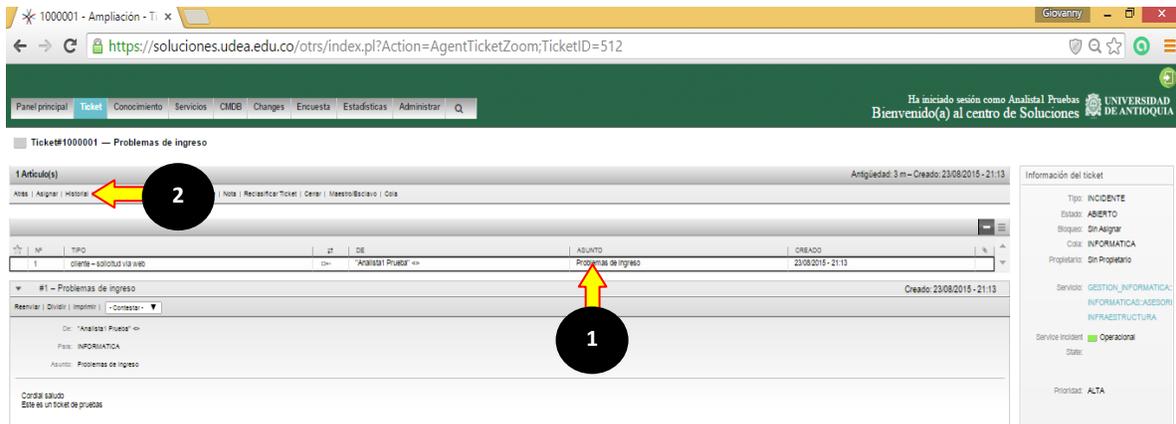


Figura 12. Revisar el historial del ticket

2.6 Cómo imprimir un Ticket

El sistema ofrece la posibilidad de imprimir el historial del ticket cuando sea requerido por alguna situación que lo requiera, inicialmente se genera un archivo PDF para luego ser impreso, para realizar esta opción **seleccione el ticket (1)** que desea imprimir y haga clic sobre la opción **imprimir (2)**, ver figura 13.

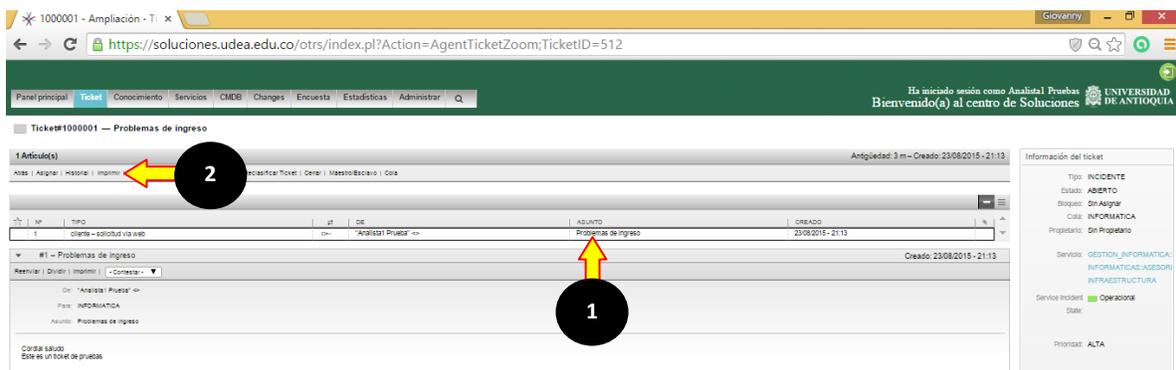


Figura 13. Imprimir un ticket

2.7 Cómo agregar notas a un Ticket

Cada vez que el agente realice cualquier actividad sobre el ticket debe registrarlo en el sistema, esto se hace seleccionando el **ticket (1)**, opción **Notas (2)**, inmediatamente el sistema despliega el formulario de notas en el cual el agente documenta la gestión que ha realizado sobre el ticket, las notas pueden ser de dos tipos Internas, solo es visible para los agentes que pertenecen a esa cola y notas externas se utilizan cuando se requiere comunicación con el usuario, ver figura 14

