

MANUAL DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (SACU)

1. ¿Para qué sirve el Servicio de atención a la Comunidad Universitaria (SACU)?

Esté sistema de gestión de tickets online permite gestionar cualquier incidencia o proceso de forma centralizada, tramitando todas las solicitudes que se produzcan.

SACU permite gestionar en un único lugar cualquier petición, desde la apertura hasta su resolución, generando un historial completo de toda la comunicación realizada con el usuario.

Algunas de las cosas que se puede hacer con este Sistema de Incidencias son:

- Abrir incidencias de forma rápida y sencilla.
- Consultar en todo momento el estado de estas.
- Automatizar y simplificar la comunicación entre usuarios y servicio de soporte.
- Obtener informes personalizados sobre el soporte prestado y el funcionamiento del servicio.
- Crear un portal de acceso para usuarios, incluyendo una sección de preguntas frecuentes (FAQs).

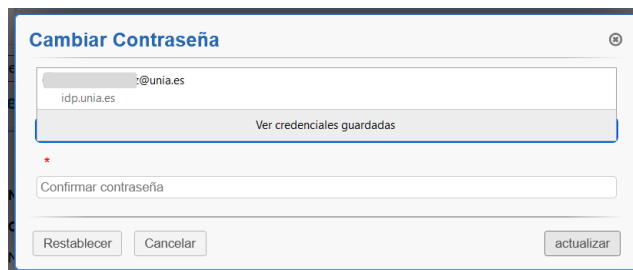
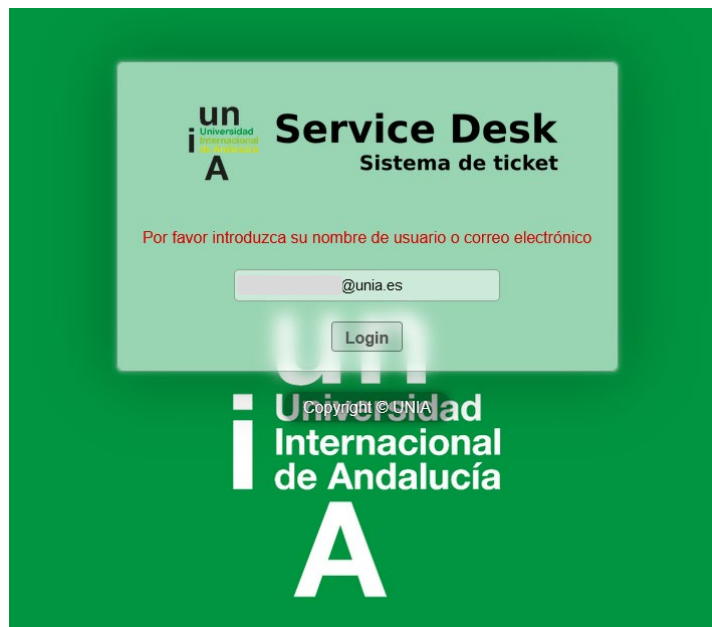
2. Acceder por primera vez al SACU.

Una vez que se le cree una cuenta de agente, para que pueda gestionar las incidencias de su departamento, recibirá un correo como el siguiente. Deberá confirmar su cuenta accediendo al enlace que se indica en el correo:





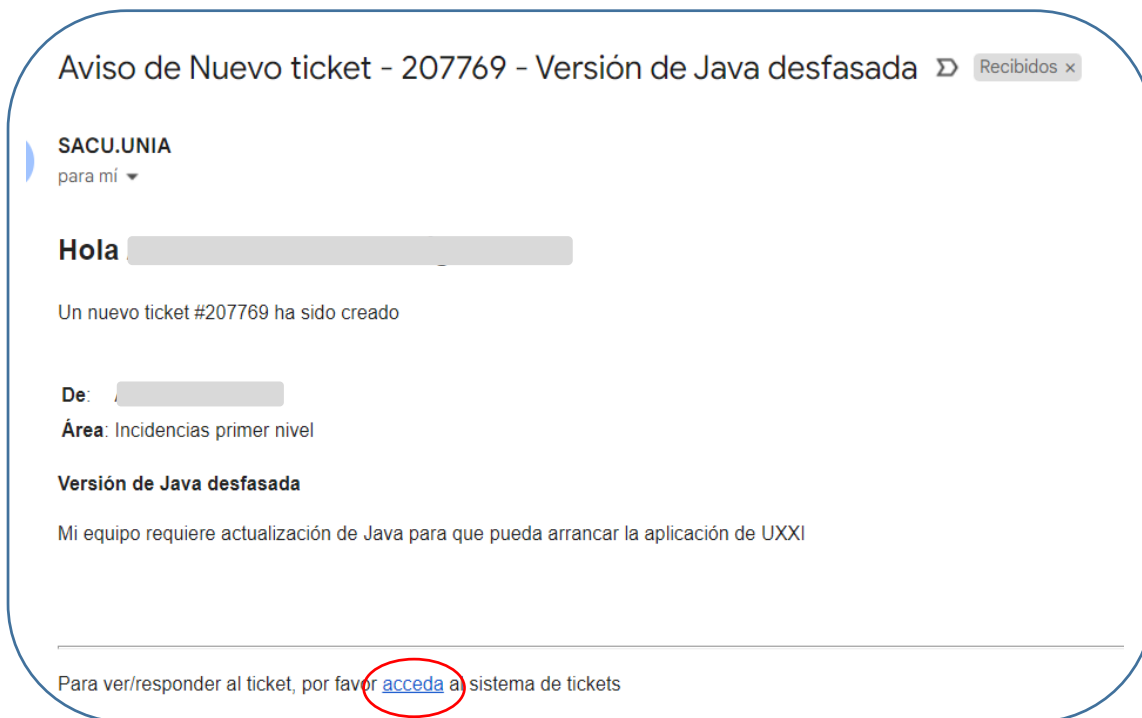
Al acceder a dicho enlace, deberá introducir su cuenta de correo de la UNIA, y además de establecer una contraseña:



Ahora ya tendrá su cuenta configurada como agente y tendrá acceso al Sistema de Tickets. Para acceder al SACU deberá usar el enlace <https://sacu.unia.es/>. Desde este enlace podrá tanto abrir un nuevo ticket, como iniciar sesión como agente para poder gestionar los tickets correspondientes a su departamento.

