

## ¿Qué pasa cuando generas un ticket? Te invitamos a conocer las 5 etapas del proceso .

INGRESO POR ÁREA

ESPERA

ANÁLISIS

RESOLUCIÓN

VALIDACIÓN Y CIERRE

Protocolo de prioridades y tiempos (detalle pág. 2)

*\*En cada proyecto o mejora es importante que especifiques como te ahorra tiempo, cambia tu vida o mejora la experiencia del alumno.*



Ingresar tu ticket en nuestra Mesa de Servicios en el sitio \*1 <http://servicios.eclass.com>



**Proyectos y mejoras**

Ideas, si necesitas mejorar un sistema o tienes un proyecto para tu área.



**MKT**

Mailing de bienvenida, test de nivel, invitaciones o cambios en sitios web (lo demás debes verlo con tu Product Manager).



**Sistemas**

Problemas con algún sistema, encontraste un error o necesitas ayuda con algún proceso o alumno.



**Soporte IT**

Problemas con impresoras, equipos computacionales, líneas telefónicas, acceso a internet o servidores internos.



Entra a la cola de espera junto a los demás requerimientos generados por eClass (detalle pág. 2).



Flujo área DO.



Analizado de acuerdo a un protocolo definido y derivación al área correspondiente.



(Detalle equipo involucrado en pág. 4)



**Desarrollo MKT**

Detalle en pág. 3



**Desarrollo Tecnología**



**Mesa Serv. Desarrollo**



**Proyectos y mejoras**



En caso de ser necesario, te pedirán información extra.



Debes validar que la solución de tu ticket cumpla con lo que necesitas.



**Ticket resuelto.**



\*1 Recuerda que este es el único medio por el cual recibimos tus tickets. El teléfono, email o una conversación son sólo para priorizar, reforzar, aclarar o preguntar por un ticket subido.

## Conoce en detalle las etapas de análisis, resolución, validación y cierre.

ANÁLISIS



Los tickets se analizan por **orden de llegada en un máximo esperado de 8 hrs. hábiles**. En esta etapa recibes el **primer feedback** sobre tu ticket.



Tenemos en consideración la **fecha de resolución** ingresada en el ticket.



Puedes aumentar la **prioridad** de tu requerimiento, subiendo en el ticket la **autorización de tu gerencia** y escribiendo a [helpdesk@eclass.com](mailto:helpdesk@eclass.com)



Para darle **prioridad** máxima a tu requerimiento debes subir la **autorización del Gerente General** a tu ticket y escribir a [helpdesk@eclass.com](mailto:helpdesk@eclass.com). Esta prioridad se llama **"Negocio"**.

*\* Los requerimientos con prioridad "Negocio" pausan todos los proyectos en que el equipo asignado este trabajando.*



**Mejoras:** podrían seguir el flujo normal de un ticket luego de analizar su complejidad, valor y capacidad del equipo. Según disponibilidad iremos desarrollando las mejoras que fueron enviadas a un pack, de acuerdo a lo priorizado en el **comité de producto**.<sup>\*1</sup>

RESOLUCIÓN



El equipo resolutivo te dará información sobre **plazos** y **cómo se trabajará** tu requerimiento. **Exígela!**



Tiempos estimados para resolver tu ticket:  
 > **Mesa de Servicios:** cierre de tickets en un **máximo esperado de 12 hrs. hábiles**, después de ser **analizados**.  
 > **Mesa de Desarrollo:** cierre de tickets en un **máximo esperado de 48 hrs. hábiles**, después de ser **analizados**.



Los tiempos del equipo resolutivo de **MKT** dependen de su **carga de trabajo semanal**.

VALIDACIÓN Y CIERRE



Esperamos **8 hrs. hábiles** para que des **tu validación**. Pasado ese tiempo asumimos que la solución está correcta y lo cerramos.



**Tickets de Conocimiento:** Para los **problemas o preguntas recurrentes**, la Mesa de Servicios **coordinará capacitaciones** con las áreas de desarrollo y trabajo.



La **Mesa de Servicios** es responsable de **generar una base de conocimientos** una vez que se cierra un ticket, que ayudará a la pronta **resolución de temas comunes**.

<sup>\*1</sup> Si tu área no participa del comité, serás representado por el área de Tecnología, con quién debes conversar tus prioridades.

## ¿Qué pasa cuando tu requerimiento pasa a proyectos?

Éste será derivado al portafolio de proyectos donde se guarda como idea si el sistema no existe o en un pack de mejoras si el sistema ya existe. Una vez al mes, en la reunión de gerencia revisamos las ideas y priorizamos su desarrollo si es que existe capacidad.

