

GUIA PARA EL AGENTE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SOLICITUDES "Soluciones UdeA"

CÓDIGO: DI-GI-GU-03 **VERSIÓN:** 01 I 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.

DI-GI-GU-03, Versión 01





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

DI-GI-GU-03, Versión 01

<La impresión o copia magnética de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio http://www.udea.edu.co>

Pág.



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.

Name Concentration Concentration <th>Balanciado weide cosso Asabidal Prevenses BENTIDOS BELATINO BELATINO BELATINO COSTA COS</th> <th></th> <th></th> <th>ps.//soluciones.uc</th> <th>realedd.co/otrs/index.pr:Action</th> <th>AgentricketQueue</th> <th>,QuedelD=22,</th> <th>view-sinali</th> <th></th> <th></th>	Balanciado weide cosso Asabidal Prevenses BENTIDOS BELATINO BELATINO BELATINO COSTA COS			ps.//soluciones.uc	realedd.co/otrs/index.pr:Action	AgentricketQueue	,QuedelD=22,	view-sinali		
Titled Concentrate 0 Distriction Distriction <thdistriction< th=""> <thdistriction< th=""> <</thdistriction<></thdistriction<>	Ha iniciado están como Aualital Prudea (%) UNIVERSI Bienvenido(*) al centro de Soluciones (%) UNIVERSI Bienvenido(*) al centro de Soluciones (%) UNIVERSI Bienvenido(*) al centro de Soluciones (%) UNIVERSI VI ASSME Y DOLA VI OLA VI OLA									
de Tickete por Colas: INFORMATICA::de STION_INFORMATICA::MESA SERVICIOS Serie - Marine	VI 34:3 PROPETANO Y DEVIDADOR DE CLEVE Dr Asigur NFORMATICA SECTION_INFO[] Dir Regerato Spinary 4] Dr Asigur NFORMATICA SECTION_INFO[] Dir Regerato Spinary 4] Dir Asigur NFORMATICA SECTION_INFO[] Dir Regerato Spinary 4]	harl principal Tekent Conceniente Q Bieneventa							o sesión como Analistal Pruebas 🙀 UNIVE al centro de Soluciones 🖉 DE ANI	
Intel® Contract Angle Operation Angle Profestion Contract Angle Profestion P	V ASIGNAR Y OLA PROFETING Y ISSIMPLICAD SECTION_INFO[] Dim Pageano Y ISSIMPLICAD SECTION_INFO[] Dim Pageano Social VIII (1) Dim Pageano Vietna (1) Dim Pageano <th< th=""><th>le Tic</th><th>kets por Colas</th><th>INFORMATICA::GEST</th><th>ION_INFORMATICA::MESA SERVICIOS</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></th<>	le Tic	kets por Colas	INFORMATICA::GEST	ION_INFORMATICA::MESA SERVICIOS					
AL EXERCICE (1) Y EXERCISE (1) X10002 X10002000000000000000000000000000000000	1 ASSWAR > COLA PROFEMED > COLACCOODERED.0.BMT 0n. Algoar NPORMATCA.SEETON_NPC(_] Din Regetting GOVAVY V GOVAVY V 0n. Algoar NPORMATCA.SEETON_NPC(_] Din Regetting GOVAVY V GOVAVY V 0n. Algoar NPORMATCA.SEETON_NPC(_] Din Regetting GOVAVY V	as (0) FION IN	INFORMATICA (13)							
Attraction 1 Text dependent 3 Interview 511000 651100 1 651100 1 650100 1 650100 1 650100 1 650100 1 650100 1 650100 1 650100 1 1 650100 1 650100 1 1 650100 1 650100 1 1 0 650100 1 1 650100 1 1 650100 1<	v Asswart v OLA PROPERAND v Deminscion Sec. Userie Sin Asgran NFORMATICA: SECTION_INFO[] Sin Pagearie gioramy () Sin Pagearie Sin Pagearie gioramy () Sin Pagearie Sin Pagearie Sin Pagearie Sin Pagearie Sin Pagearie	SA SER	VICIOS (13)							
