

# Capacitación Mesa de Ayuda

<b>ITBA</b>	<b>3</b>
Qué es el Itba	3
Misión	3
Visión	3
Valores	3
Código de Conducta	4
Autoridades	4
Negocio del ITBA	4
Sedes ITBA	4
Staff ITBA	5
CREC: Comité de Rectorado	5
Personal Jerárquico	5
Colaboradores	6
Directores de Carrera	8
<b>TI</b>	<b>9</b>
Alcance	9
MISIÓN DE TI	9
VISIÓN DE TI	10
VALORES	10
Nuestra propuesta de valor	11
Integrantes	11
Nuestros Clientes	12
Canales de Comunicación TI	12
Grupos de WhatsApp Oficiales	13
Listas y mails de TI	13
Nuestros Servicios	14
SGA: Sistema de Gestión Académica	14
Campus	14
SAP	16
SAP- ERP	16
SAP - RRHH	16
WORKSPACE	17
CIR	20
WIFI	22
C-CURE	22
ITBA App	22
Web institucional	22
Google for Education	23
Datawarehouse	23
Reporting Services	24
Ayudantías	25

Indicadores (Tableau)	25
Antivirus	26
Puesto de trabajo	26
Uplanner	26
ICARIUS	27
Better Me	27
AMB Cuentas ITBA	27
Cambios de Contraseña	28
Licencias TI	28
<b>Sistemas Anteriores</b>	<b>29</b>
Procesos diarios TI	29
<b>Mesa de ayuda (Manual de atención)</b>	<b>31</b>
<b>SISTEMA DE TICKETS</b>	<b>36</b>
Recepción de un Ticket	36
Niveles de Soporte Técnico	37
Creación de un nuevo incidente	38
Detalles de la solicitud:	40
Matriz de Prioridades.	41
Selección del solicitante:	42
Asignación de solicitud a un grupo/técnico:	42
Clasificación de la categoría de solicitud:	43
Describa la solicitud:	43
Agregar resolución para una solicitud:	44
Plantilla de incidente:	44
Modos de crear una solicitud:	44
<b>Assets</b>	<b>45</b>
<b>Préstamos</b>	<b>46</b>
<b>Monitoreos</b>	<b>46</b>
<b>Procesos de atención primaria de Mesa de Ayuda</b>	<b>47</b>
1) Alta de Tickets	47
2) Seguimiento de Tickets	49
3) Resolución y Cierre Automático de Tickets	51
4) Envíos Masivos (Cargar ticket con plantilla “Envíos Masivos”)	52
5) Alta de Cuentas (Cargar ticket con plantilla “Alta de cuenta”)	63
6) Baja de Usuario (Fin de Relacion Laboral)	64
7) Blanqueo de Contraseña	66
8) Préstamo de Laptops	67
9) Entrega de Equipamiento Puesto de trabajo	74
10) Recupero de Equipamiento	74
<b>Definiciones, acrónimos y abreviaturas</b>	<b>75</b>

# ITBA

## Qué es el Itba

El Instituto Tecnológico de Buenos Aires fue creado el 20 de noviembre de 1959 y es la única Universidad privada de la Argentina especializada en Tecnología, Ingeniería y Gestión. Desde hace más de 60 años contribuye a la resolución de los desafíos de la humanidad a través de la formación universitaria de reconocida excelencia, la producción de conocimiento científico y la colaboración internacional.

Desde su fundación, forma estudiantes bajo los valores de la innovación, la creatividad, el espíritu emprendedor y el liderazgo. Persigue un modelo educativo único en el país orientado a la investigación y a la generación de proyectos, junto con la conexión temprana de los alumnos con las empresas.

El ITBA es una Universidad comprometida con el progreso del país y de las personas, que promueve el desarrollo de profesionales innovadores, emprendedores, disruptivos, ágiles, con visión sustentable y con vocación de transformar el mundo.

Hoy, la Universidad se expandió y cuenta con varias sedes, como la Sede Distrito Financiero, la Sede Distrito Tecnológico y la Sede Rectorado.

Actualmente, son más de 11 mil los graduados del ITBA que se desarrollan dentro del mundo profesional, en empresas públicas y privadas, e incluso con emprendimientos propios y proyectos sumamente exitosos.

## Misión

Somos una Universidad privada, comprometida con el desarrollo del país y de la Región.

## Visión

Ser un reconocido líder regional, en tecnología, ingeniería y gestión.

## Valores

- Respeto a las personas
- Respeto a la verdad y a la palabra empeñada
- Cumplimiento de normas
- Capacidad de responder por los actos propios

## Código de Conducta

[Descargá aquí el código de conducta de la Universidad](#)

## Autoridades

<https://www.itba.edu.ar/la-universidad/institucional/autoridades/>

## Negocio del ITBA

Ofrecemos una formación integral que combina gestión con tecnología de vanguardia, para formar talentos con capacidades necesarias para crear, innovar y potenciar cualquier desafío de negocio hoy y a futuro.

## Sedes ITBA

<b>Sede</b> <b>Financiero</b>	<b>Distrito</b>	<b>Sede</b> <b>Tecnológico</b>	<b>Distrito</b>	<b>Sede</b> <b>Rectorado</b>	
San Martín 202	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Lavardén 315	Ciudad Autónoma de Buenos Aires	Iguazú 341	Ciudad Autónoma de Buenos Aires
<a href="#">Ver en mapa</a>		<a href="#">Ver en mapa</a>		<a href="#">Ver en mapa</a>	

## Staff ITBA

### CREC: Comité de Rectorado

#### Integrantes

Rector: Andrés Basilio Agres

Decano Esc. Ing y Gest.: Juan Cornelio Vidaguren

Decano Esc. Innovación: Sebastián Matías Mur

Dir Gral DH y Servicios: Ana Paula Bertinat Gonet

Dir Gral UDFEP: Martín Arana

Dir Gral Desarrollo Institucional: Eugenia Cannata

Secretario Académico: Rifat Lelic

Adscripto a Rectorado: Gustavo Sanchez (gussanches@itba.edu.ar)

Paulo Falcón

### Personal Jerárquico

Andrés Agres	Rector
Juan Vidaguren	Decano Escuelas de Tecnología y Gestión
Sebastián Mur	Decano Escuela de Innovación / Director de Carreras de Gestión
Mariana Di Tada	Investigación
Ana Bertinat	Directora General
Eugenia Cannata	Directora Departamento de Desarrollo
Rifat Lelic	Secretario Académico
Martín Arana	Srec
Gustavo Sanchez	PM
Martín Giller	Director TI
Matina lafreffe	Directora Desarrollo Humano
Analia Di Tomasso	Directora de Operaciones - Secretaría Académica
Carola Gimenez	Directora Relaciones para el Desarrollo
María Belén López	Asuntos Académicos
Jorge Ratto	Director Admisión
Sergio Rey	Director General de Finanzas
Edgardo Bassani	Director Financiero
Juan Carlos Pedrolo	Tesorero
Mariana De Tezanos	Directora Biblioteca
Ballarini Fabricio	Director Bioingeniería

Duggan Agustina	Directora Comunicaciones
Boveri Anibal	Jefe División Contaduría
Ignacio Tomé	Graduados
Mauro Galiana	Directora Ingreso
Perez Maria Eugenia	Escuela Innovación
Büsser Maria Helena	Vida Universitaria
Martín Arana	Futuro edificio
André Caminoa	Srec

## Colaboradores

Ahumada Natalia	Administración SDT
Frigerio Fabiana	Atención Alumnos
Iñiguez Daniela	Atención Alumnos
Daiana Andreu	Atención de Alumnos
Guzevich Maia	Biblioteca
Quispe Mariela	Biblioteca
Rizzo Gabriela	Biblioteca
Roca Santiago	Biblioteca
Marco Antonio Villan	Calidad Educativa
Palazzo Lucia	Calidad Educativa
Perez Laura	Calidad Educativa
Patrucco Araceli	Comunicación Institucional
Rearte Gimena	Comunicación Institucional
Talarico Horacio	Consejo de Administración
Berardi Luciano	Contaduría
Barraud María Sol	Desarrollo de Recursos
Imposti Florencia Maria	Desarrollo Institucional
Ryan Daniel	Doctorado
Arguedas Lucila	Dpto. de Graduados
Natalia Soledad Varela	Dpto. de Graduados
Gareis Ema	Dpto. de Ingreso
Moss Mirta	Dpto. de Ingreso
Parraga Patricia	Dpto. de Ingreso
Rossaro María	Dpto. de Vinculación Tecnológica
Delfino Juliana	Escuela de Innovación

Pecovich Cecilia	Escuela de Innovación
Zoppi Mariela	Escuela de Innovación
Gallur Axel	Escuela de Postgrado
Dauria Marcelo	Facturación
Fernandez Alejandro	Facturación
Lopez Leandro	Finanzas
Teresa Morresi	Graduados
Florencia Rocío Moll	Innovación Educativa
Ferrando Federico	Innovación y Calidad Educativa
Ramos Daniela	Oatec
Florencia Pérez Aguirre	Oficina Desarrollo Humano
Campanario Matías	Oficina Dpto. de Infraestructura
Mantenimiento	Oficina Dpto. de Infraestructura
Rasch Ailin	Oficina Dpto. de Infraestructura
Sanchez Gustavo	Oficina Dpto. de Infraestructura
Condoleo Laura	Oficina Graduados
Fernandez Lara	Oficina Secretaría Académica
Ignacio Olano	Oficina Secretaría Académica
Martinez Ezequiel	Oficina Secretaría Académica
Montoya Nancy	Oficina Secretaría Académica
Estrada Florencia	Operaciones
Oviedo Maria	Planeamiento
Panaroni Marcela	Planeamiento
Lavalle Marcelo	Posgrado Comercial
Perosi María Verónica	Posgrado Comercial
Di Benedetto Julian	Posgrado Operaciones
Meli Araceli	Posgrado Operaciones
Rodriguez Micaela	Posgrado Operaciones
Aguiar Rosana	Rectorado
Fernandez Paula	Rectorado
Figueroa Graciela	Rectorado
Fracassi Eduardo	Rectorado
Vergani Luis	Rectorado
Mercedes Hammar	Relaciones Internacionales
Larraburu Ivana	Sec. Directores Dpto.
Mónica Orecchia	Secretaria Adjunta de Admisión
Bosetti Marcelo	Servicios a las personas

Carvalho Melisa	Servicios a las personas
Fernandez Emiliano	Servicios a las personas
Florencia Perez Aguirre	Servicios a las personas
Bitocchi Daiana	Tesorería
Gomez Guillermo	Tesorería
Mariano Calviño	Tesorería
Trotta Jorgelina	Tesorería
Mendoza María Pía	Vicerrectorado
Florencia Anahí Atencio	Vida Universitaria
Villaverde Gervasio	Vida Universitaria

## Directores de Carrera

Bioingeniería	Ballarini, Fabricio	
Cursos Preparatorios	Ratto, Jorge Oscar	Orecchia, Monica Ines
Cursos in Company	Mur, Sebastián Matías	Pérez, María Eugenia
Economía y Desarrollo Profesional	Bordoy, Gabriela Verónica	Fernández, Pablo Alberto
Educación Ejecutiva	Mur, Sebastián Matías	Pérez, María Eugenia
Electrónica	Bolo, Mario Enrique	Bolo, Mario Enrique
Eléctrica	Bolo, Mario Enrique	Bolo, Mario Enrique
Física	Stripeikis, Jorge Daniel	Perotti, Marcelo Gustavo
Industrial	Mur, Sebastián Matías	Rancan, Claudio Jorge
Informática	Bolo, Mario Enrique	Bolo, Mario Enrique
Licenciatura en Adm. y Sistemas	Bordoy, Gabriela Verónica	Fernández, Pablo Alberto
Matemática	Stripeikis, Jorge Daniel	Garcia Galiñanes, Rafael Antonio
Mecánica	Marino, Raul	Dhers, Sebastián
Naval	Marino, Raul	Fiorentino, Norberto Eduardo
Petróleo	Mur, Sebastián Matías	Rancan, Claudio Jorge



Posgrado	Di Tommaso, Analia Vanesa	
Química	Maffi, Juan Martín	Stripeikis, Jorge Daniel
Secretaría Académica	Lelic, Rifat	
Secretaría de Admisión	Ratto, Jorge Oscar	Orecchia, Monica Ines

## TI

### Alcance

El área de TI se organiza en función de las 3 principales capacidades a brindar: Ingeniería, Experiencia de usuario e innovación y Soporte y mantenimiento Evolutivo.

Cada una de estas capacidades tiene un equipo cross-funcional integrado por especialistas en aplicaciones, infraestructura y diseño.

Organizarnos de esta forma nos permite entender los servicios que utilizan nuestros usuarios de punta a punta, mejorando la experiencia en la utilización de los mismos sin barreras funcionales.

Esta forma de organización se sustenta en un Modelo de Operación Ágil (DevOps, Kanban y Scrum), manteniéndonos al día con nuestros clientes (nativos digitales) y competidores, gestionando el talento necesario para los objetivos de TI, construyendo una nueva organización digital mientras mejoramos las operaciones legacy, creando nuevos procesos de desarrollo/adquisición para nuevas aplicaciones, productos y servicios de forma más rápida.

Este modelo de operación es utilizado por las áreas de tecnología de las principales universidades del mundo.

### **Incumbencia del Depto de TI**

Todo equipamiento que tenga conexión de red, ya sea cableada o inalámbrica. Toda aplicación/software de uso regular.

Ante un proyecto que contenga alguna de las definiciones anteriores se debe involucrar al equipo de TI desde el inicio.

## MISIÓN DE TI

Contribuir a la misión del ITBA escuchando y dando respuesta a nuestra comunidad, brindando servicios de TI que faciliten el desarrollo de sus actividades.

Contribuir a la misión del ITBA: desde TI contribuimos al uso de la tecnología para el desarrollo de técnicas de educación avanzada y a la formación de excelencia de nuestros alumnos.

Escuchando y dando respuesta: nos orientamos fuertemente a nuestros clientes, escuchamos sus necesidades y damos respuesta. Tenemos empatía.

Facilitando el desarrollo de sus actividades: automatizar los procesos de negocio, buscando la eficiencia y productividad de las áreas administrativas y proveyendo información de calidad para la toma de decisiones.

## VISIÓN DE TI

TI ES UN SOCIO, TI ES INNOVADOR, TI ES FÁCIL, TI ES CONFIABLE

Ser un proveedor de soluciones tecnológicas innovadoras, disponibles en cualquier momento y cualquier lugar, para todos los miembros de la comunidad ITBA.

Soluciones tecnológicas innovadoras: aplicar tecnologías emergentes, estar siempre a lo "último", conocer las tendencias del mercado y las tendencias tecnológicas, trabajar con proveedores que compartan la misma visión.

Disponibles en cualquier momento y lugar: pensar soluciones multiplataforma que puedan ser operadas en un entorno de 24x7, favorecer la automatización de los procesos de negocio.

Comunidad ITBA: entender las necesidades de nuestros aspirantes, estudiantes, profesores, staff, graduados, investigadores y empresas.

## VALORES

**ORIENTACIÓN AL CLIENTE:** Escuchamos a nuestra comunidad y nos ponemos en su lugar. Pensamos en función de nuestro core de negocio. Nuestros clientes nos tienen que ver como socios de sus proyectos.

**PENSAR EN GRANDE:** Alentamos el pensamiento creativo en el desarrollo de soluciones tecnológicas, no nos limitamos y buscamos el estado del arte, nos basamos en las soluciones world class. Innovamos y utilizamos tecnologías emergentes.

**TRABAJO EN EQUIPO:** TI somos uno. Generamos un ambiente constructivo y colaborativo, reuniendo diversas perspectivas, favorecemos el intercambio de conocimientos y la interacción entre miembros de nuestra comunidad. Si falla 1, fallamos todos. Ayudamos al que está al lado para que tenga éxito.

**RESPONSABILIDAD:** Manejamos una comunicación abierta de todo lo que hacemos. Nuestras decisiones pueden ser consultadas por nuestra comunidad. Somos responsables de nuestros actos.

**COMPROMISO:** Estamos comprometidos con el desarrollo y crecimiento del ITBA. Sentimos que con nuestro trabajo contribuimos a mejorarlo. Tenemos “pasión” por desarrollar nuestro trabajo.

## Nuestra propuesta de valor

Sabemos de tecnología y sabemos cómo aplicarla.

Impulsamos el aprendizaje a través de desafíos que forman.

Potenciamos el perfil profesional a través de planes de estudio flexibles para que puedas crear tu propio camino laboral.

Contamos con un gran número de convenios con empresas de primer nivel.

Somos una de las universidades que forma profesionales con mayor inserción laboral.

Construimos una red de profesionales referentes por su saber y sus resultados en el ámbito de los negocios.

Ofrecemos una formación con visión global.

Contamos con reconocidos docentes que construyen la realidad de los negocios día a día.

## Integrantes

Martin Giller Director	Cecilia Cardozo Líder de Soporte y Mantenimiento Evolutivo	Leonardo Mantel Líder de Ingeniería
---------------------------	---	--

Mauricio Sanjurjo Líder de UX e innovación	Gustavo Banegas Coordinador de Mesa de Ayuda y Soporte	Stefania Ginocchio Analista de Mantenimiento Evolutivo
Martin Moge Analista de Arquitectura e integración	Hector Ventura Analista Cloud y Comunicaciones	Eugenio Strahl Analista de soporte de Campo y Operaciones
Pablo Castro Analista de Soporte de Campo y Operaciones	Lucia Balzano Analista de Soporte de Campo y Operaciones	Ignacio Rosales Analista de Arquitectura e integración
Daniella Ramirez Analista Cloud y Comunicaciones	Ranfis Romero Seijas Analista Cloud y Comunicaciones	
Yazmín Navoni Analista de Mesa de Ayuda	Milena Oieni Analista de Mesa de Ayuda	

## Nuestros Clientes

**Interesado (Lead):** Persona que manifiesta interés en estudiar en el ITBA, no siempre es alumno. (Ref. ITBA Dpto Ingreso)

**Alumno:** Persona que comenzó sus estudios en el ITBA en cualquiera de sus niveles. Puede cursar más de un nivel al mismo tiempo, incluso más de una carrera de un mismo nivel. (Ref. ITBA Ingreso - Sac Operaciones - Secretaria Académica - Vida Universitaria - Postgrado/Innovación Ejecutiva)

**Docente:** Persona que dicta cursos en el ITBA. Puede ser personal full time(Docente Staff), medio tiempo (Docente TP) y/o contratado. Lo relacionado al dictado de clases, su asignación, nombramiento, etc es responsabilidad de cada departamento. La contratación es responsabilidad de Desarrollo Humano. (Ref. ITBA Departamentos - Secretaría Académica - Desarrollo Humano).

**Colaboradores:** Personal Staff del ITBA (tiempo completo no docente), son usuarios de los distintos sectores por ejemplo contaduría.

**Directivos:** Personal Staff del ITBA que pueden ser docentes o no docentes, regularmente tienen los puestos de Directores y Directores Adjuntos.

**Investigadores:** Personal que trabaja para el ITBA realizando investigaciones pueden ser de tiempo completo y tiempo parcial.

**Externos:** Personal que trabaja para el ITBA en un proyecto o dictado de clases, por ejemplo un experto externo que viene a dictar una master class o una consultora que trabaja en un proyecto específico.

Temporales: Cuentas destinadas a personal que solo trabajara para el ITBA por un tiempo determinado y finito.

## Canales de Comunicación TI

Mesa de ayuda cuenta con varios canales de comunicación, los mismos son:

Chat : Mensajero de Google, disponible en el cliente de Gmail para todas las cuentas.

Mail: Toda solicitud enviada a [ayuda@itba.edu.ar](mailto:ayuda@itba.edu.ar).

Formulario Web: Toda solicitud que llegue por mail a [ayuda@itba.edu.ar](mailto:ayuda@itba.edu.ar) desde los formularios que se encuentran en <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/solicitud-de-servicios/>

Llamada telefónica: 0810-222-4822 (int.) 5000

Personal: Atención primaria brindada uno a uno en el puesto (Primer piso - Plaza SDF).

WhatsApp: Solicitudes entrantes y consultas realizadas al 11 61967321.

## Grupos de WhatsApp Oficiales

TI Emergencias: Grupo destinado para informar como su nombre lo indica una emergencia, por ejemplo la degradación de un servicio, caída del mismo.

TI Comunicaciones: Grupo destinado para consultar e informar eventualidades referentes al ITBA.

