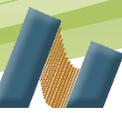


Departamento de Cómputo

Centro de Nanociencias y Nanotecnología
Universidad Nacional Autónoma de México



Contenido

- *Snapshot* de la actualidad
- CMMi
- Objetivos
- Planeación
 - ¿Cómo hacer un ticket?
- Ejecución
 - ¿Cómo crear una cuenta?
- Medición
 - Base de conocimiento
- Mejora continua

Snapshot de la actualidad

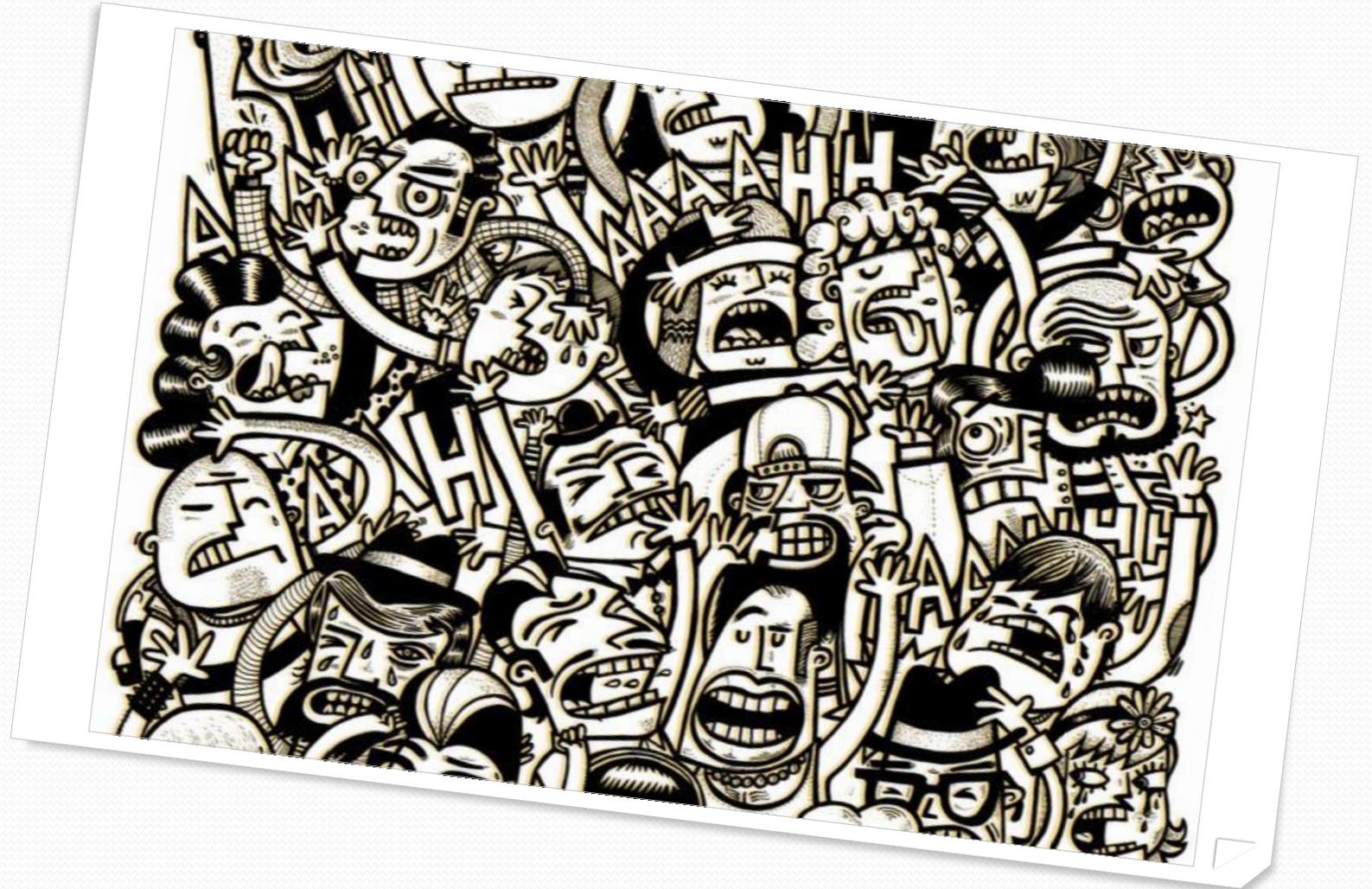
Trabajo no gestionado

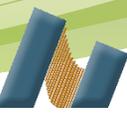
Los usuarios buscan a los técnicos y seguido no los encuentran