Name Control Control <th< td=""><td>**19*3 **19*3 **1 Address **1 **1 <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></td></th<>	**19*3 **19*3 **1 Address **1 **1 <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>									
Instrime Instrim Instrime Instrime	V HISDERRAG Y DESTREMENT CESTREMENT EXEMPT Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M1 GOVANYY M_1 Dir Asigur NPORMATICA.SECTION_INFO[.1] Dir Popters GOVANYY M_1 GOVANYY M_1	n Mashra	iteres cape	noes 13						1-13 de 13
1 1 1 0 000000 5.9.9 h 0000000 state 00000000000000000000000000000000000	Dn Aujgar IN-PORMATICA-SESTION_INFO[.] Dn Pogetario GOVANY/M] Dn Aujgar IN-PORMATICA-SESTION_INFO[.] Dn Pogetario Wetron(C.4, [.]) Dn Aujgar IN-PORMATICA-SESTION_INFO[] Dn Pogetario Wetron(C.4, [.]) Dn Aujgar IN-PORMATICA-SESTION_INFO[] Dn Pogetario Wetron(C.4, [.]) Dn Aujgar IN-PORMATICA-SESTION_INFO[] Dn Pogetario Wetron(C.4, [.])	1	TICKET#	ANTIGUEDAD	DE / ASUNTO	ESTADO	T ASIGNAR	T COLA	PROPIETARIO	T IDENTIFICADOR DEL CLIENTE
☆ 100005 555 h Oliverny Valence staffs REDITADO Din Algoar NPORMATICA-SECTION_INFO_1 Din Appliantic Bigmanny 1,1 ☆ 100017 557 h Algoar REDITADO Din Algoar NPORMATICA-SECTION_INFO_1 Din Appliantic Bigmanny 1,1 ☆ 100017 557 h Head control taut REDITADO Din Algoar NPORMATICA-SECTION_INFO_1 Din Popeanic Bigmanny 1,1 ☆ 100017 557 h HEAD controls REDITADO Din Algoar NPORMATICA-SECTION_INFO_1 Din Popeanic Din Montal-Algoar ☆ 100019 557 h HEAD control Montal REDITADO Din Algoar NPORMATICA-SECTION_INFO_1 Din Popeanic Din Algoar ☆ 100019 557 h HEAD controls Minfor REDITADO Din Algoar NPORMATICA-SECTION_INFO_1 Din Popeanic Din Montal-Algoar	Din Asignar N/FORMATICA-SESTION_NF0[.] Din Properation giovamo (r.) Din Asignar N/FORMATICA-SESTION_NF0[.] Din Properation weinnich_1.] Din Asignar N/FORMATICA-SESTION_NF0[.] Din Properation weinnich_2.] Din Asignar N/FORMATICA-SESTION_NF0[.] Din Properation weinnich_2.]		1000005	5d9h	Glovanny Valencia Patiño Prueba creación ticket	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	glovanny.v[] GIOVANNY.V[]
☆ 000017 597 h Otherway logical patility REGISTADO Sin Alignar NPORIATICA: SESTION_INPO[_] Sin Properatio genomy (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	Shi Aaiyar NPORMATCA-SESTION_NPG_1 Shi Ropekano govern V_1 Shi Aaiyar NPORMATCA-SESTION_NPG_1 Shi Ropekano eventsi_1		1000006	5d9h	Glovanny Valencia Patiño Drueha creación finitet	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	Sin Propletario	glovanny.v[]