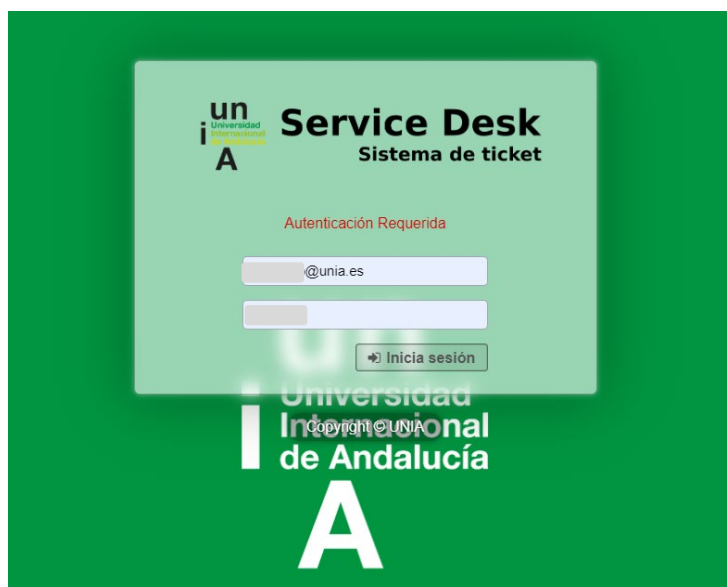
3. Recibir y gestionar un ticket.

Cuando se crea un ticket, automáticamente el agente recibirá un correo de alerta, similar al siguiente:



Para acceder al ticket, sólo es necesario pulsar sobre la opción “**acceda**”.

A través de dicho enlace, accederemos directamente al **Service Desk** de SACU, para lo cual tendremos que introducir nuestro **usuario** y la **contraseña** que hayamos creado.



Una vez introducidas nuestras credenciales, tendremos acceso al ticket que nos ha llegado:

The screenshot displays a ticket management interface with the following details:

- Panel de Control:** Usuarios, Tareas, Tickets, Base de conocimientos
- Acciones:** Abierto, Mis Tickets, Cerrado, Buscar, Nuevo Ticket
- Ticket #207769:** Versión de Java desfasada
- Estado:** Abierto
- Prioridad:** Normal
- Departamento:** Incidencias primer nivel
- Creado en:** 26/10/22 8:01
- Usuario:** (Manage Collaborators)
- Email:** (Redacted)
- Fuente:** Web (150.214.93.133)
- Asignado a:** — Sin asignar —
- Plan de SLA:** Default SLA
- Fecha de Vencimiento:** 9/11/22 8:01
- Tipo de incidencia:** Soporte Informático
- Último mensaje:** 26/10/22 8:01
- Última respuesta:**
- Servicios TIC:** Consulta/Incidencia: Licencias Software, Sede: Sede Málaga
- Hilo del Ticket (1):** Tareas
- Publicado:** 26/10/22 8:01
- Descripción:** Mi equipo requiere actualización de Java para que pueda arrancar la aplicación de UXXI

La vista de un ticket se divide en dos:

- **Propiedades del ticket.**
- **Hilo y Tareas del Ticket.**

Propiedades del Ticket.

Los campos de las **propiedades del ticket** son:

- **Estado:** el estado que puede tener un ticket es:
 1. **Abierto.** Estado inicial de un ticket, o que no se ha cerrado o resuelto.
 2. **Resuelto.** Estado del ticket cuando se ha finalizado con una solución. El ticket pasaría a la 'columna' de Cerrado.
 3. **Cerrado.** Estado del ticket que se pone cuando el ticket no tiene ninguna solución o se ha retrasado.



- **Prioridad:** NO se utiliza. Por defecto se crea con prioridad Normal.
- **Departamento.**
- **Creado en:** Fecha de creación del ticket que se inserta automáticamente.
- **Usuario:** Nombre del usuario que solicita el ticket.
- **Correo:** Dirección de e-mail del usuario.
- **Asignado a:** Agente asignado al ticket.
- **Tipo de incidencia:** Indica el Servicio al que corresponde la gestión del ticket.
- **Último mensaje:** Fecha del último mensaje enviado.
- **Última respuesta:** Fecha de la última respuesta enviada.

Hilo y Tareas del ticket.

Debajo de las propiedades del ticket, se muestran dos pestañas: '**Hilo del Ticket**' y '**Tareas**'.

- **Hilo del Ticket.**

El hilo del ticket contiene la información particular del ticket. En la pestaña se muestra un número entre paréntesis, el cual indica el número de acciones que ha tenido el ticket.

- **Tareas.**

La pestaña Tareas muestra las tareas asociadas al ticket. Por defecto no tendrá ninguna tarea asociada.

Acciones de un Ticket.

Debajo del Hilo del ticket, están las acciones a realizar por el agente. Hay dos pestañas para trabajar con el ticket:

- **Publicar Respuesta.**
- **Publicar nota interna.**

Cualquier uso de estas acciones, se quedará registrado en el hilo del ticket.

Para publicar una respuesta, sólo tenemos que escribir una "**Respuesta**" y pulsar "**Publicar Respuesta**".

Una vez que el ticket sea resuelto, procederemos al cierre de la incidencia. Para ello al “Publicar Respuesta”, elegiremos la opción “**Resuelto**”.

En el caso de que se publique una respuesta, pero el ticket no se ha resuelto, se elegirá la opción “**Abierto**”.

Podemos también seleccionar una “**Respuesta predefinida**”, para aquellas respuestas habituales (véase el punto 6).

Crear Nota Interna.

Una nota interna es una acción opcional con la cual se puede crear una nota que solo verán los agentes.

Hay que poner un título y una descripción.

También permite modificar el Estado del ticket.