GAE + TI: Grupo creado para unificar consultas (que no genere actividad) entre los equipos GAE, Mesa de ayuda y Soporte de campo. Pedidos, siempre por mail a [gae@itba.edu.ar](mailto:gae@itba.edu.ar)

## Listas y mails de TI

[soportedecampo@itba.edu.ar](mailto:soportedecampo@itba.edu.ar): Lista para consultar y comunicar solicitudes técnicas al soporte de nivel 2.

[Infraestructura@itba.edu.ar](mailto:Infraestructura@itba.edu.ar) : Lista de mails para consultar y comunicar solicitudes de índole técnico relacionadas con redes, cloud y servidores.

[facturacion\\_ti@itba.edu.ar](mailto:facturacion_ti@itba.edu.ar) : Casilla Institucional destinada para todo tipo de envío y recepción de documentación relacionada con pagos a proveedores y compras.

[licenciasti@itba.edu.ar](mailto:licenciasti@itba.edu.ar) : Casilla Institucional destinada para todos los trámites de licencias que administra TI.

## Nuestros Servicios

### SGA: Sistema de Gestión Académica

Es un servicio web, sistema CORE de ti. Es utilizado por alumnos, docentes, directivos, colaboradores.

Se accede mediante la url <https://sga.itba.edu.ar> con el usuario itba.

El alta dentro del sistema es distinto según el rol de la persona en la universidad:

Alumnos: su alta se da mediante la inscripción a una carrera. En este punto es importante saber que un alumno puede estar o no inscripto a un curso.

Docentes: el alta de un docente está asociado a un proceso de nombramiento interno de sga. Este proceso habilita a los distintos departamentos a asociar a docentes a cursos y comisiones.

Directivos y colaboradores: se solicita el alta mediante ticket ya que no todos utilizan el sistema para su labor diaria.

**Nuestra participación ante un incidente es siempre la identificación y rápida resolución, no cambiar notas, agregar alumnos, generar cursos, etc. Cada departamento es el responsable de la manipulación de los datos. Excepto que hayan incurrido en un error y por sistema no lo puedan corregir. Con el aval de su Director, entonces se genera un ticket en sga.**

Tickets recurrentes:

Sga es un desarrollo interno del ITBA. Hoy contamos para el soporte con el apoyo de una consultora externa llamada Snoop para la resolución de incidencias que excedan al equipo de soporte de TI.

### Campus

Es un LMS (Learning Management System - sistema de gestión de aprendizaje) que sirve de apoyo a alumnos y docentes. Campus es el nombre elegido por el ITBA y pretende ser reflejo de sga en cuanto a cursos y comisiones - docentes y alumnos.

La url de acceso es <https://campus.itba.edu.ar>

Es un servicio SASS (Software como servicio); se encuentra en la nube. Tanto su desarrollo, mantenimiento y actualización están a cargo del proveedor que es Blackboard.

El alta dentro del sistema es distinto según el rol de la persona en la universidad:

Alumnos: el alta de los alumnos se realiza mediante un proceso de sincronización con sga a medida que los alumnos son inscriptos a cursos del cuatrimestre en curso.

Docentes: el alta de los docentes se realiza mediante un proceso de sincronización con sga a medida que los docentes son asociados a cursos-comisiones del cuatrimestre en curso.

Directivos y colaboradores: se solicita el alta mediante ticket ya que no todos utilizan el sistema para su labor diaria.

Páginas de ayuda: Blackboard ofrece páginas muy completas de ayuda orientadas a docentes y alumnos

Docentes: <https://help.blackboard.com/es-es/Learn/Instructor>

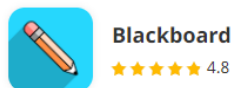
Alumnos: <https://help.blackboard.com/es-es/Learn/Student>

Administradores: <https://help.blackboard.com/es-es/Learn/Administrator>

Respondus: es una herramienta utilizada junto a Blackboard para instancias evaluativas que intenta minimizar los intentos de plagio de los alumnos.

Link de ayuda: <https://web.respondus.com/student-help/>

Aplicaciones móviles: existen dos aplicaciones móviles diferenciadas para alumnos y docentes. Para estas, no contamos con soporte directo. Pero contamos con ayudas ofrecidas por la plataforma



Para alumnos:

Link ayuda: [https://help.blackboard.com/es-es/Blackboard\\_App](https://help.blackboard.com/es-es/Blackboard_App)



Para docentes: Blackboard Instructor

Link ayuda: [https://help.blackboard.com/es-es/Blackboard\\_Instructor](https://help.blackboard.com/es-es/Blackboard_Instructor)



## SAP

Es un software de gestión empresarial utilizado por el ITBA para el manejo de la contabilidad, finanzas y recursos humanos.

Si bien es la misma herramienta hay una diferencia entre el utilizado por el sector de finanzas, contabilidad, presupuesto, ventas y Directivos del ITBA y el utilizado por Desarrollo Humano para la gestión de Personal y Liquidación de sueldos.

### **SAP- ERP**

ERP: Enterprise resource planning - Sistema de planificación de recursos empresariales

Facturación alumnos (todos los niveles)- contabilidad en general.

### **SAP - RRHH**

RRHH: Recursos Humanos

Liquidación de sueldos y manejo de legajos docentes-no docentes, vacaciones, licencias, etc

El alta de los colaboradores es solicitada siempre por ticket, generalmente con el ingreso de un colaborador. No todos los colaboradores tienen acceso a SAP.

El acceso a SAP se realiza mediante workspace, una vez allí vamos a encontrar el escritorio que se tiene asignado.

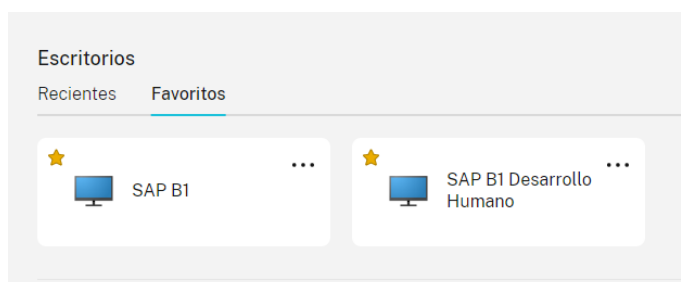
Una vez que accedimos al escritorio, podremos iniciar sesión en la aplicación.

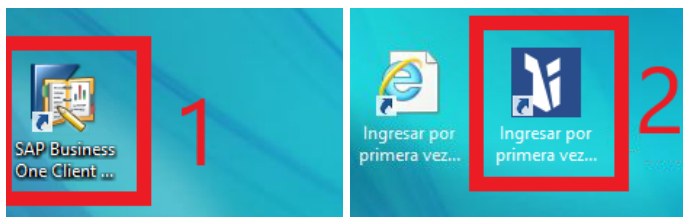
- 1) Ingresar a workspace y realizar el login correspondiente con el mail itba workspace.itba.edu.ar

SAP B1: Finanzas, contabilidad, ventas, presupuesto, etc

SAP B1 Desarrollo Humano: de uso exclusivo para ese departamento.

- 2) Clic en el escritorio asignado





- 1) Icono de acceso a sap: El login toma las credenciales de windows y el ingreso tarda aproximadamente 5 minutos. No es necesario ingresar ninguna contraseña.
- 2) Guía para el primer ingreso.

Si un usuario no puede acceder a sap, lo que tenemos que consultar es

- a) ¿Pudo ingresar a Workspace?
- b) ¿Ve el escritorio a sap?
- c) ¿Tiene algún mensaje de error? ¿Sus compañeros de trabajo tienen acceso?

Con estas tres preguntas vamos a poder identificar rápidamente el problema y saber si el incidente es individual o afecta a toda la comunidad. En este caso, dar aviso al grupo TI Emergencias y generar el ticket correspondiente con Alta prioridad.

## WORKSPACE

Es una serie de escritorios virtualizados, simula una computadora a la que se accede desde la web y cuenta con la configuración y software instalado de acuerdo a los distintos grupos y/o roles. Además de ser un repositorio de aplicaciones.

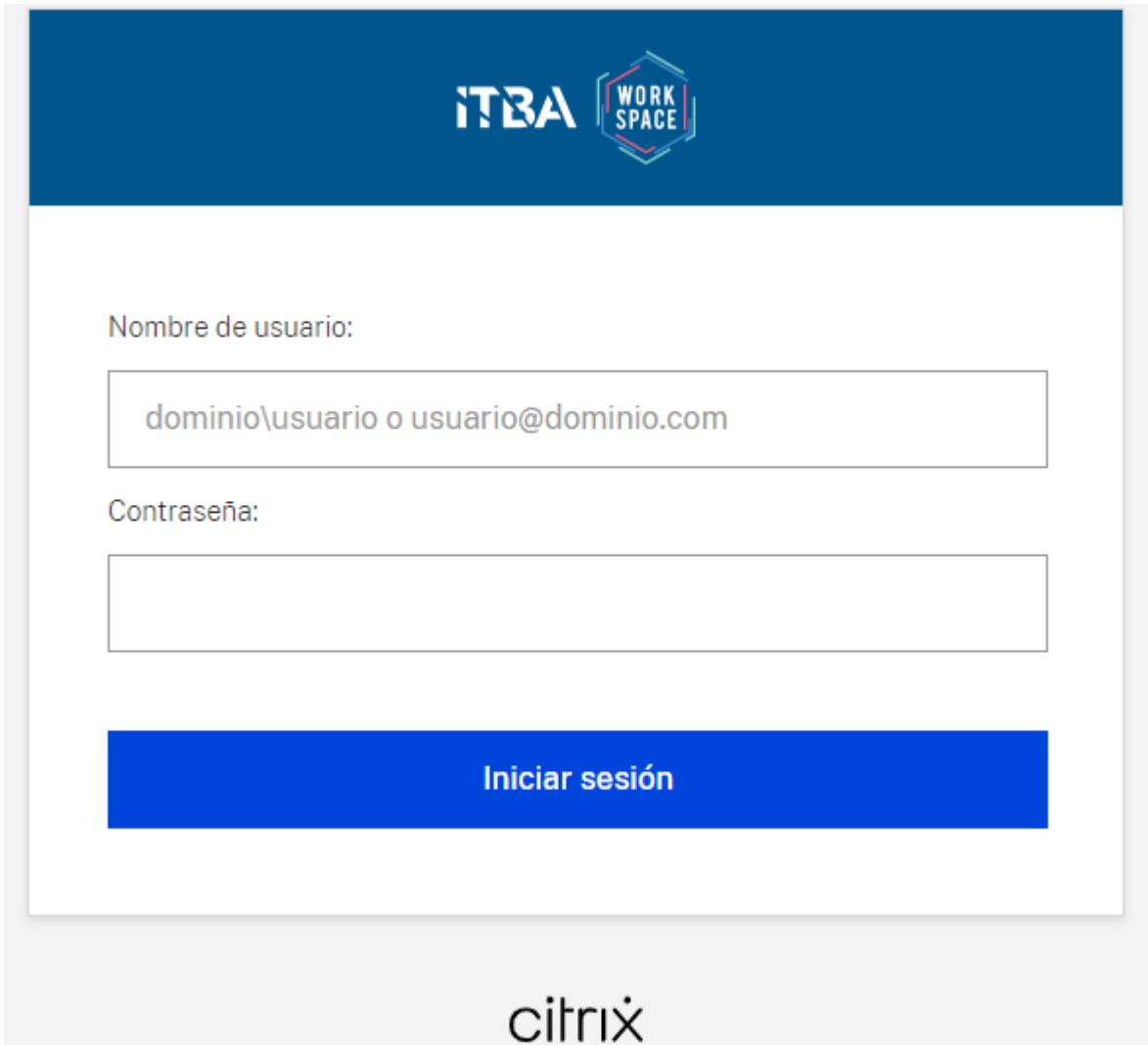
Docentes: pueden solicitar la instalación de aplicaciones que serán utilizadas en sus cátedras.

Alumnos: los alumnos tienen disponibles escritorios de acuerdo a la carrera que están cursando, allí van a encontrar los aplicativos indicados por los docentes.

Colaboradores: son específicos

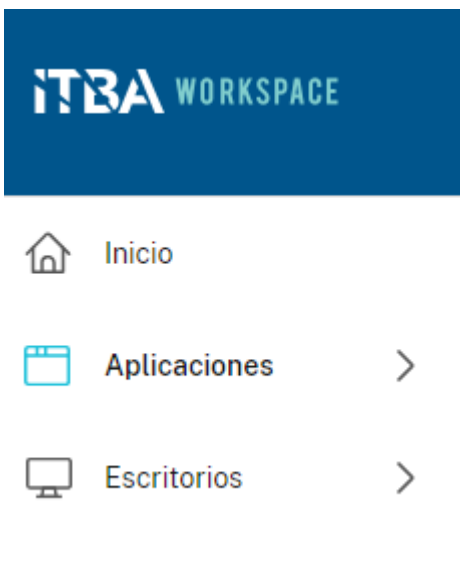
Otra manera de llamar a workspace es Citrix: *“Citrix Workspace es una plataforma de software de espacio de trabajo digital desarrollada por Citrix Systems”*

Login: <https://workspace.itba.edu.ar>

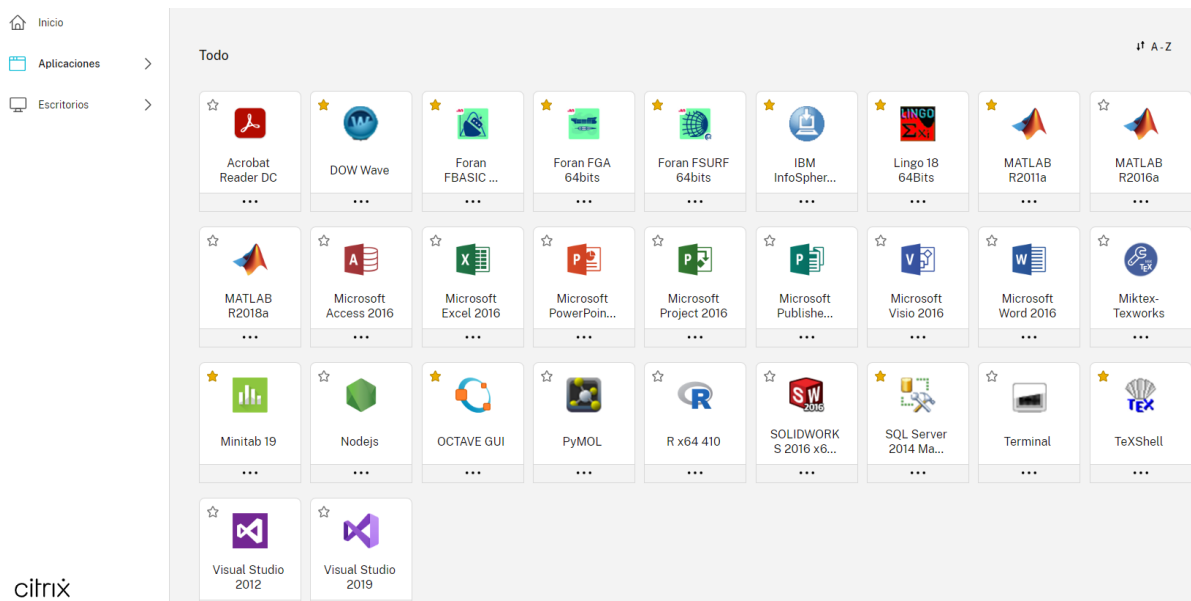


The image shows a login interface for ITBA WORKSPACE. At the top, there is a dark blue header with the ITBA logo and a hexagonal icon containing the words 'WORK SPACE'. Below the header, the text 'Nombre de usuario:' is followed by a text input field containing the placeholder text 'dominio\usuario o usuario@dominio.com'. Underneath, the text 'Contraseña:' is followed by an empty password input field. A large blue button with the text 'Iniciar sesión' is positioned below the password field. At the bottom of the interface, the 'citrix' logo is displayed in a light gray font.

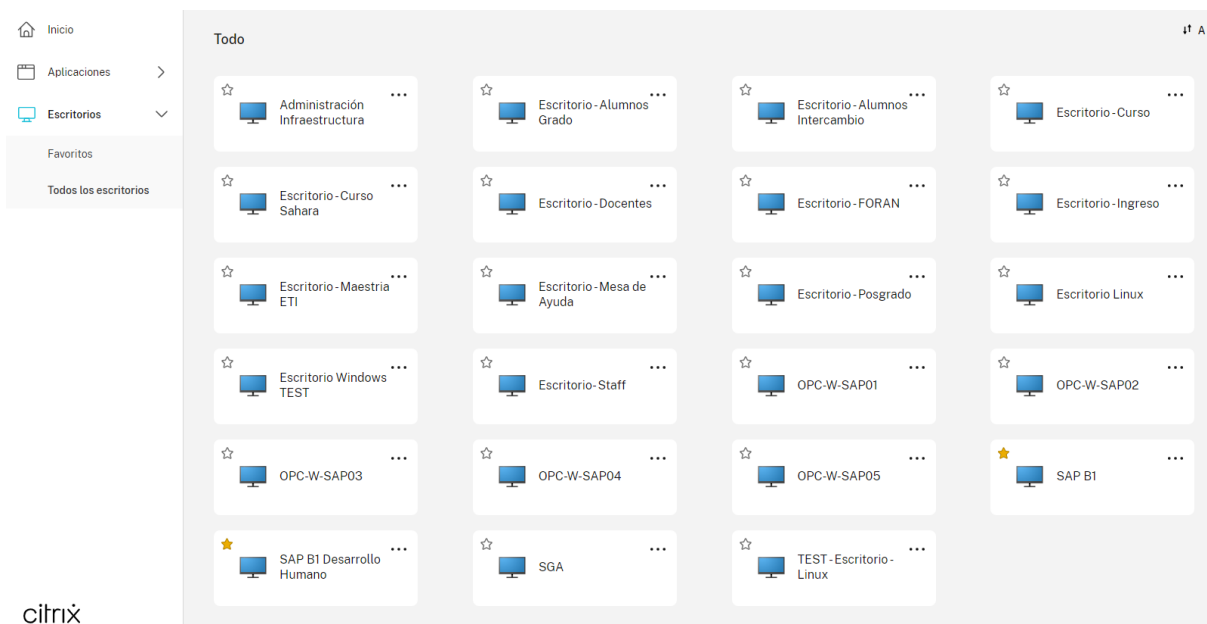
Para la navegación podemos utilizar el modo web o mediante citrix receiver, el cual requiere de instalación.



Aplicaciones:

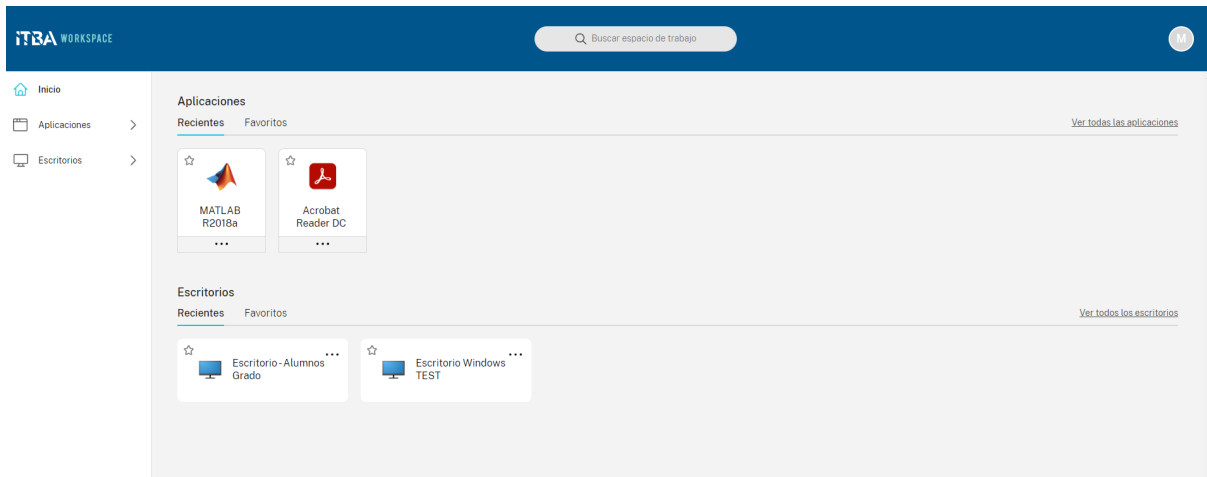


## Escritorios:



La visibilidad y acceso depende de cada usuario.

Link de ayuda: [https://www.itba.edu.ar/intranet/como-hago/knowledgebase\\_category/workspace/](https://www.itba.edu.ar/intranet/como-hago/knowledgebase_category/workspace/)



**Tutoriales:**

[https://www.itba.edu.ar/intranet/como-hago/knowledgebase\\_category/workspace/](https://www.itba.edu.ar/intranet/como-hago/knowledgebase_category/workspace/)

**Preguntas Frecuentes:** <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/workspace/>

**CIR**

Centro de impresión responsable. Instalación y configuración de equipamiento para servicios de impresión.