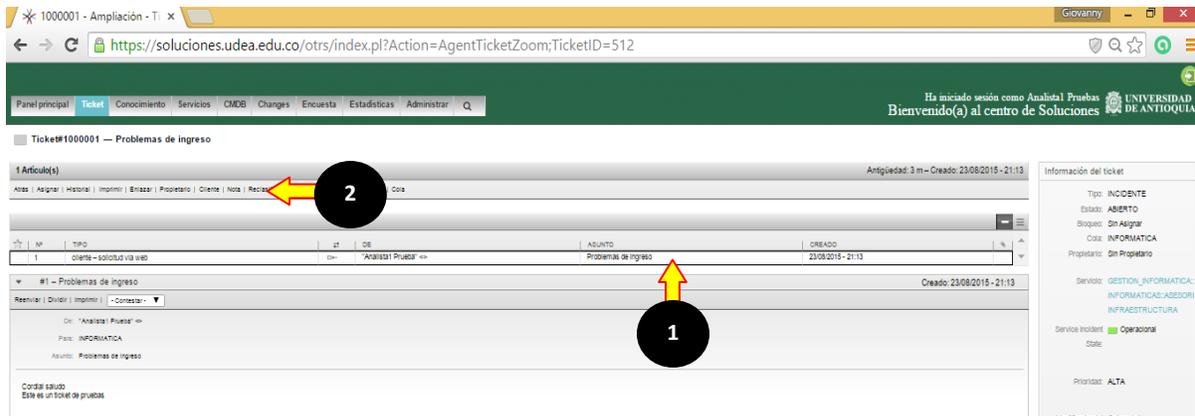


Figura 14. Agregar notas a un ticket

2.8 Cómo reclasificar un Ticket

Una vez se le asigne un ticket a un agente, la primera actividad que debe de ejecutar es reclasificar el ticket, en esta actividad lo que se hace es clasificar varios aspectos importantes del ticket como son:

- Tipo (incidente, problema, RFC o solicitud)
- Asignarle el impacto, para que el sistema calcule la prioridad
- Definir el siguiente estado del ticket

En el sistema esta actividad se hace seleccionando el **ticket (1)** y eligiendo la opción de **Reclasificar Ticket (2)**, ver figura 15.