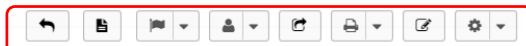
The screenshot shows a web interface for creating an internal note. At the top, there are two tabs: 'Publicar Respuesta' and 'publicar nota interna', with the latter being selected. Below the tabs, the form is titled 'Nota interna: *'. It features a text input field for the title, labeled 'Título de la nota - sumario de la nota (opcional)'. Below the title field is a rich text editor with a toolbar containing icons for undo, redo, bold, italic, underline, link, unlink, list, image, video, table, and link. The main content area is labeled 'Detalles de la nota'. Below this is a dashed line and a button labeled 'Agregar archivos aquí o elegirlos'. At the bottom, there is a dropdown menu for 'Estado del Ticket:' with 'Abierto (actual)' selected. Two buttons are at the bottom right: 'Publicar nota' (highlighted in orange) and 'Restablecer'.

Botones de Acceso rápido.

La vista de un ticket tiene unos botones de acceso rápido que permite realizar las acciones de una forma más ágil.

Desde el cuadro de comando ubicado en la parte superior derecha del ticket podemos realizar todas las siguientes **operaciones**:

Tareas
Ticket #207769



publicado 26/10/22 8:01

Mi equipo requiere actualización de Java para que pueda arrancar la aplicación de UXXI

Creado por [Avatar] 26/10/22 8:01

Publicar Respuesta | publicar nota interna

De: SACU.UNIA<noreply@unia.es>

Destinatarios: [Avatar] Colaboradores

Reply To: All Active Recipients

	Publicar respuesta → para que respondas al usuario si es preciso.
	Publicar nota interna → para que informes a otros agentes o departamentos.
	Cambiar estado → abierto (en proceso) o cerrado (incidencia resuelta) básicamente.
	Asignar → asignárselo a otro agente.
	Transferir → para que lo transfieras a otro departamento.
	Imprimir → pasa a formato papel la incidencia.
	Editar → modificar los datos del propio ticket.
	Más → bloquear correo del usuario, eliminar ticket, etc.

Desde este panel puede, si procede, asignar un ticket al agente o equipo que corresponda. Una vez sea asignado, el agente correspondiente recibirá automáticamente un correo electrónico con el aviso de que se le ha asignado un ticket.

Ticket #268543

Reenvío de correos

Estado: Abierto	Usuario: Corral (3)
Prioridad: Normal	Email: es
Departamento: Incidencias primer nivel	Fuente: Web (150.214.168.172)
Creado en: 26/10/22 12:30	

Asignado a: — Sin asignar —	Tipo de incidencia: Soporte Informático
Plan de SLA: Default SLA	Último mensaje: 26/10/22 12:30
Fecha de Vencimiento: 9/11/22 12:30	Última respuesta:

Servicios TIC

Consulta/Incidencia:	Otro tipo de incidencia
Sede:	Fuera de las instalaciones de la UNIA

4. Interfaz General.

Cuando acceda a la plataforma SACU (<https://sacu.unia.es/>) a través de su navegador lo primero que verá será una pantalla similar a la siguiente:

Bienvenido/a Invitado Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo ticket Ver Estado de un Ticket Iniciar sesión

Service Desk
Sistema de ticket

Buscar en nuestra base de conocimiento **Buscar**

Bienvenido al Sistema de Gestión de Incidencias

Para la gestión de peticiones de soporte y servirle mejor, utilizamos un sistema de soporte basado en tickets. A cada solicitud de soporte se le es asignado un número de ticket único el cual puede usar para comprobar el estado y progreso de su ticket y responder de forma online. Una dirección de correo válida es necesaria para crear un ticket.

Abrir un nuevo ticket

Por favor, proporcione la mayor cantidad de detalle en su ticket para poder asistirle mejor. Para actualizar un ticket anterior, por favor, inicie sesión.

Ver Estado de un Ticket

Proporcionamos el historial de todos sus actuales y pasadas peticiones de soporte junto con las respuestas.

“**Ver Estado de un Ticket**” permite ver en qué estado se encuentra un Ticket abierto con anterioridad.

A partir de aquí el uso de la herramienta le resultará muy sencillo, ya que prácticamente todas las operaciones se limitan a 3 pasos:

- Los usuarios crean tickets.
- Los tickets son almacenados y asignados a los distintos agentes.
- Los agentes reciben los tickets, dan soporte, y contestan a los usuarios sobre sus peticiones.

Cuando accede a “**Ver Estado de un Ticket**”, verá la siguiente pantalla:

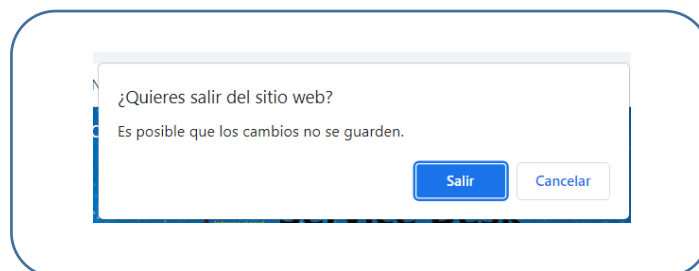
The screenshot shows the 'Ver Estado de un Ticket' page. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar en nuestra base de conocimiento' and a 'Buscar' button. Below this, the page title is 'Ver Estado de un Ticket'. A message reads: 'Por favor proporcione su dirección de e-mail y el número de Ticket. Se le enviará un enlace de acceso a su e-mail.' There are two input fields: 'Correo Electrónico' and 'Número de Ticket'. A blue button labeled 'Enlace de acceso por correo' is positioned below these fields. On the right side, there are two green checkmarks with text: '¿Tiene una cuenta con nosotros? **Iniciar sesión** o Regístrese para obtener una cuenta y poder acceder a todos sus Tickets.' and 'Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket'. The text 'Iniciar sesión' is circled in red.

Pulse sobre “**Iniciar sesión**”.