Solicitudes orales

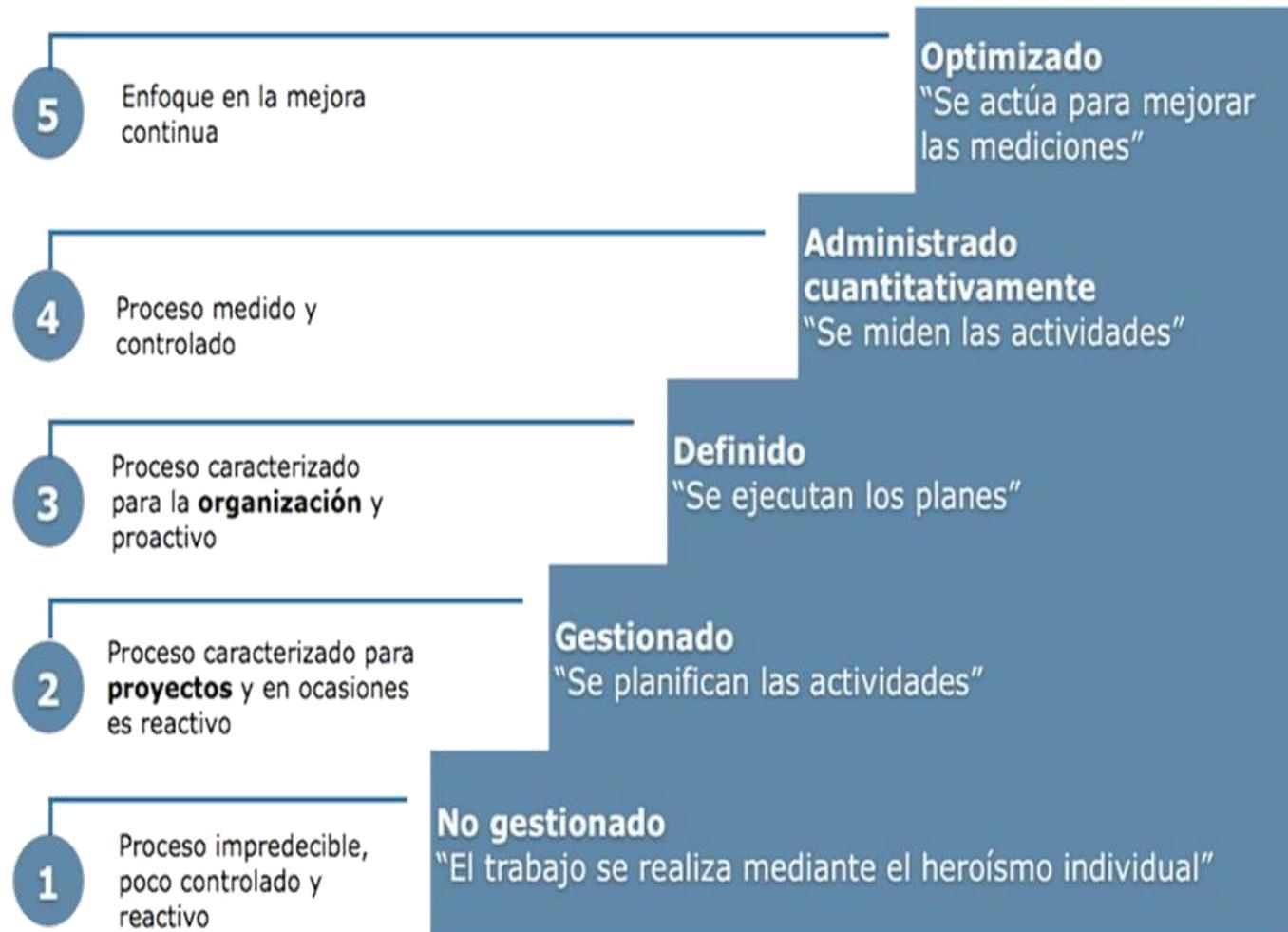
No se colectan datos del trabajo

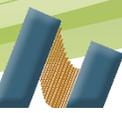
- Proceso estándar
- Seguimiento de solicitudes
- Información para usuarios