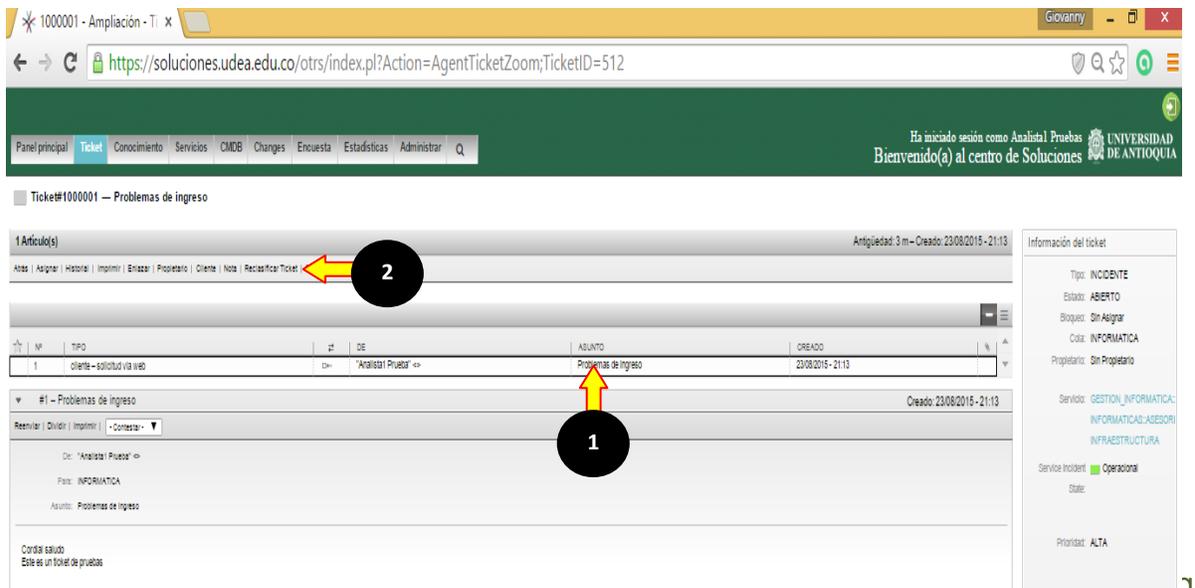
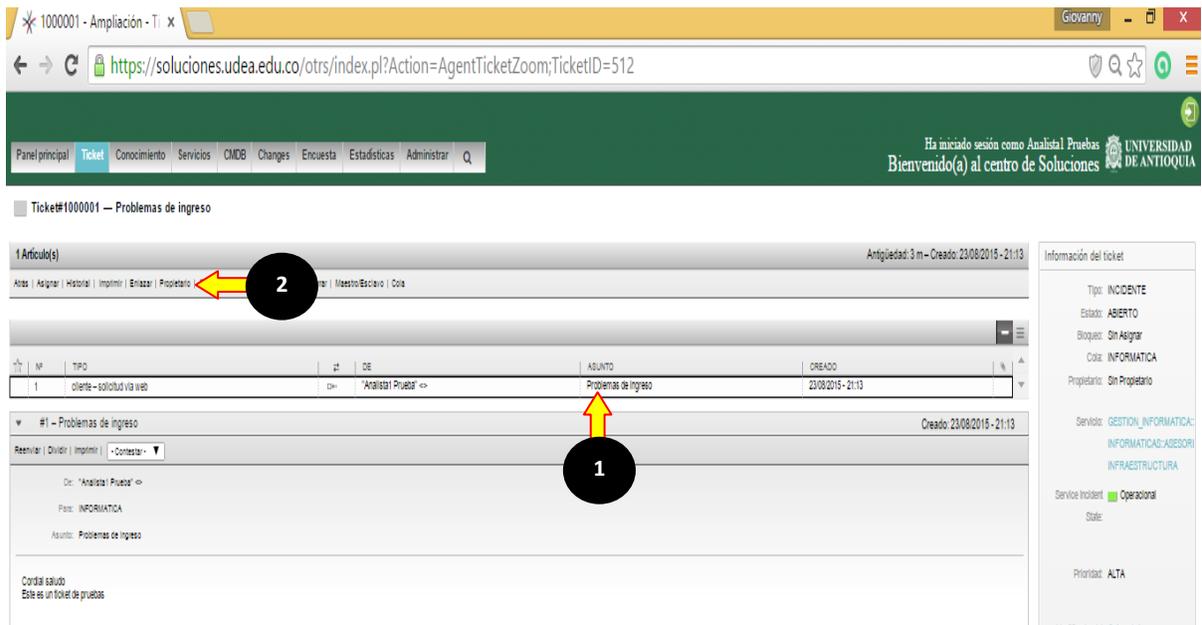


Figura 15. Reclasificar un ticket

2.9 Cómo escalar un Ticket

En la gestión del ticket puede presentarse una situación en la cual el agente propietario del ticket requiera transferirlo a un agente de un nivel superior o con otro tipo de conocimiento especializado, esta situación se conoce como escalamiento y en el sistema se hace seleccionando el **ticket (1)** y haciendo clic en la opción **propietario (2)** del menú de tickets, una vez despliegue la lista, seleccionar el agente al cual lo va a transferir. Se recomienda colocar notas internas indicando las acciones realizadas y el porqué del escalamiento. Ver figura 16.



Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMDB Changes Encuesta Estadísticas Administrar Q

Ha iniciado sesión como Analista Pruebas
Bienvenido(a) al centro de Soluciones UNIVERSIDAD DE ANTOQUIA

Ticket#1000001 — Problemas de ingreso

1 Artículo(s) Antigüedad: 3 m — Creado: 23/08/2015 - 21:13

Info: Asignar | Historial | Imprimir | Etiquetas | Propietario

#	TIPO	#	DE	ASUNTO	CREADO
1	cliente - solicitud via web	de	"Analista Pruebas" <>	Problemas de ingreso	23/08/2015 - 21:13

#1 - Problemas de ingreso Creado: 23/08/2015 - 21:13

Reenviar | Dividir | Imprimir | -Conectar-

De: "Analista Pruebas" <>
Para: INFORMATICA
Asunto: Problemas de ingreso

Condicional salud
Este es un ticket de pruebas

Información del ticket

- Tipo: INCIDENTE
- Estado: ABIERTO
- Bloquear: Sin Asignar
- Código: INFORMATICA
- Propietario: Sin Propietario
- Servicio: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS-ASESORIA INFRRAESTRUCTURA
- Service Incident: Operacional
- State:
- Prioridad: ALTA

Figura 16. Escalar un ticket

2.10 Cómo cerrar un Ticket

Una vez el agente recibe la autorización del cierre del Ticket por parte del usuario procede a cerrarlo, esto se hace en el sistema seleccionando el ticket (1) y haciendo clic en la opción cerrar (2), ver figura 17

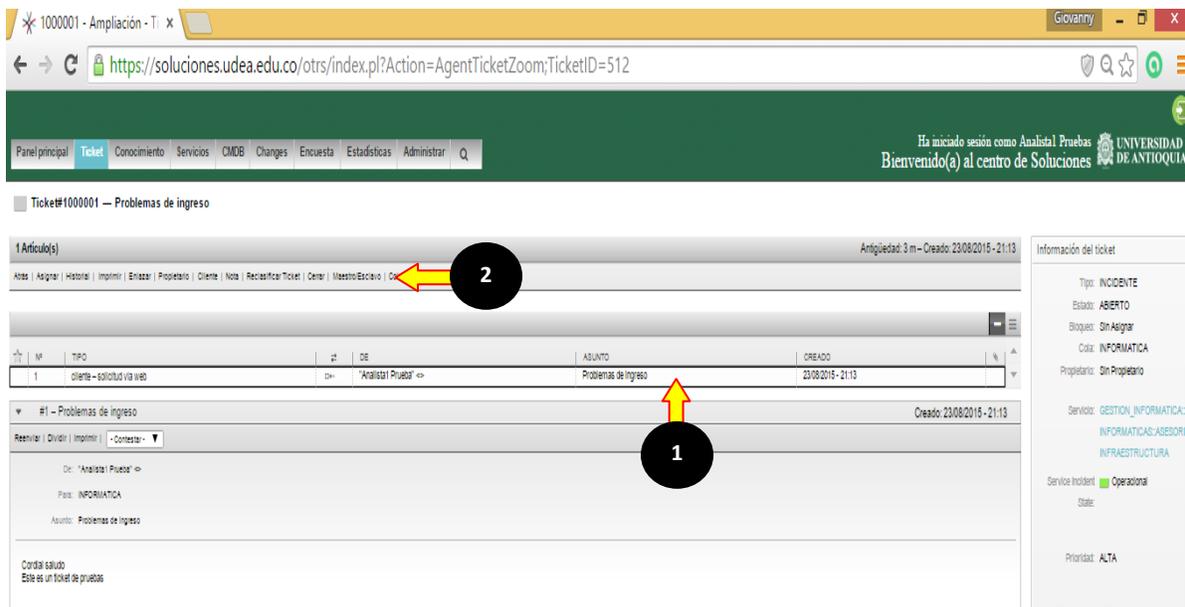


Figura 17. Cerrar un ticket

2.11 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.

En la tabla número 2 se describen los posibles estados por los cuales pasa un ticket, es de **aclarar que no son secuenciales y no es obligatorio que los tickets pasen por todos ellos.**

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 de los servicios ofrecidos en el sistema Soluciones UdeA
EN PROCESO:	El ticket está siendo gestionado por un agente
PENDIENTE POR USUARIO:	El agente encargado de brindar solución requiere de algún tipo de información importante parte del usuario que creó el ticket para continuar avanzando en la solución.