<https://sites.google.com/a/itba.edu.ar/ti/soporte-tic-a-la-docencia/cir-centros-de-impresion-responsable>

<https://sites.google.com/a/itba.edu.ar/ti/soporte-tic-a-la-docencia/cir-centros-de-impresion-responsable/soporte-preventivo-y-reactivo-cir-gae>

**Recargas**

<https://imprimir.itba.edu.ar>

**Ubicación en sedes**

**Rectorado**

Nombre	Modelo	Descripción	Ubicación	Locación
APRINT001	RICOH MP 501	CIR BN	pb	staff
APRINT002	RICOH MP 501	CIR BN	pb	staff
APRINT101	RICOH MP 501	CIR BN	1	alumnos

APRINT102	RICOH MP 501	CIR BN	1	alumnos
APRINT103	RICOH MP C6502	CIR color A3	1	staff
APRINT104	RICOH MP 501	CIR BN	1	staff
APRINT105	RICOH SP 3110SF	Impresora Rector	1	Rectorado
APRINT106	RICOH Aficio MP301	Secretarias rectorado	1	Rectorado
APRINT107	RICOH SF 3710	Imp. Talarico	1	Rectorado
APRINT201	RICOH MP 501	CIR BN	2	alumno
APRINT203	RICOH MP 501	CIR BN	2	staff

### SDF

Nombre	Modelo	Descripción	Ubicación
BPRINT101	RICOH MP 501	Vida Universitaria	1
BPRINT401	RICOH MP C306Z	CIR Color	4
BPRINT402	RICOH MP 501	CIR BN	4
BPRINT801	RICOH MP 501	CIR BN	8
BPRINT802	RICOH MP 501	CIR BN	8
BPRINT1001	RICOH MP 501	CIR DOCENTES	10
BPRINT1002	RICOH MP 501	CIR DOCENTES	10

### SDF

Nombre	Modelo	Descripción	Ubicación
CPRINT10	Ricoh Aficio MP310	CIC	1
CPRINT11	Ricoh Aficio MP310	(XDATA)	2
CPRINT12			
CPRINT101	RICOH AFICIO MP 501	CIR BN	2
CPRINT102	RICOH AFICIO MP 501	CIR BN	2
CPRINT14	RICOH AFICIO MP 501	CIR BN	PB
CPRINT16	RICOH MP C306Z	mecanica	
CPRINT17	RICOH MP C307	Administracion	

CPRINT18	Ricoh MP C6502	Sala de profesores Color	
----------	----------------	-----------------------------	--

## WIFI

Servicio de conectividad inalámbrica, CISCO, 2.4G y 5G.

## C-CURE

Control de Acceso. Guardias.

Leo Mantel ¿Me das una mano con WIFI y C-CUR? solo descripción general de los servicios

## ITBA App

ITBA app es la aplicación del ITBA (Destinada principalmente a alumnos) Contienen información sobre, Horario de cursada del alumno, Créditos de impresión, Aulas libres, notificaciones, trámites académicos, aviso al gae si encuentran algún problema en las instalaciones del itba, se pueden inscribir a exámenes finales, realidad aumentada, imprimir desde la app, además ver el historial académico, los exámenes finales pendientes y el estado de cuenta

Está disponible para Android, Iphone, El referente de TI es Mauricio Sanjurjo y la consultora externa que se encarga del mantenimiento/desarrollo es Shifta

## Web institucional

### **Página de la Universidad.**

**URL:** [itba.edu.ar](http://itba.edu.ar)

Es la cara de la Universidad hacia el mundo, su objetivo principal es la venta de las distintas carreras, si bien no es un servicio Core tiene un gran impacto

**Administración:** La administración de los servidores donde está hosteada es de TI. Pero el contenido y desarrollo de la web se canaliza a través de Comunicación Institucional y su proveedor externo Emiliano Gaitan (Plus Collective)

## Intranets

**URL:** <https://www.itba.edu.ar/intranet/>

En general son webs de distintos sectores del ITBA, como por ejemplo [TI](#), [Comunicación Institucional](#), Desarrollo humano etc. Está destinada a un público interno de la universidad (de ahí su nombre)

Administración: TI y cada sector (ver más abajo listado de responsables)

### Listado de todas las webs y sus responsables (en actualización)

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1DBLVT03p0I4ISOL3QxdwtJYILdEXpXlcU7ksfni6qBE/edit?usp=sharing>

Google for Education **Héctor Ventura** ayuda por favor :)

Conjunto de apps de Google para Educación.

## Datawarehouse

Es un conjunto de reportes que unifica datos de distintas fuentes a fin de contar con un historial de información sobre alumnos (DW Alumnos) y Docentes (DW Docentes).

Fueron desarrollados por TI, para la generación de fuentes de datos, en conjunto con Seidor Analytics para su elaboración y mantenimiento.

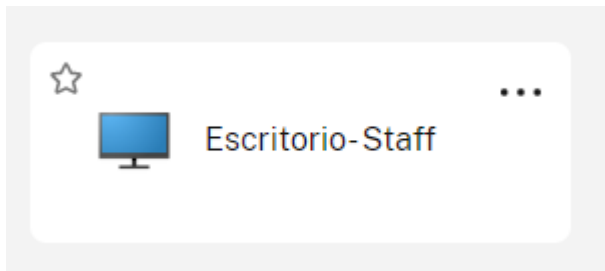
*Están publicados en un servidor de informes llamado Reporting Services, que comparte con otro conjunto de reportes que veremos más adelante.*

El acceso al DataWarehouse es solicitado por ticket, y cada uno es independiente. Es decir, se requiere saber cuál se necesita visualizar.

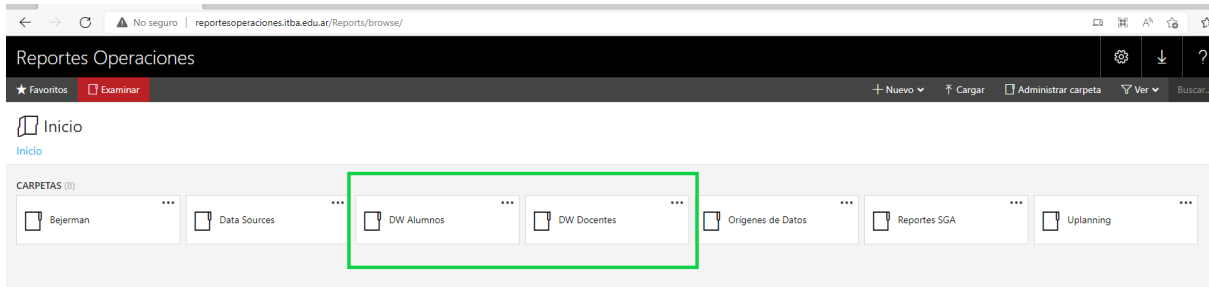
Su url es <http://reportesoperaciones.itba.edu.ar/Reports>, pero no desde funciona desde cualquier dispositivo, sino que mediante un escritorio de Workspace. **Estos reportes no son accesibles fuera de la red ITBA.**

Si la persona ya accede a sap por ejemplo, no es necesario asignar otro escritorio. Caso contrario ingresa desde "Escritorio-Staff"





## Vista general del servidor de reportes



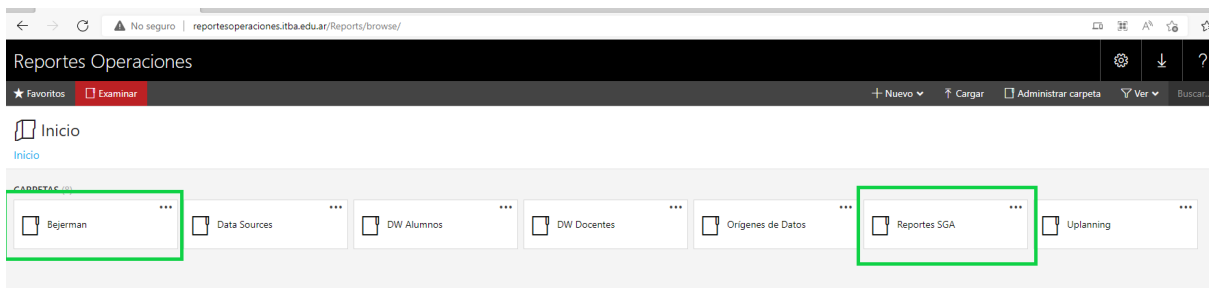
## Reporting Services

Como mencionamos anteriormente, reporting services (rss), es una plataforma que nos permite publicar distintos tipos de informes. Sean o no del datawarehouse.

No es una herramienta de acceso público, por lo que se necesita generar un ticket para el alta de un usuario. Recordemos que para ingresar tenemos que hacerlo a través de un escritorio de Workspace.

Su url es <http://reportesoperaciones.itba.edu.ar/Reports/>, solo se van a mostrar las carpetas en las que el usuario tenga permisos

Hoy contamos con reportes generados para consultas de Bejerman por un lado, y Reportes SGA que es administrado por Vida Universitaria.



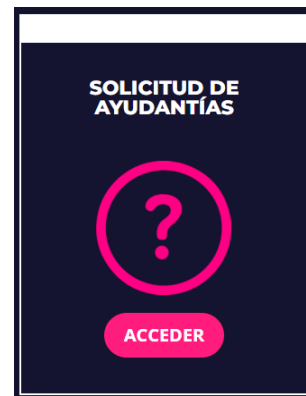
## Ayudantías

Es un formulario por el cual los docentes y colaboradores, solicitan a los Directores de Departamento la ayuda de un alumno en sus cátedras o tareas específicas a desarrollar en Ingreso, Oatec, Ferias, etc.

Su url es <https://www.itba.edu.ar/intranet/ayudantias/>

También encontramos su acceso desde <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/solicitud-de-servicios/>

Para este servicio no es necesario solicitar alta para su acceso.



## Indicadores (Tableau)

### DESCRIPCIÓN

Este servicio está orientado a los directivos de la Universidad, en él pueden ver 5 tableros distintos con Indicadores referidos a la gestión, tanto económica como académica.

### ACCESO

Es un servicio WEB, se ingresa con el siguiente link

<https://sso.online.tableau.com/public/idp/SSO>

El usuario es el mail del ITBA y utiliza autenticación por Google, con lo cual no hace falta escribir la contraseña si ya ingresaste al correo.

A este servicio pueden ingresar:

1. CREC
2. Directores Staff
3. Directores Académicos

### DESCRIPCIÓN INDICADORES

La descripción de los indicadores se puede observar en el siguiente documento

[https://drive.google.com/a/itba.edu.ar/file/d/1DO\\_HkW9awljGaCbyKLY028HFdxCNfkB5/view?usp=sharing](https://drive.google.com/a/itba.edu.ar/file/d/1DO_HkW9awljGaCbyKLY028HFdxCNfkB5/view?usp=sharing)

## PROBLEMAS

Gráfico vacíos o desactualizado

Error en sincronización de datos, informar a Soporte Avanzado

Mensaje de error, Informar a Soporte Avanzado

## Antivirus

Nuestro sistema antivirus está compuesto por un cliente que va instalado en el equipo del usuario final y su agente, este permite visualizar el estado de nuestros equipos en forma directa y tomar acción sobre ellos. Semanalmente recibiremos en nuestra casilla de correo un reporte sobre las anomalías más frecuentes.

## Puesto de trabajo

El puesto de trabajo definido para los colaboradores y docentes que por categoría lo requieran se compone de:

Laptop (siempre según política) <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/directivas-y-politicas/>

Mouse

Headset

Funda

## Uplanner

Es una solución de software orientada a mejorar el uso de la infraestructura de universidades y centros de enseñanza a partir de la optimización del proceso de planificación académica.

En ITBA es utilizada para el armado óptimo de cursos y comisiones, asignación de espacios con foco en optimizar el tiempo de alumnos y docentes.

En su desarrollo e implementación, TI colabora con la entrega de datos a analizar mientras que Uplanner en el desarrollo e implementación.

## ICARIUS

Es la herramienta online para gestionar con mayor autonomía gestiones administrativas como pedidos de días (días de licencia, estudios, etc), vacaciones, entre otras

Con el rol de Manager se puede acceder a las solicitudes de licencia e información inherente al equipo.

Con el rol de colaborar se puede acceder a recibos de sueldo, certificados de trabajo, licencias, etc.

url de acceso: <https://desarrollohumano.itba.edu.ar/>

Las solicitudes sobre este portal las administra Desarrollo Humano

## Better Me

Sistema de Gestión del Desempeño, donde se definen objetivos y nos permite enviar y recibir feedback entre pares.

ulr de acceso: <https://betterme.starmeup.com/>

## AMB Cuentas ITBA

Este servicio, conocido como PUSHOP, nos permite consultar-crear-modificar contraseñas e incluso eliminar cuentas itba.

Es muy utilizado para validar datos y cambios de contraseña.

En el caso de las altas, SOLO se utiliza para docentes, colaboradores y cuentas institucionales. Para alumnos, hay un proceso que se encarga de las mismas.

url: <https://ti.itba.edu.ar/puhshop/>

## Cambios de Contraseña

<https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/cambio-de-contrasena/>

Se accede desde la intranet, sga, campus

### **SalesForce** (CRM)

Es nuestro Gestor de Relaciones con el Cliente. Es la herramienta que utilizan distintos sectores de la Universidad para dar seguimiento a los posibles socios de negocio

Los usuarios requieren licencias para ingresar. Los sectores que usan la herramienta en esta primera son

Grado, Postgrado, Escuela de Innovación, Graduados, Oatec, Desarrollo de Fondos

El administrador de TI es Mauricio Sanjurjo y el administrador funcional es Florencia Imposti

La url <https://itba.lightning.force.com/lightning/page/home> pero los usuarios deben ingresar según este instructivo <https://sites.google.com/a/itba.edu.ar/ti/salesforce/crm-salesforce?authuser=2>

Existe una versión de test (SANDBOX) donde los usuarios también tienen acceso y se describe el ingreso en el mismo instructivo

El sistema tiene muchas integraciones con otros sistemas como SGA y SAP, *Por ejemplo cuando se cierra una venta de un alumno se cierra en Salesforce y por integración se crea el alumno en SGA y se crea la Orden de Venta en SAP*

Hay dos herramientas que complementan el uso de de Salesforce, una es [Formassembly](#) que sirve para generar formularios que van a estar integrados 100% con Salesforce

Hay varios tipos de formularios, *por ejemplo los de "interes de grado" están embebidos en la web Institucional <https://www.itba.edu.ar/grado/>*

Otra herramienta es PARDOT o **(Marketing Cloud Account Engagement)**

Esta 100% emparentada con Salesforce, es una herramienta de email marketing y mucho más, ya que se puede generar acciones a partir del comportamiento del usuario

Los usuarios que usan esta herramienta son los que integran Comunicación Institucional e ingreso

Para ingresar a Pardot (o MCAE) lo deben hacer a traves de este link <https://pi.pardot.com/> y luego clic en "Log In with Salesforce"

Mauricio Sanjurjo

HighrinRoom

Jabber/telefonía IP: En el itba contamos con un sistema de comunicación del tipo unified communications as a service, o comunicación unificada como servicio. El mismo es llevado a cabo gracias al aplicativo cisco jabber,

## Licencias TI

TI administra la mayoría de las licencias de los Software utilizados en la Institución, ya sean Educativas o Comerciales, las mismas se administran a través de un calendario de vencimientos en la cuenta de Ayuda.

Las mismas se registran y administran en la siguiente planilla:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PZhrbgd2rkyFzgoUWsCI\\_-HKC9sUGiy98Q5VKW605K4/edit#gid=0](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PZhrbgd2rkyFzgoUWsCI_-HKC9sUGiy98Q5VKW605K4/edit#gid=0)

Los trámites de licencias se tiene que realizar a través de un ticket, la licencias sólo pueden ser comerciales o Educativas, no se pueden instalar versiones de prueba o licencias que no sean originales. Cada Departamento se tiene que hacer cargo del costo de las que le correspondan según la carrera. Para ello se tiene que solicitar CCO y autorización.

# Sistemas Anteriores

Existen una serie de sistemas que hoy se encuentran en modo solo lectura, únicamente para consultas:

Unitech:

Sueldos: manejo de empleados y liquidación de sueldos

ERP: finanzas y contabilidad

Tramix: Sistema de gestión Académica

Bejerman:

Sueldos: manejo de empleados y liquidación de sueldos

ERP: finanzas y contabilidad

## Procesos diarios TI

**Sincronización sga-campus:** pretende ser reflejo de la actividad académica de docentes y alumnos (incluido un curso designado para cada acta de examen creada para ingreso-postgrado)

Todos los días, 2 procesos batch se encargan de crear los cursos nuevos en sga que no existen en campus, luego agrega alumnos y docentes que tengan curso-comisión asignada (solo curso no migra) y una cosa importante es que la persona tenga cuenta ITBA. Esto es porque la autenticación es con AD (Active Directory).

Si se encuentran inconsistencias entre listas de alumnos/docentes en campus se corrigen.

En cuanto a los alumnos debe ser reflejo de sga. Ya no se permiten alumnos invitados. Mientras que para los docentes, la única acción es alta de docentes en un curso-comisión de sga. Ya no se eliminan del campus si no son parte de la cátedra, si un PRM agrega a otro docente está bajo su responsabilidad.

Para los exámenes finales, los cursos son creados únicamente si son solicitados por ticket. Los alumnos se agregan el día anterior al examen. NUNCA podemos agregar alumnos (se tiene que respetar el acta). Si alguien lo requiere puede hablar con su docente.

Por dudas/problemas funcionales (Cómo agrego un documento, cómo creo una sala de collab, etc) a los docentes se los deriva a ICAE.

**Envío de mail de bienvenida:** Diariamente, durante todo el día, cada hora un proceso recorre las cuentas itba que fueron creadas dos horas antes. Si las cuentas pertenecen a

alumnos, se envía el mail de bienvenida. Con un texto diferente si son del nivel Educación Ejecutiva. Estos alumnos no tienen casilla de correo pero si acceso a servicios como sga y/o campus, etc.



o reporte de incidentes en general. Tomando lo propio para TI o derivando aquello que corresponda.

Se busca interpretar lo que el cliente necesita. Realizando preguntas, buscamos que la persona nos explique con la mayor cantidad de detalles posibles su necesidad.

Dentro del equipo de TI, es una parte muy importante ya que es la encargada de transmitir los incidentes y/o solicitudes de servicio al resto del equipo.

## Desempeño en canales de atención

Lo que se pretende es un trato cordial y ameno, llevando siempre la conversación, sin importar el canal, de forma sencilla y no técnica. Dirigirse a los usuarios de forma correcta presentándose y haciendo saber que estamos para ayudar.

En la actualidad los medios digitales son los más utilizados, como WhatsApp, mensajería instantánea (Chat), etc, todos se tienen que tratar de la misma manera que por ejemplo: una llamada telefónica. No porque sea un mensaje de WhatsApp se puede responder un "Hola" directamente, hay que ser cordiales y mantener una conversación educada, presentándose.

El tiempo de espera de una conversación, tiene que ser mínimo no podemos dejar esperando al usuario ante una consulta, por tal motivo hay que mantener todos los canales en línea y actualizados es decir todas las consultas respondidas y registradas en el sistema.

Si el usuario se comunica por WhatsApp la respuesta tiene que ser inmediata, si se trata de una llamada se tiene que atender dentro de los 3 primeros rings de teléfono como máximo. Un mail se tiene que responder dentro de los 5 minutos de llegar, no se puede dejar en bandeja para responder más tarde, recuerden que brindamos servicio de atención y si un usuario se comunica con nosotros es porque espera una respuesta inmediata.

Para poder tener todos los canales de comunicación actualizados hay que crear una rutina diaria, donde se revisen cada cierto tiempo los canales. Por ejemplo tener activadas las notificaciones de Google para mails y Chat, en tener WhatsApp activo en una ventana paralela.

Estas rutinas hacen al trabajo y hay que implementarlas.

La duración de la conversación es importante, no podemos tener al usuario mucho tiempo entre idas y vueltas, el tiempo estimado es de 7 minutos, se tienen que realizar las preguntas correctas, para obtener la información necesaria y entender lo reportado por el usuario. Recuerden que las respuestas dependen de la calidad de las preguntas que hacemos.

Una consideración a tener en cuenta es que por cualquier motivo que se tenga que dejar el puesto ya sea porque está atendiendo de forma presencial o porque se está terminando de cargar un ticket, etc, se debe salir del grupo de atención telefónica, para que el interno no suene al momento de estar realizando dichas tareas.