The screenshot shows the 'Acceso a UNIA' page. At the top, there is a search bar with the text 'Buscar en nuestra base de conocimiento' and a 'Buscar' button. Below this, the page title is 'Acceso a UNIA'. A message reads: 'Para mejor servirle, animamos a nuestros usuarios a registrarse para obtener una cuenta.' There are two input fields: one for an email address (with a placeholder '@unia.es') and one for a password. A blue button labeled 'Iniciar sesión' is positioned below these fields. On the right side, there are three green checkmarks with text: '¿Aún no está registrado? Cree una cuenta', 'Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket', and 'Soy un agente. **Acceda por aquí**.' The text 'Acceda por aquí' is circled in red.

Pulse sobre “**Acceda por aquí**”.

A continuación, le saldrá el siguiente mensaje:

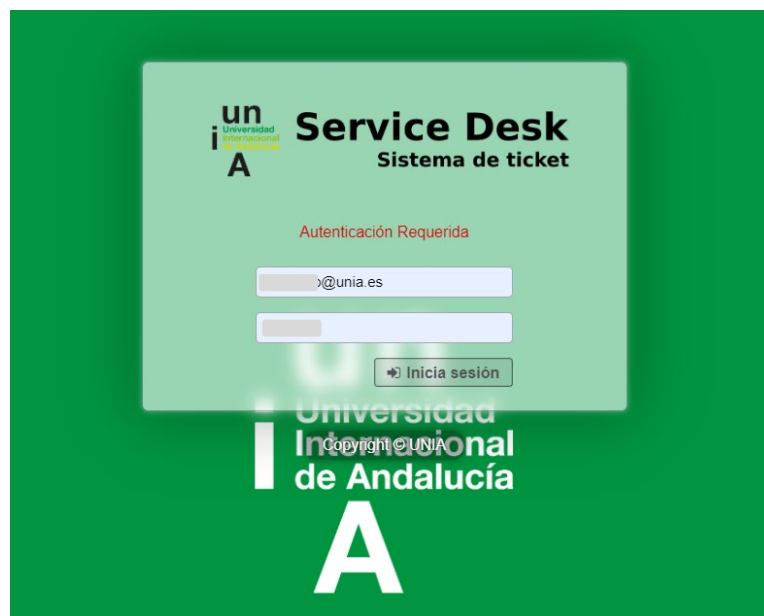


Pulse “**Salir**”, con la que accederá al **Service Desk** (Sistema de Tickets).

NOTA. También puede acceder al **Service Desk** directamente accediendo a dirección web (<https://sacu.unia.es/scp/login.php>)

Usando cualquiera de las dos formas: Siguiendo los pasos, o a través del enlace directo, tendrá acceso al **Service Desk**.

Aquí deberá introducir su usuario y contraseña.



El Panel de control de agente tendrá un aspecto similar al siguiente en el que se pueden observar los tickets que hay:

Abierto.

En la vista de tickets abiertos, muestra un listado de todos los tickets con estado Abierto.

The screenshot shows the 'Tickets' tab in a control panel. The interface includes a search bar with '[Búsqueda Avanzada]' and an 'Ordenar' dropdown. Below the search bar, there is a list of tickets with the following columns: Ticket, Última modificación, Asunto, De, Prioridad, and Asignado a.

Ticket	Última modificación	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
942146	31/10/22 18:34	Necesito clave de acceso.		Normal	
425716	31/10/22 14:47	a de Direccion y gestion de personas aun...		Normal	
238923	28/10/22 13:35	no puedo acceder con el correo que se ...		Normal	
268543	26/10/22 12:30	Reenvío de correos		Normal	
207769	26/10/22 8:01	Versión de Java desfasada		Normal	
734284	25/10/22 23:32	No puedo acceder a través de FortiCli...		Normal	
122904	25/10/22 12:58	El correo corporativo de la unia no permit...		Normal	
896171	24/10/22 10:54	Problemas con FortiClient		Normal	

Poniendo el ratón encima de un ticket podremos ver la información de ese ticket, incluso interactuar con dicho ticket:

The screenshot shows a detailed view of 'Ticket #268543: Reenvío de correos'. The ticket details include:

- Estados del Ticket:** Abierto — Normal
- Creado:** 26/10/22 12:30
- Fecha de Vencimiento:** 9/11/22 12:30
- Asignado a:** — Sin asignar —
- De:** [Redacted]
- Departamento:** Incidencias primer nivel
- Tipo de incidencia:** Soporte Informático

At the bottom of the ticket view, there are several action buttons: 'Hilo (1)', 'Contestar', 'Asignar', 'Transferir', 'Publicar nota', and 'Editar Ticket'.



En la imagen podemos ver las acciones que podemos realizar: Ver Hilo, Contestar, Asignar, Transferir, Publicar nota y Editar ticket, sin necesidad de abrir el ticket.

Consulta/Incidencia: Otro tipo de incidencia
Sede: Fuera de las instalaciones de la UNIA

[Hilo \(1\)](#) | [Contestar](#) | [Asignar](#) | [Transferir](#) | [Publicar nota](#) | [Editar Ticket](#)

Mis tickets.

Si existen tickets abiertos asignados a nuestro usuario, se activa la vista 'Mis tickets'.

Este listado de tickets permite reconocer rápidamente los tickets en los que estamos trabajando actualmente.

Mis Tickets

Ticket	Última modificación	Asunto	De	Prioridad	Área
<input type="checkbox"/> 450684	24/10/22 2:59	No puedo acceder a través de Fort...		Normal	Biblioteca