PENDIENTE POR TERCERO:	Se requiere de la participación de un tercero para continuar con la solución del ticket
RESUELTO:	El agente término de realizar sus actividades de soporte sobre el ticket
CERRADO:	La gestión sobre el ticket ha terminado
CERRADO AUTOMÁTICO:	Las buenas prácticas en la gestión de servicios definen que para una agente poder cerrar un ticket debe estar autorizado por el usuario que lo creo, para soluciones UdeA se definieron 5 días calendario como tiempo máximo para obtener la respuesta del usuario para autorizar el cierre, si en ese periodo de tiempo no se obtiene respuesta del usuario el sistema hace el cerrado automático

Tabla 2. Estados de un Ticket

2.12 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 18.

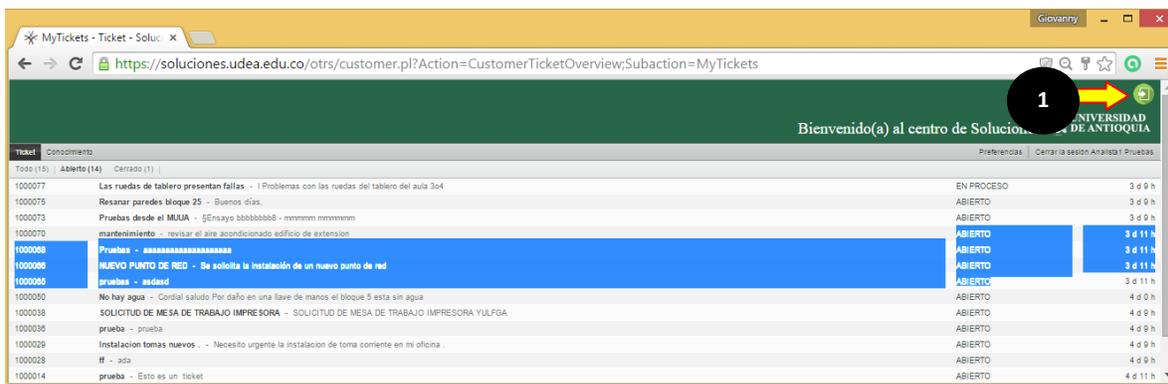


Figura 18. Cómo salir del sistema.

3. Glosario

- **Acuerdo de Nivel de Servicio “SLA” (siglas en inglés):** Tiempo en el cual la dependencia prestadora del servicio estima que va a brindar a solución los tickets que hacen los usuarios.
- **Agente:** Funcionario encargado de ofrecer solución a los tickets generados por los usuarios de los servicios institucionales.

- **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.
- **Cola o grupo:** Personas especializadas en resolver temáticas específicas asociadas a cada servicio.
- **Conocimiento:** Submenú del sistema en la cual se publicaran los instructivos, guías y procedimientos que pueden ser consultados por usuarios o por agentes para dar solución a los casos más comunes de soporte.
- **Dependencia prestadora de servicios:** Dependencia que hace uso del sistema Soluciones UdeA para brindar soporte a los usuarios de sus servicios.
- **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.
- **Ticket:** Solicitud realizada por un usuario de los servicios institucionales ofrecidos en el sistema Soluciones UdeA.
- **Usuario:** Persona que hace uso de los servicios ofrecidos por las dependencias prestadoras de servicios.

4. Nota de cambio

- No aplica para la primera versión.

Elaboró: Giovanni Valencia Patiño Profesional 3 proceso administrativo Gestión Informática	Revisó: Verónica Jaramillo Gallego Técnico 6 temporal Hugo Andrés Mera Garzón Profesional 6 temporal Gestión de la Arquitectura de Procesos	Aprobó: Adilia Lopera Yepes Coordinadora Gestión informática
Fecha: 25-AGO-2015	Fecha: 31-AGO-2015	Fecha: 9-SEP-2015