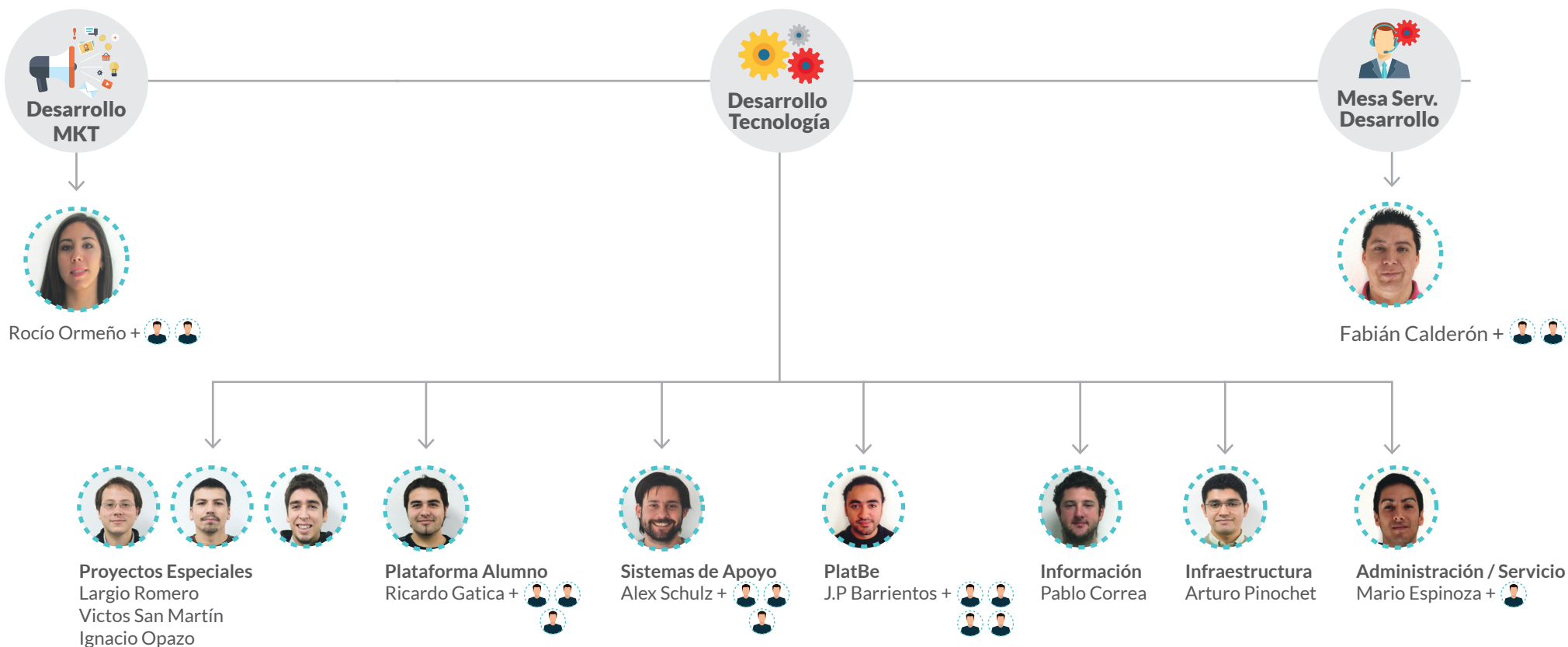
Luego, tu requerimiento pasa por 3 grandes procesos: Levantamiento, construcción y validación - producción.



## ¿Qué implica cada paso de este proceso?

- 1** > Reuniones para generar el levantamiento de los requerimientos  
> Asignación de un responsable de Tecnología y líder de proyecto desde el Negocio
- 2** > Listado de funcionalidades / iteraciones  
> Estimación magnitud inicial  
> Conversación con Negocio e implicados  
> Documento de presentación y funcionalidades
- 3** > Funcionalidades técnicas  
> Estimación de desarrollo / diseño y plazos  
> Documento de presentación, funcionalidades e interfaces
- 4** > Estimación fechas de entrega  
> Asignación equipo desarrollo  
> Proceso de control de desarrollo
- 5** > Líder de proyecto valida entrega con jefe de desarrollo asignado con algunos casos de uso
- 6** > Migración al ambiente de producción y liberación pública
- 7** > Marcha blanca vía ticket sin análisis con prioridad directa al jefe de desarrollo  
> Duración definida en etapa 6
- 8** > Difusión de acuerdo a lo estipulado en el proyecto y capacitación

## ¿Quiénes te ayudan a resolver tus requerimientos? Existen distintos encargados según el área que corresponda.



\* Información a Enero 2016

### ¿SABÍAS QUE?

- > Algunos requerimientos que entran como tickets podrían tener **desarrollos más largos** que deben **priorizarse** de acuerdo al proceso de proyectos.
- > Los tickets que sean **proyectos o mejoras** tendrán **tiempos de acuerdo a la planificación del proyecto** mismo una vez que haya sido priorizado y estimado.
- > Los equipos de desarrollo de tecnología dedican **un 40% de su tiempo mensual a realizar y revisar tickets que no son proyectos.**