Modelo de Madurez de Integración de Capacidades (CMMi)

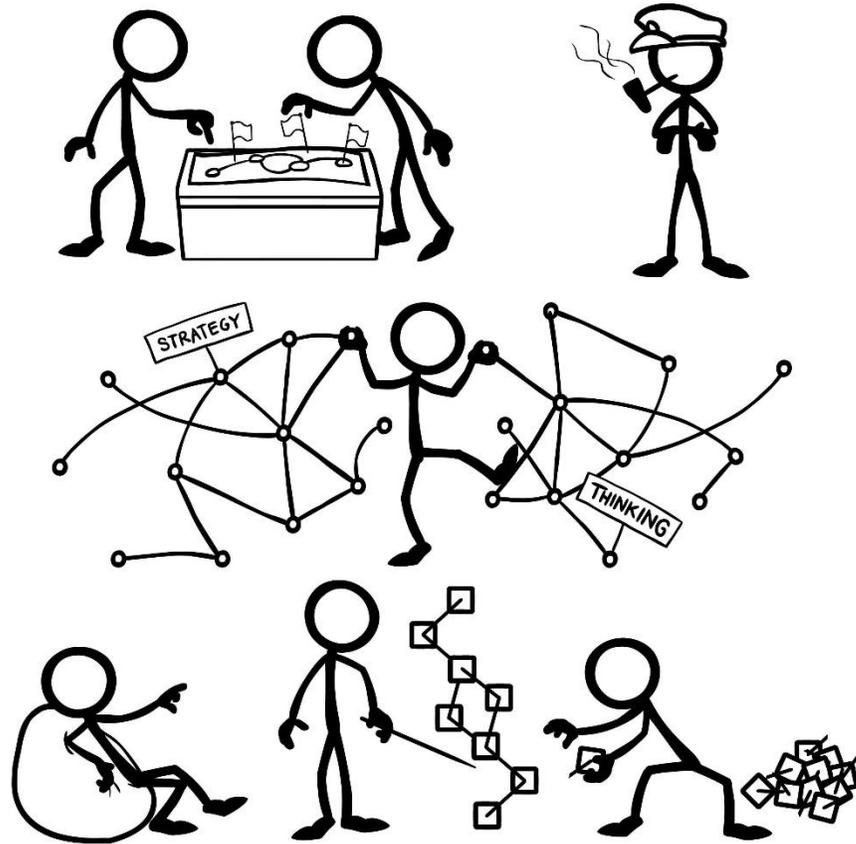




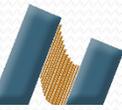
Objetivos

Aumentar el nivel de madurez de integración de capacidades del departamento de cómputo a CMMi-5