合 00018 597h VERONCA_paration ballingo presta RESISTADO Sin Alignar NPORMATICA: dESTON_(NPO_1) Sin Properatio version[1], 1 合 00019 597h Cristian camino Datase Mindar auguro una signar RESISTADO Sin Alignar NPORMATICA: dESTON_(NPO_1) Sin Properatio version[1], 1 合 00019 597h Cristian camino Datase Mindar auguro una signar RESISTADO Sin Alignar NPORMATICA: dESTON_(NPO_1) Sin Properatio Costino Gatase Mindar	Sin Asignar INPORMATICA:(SESTION_INPO[_]) Sin Popelario verona() To Asignar INPORMATICA:(SESTION_INPO[_]) Sin Popelario verona() Comito Data es		合 1000017	5d7h	Glovanny Valencia Patiño Drueba de tickel or corren	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	glovany.v[]
☆ 100019 8 87 h Cristan Canado Tabases Miflac A Signar Registration (Research Construction Constructingenee Construction Constructingenee Construction Construc	Pic Advance INFORMATION (INFOCIAL INFOCIAL INFOCIALIZIONI INFOCIALI		1000018	5d7h	VERONICA Jaramilio Gallego	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	veronica.[[_]
	an Aegran Information.cocontor_infor_j Sin Hopeano opietrasi tri s		1000019	5d7h	Cristian Camilo Tabares Muñoz	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	Sin Propletario	ccamilo.tatajaj
☆ 1000020 5 d 7 h Jesis Antoni Tories REGISTRADO Sin Augrar INFORMATICA::GESTION [NFO_] Sin Properation Jesis Is Torias En	Sin Asignar INFORMATICA::GESTION_INFO() Sin Propietario (ess formes inclusion and the second		合 1000020	5d7h	Jesus Antonio Torres Usuga	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	Sin Propletario	jesus.torres
☆ 1000021 5 65 h Rusel Data Veet Menses REGISTANDO Sin Adjour INFORMATICA: SESTION_INFO(_) Din Registanto Index veet Menses	Sin Asignar INFORMATICA-GESTION_INFO[] Sin Propietario Publicatio		合 1000021	5d6h	Ruben Dario Velez Meneses	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	Sin Propletario	ruben.velez
	To be a set of the set		合 1000022	5d6h	Oscar Hernando Calle Villegas	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	Sin Propletario	oscar.calle
1 10022 5 66 h	an Aegrae Incommence on the annual sin Propeditio		1000023	5d6h	JOSE FABIAN Restreps Jaramilio	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	Sin Propletario	fablan restrepo
100039 545 h Tavahi del Camme Cuattali,] V REGISTRADO SIn Asignar INFORMATICA:GESTION_INFO[.] BIn Popelanio yarden cal,]	Sin Alghan INFORMATICA-GESTION_INFO() Sin Propietario OSCAR CALLE Sin Alghan INFORMATICA-GESTION_INFO() Sin Propietario Distancestropo		1000039	5d5h	Yaneth del Carmen Cuartas[]	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	yaneh.cua[]
	an registre Information - section (1000040	5d5h	Astrid Elena Valencia Ruíz	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	astrid.valencia
1000040 5 d 5 h Mattid Brea Valencia Ruiz REGISTRADO 5in Asignar INFORMATICA::GESTION_INFO[] 5in Propietario areatro un Bruna	an registr bit registra bit registra opcAc ALLE bit Asignar NEPORIATION-SECTION [NPG.] dit registra bit registra bit Asignar NEPORIATION-SECTION [NPG.] dit registra bit registra bit Asignar NEPORIATION-SECTION [NPG.] dit registra bit registra bit Asignar NEPORIATION-SECTION [NPG.] dit registra section and and and and and and and and and an			5450	Gerardo Antonio Ramirez Moreno	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	gerardo ramírez GERARDO RAMIREZ