## Composición de una conversación.

El usuario que se comunica con nosotros espera recibir un servicio. A lo largo de toda la conversación pueden diferenciarse varios elementos claves.

### Apertura

Contestar el teléfono, mensaje instantáneo, WhatsApp, mail, etc, en el tiempo acordado.

Evitar contestar demorando el saludo.

La respuesta ya sea verbal o escrita es : "Mesa de ayuda, buenos días/tardes ..."

Identifíquese con el mismo: "mi nombre es ...."

Póngase a su disposición: “en que puedo ayudarlo...”

#### Identificación del usuario

Solicitar al usuario sus datos personales y explicarle que se le solicitan con el fin de registrar su incidencia.

Los mismos son: Nombre y Apellido, DNI, Un teléfono de contacto, con estos datos podremos identificar de forma inequívoca al usuario.

#### Operatoria

Durante el proceso de la comunicación a través de las preguntas necesarias, se tiene que poder identificar el tipo de incidente y si es posible brindar una solución si está documentada o escalar el incidente al grupo de soporte correspondiente.

#### Confirmación

En el momento que se recolectó toda la información, se tiene que realizar un resumen de lo reportado y darle tranquilidad al usuario que a la brevedad se estarán comunicando para brindar una solución.

#### Despedida

Una vez que estamos seguros que el usuario no desea realizar algún otro tipo de requerimiento o pedido de información, debemos despedirlo cordialmente y agradecer su llamado a través de la siguiente frase: “gracias por comunicarse con nosotros...”

### Punto a tener en cuenta para cualquier medio de comunicación.

Adquiera el control de la conversación al preguntar inmediatamente por el inconveniente o requerimiento. Puede ocurrir que el usuario no comunique bien lo que necesita, dirigir la conversación realizando preguntas abiertas y/o cerradas según corresponda para encaminar la consulta. Introduzca un “claro”, “por supuesto” etc. mientras el usuario habla. Esto lo hará sentir que Ud. sigue el hilo de la conversación.

#### Registrar el Ticket:

Preferentemente trate de registrar el ticket en el sistema de Mesa de Ayuda mientras está conversando con el usuario, es decir, en “tiempo real”. Esta metodología reduce la posibilidad del ingreso de datos incorrectos y permite terminar la conversación más rápidamente, y también lo deja disponible inmediatamente al cortar para abordar otra conversación por otro medio, por ejemplo: si corta telefónicamente y hay un mensaje WhatsApp..

#### Reconocer el inconveniente:

Hacerle saber al usuario que se entiende lo que dice, para ello resumir el inconveniente reportado. Esto permite que se clarifiquen detalles que pueden haberse pasado por alto.

Proveer la solución claramente:

Hacer que la solución sea fácil de entender (evite utilizar una explicación demasiado técnica, "bootear", "atacharse"..) tenga en cuenta que si el usuario no comprende el significado de las palabras que Ud. utiliza, se sentirá incómodo, verifique que el usuario entienda lo que se le dice. Señale por qué ocurrió el incidente ya que esto puede servir para que el usuario identifique en otra oportunidad el mismo problema y hasta pueda solucionarlo él mismo, y dé detalles concisos de la solución.

Use palabras de cortesía

"Por favor", "muchas gracias", "disculpe" son necesarias en la comunicación telefónica.

Use el nombre del cliente

Esto hará la conversación más personal, acortando la distancia entre dos personas que no se conocen, ni se ven.

Transmita buen humor y entusiasmo

Haga un esfuerzo para dejarlos traslucir en su voz. Son su herramienta para captar la atención del usuario.

Formule la oración con tacto

Sugiera, a nadie le gusta recibir amenazas o que le digan lo que tiene que hacer.

No discuta con el usuario

Solo logrará ponerlo en contra, creando un espiral de enojo que le hará perder el objetivo de la llamada. Recuerde: el usuario siempre tiene razón.

Controle sus emociones

No reaccione como si fuera una conversación personal. Si el usuario lo trata mal no lo está atacando a Ud. como persona, sino que puede estar enojado por diversas razones. Trate de mantenerse al "margen" de no sentirse afectado por las objeciones. No permita que la irritación causada por las palabras o los modales de su interlocutor lo distraiga de su objetivo.

No interrumpa

No trate de seguir hablando cuando el usuario quiere decir algo. Si dice algo que a su juicio no es correcto, no se apresure a corregirlo. Déjelo terminar y luego haga las explicaciones pertinentes.

No utilice lenguaje informal

Esto da la impresión de una formación personal poco seria. Sin caer en tecnicismos, utilice lenguaje sencillo y llano.

Técnicas para el manejo de situaciones difíciles

En el trato cotidiano con los usuarios, muchas veces su función será recibir quejas o reclamos sobre errores de los sistemas y equipos usados o tendrá que tratar con personas nerviosas o enojadas.

Como analista de mesa de ayuda tendrá que atenderlos con calma y empatía.

Como voz de la mesa de ayuda tendrá que responder con amabilidad y precisión.

SU RESPONSABILIDAD ES HACER QUE ESE MOMENTO DIFÍCIL SEA MÁS AGRADABLE. PARA LOGRARLO ES NECESARIO MANTENER DISTANCIA.

Tenga en cuenta que el usuario no está enojado con Ud., sino a raíz de un problema operativo o simplemente por un problema personal ajeno al uso de los recursos informáticos. Si Ud. conserva la distancia podrá mantener la objetividad y responder con profesionalismo.

Si el usuario está enojado, deje que se descargue. Si lo interrumpe o le dice que se tranquilice solo logrará enojarse más. Recuerde de nuevo, que el usuario no está enojado con Ud., no se deje afectar por la situación, y una vez que el usuario se haya calmado estará en condiciones de escucharlo.

### Usuarios Difíciles

Hay muchos motivos por los que un usuario puede estar enojado, ofendido o disgustado. Algo que para el analista de mesa de ayuda puede no tener importancia, para el usuario puede ser una ofensa irreparable. No discuta sus sentimientos, deje que los manifieste para que luego pueda concentrarse en buscar una solución al problema.

Durante las comunicaciones telefónicas se encuentran distintos tipos de usuarios:

El que todo lo sabe: es el usuario que no acepta indicaciones, “todo lo sabe”.

No se deje apabullar: Ud. es el experto, y Ud. es quien debe operar para que el usuario obtenga lo que necesita. No discuta, tome las palabras del usuario como punto de partida para su explicación.

El prepotente: es el usuario que se cree importante, tanto que va a desconfiar que Ud. pueda atenderlo correctamente. Probablemente le pida que lo comunique con su supervisor o gerente.

Recuerde que no debe tomarlo como algo personal. Contéstele con seguridad y precisión. Repita lo que el usuario necesita y a continuación explique qué acciones va a tomar para solucionarle el problema.

El agresivo: es el usuario que está enojado por un problema real con sus recursos informáticos o simplemente por un problema personal. Ud. es la cara, la voz de la mesa de ayuda por lo tanto el usuario lo agradece a Ud. aunque no esté relacionado con el problema. En primer lugar, póngase en la situación del usuario, y casi siempre comprenderá el motivo por el que se siente así. No interrumpa, ni le diga que se calme, deje que se desahogue porque sólo entonces estará en condiciones de escucharlo.

No deslinda la responsabilidad de la mesa de ayuda, admita el error y hágale saber que el sector está haciendo todo lo posible para ayudarlo.

Si el usuario se siente escuchado, y que se le responde con celeridad y precisión, no olvidará el problema que ha tenido, pero sentirá que en la mesa de ayuda también hay quien hace todo lo posible para solucionarlo.

## Finalización de una llamada telefónica

Tenemos varias consideraciones en la forma de finalizar una llamada que detallaremos a continuación:

Agradecer al usuario su llamada y ponerse a sus órdenes por cualquier otro tema.

En el caso de no poder darle solución en el 1° contacto, se debe informar al usuario lo siguiente:

N° del Ticket del sistema.

Informarle brevemente las acciones que se van a tomar y el posible tiempo de resolución, teniendo en cuenta la prioridad, carga de trabajo, disponibilidad de recursos, etc. Hágale saber que puede llamar nuevamente si necesita asistencia.

Verificar el teléfono y ubicación para contactarlo en futuras consultas.

Una vez evacuada la consulta y antes de cortar, ofrecerle si lo podemos ayudar en algo más. Antes de cortar, hacer una pausa y esperar que el usuario corte antes que nosotros.

Si se trata de llamadas telefónica no realice derivaciones a otras personas:

Al ingresar una llamada de un usuario solicitando que se lo comunique con alguien del sector, debemos indicarle que la mesa de ayuda no tiene la posibilidad de hacerlo por tener esa opción deshabilitada.

Todos los canales de comunicación se pueden atender siguiendo estos pasos, recomendamos hacerlos parte de la rutina diaria de atención.

# SISTEMA DE TICKETS

## Recepción de un Ticket

Una de las principales tareas de la Mesa de Ayuda, es la correcta recepción de las solicitudes en el sistema de Tickets.

Es importante tener en cuenta que la función principal es dar contención al usuario, entender la situación y generar bienestar, no es necesario dar una solución al instante y está terminante prohibido hacer pruebas con el usuario, evaluando posibles soluciones. Si se conoce la respuesta y está comprobada, se puede indicar la misma al usuario, acompañando hasta que indique que fue satisfactoria, nunca cortar la comunicación sin tener el OK del usuario.

Las respuestas tienen que ser claras y concisas, no utilizar términos técnicos, por más comunes que sean, recuerden que los usuarios se comunican para obtener una respuesta de la cual no tienen conocimiento.

La carga de un ticket implica recolectar toda la información relevante sobre la solicitud del usuario, esto implica datos obligatorios como:

- Identificar al solicitante (Alumno, Docente, Colaborador, etc)
- Cuenta del solicitante.
- Nombre completo.
- DNI (información que se obtiene de <https://ti.itba.edu.ar/puhshop/>)
- Número de contacto.
- Emails alternativos.
- Si el pedido es via mail, leer las firmas para poder identificar la persona.
- Descripción del inconveniente planteado en tiempo real (Ej, una llamada).
- Una buena práctica es ir cargando el ticket a medida que se mantiene la conversación con el usuario.
- Adjuntar información proveniente de mails, mensajes, etc. que nos haya enviado con anticipación.

## Posibles incidentes o solicitudes

- No migró alumno a sga: el problema lo tiene que revisar el grupo de SAP.
- No migró alumnos/curso a campus: Revisar si en sga está todo correcto y consultar cuándo realizó la inscripción. En el caso de un docente, tiene que tener curso y comisión para el cuatrimestre en curso.
- Me anoté en un curso y veo otro en el campus: Revisar SGA y si corroboramos lo que indica el alumno, le pedimos que se contacte con quien realizó la inscripción.
- Inconvenientes con RESPONDUS: Conseguir la mayor cantidad de datos sobre el usuario y el inconveniente. Se carga un ticket en el Grupo CAMPUS y se asigna a Marco Villán de Icae.

- Cuándo se habilitan los cursos en campus del próximo cuatrimestre: 15 días antes del inicio del próximo período.
- Necesito un certificado de alumno regular: Lo solicita el alumno a vida universitaria.
- Inconvenientes con Workspace: Soporte de Campo / Ingeniería (Avanzado).
- Todos los alumnos tienen cuenta de correo ITBA? no, solo los alumnos de Ingreso-Grado-Postgrado.
- Los alumnos de Educación Ejecutiva solo tienen cuenta ITBA para poder ingresar a campus.
- Si es un sistema, indicar cuál es el sistema Nombre, URL, etc.
- Si es un formulario: indicar la url del form, por ejemplo Alta de Cuenta.
- Si el problema es en un edificio: Indicará cuál es la SEDE. SREC, SDF o SDT y una descripción clara y precisa del inconveniente reportado.
- Si el inconveniente es con un equipo provisto por TI : Solicitar número de serie o nombre de máquina, si el usuario no lo conoce se puede obtener desde las propiedades del Equipo o con el comando "wmic bios get serialnumber" desde CMD.
- Estos son solo algunos ejemplos de los temas que se pueden presentar, la idea es que puedan analizar el inconveniente reportado, no solo copiar y pegar lo que llega por los distintos medios (mail, Whatsapp, chat, etc). Como regla general es aconsejable postear en una nota el mensaje original del pedido, si es un mail copiar encabezado y mensaje.

## Niveles de Soporte Técnico

El soporte técnico es el área de servicios de TI, se encarga de solucionar problemas o inconvenientes de los clientes (Docentes, Alumnos, investigadores, Colaboradores, etc)

Existen varios niveles de soporte técnico:

Nivel 1: Incidencias básicas;

Nivel 2: Nivel técnico más especializado;

Nivel 3: Problemas técnicos de resolución más avanzada;

Se pueden enumerar más niveles manteniendo el marco de trabajo ITIL, pero en nuestro caso se trabajan con los primeros 3 niveles.

Un buen soporte técnico debe identificar las necesidades y problemáticas que plantean los usuarios y ofrecer una respuesta eficiente e integral.

### Nivel 1 de soporte técnico (mesa de ayuda)

También conocido como soporte de front-end, se trata de un nivel de soporte inicial, donde se intentan resolver las incidencias básicas que presentan los usuarios. En este caso, los técnicos reúnen toda la información necesaria, analizan los datos, determinan de qué tipo de problema se trata y en qué nivel podrá ser resuelto.

En general, en este nivel se pueden abordar y resolver entre un 70% y 80% de los incidentes que plantean los usuarios. Para ello, es fundamental que los técnicos de atención conozcan muy bien los productos o servicios que brinda TI (Servicios Core). Por ejemplo, un técnico que trabaja en este nivel puede realizar verificaciones de inconvenientes en sistemas físicos, configuración de hardware y software, abordar problemas de usuario y contraseñas, instalación de software, etc.

## Nivel 2 de soporte técnico (soporte de campo)

En el caso de que en el nivel anterior no se haya podido solucionar la incidencia del usuario, es preciso escalar al segundo nivel. En el nivel 2 de soporte, los técnicos cuentan con otras herramientas o recursos para abordar la problemática.

En este caso, se tratan problemas que pueden ser de índole más técnica e informática, por lo que los analistas de atención suelen ser expertos en sistemas de comunicación, sistemas operativos, software y bases de datos.

## Nivel 3 de soporte técnico (avanzado)

También denominado como soporte de back end, se trata de un soporte de alto nivel, donde los analistas son responsables por resolver los problemas más complejos. Quienes trabajan en este nivel son expertos en sus áreas de especialización y - por supuesto - deben conocer al detalle las tareas que se realizan en los primeros niveles para poder ayudar a otros analistas; como así también aportar a la investigación de problemas desconocidos. En la mayoría de los casos este nivel escala directamente a proveedores de servicios en sistemas externos de tickets, por ejemplo Un error de aplicación SAP, se escala a Seidor.

Algunas de las tareas del técnico de soporte de nivel 3 son:

Solucionar problemas de configuración avanzada en equipos de Key User (usuarios clave)

Desarrollar y actualizar bases de datos

Reparar servidores

Desarrollar soluciones para nuevos problemas

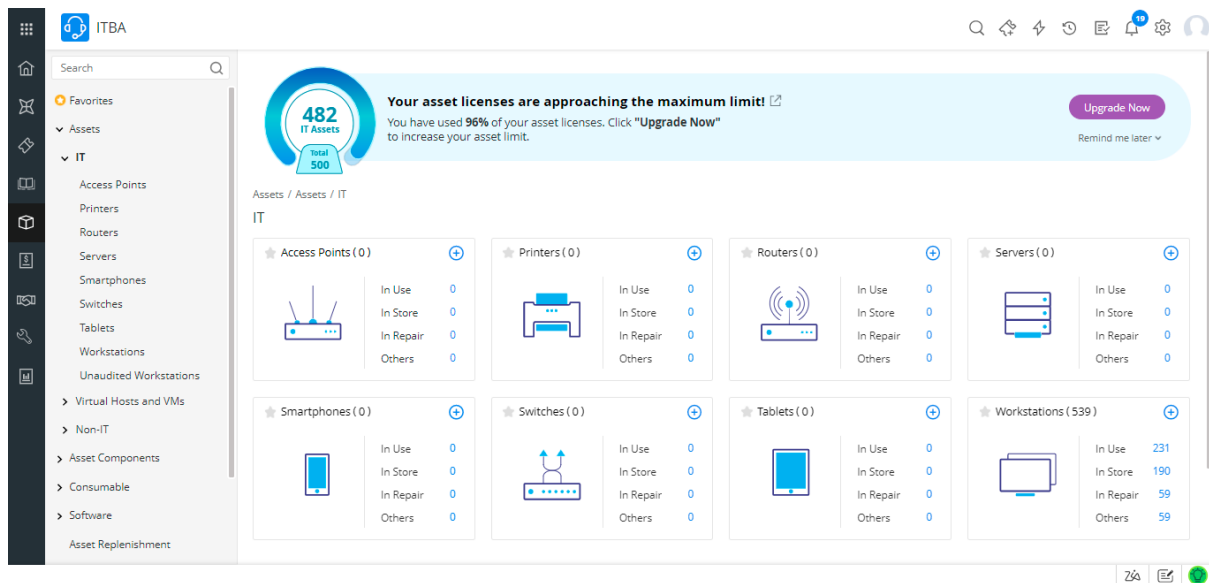
Administrar redes e infraestructura técnica.

Si el problema reportado se resuelve en este nivel, el analista debe encargarse de archivar la incidencia y compartirla con el resto del equipo de soporte a través de notas y documentación.

## Assets

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/assetCards?type=Asset&categoryId=27122000000005899>





ServiceDesk Plus, cuenta con la posibilidad de manejar los activos de la institución, dígame Asset a todo dispositivo que tiene conexión e ip, como Laptops, DeskTop, Impresoras, AP, etc. Los activos de TI son todas las Laptops asignadas a los usuarios, Laboratorios y de préstamo.

Las licencias se consumen por equipo registrado y que no esté en el estado "Expired". Los estados que se pueden encontrar en el sistema son lo siguientes:

- In Use : hace referencia a los activos que están en Uso, es decir asignado a un usuario o a un espacio, como por ejemplo: Aulas, Laboratorios, etc.
- In Store : Significa que el activo se encuentra en Depósito sin ser asignado, es decir en stock.
- In Repair : Se utiliza este estado para identificar los equipos que se encuentran en reparación, reacondicionamiento o con un pedido de garantía abierto.
- Disponible para su utilización. Estado para identificar activos reacondicionados listos para utilizar.
- Expired: Estado para marcar los activos que están obsoletos, fuera de garantía o defectuosos, este estado no consume licencias.

## Préstamos

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/loans>

ID	Loaned Assets	Loaned to User	Created By	From	Site	Status	Expiry	Created Time	Comments
55	1 Asset	TAMARA RAQUEL CAN...	Lucia Balzano	2022.04.01	SREC	Closed	-	Apr 1, 2022 05:25 PM	Loan closed
56	1 Asset	JUAN IGNACIO ALDANA	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	Not in any site	Closed	-	Apr 4, 2022 09:12 AM	Loan closed
57	1 Asset	Anibal Juan Leiva	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	Not in any site	Closed	-	Apr 4, 2022 09:15 AM	Loan closed
58	1 Asset	Jorgelina Trotta	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	Not in any site	Closed	-	Apr 4, 2022 09:17 AM	Loan closed
59	1 Asset	Gabriel Lombardo	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 09:19 AM	Loan closed
60	1 Asset	MARÍA CLARA JANER T...	Agustin Baya Casal	2022.04.04	SDF	Closed	-	Apr 4, 2022 09:25 AM	Loan closed
61	1 Asset	JUAN SEBASTIÁN HEL...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 09:49 AM	Loan closed
62	1 Asset	FERNANDA BELEN CA...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 10:03 AM	Loan closed
63	1 Asset	RAMIRO NAHUEL BEL...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 10:05 AM	Loan closed
64	1 Asset	Diana Beatriz Fernánd...	Eugenio Angel Strahl	2022.04.04	SREC	Closed	-	Apr 4, 2022 10:11 AM	Loan closed

Uno de los servicios brindados por TI a nuestros usuarios, son los préstamos, los mismos pueden ser de laptops o insumos. (La descripción del proceso se encuentra detallada en los procesos de atención primaria.)