Planificación

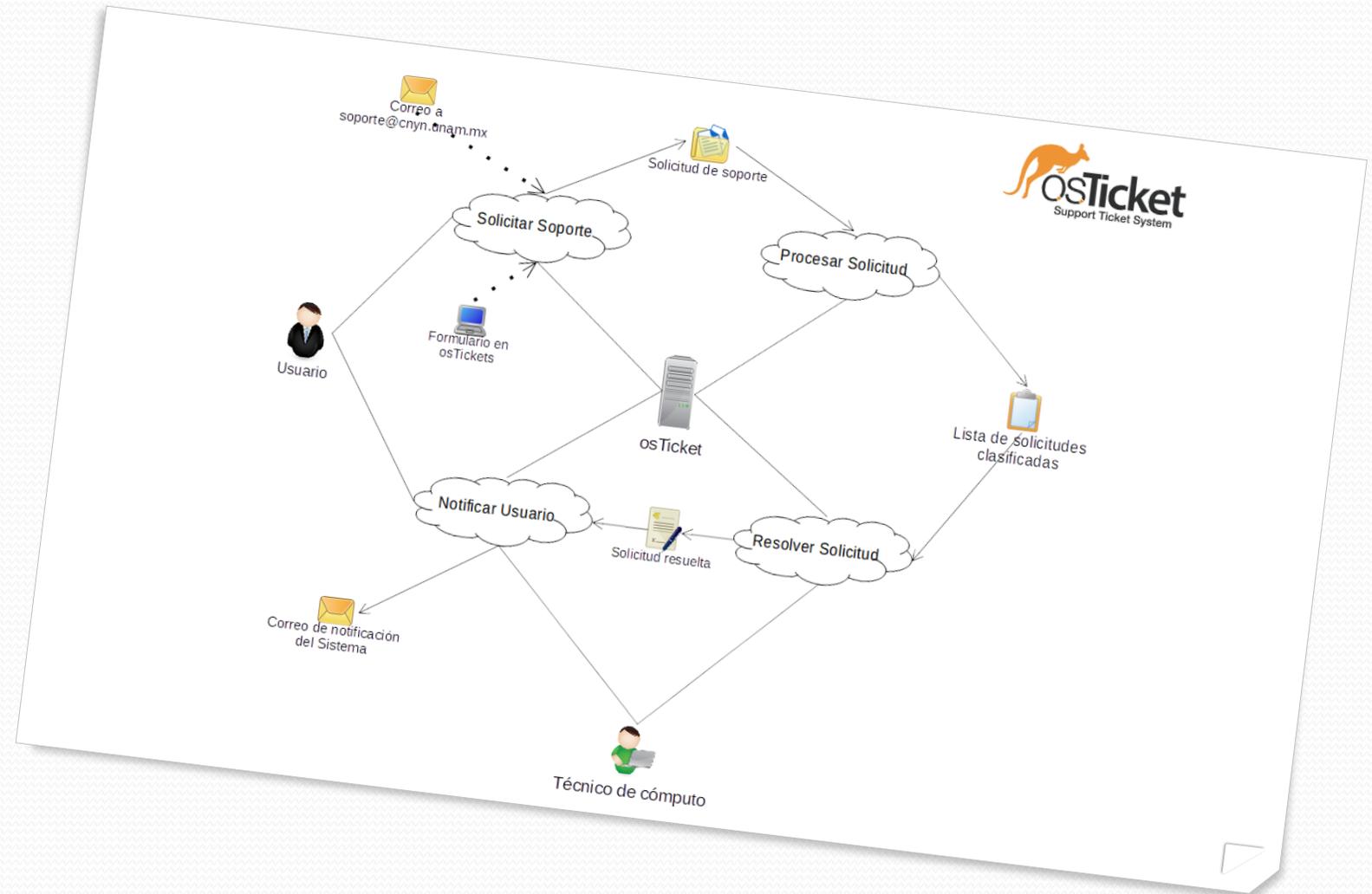


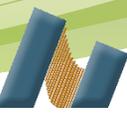
- Las actividades se clasificarán, priorizarán y asignarán de acuerdo a los requisitos del usuario.
- Las solicitudes serán asignadas a equipos en lugar de a personas.
 - Redundancia en la asignación asegura la atención a usuario y mitiga contingencias personales.



Estandarización del proceso

El estandarizar el proceso que siguen las actividades permite planificar su ejecución y la mitigación de posibles contingencias.





¿Cómo hacer un ticket?