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar
Página: 1 Exportar

Mostrando 1 - 1 of about 1

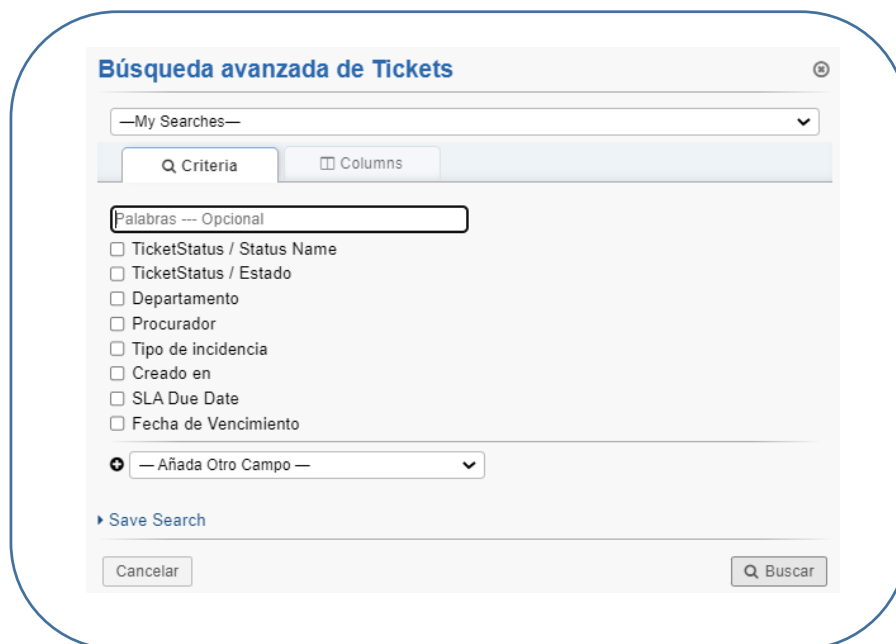
Cerrado.

El listado de tickets Cerrado muestra todos los tickets que están con el estado Cerrado o Resueltos.

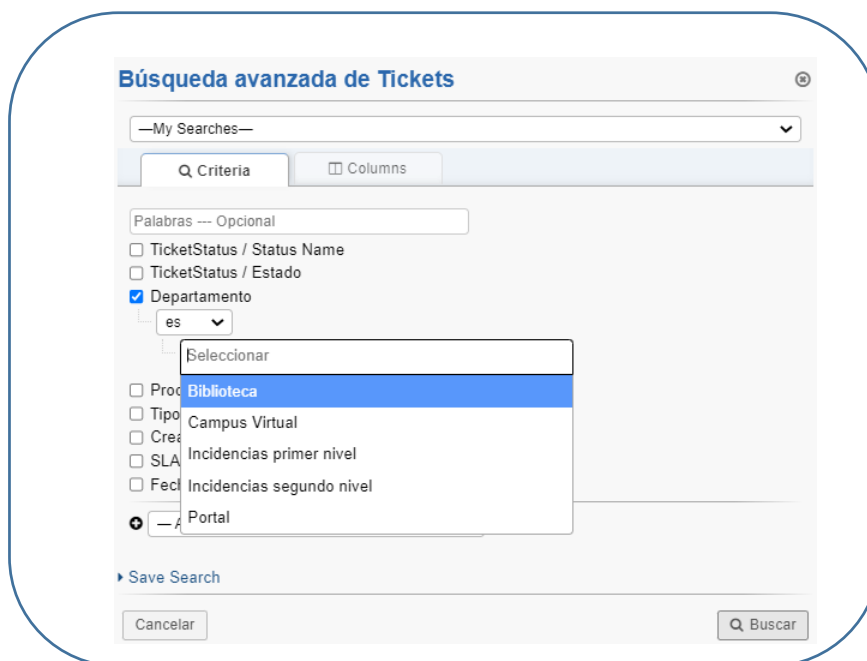
Se trabaja igual que con el listado de tickets Abiertos.

Buscar.

La opción de búsqueda es muy versátil, y permite crear una búsqueda filtrada por cualquiera de los campos del ticket.



Si se desea realizar una búsqueda por algún campo del ticket, seleccionamos el campo y ponemos el texto a filtrar.



Nuevo Ticket.

Los tickets se crearán directamente a través de “Abrir un nuevo ticket” en <https://sacu.unia.es/>, pero existe la opción de crear un ticket de forma manual, pulsando en el botón 'Nuevo Ticket'.

La primera pantalla de creación de un ticket, es la de búsqueda del usuario.

Podemos buscar un usuario que anteriormente ha generado un ticket. Si no ha generado previamente ningún ticket, no encontrará al usuario, por lo que se pulsa el botón Cancelar.

The screenshot shows a web interface titled "Buscar o crear un usuario". At the top, there is a search bar with the placeholder text "Buscar por email, teléfono o nombre". Below this is a section titled "Crear nuevo usuario:" which contains several input fields: "Correo electrónico:" (with a red asterisk), "Nombre completo:" (with a red asterisk), "Teléfono:" (with an "EXT:" field next to it), and "Notas privadas:" (a large text area). At the bottom of the form, there are three buttons: "Restablecer", "Cancelar", and "Añadir usuario".

La ventana de creación de “Abrir un nuevo ticket” es:

Abrir un nuevo ticket

User and Collaborators:

Usuario:

Cc:

Aviso de Ticket:

Información y opciones del Ticket:

Fuente del Ticket: *

Tipo de incidencia: *

Departamento:

Plan de SLA:

Fecha de Vencimiento: (CET) *Time is based on your time zone (Europe/Madrid)*

Asignar a:

Respuesta: Respuesta opcional a la edición anterior.