## Monitoreos

Time	Recovery time	Status	Info	Host	Problem - Severity	Duration	Ack	Actions	Tags
2022-08-26 23:14:37		PROBLEM	AWS-L-WEB05		Free disk space is less than 10% on volume /opt/data	12h 28m 54s	No		Application: Filesystems; Service: REPOBIBLIO
2022-08-25 14:41:13		PROBLEM	CRT01		Interface Te2/0/19(SRV-SOHERS). Ethernet has changed to lower speed than it was before	1d 21h 2m	No		Application: Network I.
2022-08-14 00:17:20		PROBLEM	CRT01		Interface Te1/1/40. Link down	13d 11h 26m	No		Application: Network I.
2022-08-14 00:17:20		PROBLEM	CRT01		Interface Te1/0/15(SRV-ELECTRONICA-IG). Link down	13d 11h 26m	No		Application: Network I.
2022-08-14 00:17:20		PROBLEM	CRT01		Interface Te1/0/19(SRV-ELECTRONICA). Link down	13d 11h 26m	No		Application: Network I.
2022-08-14 00:17:19		PROBLEM	CRT01		Interface Te1/0/50. Link down	13d 11h 26m	No		Application: Network I.
2022-08-14 00:17:18		PROBLEM	CRT01		Interface Te1/0/12(SRV-MECANICA-LINUX2). Link down	13d 11h 26m	No		Application: Network I.
2022-08-14 00:17:18		PROBLEM	CRT01		Interface Te1/0/11(MPLS-SDT). Link down	13d 11h 26m	No		Application: Network I.

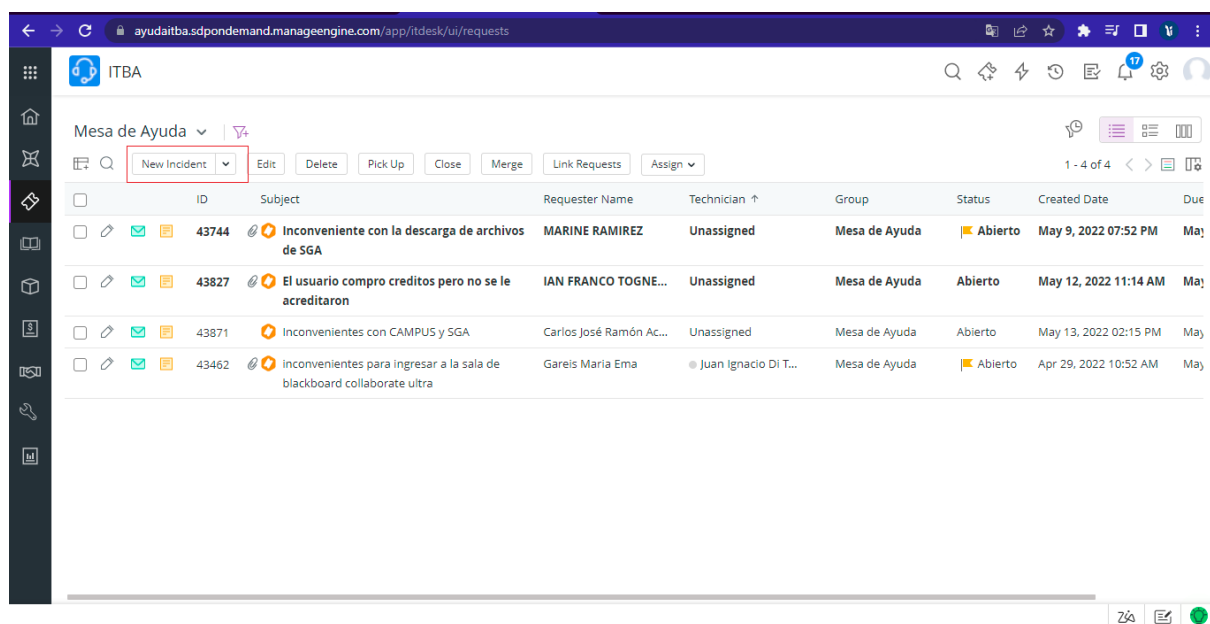
Zabbix, está diseñado para monitorizar y registrar el estado de varios servicios, tales como Redes, Servidores y Hardware de red.

Regularmente los avisos llegan a soporte y son tratados según corresponda. Existen otros monitoreos como AWS (Amazon Web Services) y Citrix, los cuales son tratados directamente en Soporte Avanzado.

# Procesos de atención primaria de Mesa de Ayuda

## 1) Alta de Tickets

El proceso de alta de tickets es una de las tareas principales de la mesa de ayuda, nuestro sistema se basa en la nube, es un sistema SAAS de la empresa ManageEngine. Para acceder hay que hacer login en la siguiente URL <https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/>.



Para dar de alta un ticket se tiene que hacer clic en el botón New Incident, lo cual nos lleva a la pantalla de New Incident, en esta es necesario completar todos los campos requeridos (\*).

The screenshot shows a web browser window with the URL `ayudaitba.sdpdemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/requests/add`. The page title is "New Incident". The form contains the following fields:

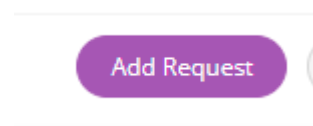
- Select Template: Default Request
- Status: Abierto
- \* Mode: -- Select Mode --
- \* Level: -- Select Level --
- \* Tipo de solicitud: -- Select Tipo de solicitud --
- \* Priority: -- Select Priority --
- Requester Details Section:
  - \* Requester Name: -- Select Requester Name --
  - Asset: -- Select Asset --
- Site: Not in any site
- \* Group: -- Select Group --
- \* Category: -- Select Category --
- \* Sub Category: -- Select Sub Category --
- Technician: -- Select Technician --
- Item: -- Select Item --
- \* Subject: [Text input field]
- \* Description: [Rich text editor with formatting options]

Los campos a completar son los siguientes:

- Select Template, como su nombre lo indica, se trata de plantilla presentada con datos fijos para acelerar la carga de los tickets, las mismas se utilizan para tareas específicas, por ejemplo Alta de Usuario.
- Status ( Abierto, WIP, En espera, Resuelto, Cerrado) estos estados son por los que tiene que pasar un ticket, al momento de crear el ticket inicia en Abierto.
- Mode (Chat, E-Mail, Formulario Web, Llamada telefónica, Personal, WhatsApp) son los posibles canales por los cuales nos llegan la peticiones de los usuarios, es importante identificarlas para tener reportes.
- Level ( Nivel 1, Nivel 2, Nivel 3) Los niveles hacen referencia al grupo de escalación en el cual se tiene que cargar un ticket, Nivel 1 significa que se trata de un ticket que se puede resolver en Mesa de ayuda, Nivel 2, es un ticket que se resuelve en Soporte de Campo y Nivel 3, es un ticket que se escala directamente a un grupo especializado de soporte.
- Tipo de Solicitud, el sistema separa las solicitudes en Servicios e Incidentes. Las solicitudes de servicios son aquellas en donde nos solicitan como su nombre indica un servicio sobre nuestros sistemas, por ejemplo el blanqueo de contraseña, alta de cuenta, acceso a un determinado sistema, etc, en cambio una Incidencia es la degradación o caída de algún servicio. La mayoría de los Tickets son solicitudes de servicio.
- Priority, este campo es prioridad con la que se carga un ticket, puede ser Alta, Media y Baja, se evalúa el impacto que tiene la solicitud y en base a esa respuesta se asigna la prioridad por ejemplo: Si se trata de un acceso y es solo un usuario el que no pude acceder el impacto es bajo por ende la prioridad sería baja.
- Requester Name, es el usuario que nos está haciendo la solicitud.
- Site: Se refiere a la sede donde sucede el inconveniente.
- Group, es el grupo de soporte al cual se escala el ticket, ejemplo SAP.

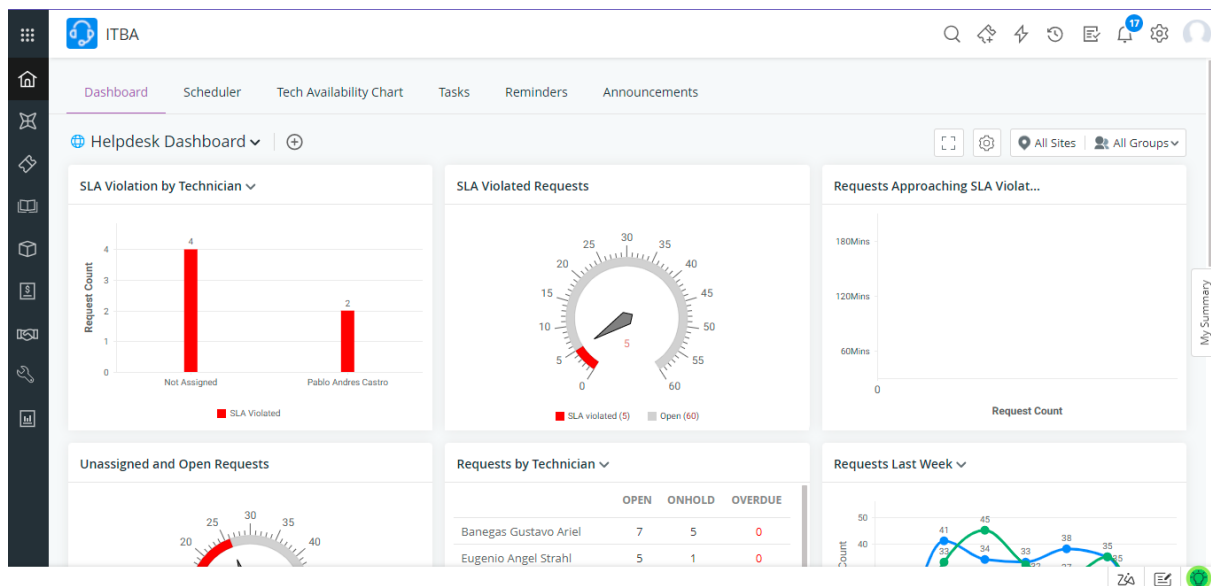
- Technician, la mesa de ayuda no asigna técnicos a no ser que sea un pedido especial, por defecto se deja en blanco este campo.
- Category, es la categoría a la cual pertenece el ticket, las mismas se definen en nuestra intranet en el catálogo de servicios. <https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/servicios/>
- Subcategory, es la subcategoría con la que se clasifica el ticket según sea la categoría seleccionada.
- Item, no manejamos items en nuestra configuración, este campo se deja en blanco.
- Subject, en este campo se escribe el asunto del inconveniente reportado.
- Description, es la descripción del inconveniente reportado, en este campo es importante redactar de forma clara y concisa la incidencia, añadiendo toda la información del usuario adicionando imágenes de lo reportado.

Completados todos estos campos se guarda el ticket haciendo clic en el botón Add Request

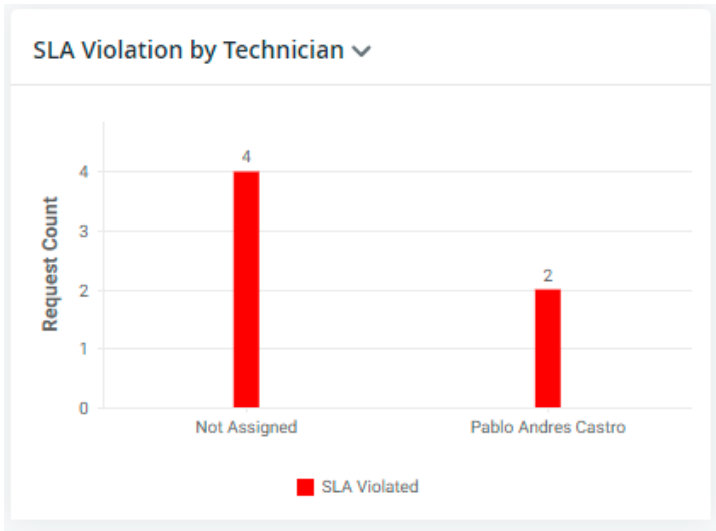


## 2) Seguimiento de Tickets

La pantalla inicial (Home) muestra un Dashboard con información del estado de los tickets, asignación, vencimiento, etc.



Esta pantalla es importante verificar cada ticket que está en el cuadro SLA Violation by Technician, haciendo Drill Down en cada barra se puede ir hasta el tickets en cuestión, para evaluar porque están vencidos, es nuestra tarea mantener los tickets y evitar el vencimiento del SLA (Acuerdo de nivel de Servicio).



Otro cuadro, al cual se le debe dar importancia es, Request by Technician - Unassigned.

A table titled "Requests by Technician" showing the distribution of tickets across different technicians. The columns are "OPEN", "ONHOLD", and "OVERDUE". The rows list technicians: Hector Ventura, Juan Ignacio Di Tommaso, Mauricio Javier Sanjurjo, Marco Antonio Villán, Incidencias SDP, Unassigned, and Total. The "Unassigned" row is highlighted with a red border. The "Total" row shows a total of 59 OPEN, 39 ONHOLD, and 6 OVERDUE tickets.

	OPEN	ONHOLD	OVERDUE
Hector Ventura	1	0	0
Juan Ignacio Di Tommaso	1	0	0
Mauricio Javier Sanjurjo	1	1	0
Marco Antonio Villán	1	0	0
Incidencias SDP	0	25	0
Unassigned	23	0	4
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>39</b>	<b>6</b>

Este indicador, nos informa la cantidad de tickets que no están asignados, es decir cantidad de ticket que no se tomaron para resolución, esto no debería suceder ya que un ticket sin técnico es un ticket que no se está trabajando, hay que dar aviso a los grupos que correspondan para que tomen acción. Una buena práctica es revisar todo lo que está vencido o próximo a vencer, identificar con número de ticket y enviar un mail con este detalle a los grupos correspondientes, por ejemplo [soportedecampo@itba.edu.ar](mailto:soportedecampo@itba.edu.ar). En general hay que mantener los tickets actualizados en tiempo y forma, esto significa verificar los vencimientos y respuestas.

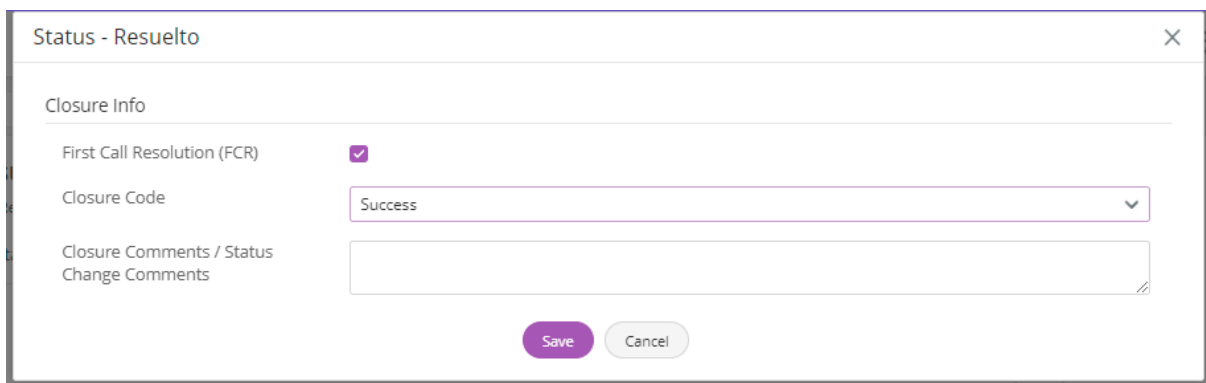
### 3) Resolución y Cierre Automático de Tickets

El sistema permite la configuración para que el solicitante pueda decidir sobre la solución de un ticket.

La carga del ticket sigue siendo la misma solo que al momento de resolver el ticket hay que tener algunas consideraciones.

La solución debe estar dirigida al solicitante, esta misma le llegará en formato mail al momento de pasar el ticket al estado resuelto.

El sistema solicitará el tilde First Call Resolution (FCR) y Closure Code (seleccionar Success)



Seleccionadas las opciones clic en Save.

Esta acción le envía al solicitando el siguiente mensaje:

Su ticket [ID:43617] fue resuelto.  
Título : Test Ticket 01  
Descripción :  
Buenas esto es un Test de la creación de un Ticket

La resolución es :  
Estimada la resolución de su Ticket de test es la correcta.

Saludos

Puede dar la conformidad de cierre en [Cerrar solicitud](#) . De no ser así un técnico se pondrá en contacto con usted para verificar la resolución.

Si no está satisfecho responda este correo para la reapertura del ticket.

El solicitante podrá implementar la solución brindada y confirmar el cierre del ticket dando al Link "Cerrar solicitud" o responder en caso que la misma no sea efectiva para reabrir el ticket, enviando al técnico involucrado un aviso de reapertura.

Request ID :##43617## has been Re-Opened by the user. ⌵



**Ayuda TI**

para mí ▾

Request [ID:43617] has been Re-Opened by the user.

Title : Test Ticket 01

Description :

Buenas esto es un Test de la creación de un Ticket

Resolution is :

Estimada la resolución de su Ticket de test es seguir Testeando.

Saludos

Si la solución es correcta el solicitante deberá acceder al panel de cierre del ticket dando clic en “Cerrar solicitud”. En la pantalla de cierre podrá enviar un mensaje de agradecimiento al técnico y cerrar la solicitud haciendo clic en Close Request.

ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/workorder/CloseWorkOrder.jsp?woID=27122000019044155&KEY=EHJJWbNeDYH4JYZQihxUYj%2BdW9npTp...

Your Request has been resolved

Comments

Request ID - # 43617

**Test Ticket 01**

Technician Banegas Gustavo Ariel

**Description**

Buenas esto es un Test de la creación de un Ticket

**Resolution**

Estimada la resolución de su Ticket de test es la correcta.

Saludos

Close Request Cancel



#### 4) Envíos Masivos (Cargar ticket con plantilla “Envíos Masivos”)

Unas de la tareas repetitivas de la Mesa de ayuda son los envíos masivos, los mismos son solicitados por los usuarios de distintos sectores, se trata de una comunicación a la comunidad ITBA o a un grupo de cuentas específico, dependiendo del tipo de comunicación, se tiene que solicitar autorización a Eugenia Cannata o Agustina Duggan ([aduggan@itba.edu.ar](mailto:aduggan@itba.edu.ar), [ecannata@itba.edu.ar](mailto:ecannata@itba.edu.ar)).



## Tipos de envíos

Los envíos pueden ser del tipo informativos o promociones estos últimos no requieren autorización ya que se trata de una oferta destinada a una futura venta, por ejemplo promocionar una carrera , un curso, una charla sobre una nueva carrera o Maestría. etc, en cambio los informativos se trata de avisos de distinta índole como aumentos del crédito para los alumnos, paritarias, comunicaciones de Rectorado, etc, estos requieren autorización por parte del sector de Comunicaciones.

Para realizar un envío se tiene que saber Asunto, From, y a quién va dirigido.