PORTAL INTERNO

Informe Anual de Académicos

Catálogo de Servicios Administrativos

Formatos

Lineamientos y Reglamentos

Criterios

Solicitud Soporte Cómputo CNYN

Agenda de Auditorio CNYN

Llamadas por Línea 85

Sistema de Adquisición de Libros

Usuarios Registrados

UNAM Centro de Nanociencias y Nanotecnología CNYN

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Usuario Invitado | Inicia Sesión

Bienvenido al Sistema de Soporte del CNYN

Con el fin de brindar un mejor servicio, estamos utilizando este sistema de tickets. A cada solicitud de soporte se le asigna un ticket único el cual puede ser usado para dar seguimiento en línea.

Abrir un nuevo Ticket

Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible así podremos asistirlo mejor. Para actualizar un ticket enviado previamente, por favor inicie sesión.

Abrir un nuevo Ticket

Ver Estado de un Ticket

Proporcionamos archivos e historial de solicitudes de soporte actuales y pasadas respuestas.

Ver Estado de un Ticket

Asegúrese de examinar nuestras Preguntas Frecuentes (FAQs) antes de abrir un ticket

Copyright © 2019 Soporte de Cómputo - CNYN - All rights reserved.

UNAM Centro de Nanociencias y Nanotecnología CNYN

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Usuario Invitado | Inicia Sesión

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Temas de ayuda:

Contact Information

Email Address:

Full Name:

Phone Number: EXT:

Ticket Details

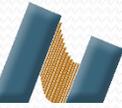
Please Describe Your Issue

Issue Summary:

Issue Details:

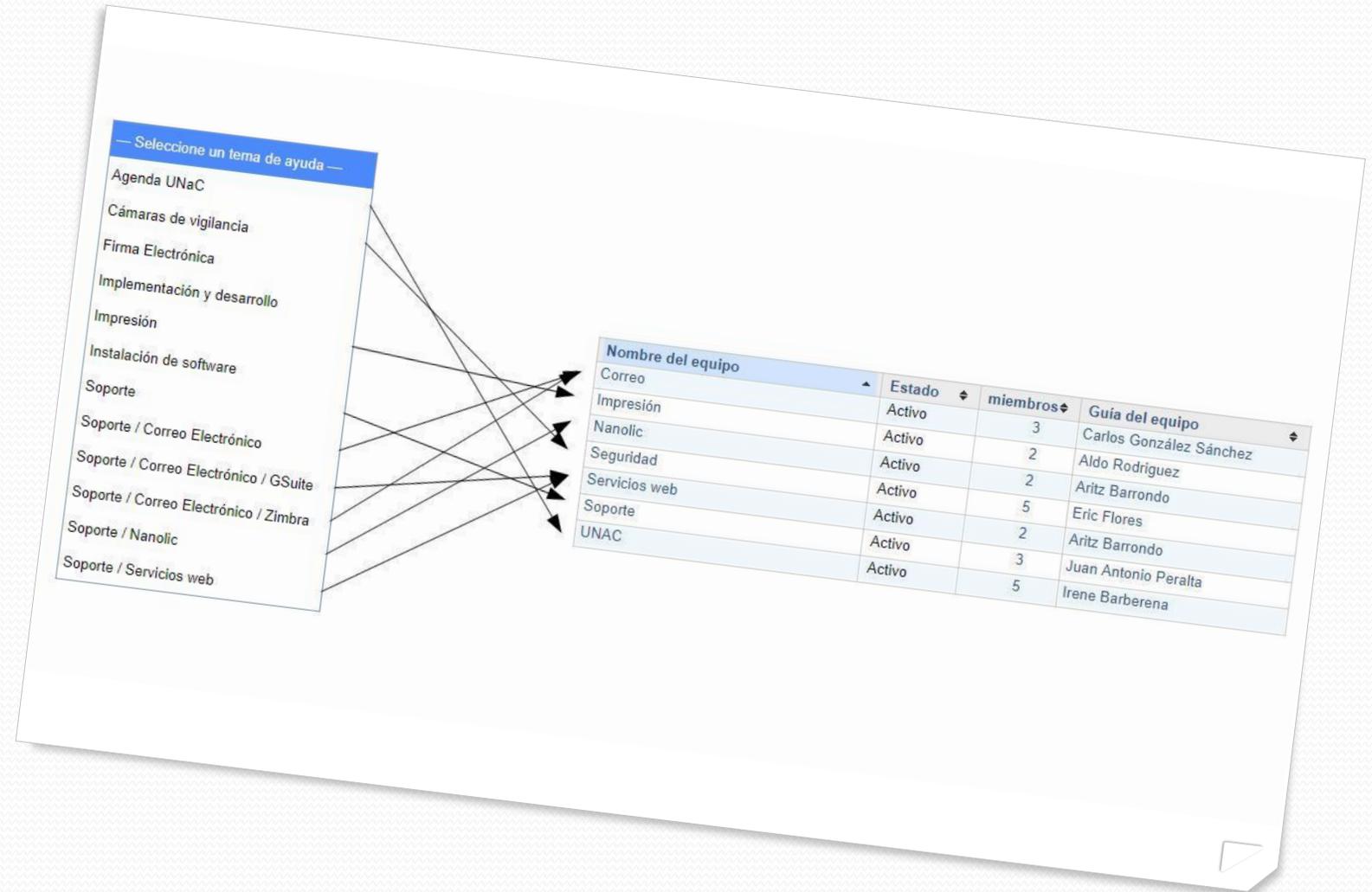
Texto CAPTCHA:

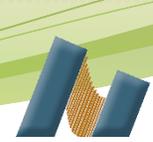
Copyright © 2019 Soporte de Cómputo - CNYN - All rights reserved.



Clasificación según los requisitos del usuario

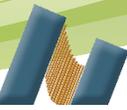
Los temas que pueden ser sensibles a tiempo, se asignan a equipos para mitigar contingencias personales.





Responsables y apoyo por actividades

Actividad	Responsable	Apoyo
Soporte a usuarios de la LiC	Aritz Barrondo	Aldo Rodriguez
Servicios Web	Aritz Barrondo	Juan Peralta
Zimbra	Carlos González	Aritz y Juan
Cámaras Edificio C	Carlos González	Aldo, Aritz, Juan
Videoconferencias	Aldo Rodríguez	Carlos González
Solicitar auditorio	Aldo Rodríguez	Efrain Mendoza
Impresión de carteles	Aldo Rodríguez	Juan Peralta
Soporte a académicos	Aldo Rodríguez	Juan y Aritz
Cámaras Edificio A y B	Juan Peralta	Carlos, Aritz y Aldo
Página del CNyN	Juan Peralta	Aritz, Carlos
Creación de cuentas correo	Juan Peralta	Aritz, Carlos



Ejecución

Los técnicos resuelven las solicitudes que presenta el sistema

La lista de solicitudes es transparente para los usuarios

osTicket Support Ticket System

Bienvenido, Aritz. | [Panel Administrador](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

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

[Abrir \(5\)](#) | [Mis Tickets \(2\)](#) | [Cerrado \(663\)](#) | [Nuevo Ticket](#)

[Avanzado]

Tickets abiertos — Mostrando 1 - 5 de 5

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
<input type="checkbox"/> 744343	02/25/2019 11:37 am	Junta de Computo 2019/02/25 (3)	Aritz Barrondo	Normal	Juan Antonio Peralta
<input type="checkbox"/> 994338	02/25/2019 11:36 am	Presentacion de reestructuracion de ... (3)	Juan Antonio Peralta	Normal	Aritz Barrondo
<input type="checkbox"/> 937004	02/25/2019 9:45 am	Aparece una ventana (Pop-Up) (2)	GUstavo A. Hirata	Normal	Soporte
<input type="checkbox"/> 188201	02/15/2019 4:53 pm	Problemas con mi computadora (7)	Laura Cecilia Viana	Normal	Aritz Barrondo
<input type="checkbox"/> 489189	12/07/2018 9:08 am	Traila 1 problema no reconoce sistema ... (6)	Karen Lizbeth Cardos ...	Normal	Soporte

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar

Copyright © 2006-2019 Soporte de Cómputo - CNYN All Rights Reserved.