100022 5 4 6 h Occur Herrardo Calle Milligas A REGISTRADO DI Algrax INFORMATICA::GESTION_INFO[] DI Propetato OSCAR CALLE	Cite Antonia Discontantico Auropatrico a Discontante de Casterna de Ca		1000022	5 d 6 h	Oscar Hernando Calle Villegas Mantenimiento electrico	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propietario	OSCAR CALLE
1000023 5 d 6 h JODE FABAN Retriego Jaramilio REGISTRADO Sin Augoar INFORMATICA:GESTIONUNFO(_) Sin Propietario dblam retriego 11 1000023 5 d 6 h JODE FABAN Retriego Jaramilio Sin Augoar INFORMATICA:GESTIONUNFO(_) Sin Propietario JODE RESTREPO	SIT ANIGNATION CONTACTION CONTACTICON CONTACTION CONTACTICON CONTACTICO		合 1000023	5d6h	JOSE FABIAN Restrepo Jaramilio prueba	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	fablan.restrepo JOSE RESTREPO
1000039 5 d 5 h Transh del Carmen Cuartadi] V REDISTRADO Sin Asionar INFORMATICA-DESTION INFOL	orrangen incrumentum.eceloscine_incruj Sin Adgear NPORMATICA::05STION_INFO(] Sin Propletarlo incrumentum.eceloscine_incrumentum Sin Adgear NPORMATICA::05STION_INFO(] Sin Propletarlo incrumentum		1000039	5d5h	Yaneth del Carmen Cuartas[]	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA: GESTION INFO[]	Sin Propletario	vaneth.cual1
preta	Sin August NPCMINING.VESSING_VEV_1_3 Sin Kegistra OD2AR ALLE Sin August NPCRMATICK-SESTON_VEV[.3] Sin Projektino Sissue webgo Sin August NPCRMATICK-SESTON_VEV[.3] Sin Projektino Sissue webgo Sin August NPCRMATICK-SESTON_VEV[.3] Sin Projektino Sissue webgo Sin August NPCRMATICK-SESTON_VEV[.3] Sin Projektino Sissue state		1000040	1415	prueba Astrid Elena Valencia Ruíz	RECIPTEADO	Pin Arianar		Dia Despidaria	astrid.valencia
Astrid Elena Valencia Buiz	In Adjatar In-Version Les Indujerry U Un Adjatario OOCAA CALLE Sin Adjatar IN-PORMATICK SEETION (INFOL.) Sin Adjatar IN-PORMATICK SEETION (INFOL.) Sin Adjatar IN-PORMATICK SEETION (INFOL.) Sin Properation additional Seetimes International Section Sectio		1000040	505N	Instalar Impresora	REGISTRADO	sin Asignar	INFORMATICA: GESTION_INFO[]	sin Propletario	ASTRID VALENCIA
100040 5 d 5 n Astró Brav Valencia Ruz Nego Strátka Strát Strátka Strátka S	an regist Information-station_mod1 dim registration occurre CLLE Sin Asyst INFORMATICA-SEETION_INFO[-1] Sin Registration Sin Asyst Sin Asyst INFORMATICA-SEETION_INFO[-1] Sin Registration yamino al.] Sin Asyst INFORMATICA-SEETION_INFO[-1] Sin Registration yamino al.] Sin Asyst INFORMATICA-SEETION_INFO[-1] Sin Registration yamino al.]			5450	Gerardo Antonio Ramirez Moreno	REGISTRADO	Sin Asignar	INFORMATICA::GESTION_INFO[]	Sin Propletario	gerardo ramirez GERARDO RAMIREZ