Respuestas Predefinidas: Anexar

Aa /

Respuesta inicial para el ticket

5. Base de Conocimientos.

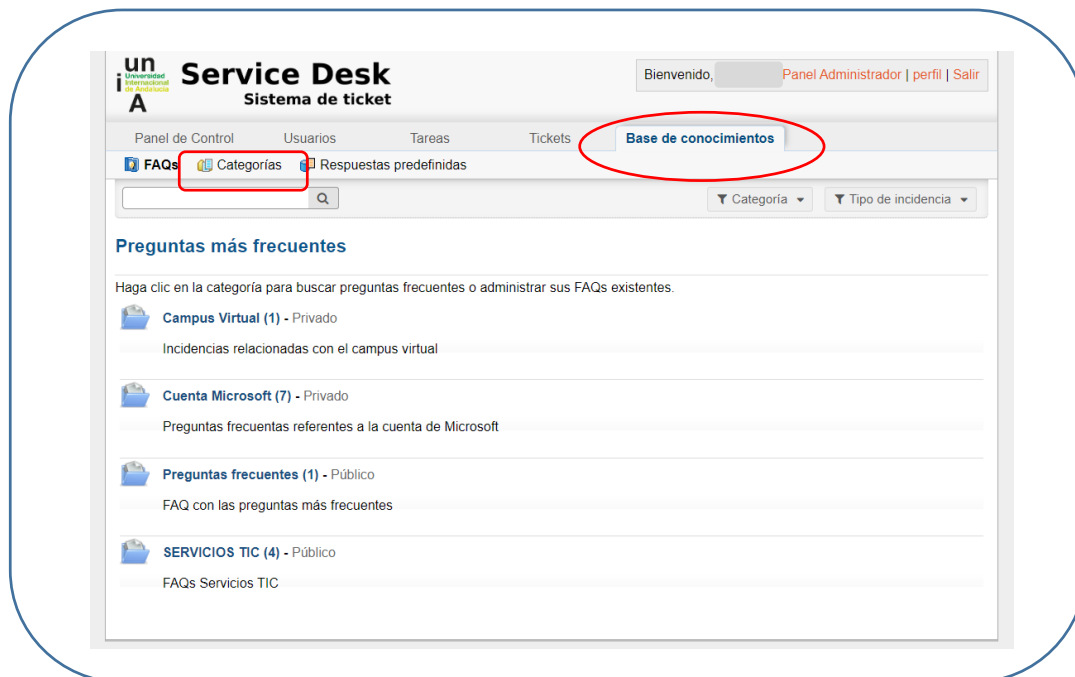
El objetivo de la base de conocimientos, es el de almacenar en la plataforma SACU un conjunto de conocimientos, ideas, conceptos o datos que permitan ser consultados o utilizados por el resto de agentes o usuarios.

El sistema se divide en dos campos:

- **FAQs** (Frequently Asked Questions - Preguntas Frecuentes).
- **Respuestas Predefinidas.**

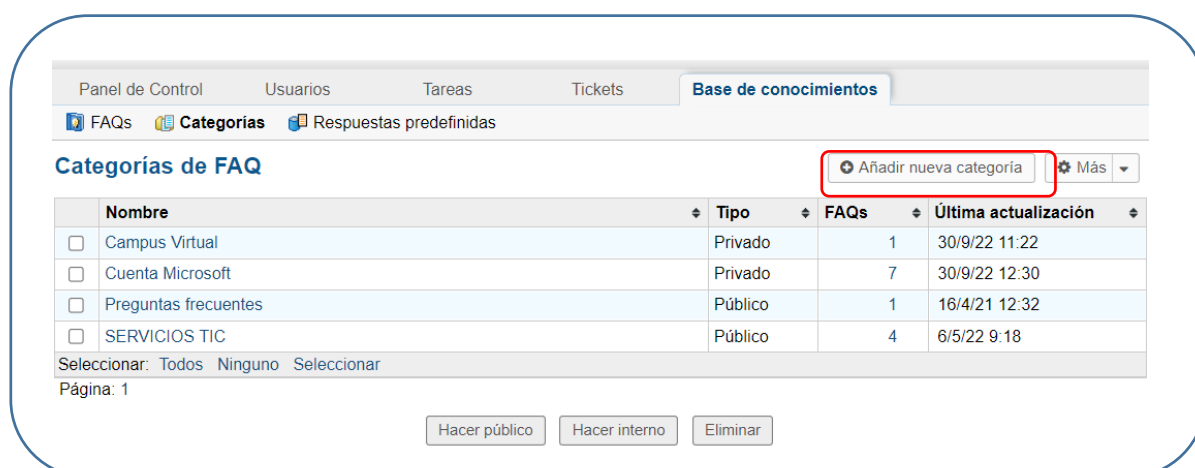
FAQs.

Las FAQs (Preguntas Frecuentes) son respuestas sobre las preguntas que se realizan más habitualmente. También se pueden utilizar para definir protocolos o instrucciones.



Las **FAQs** están agrupadas por **Categorías**, que corresponde a los Servicios de la Universidad. Lo primero que debe realizar, si no existe una categoría para su Servicio, es crearla.

Para ellos accedemos a la pestaña “**Categorías**”, y pulsamos sobre “**Añadir nueva categoría**”.



Rellenamos el formulario con el nombre de la nueva categoría, en este caso, Biblioteca. Y escribimos una pequeña descripción.

Elegimos la opción “**Público**” o “**Privado**”, dependiendo de si queremos que tengan acceso todos los usuarios, o sólo los agentes, y pulsamos “**Añadir**”.

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets **Base de conocimientos**

FAQs **Categorías** Respuestas predefinidas

Añadir nueva categoría

Tipo de categoría: *

Destacado (en la barra lateral de la página principal)

Público (publicar)

Privado (Interno)

Información de categoría Notas internas

Principal:
Parent Category
— Top-Level Category —

Nombre de categoría: *
Nombre descriptivo corto.

Biblioteca

Descripción de la categoría: *
Resumen de la categoría.

<>

Incidencias relacionas con Biblioteca

Una vez que tengamos la Categoría creada, podemos ir ya introduciendo contenido en ella. Vamos a incluir una pregunta frecuente en la Categoría “Biblioteca”.

Accedemos a la categoría deseada, en este caso “Biblioteca”.

FAQs **Categorías** Respuestas predefinidas

 Categoría ▾

Preguntas más frecuentes

Haga clic en la categoría para buscar preguntas frecuentes o administrar sus FAQs existentes.

Biblioteca (0) · Público
Incidencias relacionas con Biblioteca

Campus Virtual (1) · Privado
Incidencias relacionadas con el campus virtual

Cuenta Microsoft (7) · Privado
Preguntas frecuentes referentes a la cuenta de Microsoft

Accederemos al siguiente formulario:

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets **Base de conocimientos**

FAQs Categorías Respuestas predefinidas

Preguntas más frecuentes Añadir nuevo FAQ Más ▾

Biblioteca (Público)
Última actualización domingo, 30 de octubre de 2022, 19:41

Incidencias relacionas con Biblioteca

Pulsamos sobre “Añadir nuevo FAQ”.