Centro de Nanociencias y Nanotecnología

Aritz Barrondo | Perfil | Tickets (668) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Base de conocimientos | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (668)

Tickets

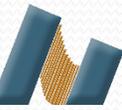
Abierto (5)

Mostrando 1 - 5 de 5 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
489189	12/07/2018	Open	Traila 1 problema no reconoce sistema ...	Cómputo
188201	01/11/2019	Open	Problemas con mi computadora	Cómputo
937004	02/25/2019	Open	Aparece una ventana (Pop-Up)	Cómputo
994338	02/25/2019	Open	Presentacion de reestructuracion de ...	Cómputo
744343	02/25/2019	Open	Junta de Computo 2019/02/25	Cómputo

Página: [1]

Copyright © 2019 Soporte de Cómputo - CNYN - All rights reserved.
Powered by: osTicket

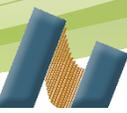


Calidad de Servicio

Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Seguimiento de usuario





¿Cómo crear una cuenta?

Sign in to Soporte de Cómputo - CNyN

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Correo electrónico o nombre de usu

Contraseña

¿Aún no está registrado? [Cree una cuenta](#)
Soy un agente — [Acceda aquí](#)



Registro de cuenta

Use los formularios más abajo para crear o actualizar la información que tenemos en los archivos de su cuenta

Contact Information

Email Address:

Full Name:

Phone Number: EXT:

Preferencias

Zona Horaria:

Horario de Verano: Observar el ahorro de luz diurna (Hora actual: 02/26/2019 12:31 am)

Credenciales de acceso

Crear una contraseña:

Confirmar nueva contraseña:

UNAM **Centro de Nanociencias y Nanotecnología** CNyN

Usuario Invitado | [Inicia Sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Base de conocimientos](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

Bienvenido al Sistema de Soporte del CNyN

Con el fin de brindar un mejor servicio, estamos utilizando este sistema de tickets. A cada solicitud de soporte se le asigna un número de ticket único el cual puede ser usado para dar seguimiento en línea.

 **Abrir un nuevo Ticket**

Por favor, proporcione tantos detalles como sea posible así podremos asistirlo mejor. Para actualizar un ticket enviado previamente, por favor inicie sesión.

[Abrir un nuevo Ticket](#)

 **Ver Estado de un Ticket**

Proporcionamos archivos e historial de sus solicitudes de soporte actuales y pasadas con respuestas.

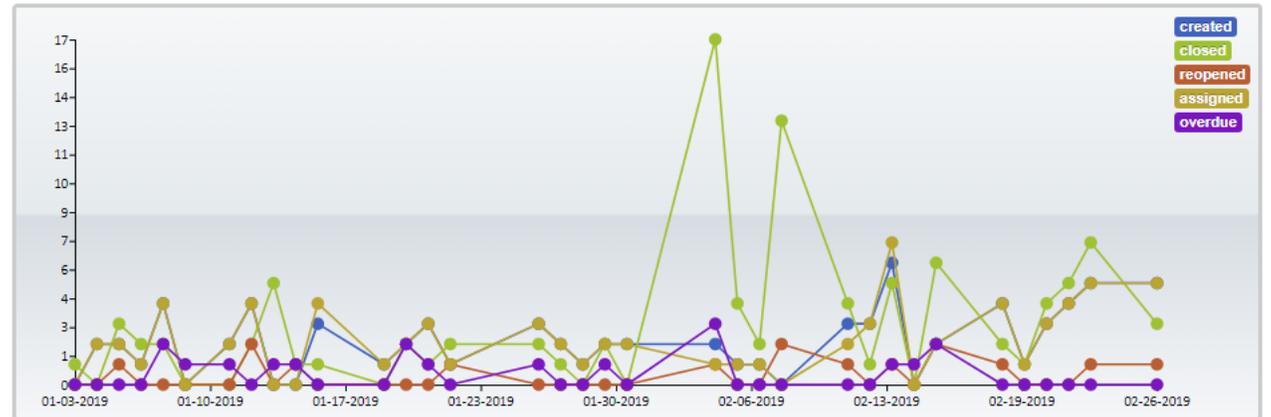
[Ver Estado de un Ticket](#)