DI-GI-GU-03, Versión 01

<La impresión o copia magnética de este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA". Solo se garantiza la actualización de la documentación en el sitio http://www.udea.edu.co>

Pág.

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.

🖌 🔆 Vista de Tickets por Estade 🗙 🚺			Glovanny 🗕 🗇 🗙
← → C 🔒 https://solucione	s.udea.edu.co/otrs/index.pl?Action=Agent	TicketStatusView	🖉 ବ୍ 😭 🧕
Panel principal Ticket Conocimiento Q			Ha iniciado sesión como Analistal Pruebas 👼 UNIVERSIDAD Bienvenido(a) al centro de Soluciones 👼 DE ANTIOQUIA
Vista de Tickets por Estado: Tickets Abierto:	8		
Celección Masiva Ordenar por "Antigüedad" (ascendente)	T		1-15 de 16 - Pagina: 12 <u>8</u> M 🔳
Create 100079 - Facor arregian manes ya m Antipoteo Create The Create State	Inno Coll InnonAccustor(L) Edution Resultance Serveys Inneys Imput	(2500 CARSA ADVIANCE VIENDER - 7600 angel name jamano Cancorde Uain- Nuen Toot Craito- Inor dia, Inor dia, Inor dia, Contain Adviant VIENDER VIENDER - Carlos, whethere apply testing Inor dia, Contain Index y adjusts a use previous de notifiere apply testing (astrongen viente and angel apply adjusts and angel previous de notifiere apply testing (astrongen viente and angel apply adjusts and angel previous de notifiere apply testing (astrongen viente angel apply adjusts and angel previous de notifiere apply testing (astrongen viente angel angel apply (astrongen viente angel apply (astrongen	198225-5 11 198225-11
Tokets 100079 - prueba satisfiest sati	Cale NPORATICA SECTION Educate Educate RESULTADO Accurate de Inventos Accurate de Inventos Accurate Angeur Din Augus Tanagur Tanag	Giolomy Vaenoa - pueta prueba	16082016-13.36

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.





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.



Figura 6. Formulario de creación de ticket telefónico

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

Pág. **7**

DI-GI-GU-03, Versión 01



- **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.

DI-GI-GU-03, Versión 01



- 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.

Pág.



Buscar		×
Templates		
Plantilla de búsqueda:	Crear nueva	
Filters in use		
Texto completo:	Θ	
	Busca en los atributos De, Para, Cc, Asunto y el cuerpo del articulo,	
	Ignorando otros atributos con el mismo nombre.	
Additional filters		_
Añadir otro atributo:	Ticket número	
Formato del resultado:	Normal 🔻	
	Q, Ejeoutar la bürqueda	

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





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



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

DI-GI-GU-03, Versión 01



🔆 1000001 - Ampliación - Ti 🗙 🚺				Giovanny 🗕 🗇 🗙
← → C 🔒 https://soluciones.udea.edu.	co /otrs/index.pl?Action=AgentTicke	tZoom;TicketID=512		୭୧☆ 🧿 ≡
Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMDB Change	s Encuesta Estadísticas Administrar Q		Ha iniciado sesión como A Bienvenido(a) al centro de	unalistal Pruebas 👼 UNIVERSIDAD e Soluciones 🔯 DE ANTIOQUIA
Ticket#1000001 — Problemas de ingreso 1Atriculo(s) Attes Asper Hatoria Imprimi Entezr Poperano	mar MaestoEsciavo Cola		Antgjiedad: 3 m - Creado: 23082015 - 21:13	Información del ticket
수 W 1 1P0 1 0 lette - stilotus via web	zt Dil D= "Aralista Prusta"<>	Adunto Problema de Ingreso	CREACO 23092015-2113	Estado: ABIERTO Bioqueo: Sin Asignar Cola: INFORMATICA Propietario: Sin Propietario
▼ #1 - Problemas de ingreso Reenvier Dividir imprimir - Contestar- ▼			Creado: 2808/2015 - 21:13	Serviola: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS:ASESORI INFRAESTRUCTURA
uc: "Analista Hukos" ↔ Pais: INFORMATICA Asunto: Problemas de Ingreso		1		Stervice incident Cperacional State:
Cordial Isaludo Esite es un ticket de pruebas		-		Prioridad: ALTA