Si se trata de una comunicación a la Comunidad ITBA se pueden utilizar la listas Google:

[nodocentes@itba.edu.ar](mailto:nodocentes@itba.edu.ar)

[docentes@itba.edu.ar](mailto:docentes@itba.edu.ar)

[docentesstaff@itba.edu.ar](mailto:docentesstaff@itba.edu.ar)

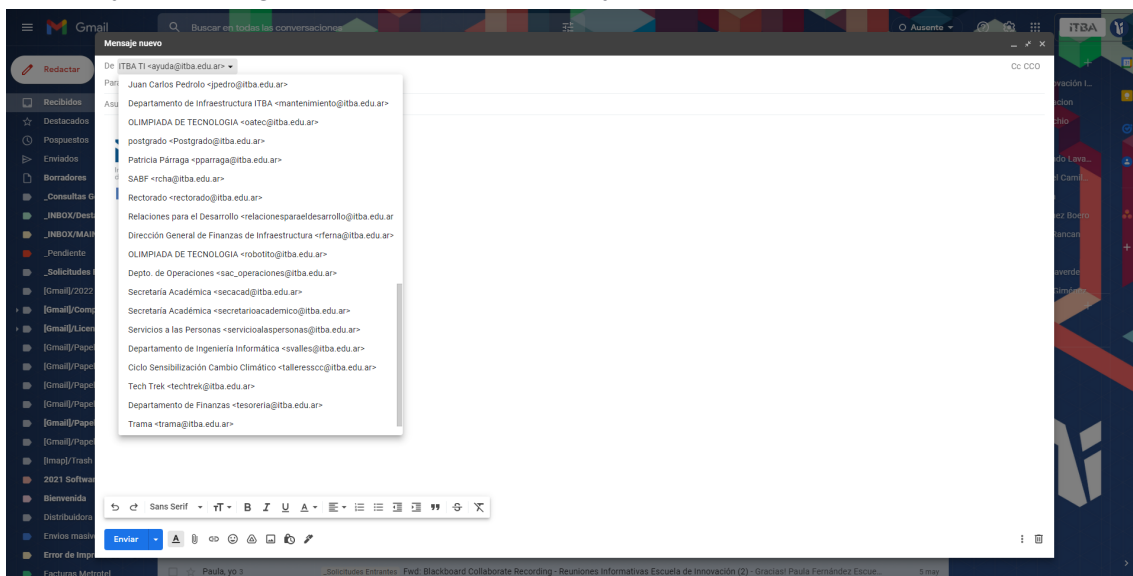
[docentestp@itba.edu.ar](mailto:docentestp@itba.edu.ar)

[alumnosgrado@itba.edu.ar](mailto:alumnosgrado@itba.edu.ar)

[alumnosingreso@itba.edu.ar](mailto:alumnosingreso@itba.edu.ar)

[postgradoalumnos@itba.edu.ar](mailto:postgradoalumnos@itba.edu.ar)

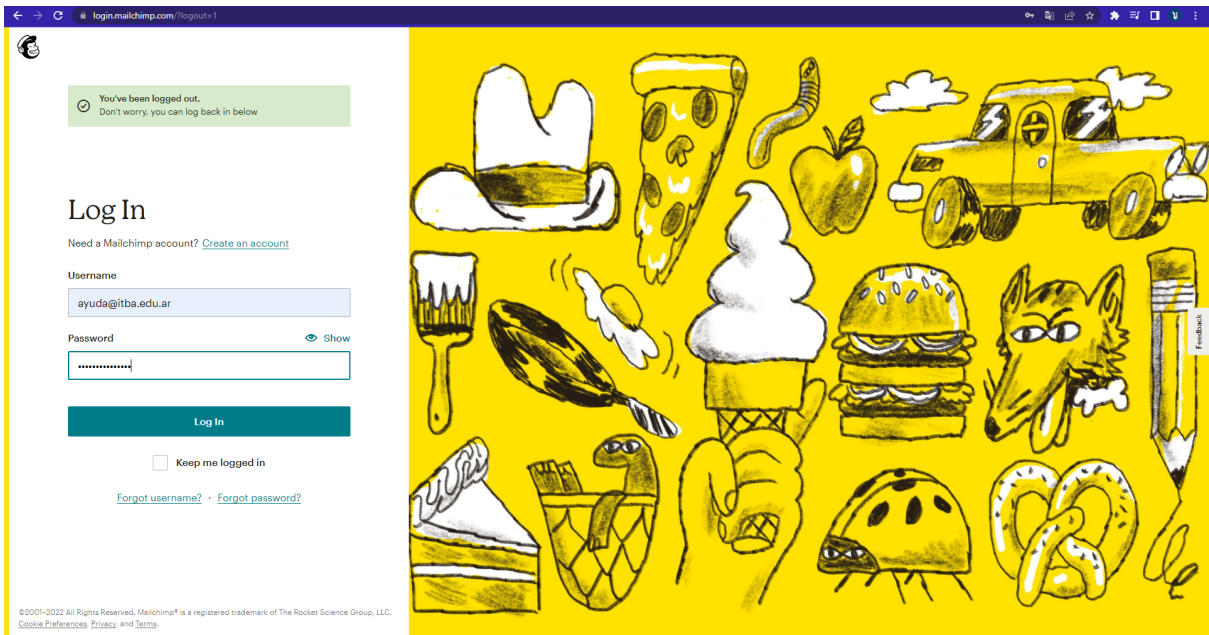
El solicitante deberá indicar que listas utilizar y la casilla que se va a personalizar. Las mismas ya están registradas en la casilla de [ayuda@itba.edu.ar](mailto:ayuda@itba.edu.ar).



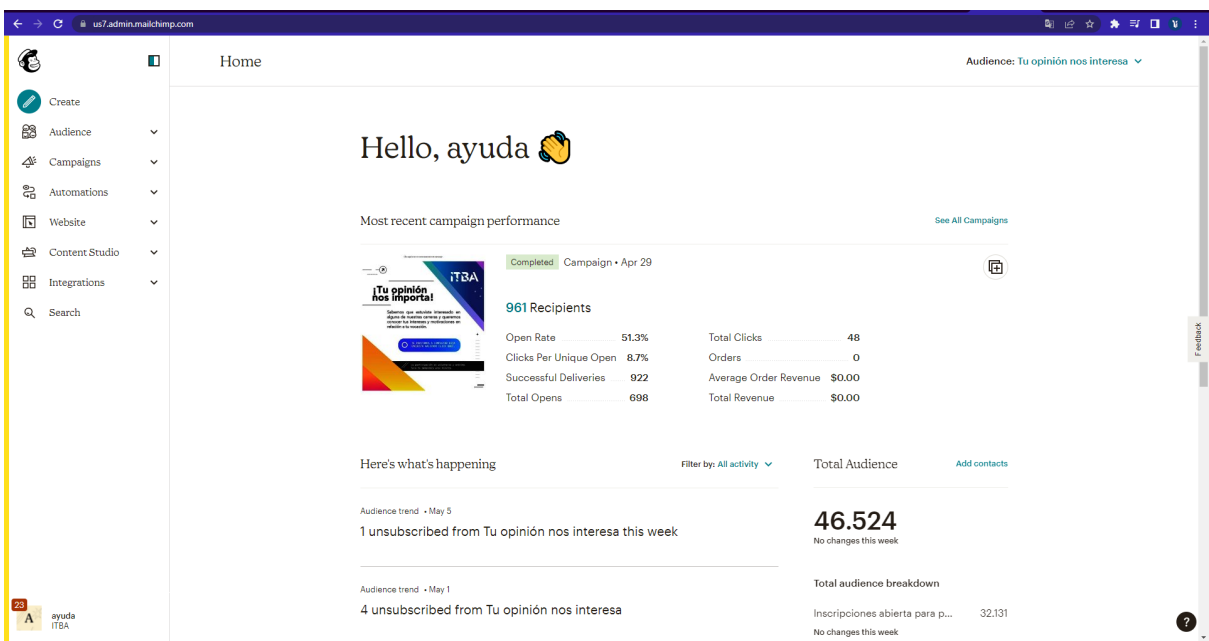
## Envíos Por MailChimp

Si el solicitante nos envía una base de datos de cuentas específicas, el envío se tiene que hacer desde la plataforma MailChimp.

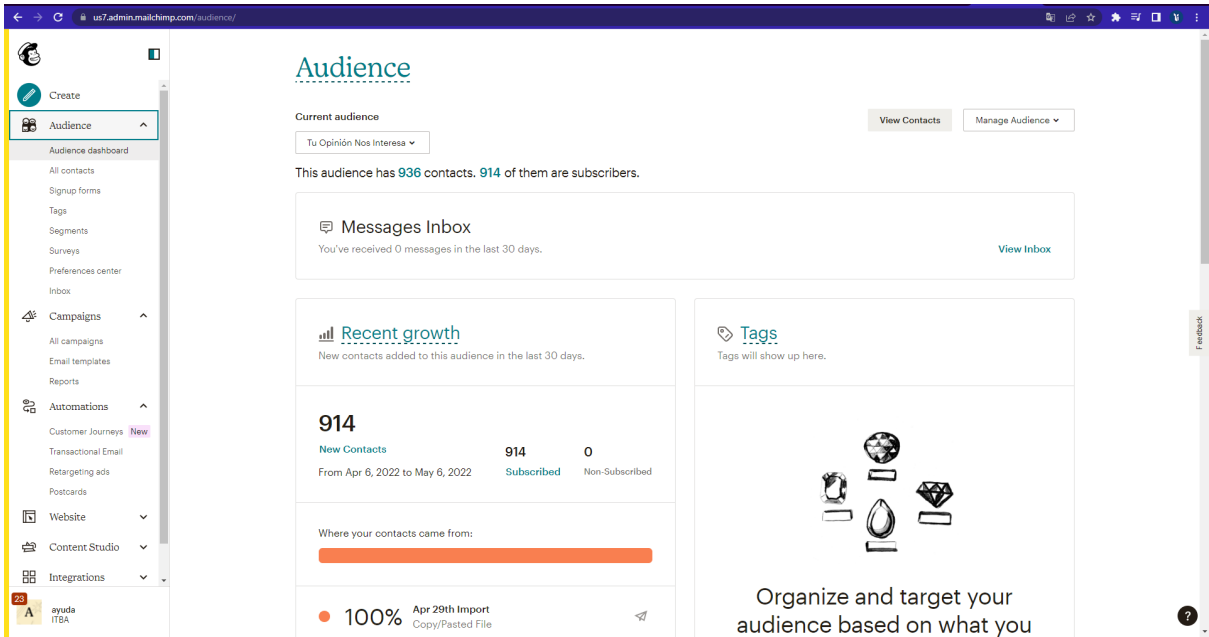
Para ello se tiene que acceder a la misma desde el sitio oficial <https://login.mailchimp.com/?logout=1> con las siguientes credenciales [Ayuda@itba.edu.ar](mailto:Ayuda@itba.edu.ar), dU%SA8#CS!MRL.



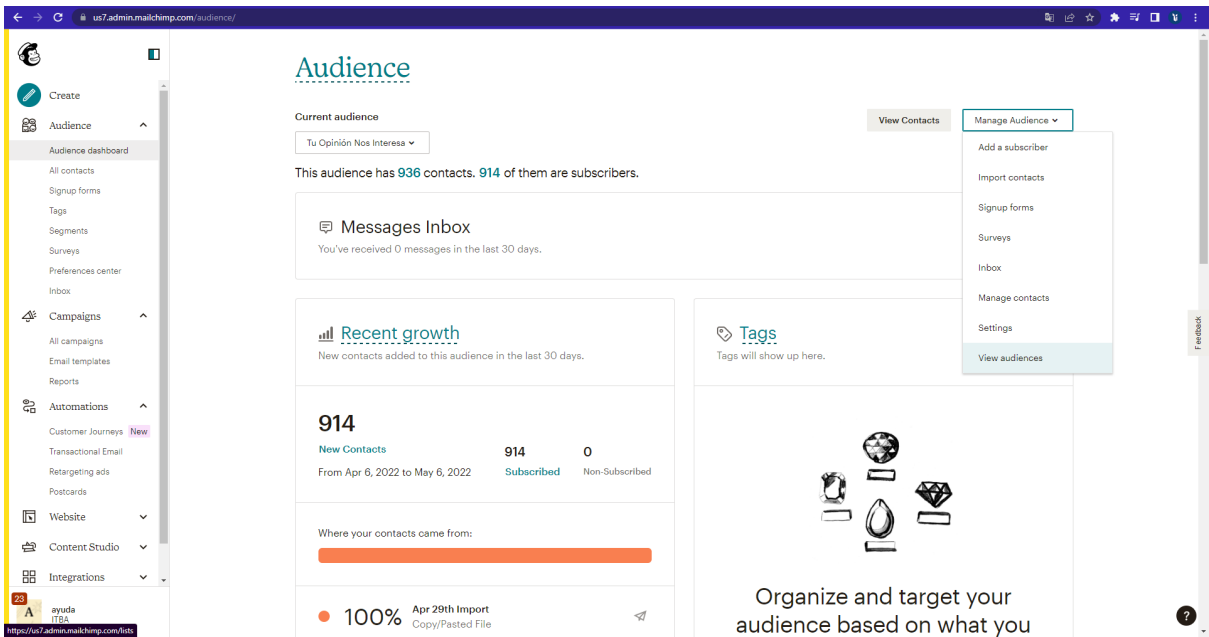
Una vez logueado nos da la pantalla de inicio donde se pueden encontrar las configuraciones y las opciones para realizar nuevos envíos.



Para realizar un nuevo envío se tiene que crear la audiencia con las cuentas enviadas, esto se puede hacer por importación o Copy Paste. Seleccione del menú Izquierdo Audience.



Luego en la parte derecha de la pantalla seleccionar de la lista Manage Audience la opción View Audiences.



y de la siguiente pantalla clic en Create audience.

**Audiences**

Sort by: Custom order

Opt-In Settings

Audience Name	Contacts	Subscribers	Opens	Clicks
Tu opinión nos interesa	936	914	49.1%	4.4%
Newsletter	992	992	68.3%	0.1%
Inscripciones abierta para participar de la Olimpiada Argentina de Tecnología	32,131	32,131	0.0%	0.0%
NewsLetter	938	938	76.8%	3.9%
pruebaenviosgrupos	1	0	100.0%	0.0%
Novedades sobre las Sedes	1,015	1,015	68.6%	5.8%
Actualización del valor del crédito	2,270	2,270	68.5%	3.2%
Envío de Newsletter	1,016	1,016	87.2%	6.3%
Socios ADITBA	2,068	2,061	30.2%	0.0%

Con estos pasos llegamos a la configuración de la audiencia, donde se tienen que completar los campos Audience Name (Nombre del Envío), Default From email Address (casilla desde donde se envía y donde se va a recibir respuesta), Default From Name (Nombre del Sector o Departamento), Remind people how they signed up to your audience (Escribir el Asunto del envío)

**Create Audience**

Audience details

Audience name: Test

Default From email address: Test@itba.edu.ar

Default From name: Test

Campaign URL settings: https://mailchi.mp/[xxxxxx] (generate randomly)

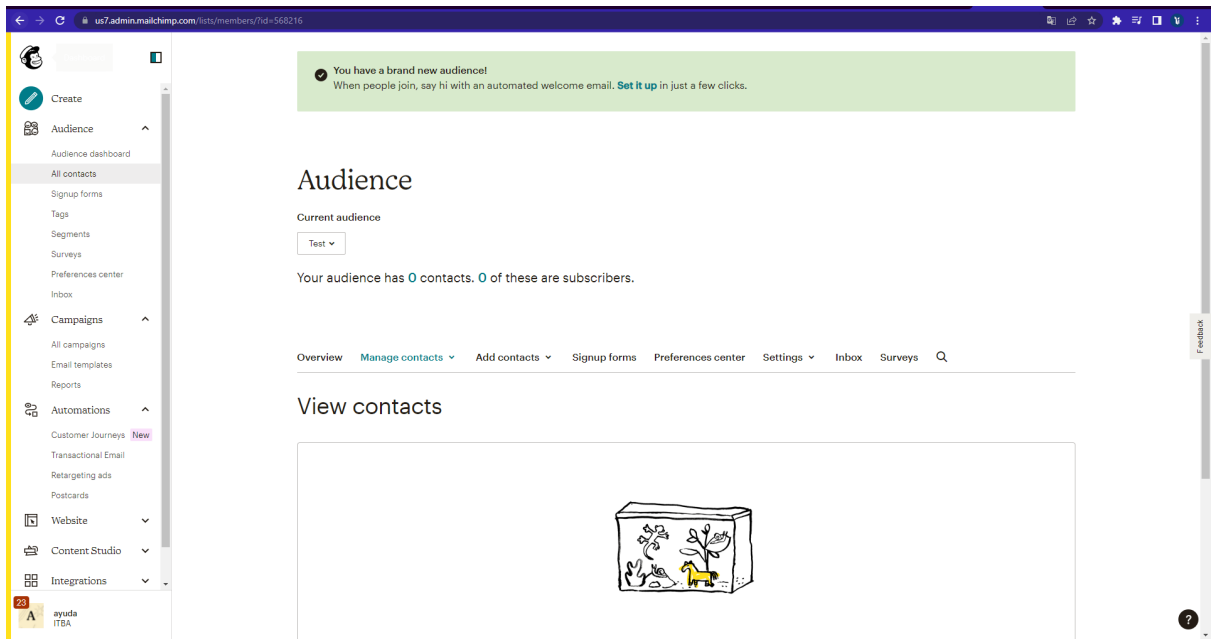
Remind people how they signed up to your audience: Reuse a reminder from another audience

Please enter a value: Test

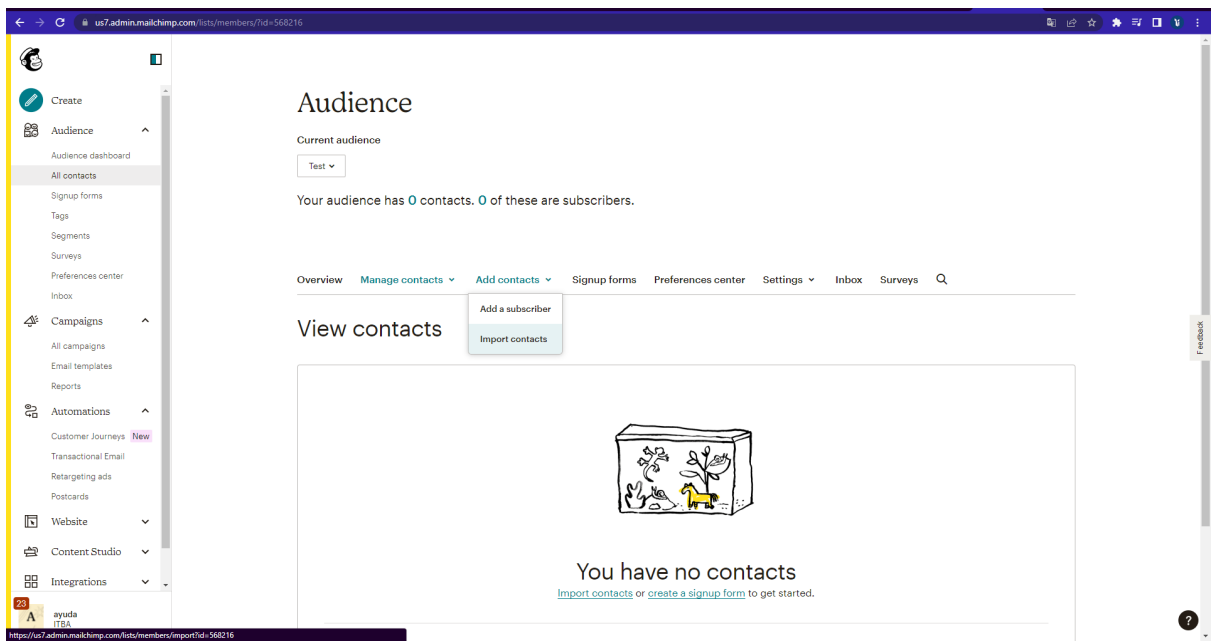
Contact information for this audience - Why is this necessary?

ITBA  
Avenida Eduardo Madero 399  
Puerto Madero  
Ciudad Autónoma De Buenos Aires, Buenos Aires 1106

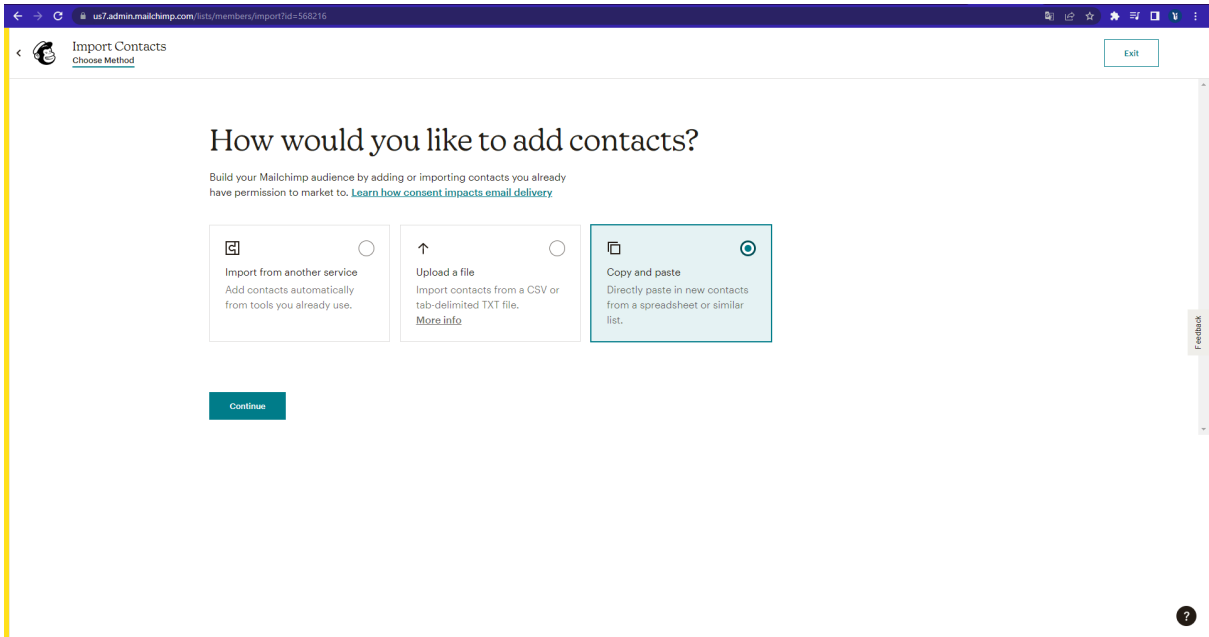
Completados los campos antes mencionados dar al botón Save al final de la página. En la siguiente página se realiza la importación de los contactos.