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets **Base de conocimientos**

FAQs Categorías Respuestas predefinidas

Preguntas más frecuentes

Listado de categorías: *
Categoría FAQ a la que pertenece la pregunta.
Biblioteca (Público) ▾

Tipos de Listas: * ⓘ
Público (publicar) ▾

Tipos de incidencias:
Check all help topics related to Este artículo FAQ.
Tipos de incidencias

Contenido del artículo Adjuntos (0) Notas internas

Contenido del artículo de la base de conocimientos
Aquí puedes gestionar las preguntas y respuestas del artículo. Están disponibles varios idiomas si están activados en el panel de administración

Pregunta *
¿Cómo se accede y consulta el Servicio de Obtención de documentos?

Responder *

<> ¶ A Aa B / U ↻ ☰ 🖼️ 📺 ☰ 🔗 —

Acceda a la web de la Biblioteca de la UNIA, en la **Sección Préstamos y Adquisiciones:**
<https://www.unia.es/es/biblioteca-y-publicaciones/prestamos>

all changes saved

Añadir FAQ Restablecer Cancelar

Rellenamos en este formulario los campos:

- **Pregunta.**
- **Responder.**
- **Tipos de Lista.** Elegimos la opción “Público” o “Privado”.

Y, por último, pulsamos sobre “**Añadir FAQ**”.

Las páginas de FAQs permiten añadir documentos adjuntos, para ello sólo es necesario seleccionar el archivo en la pestaña “**Adjuntos**”.

6. Respuestas predefinidas.

El sistema permite trabajar con 'Respuestas Predefinidas'. Estas respuestas pueden incluirse en la respuesta o reenvío de un ticket.

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets **Base de conocimientos**

FAQs Categorías **Respuestas predefinidas**

Respuestas predefinidas + Añadir una nueva respuesta ⚙ Más

<input type="checkbox"/>	Título	Estado	Departamento	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Acceso al campus virtual - cuentas locales	Activo	— Todos los departamentos —	21/10/22 15:32
<input type="checkbox"/>	Encuesta de satisfacción	Activo	Incidencias primer nivel	30/9/22 12:40
<input type="checkbox"/>	Encuesta prueba	Deshabilitado	— Todos los departamentos —	30/9/22 12:42
<input type="checkbox"/>	Mensaje de bienvenida a la UNIA como docente	Activo	— Todos los departamentos —	25/10/22 10:48
<input type="checkbox"/>	Mensaje de bienvenida a la UNIA como estudiante	Activo	— Todos los departamentos —	25/10/22 10:18
<input type="checkbox"/>	Primer acceso usando Azure AD	Activo	Incidencias primer nivel	13/10/22 13:59
<input type="checkbox"/>	Recuperación contraseña campus virtual - cuentas locales	Deshabilitado	— Todos los departamentos —	21/10/22 14:38
<input type="checkbox"/>	Recuperación contraseña EVA	Activo	— Todos los departamentos —	22/10/22 20:40
<input type="checkbox"/>	Usuario Portal	Activo	Incidencias primer nivel	6/10/22 13:51

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Las repuestas se pueden asignar a un Departamento concreto o asignarlo a todos los Departamentos.

También permite la opción de añadir un documento adjunto a la respuesta predefinida.

Para crear una “Respuesta predefinida” sólo es necesario pulsar sobre el botón “**Añadir una nueva respuesta**”.

Añadir nueva respuesta predefinida ?

Configuración de respuesta predeterminada

Estado: Activo Deshabilitado *

Departamento: — Todos los departamentos — *

Respuestas Predefinidas: *Escribe el título claro y corto.*

Título*

Respuestas Predefinidas * (Variables respaldadas)

<> ¶ **A** Aa **B** *I* U § ☰ 🖼️ 📺 ☰ 🔗 —

Archivos adjuntos predefinidos (opcional) ?

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

7. Generar Estadísticas.

El panel de control muestra información estadística de la actividad de los tickets de los departamentos que el agente tiene asignado. Estos datos se pueden exportar a Excel.

Permite la opción de seleccionar un rango de fecha para ver las estadísticas de dicho periodo.

Por defecto muestra las estadísticas del último mes.

Para acceder al Sistema de Estadísticas, debemos entrar en la pestaña de **Panel de Control** del panel del agente:

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Panel de Control Directorio del agente Mi perfil

Reporte del Periodo: Periodo: Actualizar

Actividad de Tickets

Estadísticas

Las estadísticas de los Tickets se organizan por departamento, tipo de incidencia y agente.

Range: October 1, 2022 - October 31, 2022 (Europe/Madrid)

Departamento Temas Agente

Departamento	Abierto	Asignado	Atrasado	Cerrado	Reabierto	Deleted	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
Incidencias primer nivel	28	3	0	28	3	4	50.8	21.9

Exportar

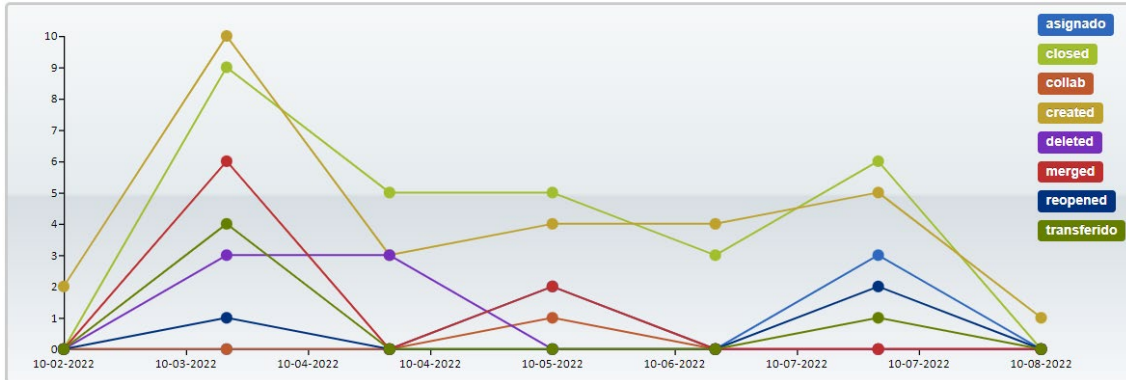
La vista de divide en dos:

- Actividad de Tickets.
- Estadísticas.