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

🔆 1000001 - Ampliación - Ti 🗙 📃						Giovanny _ 🗇 🗙
← → C 🔒 https://soluciones.udea.ee	du.co/otrs/ind	dex.pl?Action=AgentTicl	ketZoom;TicketID=512			୭୧☆ 🧿 ≡
Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMDB Ch	anges Encuesta	Estadísticas Administrar Q		Ha in Bienvenid	iciado sesión como A o(a) al centro de	alistal Pruebas 👰 UNIVERSIDAD Soluciones 👰 DE ANTIOQUIA
1 Articulo(s) Anss Asigner 2 Cliente Note Rectas	ificar Ticket Cerrar Mae	troEsclavo Cola		Antigüedad: 3 m – Crea	ido: 23/08/2015 - 21:13	Información del ticket Tipo: INCIDENTE
The Mill TIPO	zt D+	DE "Analista1 Prueba" «>	Asunto Progenas de Ingreso	CREADO 23082015 - 21:13		Estado: ABIERTO Bicqueo: Sin Asignar Cota: INFORMATICA Propietario: Sin Propietario
▼ #1 - Problemas de ingreso Reenviar i Dividir i Imprimir i -Contestar- ▼			\uparrow	Creado	: 23/08/2015 - 21:13	Servicio: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS:ASESORI INFRAESTRUCTURA
De: "Analista" Poeta" ↔ Para: INFORMATICA Asunto: Pitotemas de Ingreso			1			Service incident Cperacional State:
Cordial saludo Este es un ticket de pruebas						Prioridad: ALTA

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.



🔆 1000001 - Ampliación - Ti 🗙 📃				Giovanny _ 🗇 🗙
← → C 🔒 https://soluciones.ude	a.edu.co/otrs/index.pl?Action=AgentTicke	etZoom;TicketID=512		🖗 ବ୍ 😭 🗧
Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMDB	Changes Encuesta Estadísticas Administrar Q		Ha iniciado sesión como / Bienvenido(a) al centro de	Analistal Pruebas 🏽 UNIVERSIDAD e Soluciones 🖉 DE ANTIOQUIA
Ticket#1000001 — Problemas de ingreso				
1 Articulo(s) Abts Asigner Histores 2 Note	Reclasificar Ticket Cenar Maestrollisciano Cola		Antgüedad: 3 m - Creado: 23.08.2015 - 21:13	Información del ticket Tipo: INCIDENTE Estado: ABIERTO Riccuro: Sin Astrony
Image:	zt DE D+- "Analistat Prueba" ↔	ABUNTO Problemas de Ingreso	CREADO % * 23/08/2015 - 21:13 *	Cola: INFORMATICA Propietario: Sin Propietario
▼ #1 - Problemas de ingreso Reenviar Dividir Imprimir - Contestar- ▼			Creado: 2308/2015 - 21:13	Servicio: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS::ASESORI
De: "Analista" Riveba" ↔ Paia: INFORMATICA Asunta: Poptemas de Inceso		1		INFRAESTRUCTURA Service incident Coperacional State:
Cordal saludo Este es un floket de pruebas				Prioridad: ALTA
	Figura 12.	Revisar el historial d	el 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.

/ ★ 1000001 - Ampliación - Ti × 🔃			Giovanny 🗕 🗇 🗙
← → C 🔒 https://soluciones.udea.edu.co/otrs/index.pl?Actio	n=AgentTicketZoom;TicketID=512		🖉 ବ୍ 🏫 🧕 🗏
Panalprincipal Teket Conocimiento Servicios CNEB Changes Encuesta Estadísticas Adr	ninistar Q	Ha iniciado sesión como A Bienvenido(a) al centro de	unalistal Pruebas 👰 UNIVERSIDAD 2 Soluciones 👰 DE ANTIOQUIA
Ticket#1000001 – Problemas de ingreso Aduation Actual(s) Actual(s		Antigüedad: 3 m – Creado: 23/08/2015 - 21:13	Información del ticket Tipo: INCIDENTE
1 1 06 21 06 1 01ente-colotus via web De- "Analisian Present"	 ASUNTD Prosense de ingreso 	CREADO & A 23082015-21:13 V	Estado: ABIERTO Bioqueo: Sin Asignar Colo: INFORMATICA Propietario: Sin Propietario
		Creado: 23/08/2015 - 21:13	Servicio: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS:ASESORI INFRAESTRUCTURA
D: "Analisti Fueder ↔ Pas:: NPOBIATICA Asunto: Peotemas de lageso	1		Service Incident Deracional State:
Согаз взихо Влени и пони фермиена	Figura 13 Imprimir un ticket		Prioridad: ALTA

