



# TALLER

# GESTIÓN DE INCIDENCIAS

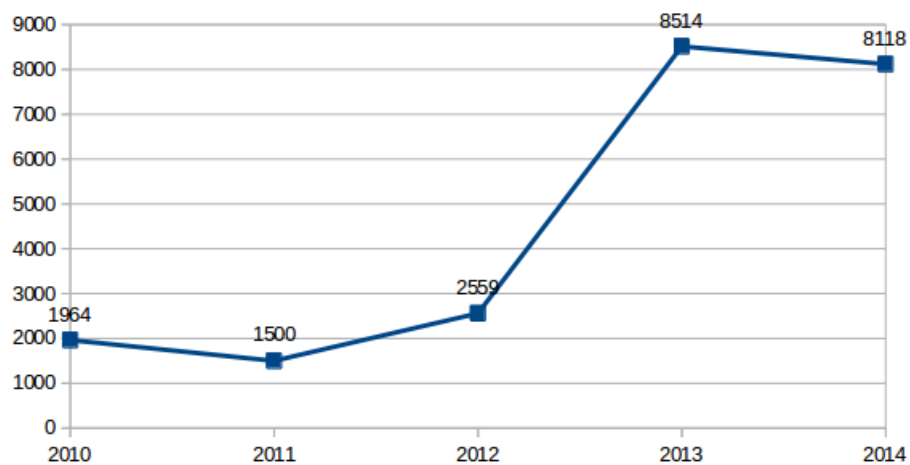


# 1. Caso CEVUG: cifras

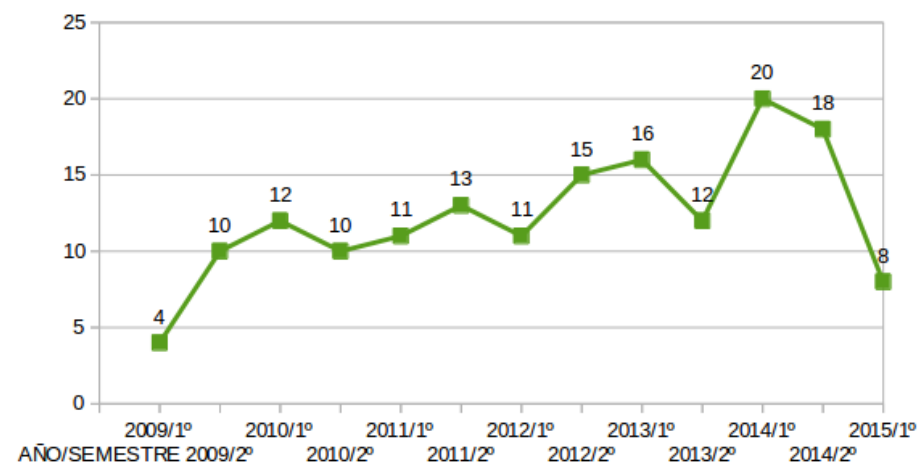
# CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES

- Total: ~22.800 (5 años)

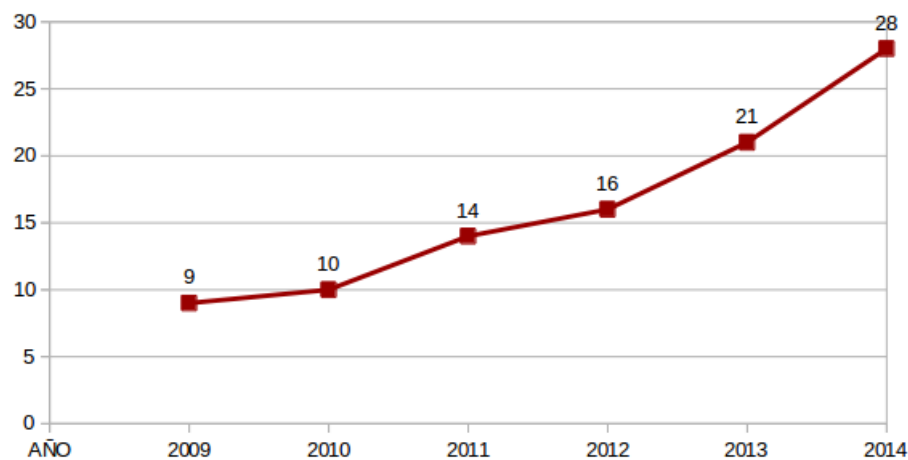
Incidenias tratadas (desde 2010)