Actividad de los tickets.

En esta pantalla hay un gráfico que reflejará un amplio resumen de datos. Se puede navegar a través de la tabla.

Actividad de Tickets



Estadísticas.

En esta vista puedes elegir entre varias pestañas para poder ver la muestra de datos específica.

Estadísticas

Las estadísticas de los Tickets se organizan por departamento, tipo de incidencia y agente.

Range: October 2, 2022 - October 9, 2022 (Europe/Madrid)

Departamento		Temas		Agente				
Departamento	Abierto	Asignado	Atrasado	Cerrado	Reabierto	Deleted	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
Incidencias primer nivel	1	0	0	7	0	3	81.7	32.0

Exportar

Las estadísticas de los tickets se organizan por Departamento, Tema o Agente que corresponden a una pestaña cada una.

Departamento.

En esta pestaña nos muestra la información de los departamentos en el que el agente está asignado.



Temas.

Muestra la información estadística clasificada por Temas.

Agente

Muestra la información estadística por agentes.

Si el agente no tiene permisos de administrador, solo verá las estadísticas de su usuario. Si el agente tiene permisos de administrador, verá el resto de usuarios.



MANUAL DE USUARIO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA (SACU)

1. Sistemas de Tickets (SACU).

El sistema de Tickets (SACU) es un sistema automatizado de soporte al usuario, el cual es fácil de usar. Asimismo, integra todos los tickets organizados para que se puedan administrar y archivar fácilmente todas las solicitudes de soporte. La implementación del sistema de tickets tiene como objetivo llevar un control detallado de todos los requerimientos e incidencias.

Dentro de las características más importantes podemos mencionar las siguientes:

- **Soporte Web y Seguimiento de tickets:** cada vez que se hace una solicitud, el sistema crea un código (Id ticket) a través del formulario Web. Este código sirve para hacer seguimiento de la solicitud que llega, tanto al usuario como al equipo de agentes designados.
- **Auto respuesta:** Envía un mensaje de creación de ticket al usuario y al área responsable de atender el requerimiento.
- **Notas Internas:** Permite actualización de solicitudes con relación a la información relevante para dar solución al ticket.
- **Alertas y Avisos:** Permite que los usuarios se mantengan informados con alertas de correo electrónico.
- **Historial de ticket:** Permite documentar cada una de las solicitudes e incidencias, asimismo crear indicadores los cuales permiten medir la atención al usuario.

2. Abrir un ticket.

Para acceder al Sistema para crear un ticket, debemos ingresar en el enlace <https://sacu.unia.es/>

Al entrar en la opción “**Abrir un nuevo Ticket**”, tendremos la siguiente pantalla:

Debemos introducir en este formulario: **Correo electrónico y Nombre.**

En “**Tipo de Incidencia**”, deberá elegir en el desplegable el Tipo de incidencia que corresponde al ticket que deseamos crear.

Una vez que elijamos el tipo de incidencia, se desplegará debajo un nuevo Formulario para que se detalle el ticket. Este formulario variará en función del tipo de incidencia. Por ejemplo, la incidencia “Soporte Informático” mostraría el siguiente formulario:

Servicios TIC

Consulta/Incidencia * — Seleccionar —

Sede * — Seleccionar —

Detalle del ticket

Por favor, indique el problema

Resumen *

Details about the issue

Agregar archivos aquí o elegirlos

reCAPTCHA *

No soy un robot

reCAPTCHA
Privacidad · Términos

Crear Ticket Restablecer Cancelar

En este caso, procederíamos a rellenar los campos solicitados, teniendo en cuenta aquellos campos marcados como obligatorios (*).

Nota. Debe tener en cuenta, que para atender de manera satisfactoria su ticket y con el menor tiempo de respuesta posible, el equipo de gestión del SACU, necesita conocer todo el detalle posible. Para ello, ingrese en la opción “Detalles”, toda la información que tenga relacionada a su solicitud.

Por último, pulsaremos en “**Crear Ticket**”, Y recibiremos un correo indicando que ha quedado registrado su ticket:

Nuevo ticket abierto [#166348] Recibidos x

SACU.UNIA
para mí

vie, 28 oct, 13:36 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮

Su petición para soporte ha sido creada y asignada #166348. Una persona del área se pondrá en contacto con usted tan pronto como sea posible. Puedes [ver el progreso del ticket online](#).

UNIA Área TIC,

Si deseas proporcionar información adicional referente a este ticket, por favor [accede aquí](#) para una completa gestión de sus peticiones.

Si deseamos agregar información al ticket creado, sólo tendrá que acceder al enlace “**accede aquí**”.

3. FAQs (preguntas más frecuentes).

SACU además de permitir el reporte y seguimiento de tickets, dispone de una base de conocimientos, con información de utilidad, como una sección de Preguntas frecuentes (**FAQs**), con respuestas a las incidencias más habituales. Dichas incidencias estarán agrupadas por Departamento.

The screenshot displays the SACU Service Desk interface. At the top, a navigation bar includes links for 'Inicio Centro de Soporte', 'Base de conocimientos' (highlighted with a red circle), 'Abrir un nuevo ticket', 'Ver Estado de un Ticket', and 'Iniciar sesión'. Below the navigation bar is a search bar with the text 'Buscar en nuestra base de conocimiento' and a 'Buscar' button. The main content area is titled 'Base de conocimientos' and contains a sub-header 'Haga clic en la categoría para buscar FAQs.' There are two category folders: 'Preguntas frecuentes (1)' and 'SERVICIOS TIC (4)'. The 'Preguntas frecuentes (1)' folder contains one item: '¿Cómo acceso a la herramienta?'. The 'SERVICIOS TIC (4)' folder contains four items: 'De PDF a formato Word usando Word 2016', 'Instalar Eduroam en dispositivo móvil Android', 'Problema de acceso a unidad G (Google Drive)', and 'Problema de cámara con Google Meet'. A dropdown menu on the right side of the page is labeled '—Ver por asunto—'.