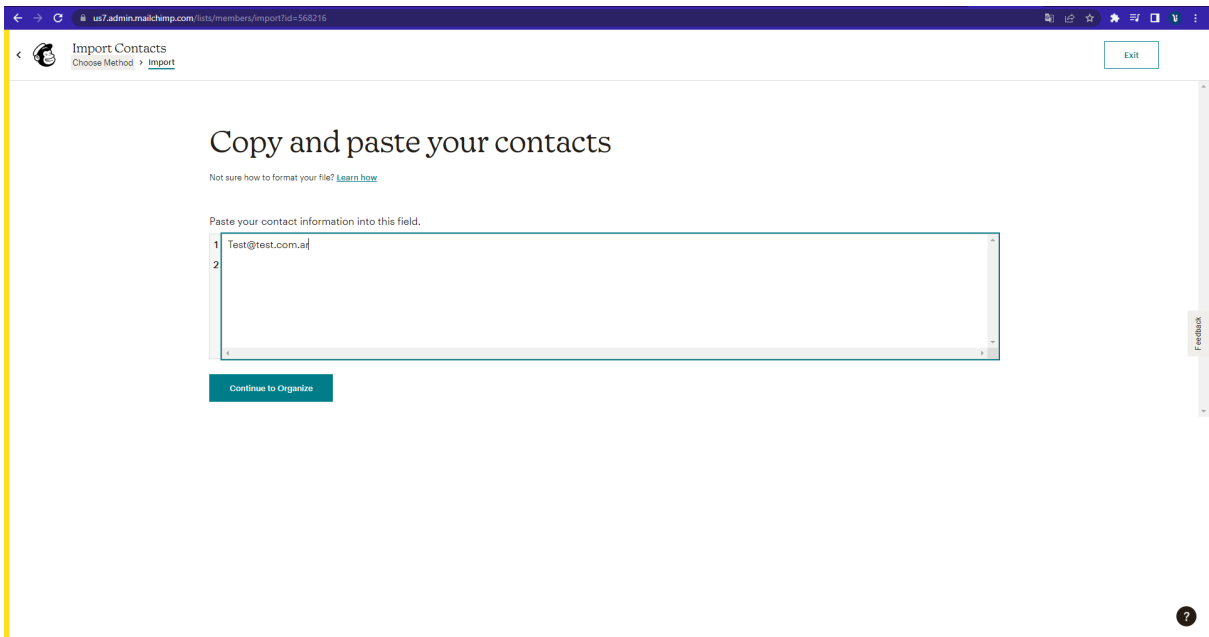
Para importar los nuevos contactos a la audiencia dar clic en Add Contact e import contacts



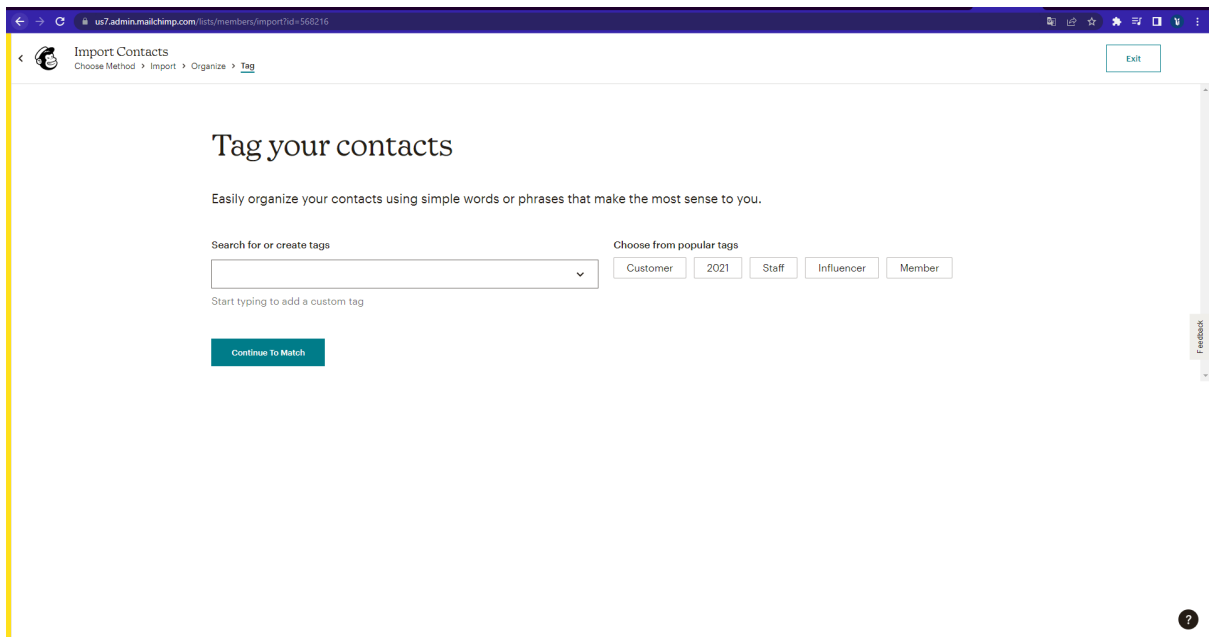
Seleccionar la opción que mejor se adapte a la lista de contactos, la opción Copy Paste es la recomendada.



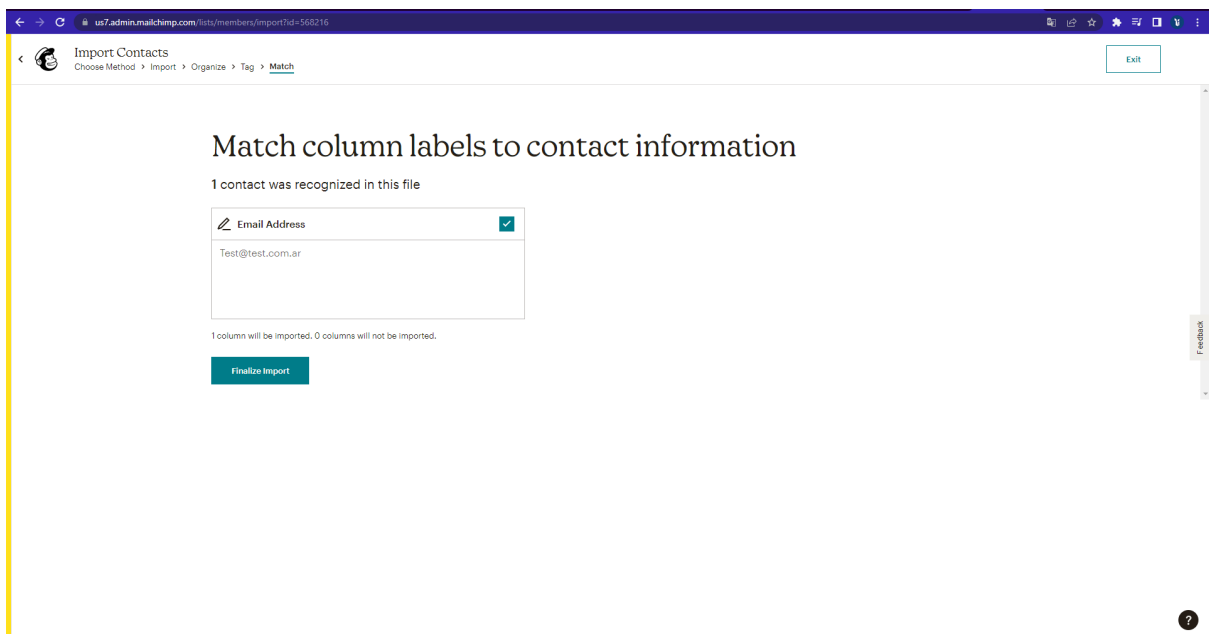
Pegar en el cuadro de texto todas las cuentas una debajo de la otra y continuar.



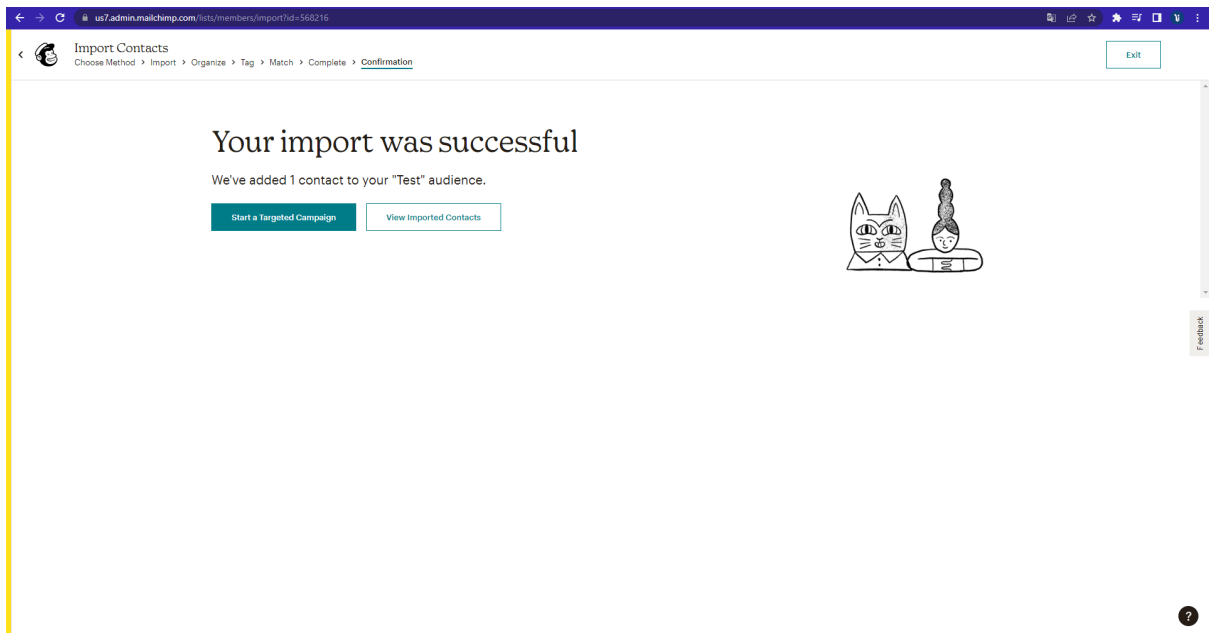
Por el momento no se utilizan Tags, dar al botón continuar



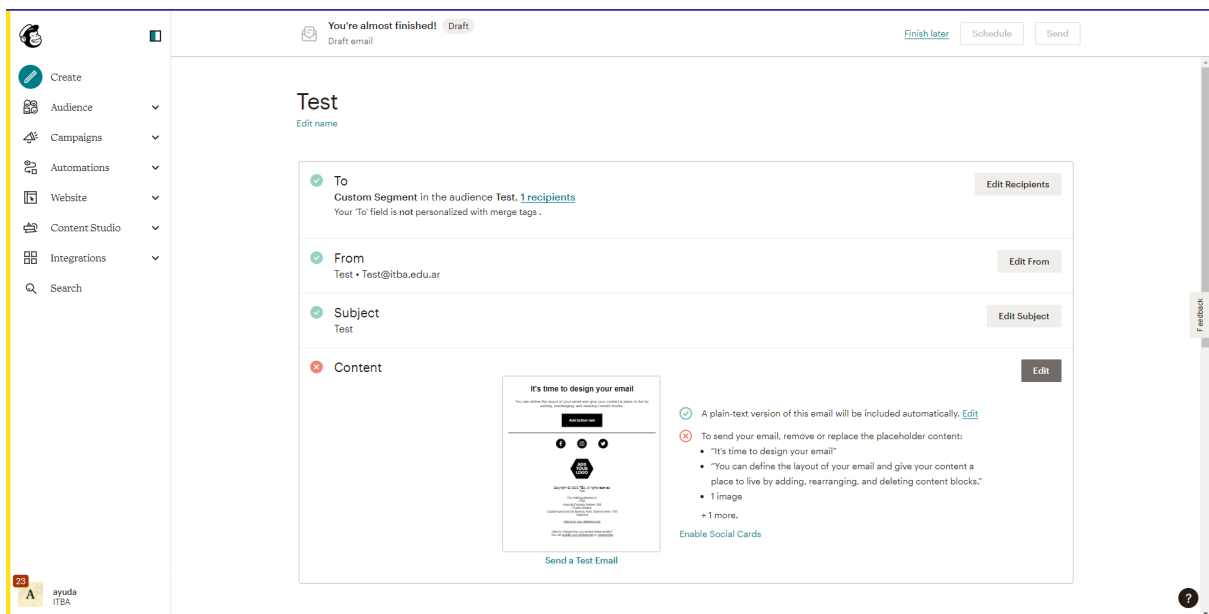
Clic en Finalizar



Clic en Start (al finalizar llega un mail a la casilla de ayuda).

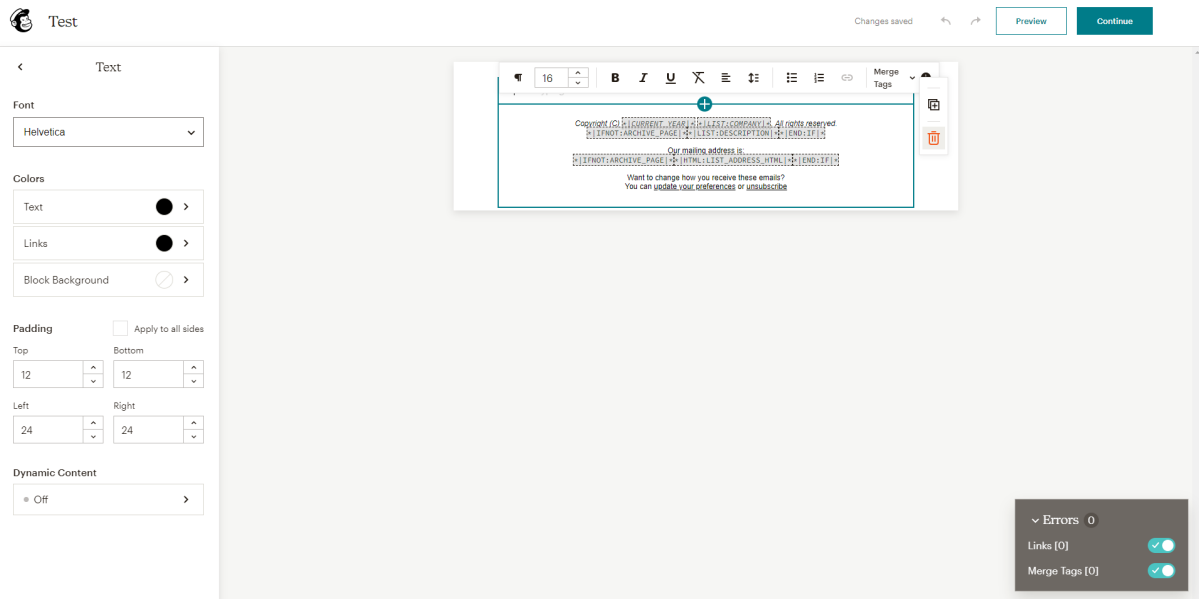


Terminada la importación de contacto solo resta armar el mail, completando los campos si hace falta, los mismos se autogeneran con los datos de la audiencia, solo se van editando y guardando.

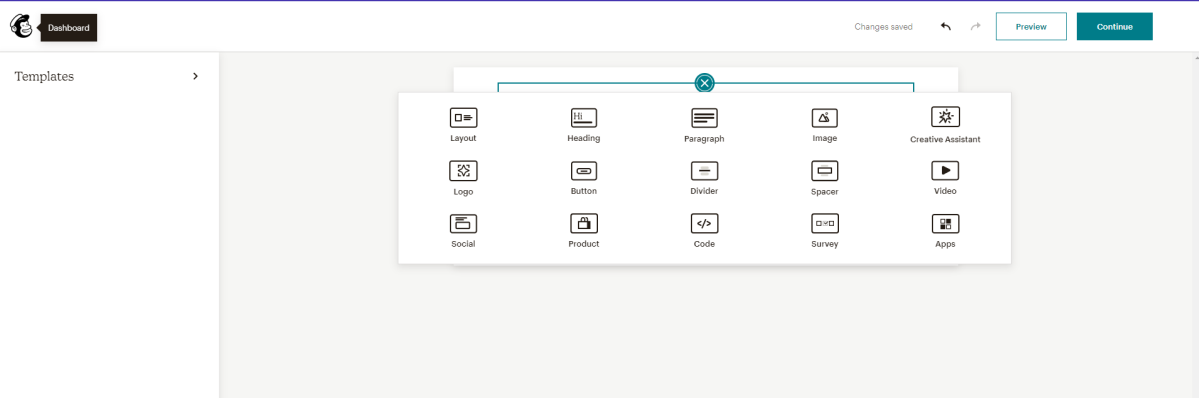


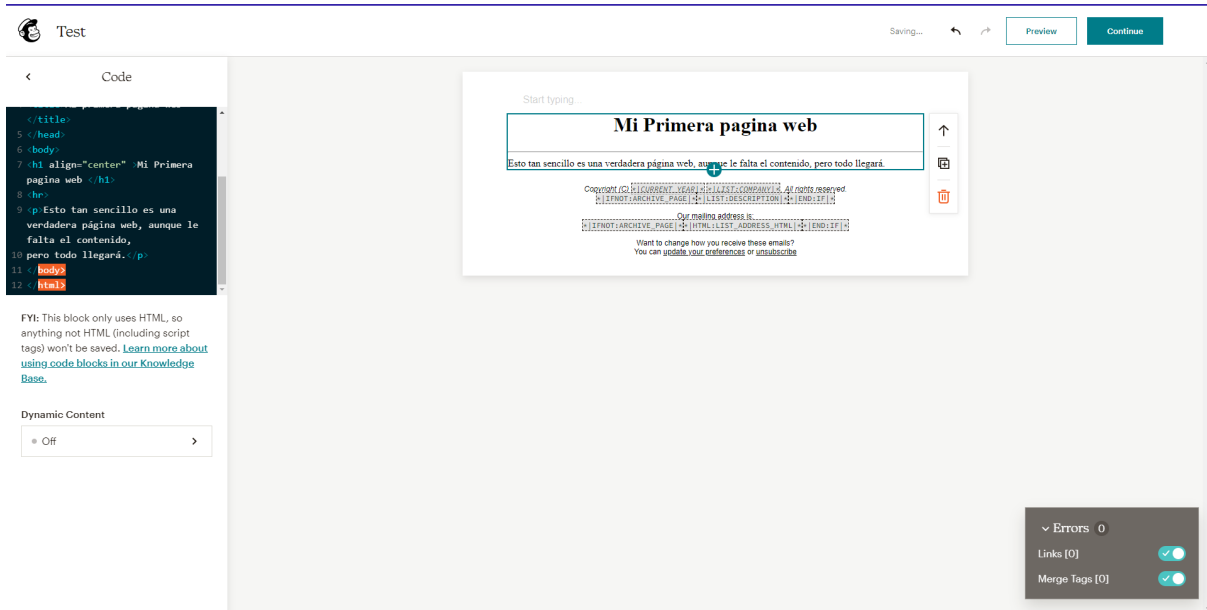


En el diseño del mail se aconseja borrar el por default dando al tacho rojo al seleccionar cada componente.