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

DI-GI-GU-03, Versión 01



🔆 1000001 - Ampliación - Ti 🗙 🚺				Giovanny 🗕 🗇 🗙
← → C 🔒 https://soluciones.udea.edu.c	co/otrs/index.pl?Action=AgentTic	ketZoom;TicketID=512		ଡ୍ରୁ ସୁ ସୁ 🖉 🗧
Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMDB Changes	s Encuesta Estadísticas Administrar Q		Ha iniciado sesión e Bienvenido(a) al cent	ame Analistal Pruebas 👰 UNIVERSIDAD 70 de Soluciones 👰 DEANTIOQUIA
I Articule(s) Acts Aspen Hotel Imprini Brisse Pepeerio Diene Acts Rector	2 005		Antgüedad 3 m – Creado 23082015 - 2	1:13 Información del ticket Tipo: INCIDENTE Estado: ABERTO Bioques: Sin Asignar
Image: Note of the second se	zt DE ne "Analistat Prueba" co	Asunto Problemas de Ingreso	CREADO %	Cola: INFORMATICA
# #1 - Problemas de Ingreso Resnirar Dividr primir - Constair - V			Creado: 23/08/2018 - 21:	3 Servicia: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS:/XSESORI INFRAESTRUCTURA
Para: INFORMATICA Asunto: Problemas de ingreso				Service incident Operacional State:
Cordial saludo Este es un totet de pruebas				Prioridad: ALTA
				Interest and Colomba



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.

🔆 1000001 - Ampliación - Ti 🗙 🔽			Giovanny 🗕 🗇 🗙
← → C 🔓 https://soluciones.udea.edu.co/otrs/index.pl?Action=AgentTicketZoo	m;TicketID=512		ଡ଼େ ସ୍ ☆ 🧿 🗉
Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMOB Changes Encuesta Estadísticas Administrar Q Ticket#1000001 — Problemas de ingreso		Ha iniciado sesión con Bienvenido(a) al centro	ao Analistal Pruebas 🎆 UNIVERSIDAD o de Soluciones 👹 DE ANTIOQUIA
l Articulo(s)		Antigüedad: 3 m - Creado: 23.08/2015 - 21:	13 Información del ticket
ese Algorer Hatorial Imprimi Britazer Propresito Olente Nota Reclasificar Ticker			Tipo: INCIDENTE Estato: ABIERTO Bicouxo: Sin Asignar
1 M TPO pt CE 1 dente-solotud via web p. Maitati Puetari⇔	ASUNTO Problemas de Ingreso	CREADO 123082015-21:13	Cola: INFORMATICA Propletario: Sin Propletario
r #1 - Problemas de ingreso	<u> </u>	Creado: 23/08/2015 - 21:13	Servicio: GESTION_INFORMATICA:
eniar Dividr Imptimir Constan- Y	1		INFRAESTRUCTURA
Part: INFORMATICA Austric: Prozense de royado			Service Incident Cperacional State:
Condia saludo Este es un foixel de pruébas			Prioridad: ALTA
Figura 15. Re	clasificar un ticke	t	
DI-GI-GU-03, Versión 01			



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.