Asegúrese de examinar nuestras [Preguntas Frecuentes \(FAQs\)](#) antes de abrir un ticket



Medición

Utilizar un sistema de gestión permite capturar información estratégica de las actividades realizadas por el departamento

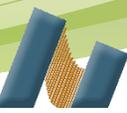


Estadísticas

Las estadísticas de los Tickets se organizan por departamento, ayuda, tema y agente.

Departamento Temas Agente

Temas de ayuda	Abierto	Asignado	Atrasado	Cerrado	Reabierto	Tiempo de Servicio	Tiempo de Respuesta
Actividades de Computo	2	2	0	0	0		
Agenda UNaC	2	2	0	2	0	0.0	0.0
Firma Electrónica	1	1	1	1	1	3.0	0.8
Implementación y desarrollo	3	2	0	4	2	45.5	0.0
Impresión	3	3	2	5	1	47.6	10.7
Instalación de software	4	4	0	7	0	25.3	0.2
Reservación de Salas	1	1	1	1	1		
Soporte	49	51	13	65	11	42.4	2.7
Soporte / Aldo R	1	1	1	1	1		
Soporte / Aritz	1	1	1	1	1		
Soporte / Cómputo Científico	2	2	1	3	0	54.0	1.0
Soporte / Correo Electrónico	8	8	1	13	0	63.2	0.8



Medición

El sistema permite a los usuarios registrados ver la lista de solicitudes del departamento, así como ver los detalles y dar seguimiento a las solicitudes propias.

Tickets

Abierto (5)

Mostrando 1 - 5 de 5 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
489189	12/07/2018	Open	Tralla 1 problema no reconoce sistema ...	Cómputo
188201	01/11/2019	Open	Problemas con mi computadora	Cómputo
937004	02/25/2019	Open	Aparece una ventana (Pop-Up)	Cómputo
994338	02/25/2019	Open	Presentacion de reestructuracion de ...	Cómputo
744343	02/25/2019	Open	Junta de Computo 2019/02/25	Cómputo

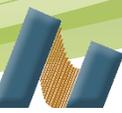
Página: [1]

Copyright © 2019 Soporte de Cómputo - CNYN - All rights reserved.

Ticket #744343

Estado del Ticket:	Open	Nombre:	Aritz Barrondo
Departamento:	Cómputo	Correo electrónico:	barrondo@cnyunam.mx
Creado en:	02/25/2019 11:37 am	Teléfono:	175-0850 x484

Asunto: Junta de Computo 2019/02/25



Base de conocimiento

Inicio Centro de Soporte Base de conocimientos Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket

Preguntas Frecuentes

— Todas las Categorías — Buscar

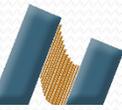
— Todos los Temas de Ayuda —

Haga clic en la categoría para buscar preguntas frecuentes.

- Correo Electrónico (1)**
Problemas recurrentes relacionados con correo electrónico
- Proveedores (1)**
Aqui se listan los proveedores de suministros y equipo de cómputo
- WiFi (1)**
Aqui se encuentran soluciones para problemas conocidos con las redes inalámbricas

Copyright © 2019 Soporte de Cómputo - CNYN - All rights reserved.
Powered by: osTicket

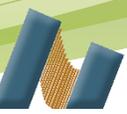
osTicket provee una herramienta de Preguntas Frecuentes o Base de Conocimiento para publicar manuales o información útil sobre los servicios del departamento de cómputo



Mejora continua

La información estratégica que provee el sistema, permitirá al departamento de cómputo optimizar la atención a usuarios.





Gracias

Departamento de Cómputo
Centro de Nanociencias y Nanotecnología
Universidad Nacional Autónoma de México
sopORTE@cNyn.unam.mx