Evolución técnicos OTRS



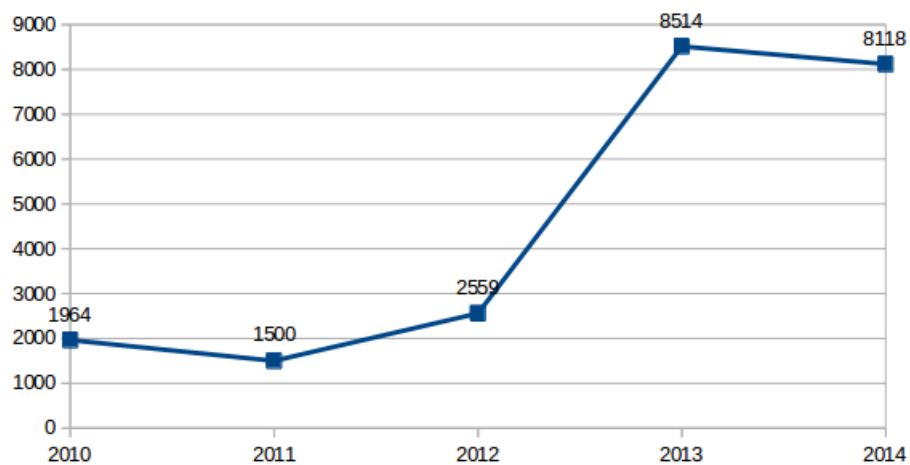
Ámbitos de actuación



# CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES

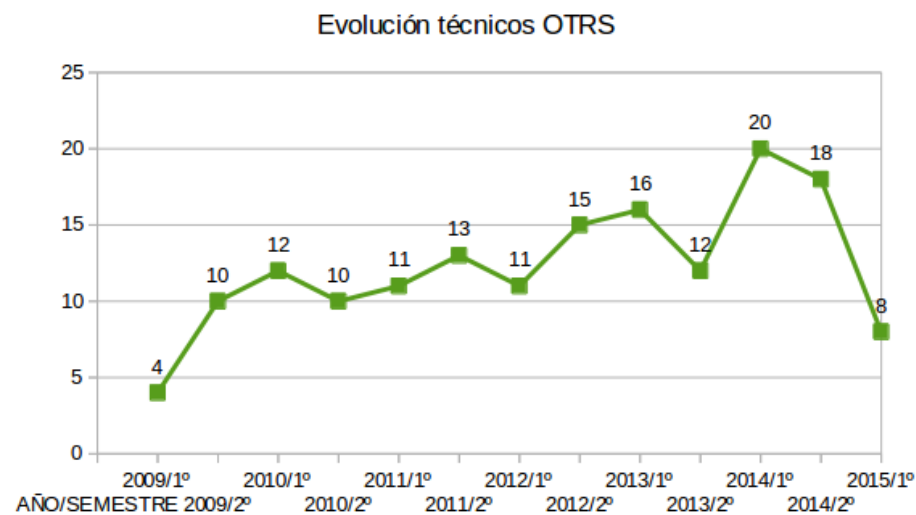
- Incidencia = problema, sugerencia o reclamación.

Incidentes tratados (desde 2010)



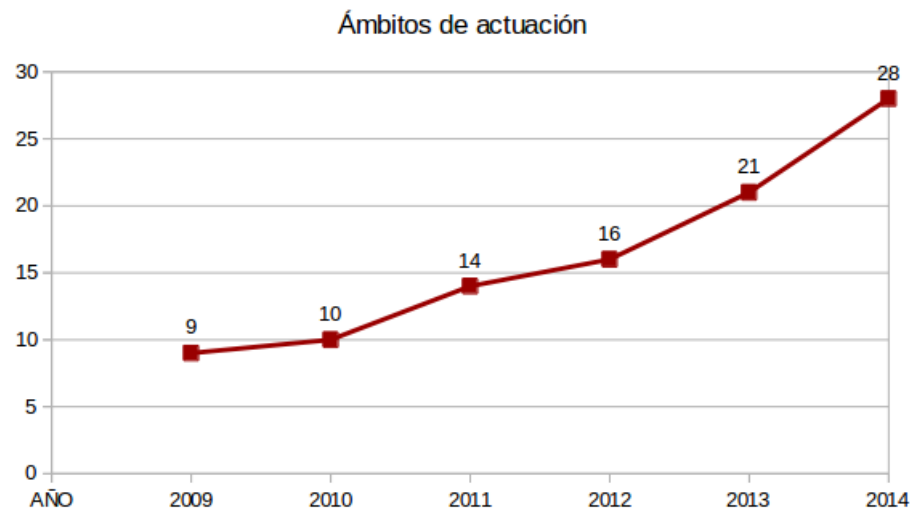
# CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES

- Usuario técnico = persona que usó OTRS para resolver incidencias.



# CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES

- COLA = ámbito de actuación con entidad propia diferenciada.





## 2. Sistema on-line: OTRS

# CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES

- Software Libre: gratuito y de código abierto.



**Bienvenido a OTRS**

Usuario:

Contraseña:

**Idioma**

Idioma:

**Perdió su contraseña**  
(Solicitar una nueva contraseña)

Usuario:



## • Nociones sobre uso de OTRS

- ¿Qué hago nada más entrar a OTRS?
- ¿Por dónde empiezo con una incidencia que puedo resolver?
- ¿Cómo respondo a una incidencia?
- ¿Cuándo cierro una incidencia?
- ¿Cómo cierro una incidencia?
- ¿Por qué es tan importante el estado de cierre de una incidencia?
- ¿Qué hago si no puedo resolver una incidencia?
- ¿Qué hago si me llega una incidencia por teléfono?
- ¿Cómo puedo poner una incidencia pendiente y fijar una fecha de recuerdo?
- ¿Cómo resuelvo una incidencia que me llega de otra dirección @ugr.es?

# CENTRO DE ENSEÑANZAS VIRTUALES

## • Prácticas de uso con OTRS

- **Acceso** a OTRS de usuarios piloto.
- Generación de incidencias desde **formulario** de contacto.
  - Respuestas automáticas.
  - Emails de notificaciones.
- **Tratamiento** de incidencias en OTRS:
  - Asignación.
  - Respuestas manuales.
  - Solución y cierre... ¡estado de cierre para estadísticas!
- Operativas **“avanzadas”**:
  - Notas.
  - Fusión.
  - Cambio de cola.
  - Cambio de propietario.

TALLER

*GESTIÓN DE INCIDENCIAS  
(OTRS)*

**¿DUDAS?**

**¡GRACIAS POR LA ATENCIÓN!**