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



🔆 🔆 1000001 - Ampliación - Ti 🗙 🚺				Giovanny 🗕 🖬 🗙
← → C 🔒 https://soluciones.udea	a.edu.co/otrs/index.pl?Action=AgentTick	etZoom;TicketID=512		ଡ଼େହ☆ 🧿 ≡
Panel principal Ticket Conocimiento Servicios CMDB Ticket#1000001 — Problemas de ingreso	Changes Encuesta Estadísticas Administrar Q		Ha iniciado sesión como Bienvenido(a) al centro ((3) Analistal Pruebas (2) UNIVERSIDAD de Soluciones (2) DE ANTIOQUIA
1 Artículo(s) Artis Asignar Hatorar Imprimir Enazar Propriario Cliente Acia R	ecisificar Ticler Centr Neesto Escavo Ca		Antgliedad: 3 m- Oreado: 23/08/2015 - 21:13	Información del ticket Tip: INCIDENTE Estato: ABERTO Elevero: Relationer
TPO	iz DE Di∞ "Arailisti Prusta"⇔	ASUNTO Problemas de Ingreso	CREADO 4 4	Cola: INFORMATICA Propietario: Sin Propietario
▼ #1 - Problemas de ingreso Reenvier Dividir Imprimir -Contestar- ▼			Creado: 23/08/2015 - 21:13	Servicio: GESTION_INFORMATICA: INFORMATICAS:ASESORI
De: "Analista Fruesa" ↔ Para: INPORIATICA Asunto: Protemas de logreso				Service Incident Corradional
Cordal saludo Este es un floket de prueitas				Prioridad: ALTA
	Figu	ra 17. Cerrar un ticket	t	

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 realizo la solicitud y el sistema le genero un numero 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 creo el ticket para continuar avanzando en la solución.

Pág.

DI-GI-GU-03, Versión 01



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 AUTOMATICO:	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.

Giovanny – 🗆 🗙						
$\leftarrow \rightarrow 0$	🖁 🔒 https://soluciones.udea.edu.co/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketOverview;Subaction=MyTickets		<u>∞</u> q ¶ ☆ (0) ≡			
		Bienvenido(a) al centro de Solucion.	1 JNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA			
Ticket Conocim	ento	Preferencias	Cerrar la sesión Analista 1 Pruebas			
Todo (15) Able	to (14) Cerrado (1)					
1000077	Las ruedas de tablero presentan faillas - I Problemas con las ruedas del tablero del aula 3o4	EN PROCESO	3 d 9 h			
1000075	Resanar paredes bloque 25 - Buenos días,	ABIERTO	3 d 9 h			
1000073	Pruebas desde el MUUA - §Ensayo bbbbbbbb8 - mmmmm mmmmm	ABIERTO	3 d 9 h			
1000070	mantenimiento - revisar el aire acondicionado edificio de extension	ABIERTO	3 d 11 h			
1000068	Prudus - ananananananana	ABIERTO	3 d 11 h			
1000088	NUEVO PUNTO DE RED - Se soloita la instalación de un nuevo punto de red	ABIERTO	3 d 11 h			
1000085	pruebas - asdasd	ABIERTO	3 d 11 h			
1000050	No hay agua - Cordial saludo Por daño en una llave de manos el bloque 5 esta sin agua	ABIERTO	4 d 0 h			
1000038	SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO IMPRESORA - SOLICITUD DE MESA DE TRABAJO IMPRESORA YULFGA	ABIERTO	4 d 9 h			
1000038	prueba - prueba	ABIERTO	4 d 9 h			
1000029	Instalacion tomas nuevos Necesito urgente la instalacion de toma corriente en mi oficina .	ABIERTO	4 d 9 h			
1000028	ff - ada	ABIERTO	4 d 9 h			
1000014	prueba - Esto es un ticket	ABIERTO	4 d 11 h 💌			

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.

DI-GI-GU-03, Versión 01



- 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 especificas 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: Giovanny 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:	Fecha:	Fecha:
25-AGO-2015	31-AGO-2015	9-SEP-2015

DI-GI-GU-03, Versión 01