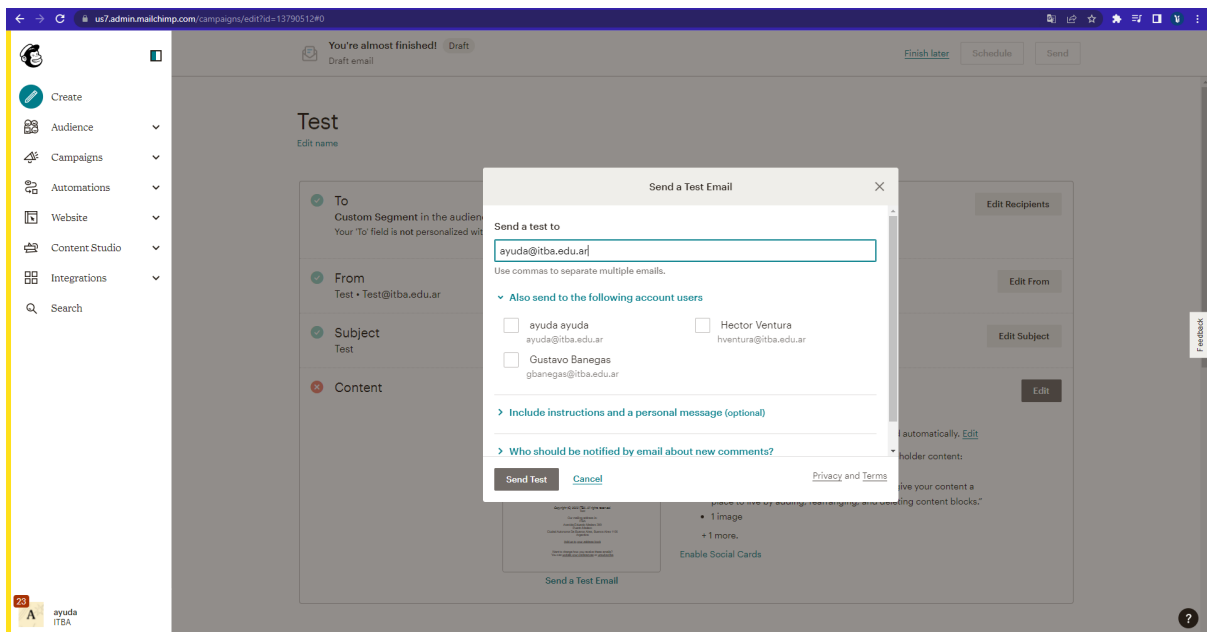
Una vez limpio el lienzo según corresponda seleccionar el tipo de contenido dando al signo +, por ejemplo si se tiene que insertar código HTML dar al componente Code </>.



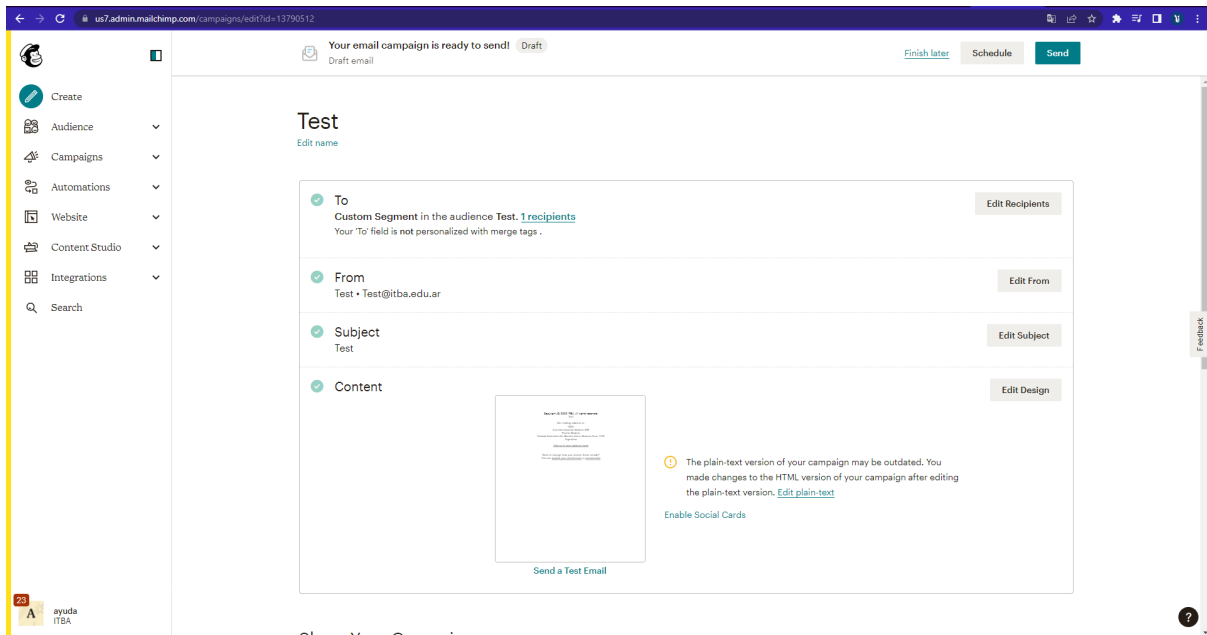


Gustavo Banegas me parece que faltan ejemplos de tipo de diseño de mails. O cómo pegar un html o una imagen con link

Terminado el diseño del email, solo resta enviar la prueba del envío al solicitante para ellos se da a la opción " a test Email" que se encuentra debajo de la miniatura del diseño, en esta pantalla emergente se completa la dirección del solicitante y es recomendable tildar la casilla de ayuda para tener referencia de la prueba.



Si la prueba es correcta se procede a realizar el envío dando clic en el botón Send de la esquina superior derecha.



Envío completo.

Los pasos descritos hacen referencia a un envío genérico, dentro de los mismos hay uno especial que se hace para Recursos Humanos, este envío se tiene que realizar como indica el documento:

[https://docs.google.com/document/d/1fcjIDx2i1aNRHuURKwj6auRNDN-3Wj9bM\\_1gXgSA16Y/edit](https://docs.google.com/document/d/1fcjIDx2i1aNRHuURKwj6auRNDN-3Wj9bM_1gXgSA16Y/edit)

## 5) Alta de Cuentas (Cargar ticket con plantilla “Alta de cuenta”)

El proceso de alta de cuenta, consiste en la recepción del pedido a [ayuda@itba.edu.ar](mailto:ayuda@itba.edu.ar) desde RRHH a través del formulario para tal efecto, donde se informan los datos de la nueva cuenta, accesos y pedidos de equipamiento.

El formulario de alta de usuario, cuenta con las siguiente secciones:

- DATOS DE ALTA DE CUENTA, tiene los datos personales de la cuenta.
- DATOS DE ALTA EN SISTEMAS, enumera los sistemas en los cuales hay que dar un acceso para la cuenta, por ejemplo: SGA, CAMPUS, SAP, etc. Cada sistema solicitado se tiene que cargar como un nuevo ticket de alta en sistema y derivarlo al grupo correspondiente (CAMPUS, SGA, SAP, etc).
- DATOS DE EQUIPAMIENTO, como su nombre lo indica, contiene información sobre el equipamiento informático que se tiene que entregar al nuevo ingresante, como Laptop, Headset, mouse, telefonía móvil, etc.
- OTROS REQUERIMIENTOS, notas y comentarios extras.

Para dar de alta la cuenta se debe Ingresar a:

- <https://si.itba.edu.ar/puhshop/>
- Iniciar sesión con cuenta ITBA
- Clic en Account Manager
- Clic en Alta de Cuentas
- Completar todos los campos sin excepción.

Recordar que solo se le hace alta de cuenta a miembros de personal, sea docente o no docente. Los alumnos se crean de forma automática bajo un proceso que toma los datos de SGA (Sistema de gestión Académica). Los campos "Legajo" y "Número de Documento" se unificaron, se debe utilizar el número de documento en ambos campos. Puede suceder que usuarios ya existentes cuenten con legajo interno, estos últimos no se modifica el dato.

En "Clasificación", desplegamos el menú y elegimos Docente o No docente según sea el caso.

No Docente es para empleados staff del ITBA (Colaboradores) y deben tener Nombre, Apellido, Documento, Legajo (mismo que el documento), pero NO debe tener tipo de alumno.

Dentro de los Docentes se tienen las siguientes clasificaciones:

- Docente Staff: para docentes tiempo completo
- Docente de Tiempo Parcial: también llamados docentes TP, es para docentes tiempo parcial de grado.
- Docente Tiempo Parcial - Posgrado: para docentes tiempo parcial de posgrado.

Todos los tipos de docente deben tener Nombre, Apellido, Documento, Legajo (mismo que el documento), pero NO deben tener tipo de alumno.

Por defecto, "Crear usuario de Google" viene tildado, lo dejamos así.  
Hacemos clic en "Enviar"

En la siguiente pantalla el sistema muestra un nombre de usuario. A menos que sea ofensivo o muy complejo, no se cambia, también se genera una contraseña, la cual se envía al mail alternativo registrado.

Por último, comprobamos que todos los datos sean correctos y hacemos clic en "Enviar".

Una vez que esté dada de alta la cuenta, hay que hacer la comprobación a través del sistema de tickets con el usuario, (envío de mail), para informarle de su nueva cuenta y validar los accesos solicitados.

## 6) Baja de Usuario (Fin de Relacion Laboral)

Cuando un empleado del ITBA deja de ser parte del Staff (No Docentes, Docentes e Investigadores), RRHH envía un comunicado a [ayuda@itba.edu.ar](mailto:ayuda@itba.edu.ar) con el siguiente formato:

*Fin de relación laboral*

Estimados

Informamos a ustedes la baja de la relación laboral de Nombre y Apellido DNI 12345678, a partir del 14/03/2022.

Gracias  
Saludos

Informando la baja de la cuenta, esta baja es lógica, esto quiere decir que “Nunca damos de BAJA una cuenta”, solo se deshabilita la misma. Los pasos a seguir son los siguientes:

- Cargar un ticket con la plantilla “Fin de Relación Laboral”, completando los datos solicitados por la misma.
- Identificar la cuenta utilizado el DNI como campo clave de búsqueda en el sistema de cuentas <https://ti.itba.edu.ar/am/searchUser.php> copiar el cuadro resultante de la consulta y pegarlo como una nota en el ticket (No como imagen)
- . EJ:

Nombre:	Nicolas Leonardo
Apellido:	Chavez
Doc.Nro:	44690596
Legajo:	44690596
Nombre completo:	Nicolas Leonardo Chavez
Cuenta ITBA:	nchavez
Casilla de Correo ITBA:	nchavez@itba.edu.ar
Grupos:	<pre>Array (     [count] =&gt; 6     [0] =&gt; CN=Pasantes         Staff,OU=Groups,DC=itbadc,DC=itba,DC=edu,DC=ar     [1] =&gt; CN=Usuarios SAP         General,OU=Groups,DC=itbadc,DC=itba,DC=edu,DC=ar     [2] =&gt;         CN=analistasayudati,OU=Groups,DC=itbadc,DC=itba,DC=edu,DC=ar     [3] =&gt; CN=Mesa de         ayuda,OU=Groups,DC=itbadc,DC=itba,DC=edu,DC=ar     [4] =&gt; CN=TI,OU=Groups,DC=itbadc,DC=itba,DC=edu,DC=ar     [5] =&gt; CN=No         Docentes,OU=Groups,DC=itbadc,DC=itba,DC=edu,DC=ar ) 1</pre>

- Identificada la cuenta, se tiene que completar la derivación del ticket según corresponda:
  - Si es Staff o Docente y fue egresado/a, derivar a SOPORTE DE CAMPO para que dejen la cuenta en grupo Graduados. Modifique el atributo AD “statusControlAcceso = FALSO” Este tipo de usuario mantiene correo y servicios Google.
  - Si es Staff o Docente y no fue alumno, derivar a SOPORTE de CAMPO, para que quiten la cuenta de los grupos necesarios, modifique el atributo AD “statusControlAcceso = FALSO” y eliminen atributo de correo.
  - Si es del equipo TI, es un caso a evaluar.
- Validar que el usuario entregue material informático de TI que pueda tener, como:
  - Laptop
  - Celular (verificar si hay que devolver la línea con cambio de titularidad)
  - Monitores
  - Insumos varios.

## 7) Blanqueo de Contraseña

En ocasiones por errores cometidos por parte del usuario o inconvenientes en los sistemas o el proceso de sincronización, es probable que nos informen errores de usuario y contraseña en los sistemas, esto se soluciona haciendo un blanqueo de contraseña, para ello Ingresamos a <https://si.itba.edu.ar/puhshop/>, apartado Account Manager.

Una vez que ingresamos al manager de cuentas hacemos clic sobre la opción, “Cambiar contraseña”.

Una aclaración antes de continuar. Es importante que si el restablecimiento de la contraseña lo hacemos por teléfono o por mail, intentemos validar la identidad del usuario, pidiendo datos que podamos comprobar en su legajo cargado en SGA, como por ejemplo el domicilio de la persona, o la institución en donde se graduó, etc.

Nos aparece la siguiente pantalla.

### Cambiar contraseña

- Por favor ingrese el usuario para cambiar la clave.

Usuario:	<input type="text"/>
Nueva contraseña:	<input type="text"/>
Repita la nueva contraseña:	<input type="text"/>
<input type="button" value="Cambiar"/>	<input type="button" value="Cancelar"/>

Se recomienda utilizar una contraseña random, que se puede obtener de páginas como <https://www.lastpass.com/es/features/password-generator>

Completamos los datos correspondientes y hacemos clic en “Cambiar”  
Nos aparecerá un mensaje informando que la contraseña se modificó con éxito.

### Políticas de contraseña

Las políticas son diferentes dependiendo de la plataforma, algunas más restringidas que otras.

Para acceder al SGA y mail, las políticas son más flexibles que las requeridas para el acceso a la WIFI, campus o el CIR.

Como las contraseña ITBA es espejada para toda plataforma, aconsejamos que el usuario respete la política de contraseña más restringida, las cuales se detallaran a continuación,

- La contraseña debe contener al menos una mayúscula.
- La contraseña debe contener al menos una minúscula.
- La contraseña debe contener al menos un número.
- La contraseña NO debe contener caracteres especiales.

- La contraseña NO debe contener el nombre ni el apellido del usuario.

Ante toda solicitud de cambio de contraseña se tiene que cargar un ticket con la plantilla Blanqueo de contraseña, en el sistema de Tickets. La misma tiene el siguiente formato:

*Su usuario y contraseña son los siguientes:*

*Usuario: cuenta*

*Contraseña: Pass*

*Puede cambiarla ingresando a "https://www.itba.edu.ar/intranet/ti/cambio-de-contrasena/ "*

- *Al menos 1 letra en mayúscula*
- *Al menos 1 número*
- *Entre 8 y 10 caracteres en total*
- *No puede contener símbolos. ; % ! # - \_ etc )*
- *No puede contener datos personales (DNI, Nombres, Fecha de nacimiento, Usuario)*
- *La contraseña NO debe contener el nombre ni el apellido del usuario*

## 8) Préstamo de Laptops

Los puntos de Préstamos de las laptops son

Plaza de SDF

Ubicación del GAE en el edificio Srec

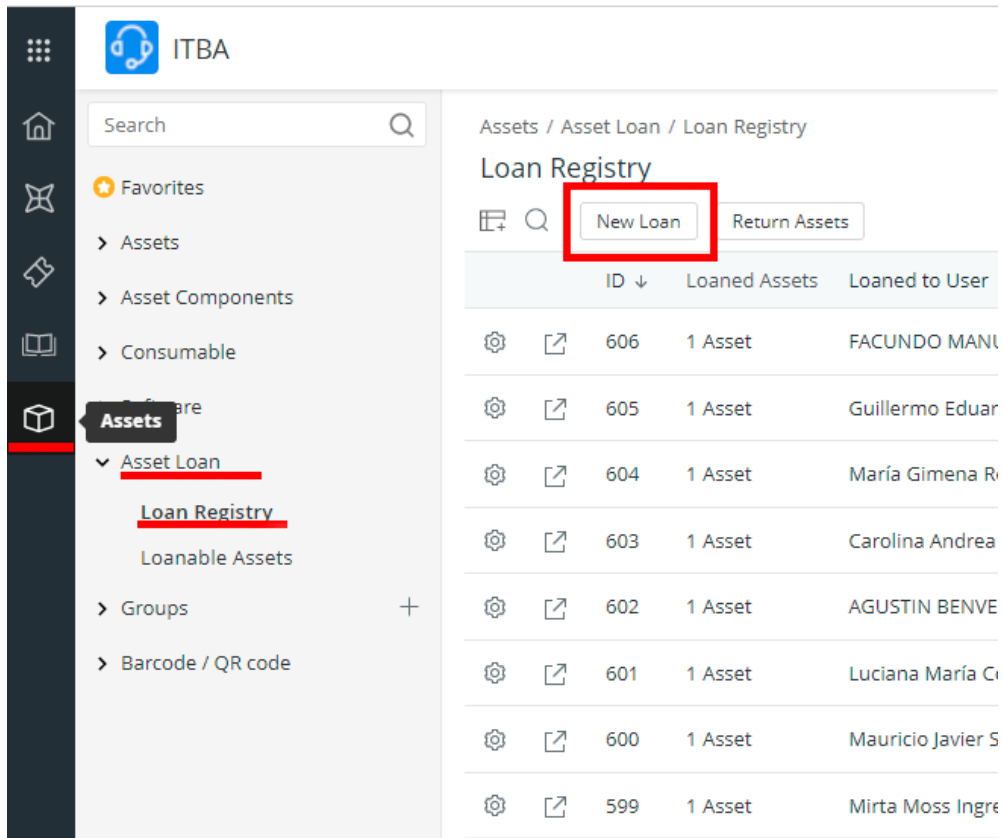
SDT Administración.

Se puede crear un préstamo para uno o varios activos. Pero por ahora prestamos solo una laptop.

En un préstamo se tiene que definir el período (From - To), el usuario (Asset received by), la Sede (Site) donde se realiza el préstamo y agregar comentarios (Comments) **Se debe cargar la locación donde se va a usar la laptop, por ejemplo nombre del aula y el numero de celular del solicitante.**

## Log-in

Para ingresar al sistema de activos con el usuario y contraseña utilizar la siguiente url <https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/loans>



The screenshot shows the ITBA Loan Registry interface. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: Home, Favorites, Assets, Asset Components, Consumable, Software, **Assets** (expanded), **Asset Loan** (expanded), **Loan Registry** (selected), Loanable Assets, Groups, and Barcode / QR code. The main content area displays the 'Loan Registry' page with a search bar and two buttons: 'New Loan' (highlighted with a red box) and 'Return Assets'. Below the buttons is a table with the following data:

ID ↓	Loaned Assets	Loaned to User
606	1 Asset	FACUNDO MANI
605	1 Asset	Guillermo Eduar
604	1 Asset	María Gimena R
603	1 Asset	Carolina Andrea
602	1 Asset	AGUSTIN BENVE
601	1 Asset	Luciana María C
600	1 Asset	Mauricio Javier S
599	1 Asset	Mirta Moss Ingre

- Buscar las laptops requeridas escribiendo el nombre o escaneando el código QR (Ej NB-TIPRE 150). Las laptops que seleccione aparecerán en el panel derecho de la ventana emergente.



- Registramos las fechas **From** y **To** para el período del préstamo. Los préstamos son en el Día
- En **Loaned to User** elegir el usuario que solicita el préstamo. Cuando se elige un usuario, se completará automáticamente el campo departamento (Loaned to Department).
- En **Site** seleccionar la Sede donde se realiza el préstamo.

El usuario elegido en **Loaned To User** se completará automáticamente para **Asset Received By** . Es importante tener en cuenta que una persona no puede pedir préstamo por otra

- En **Comments** se debe cargar la locación donde se va a usar la laptop, por ejemplo nombre del aula y el numero de celular del solicitante
- Por último clic en **Save** y el préstamo se agregará al **Loan Registry**.

## Seguimiento de préstamos

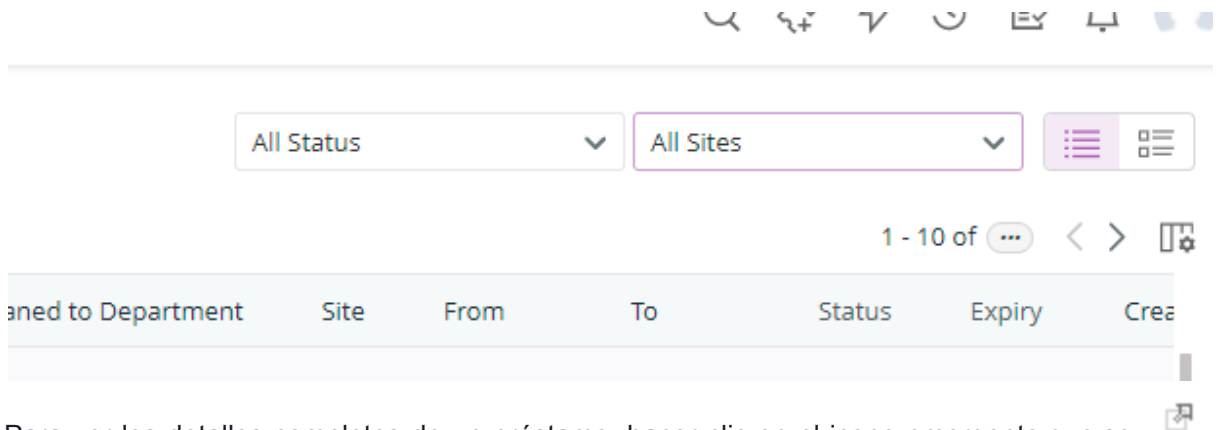
Todos los préstamos de laptops que se creen se listarán en **Loan Registry** en **Assets >> Asset Loan** .

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/loans>

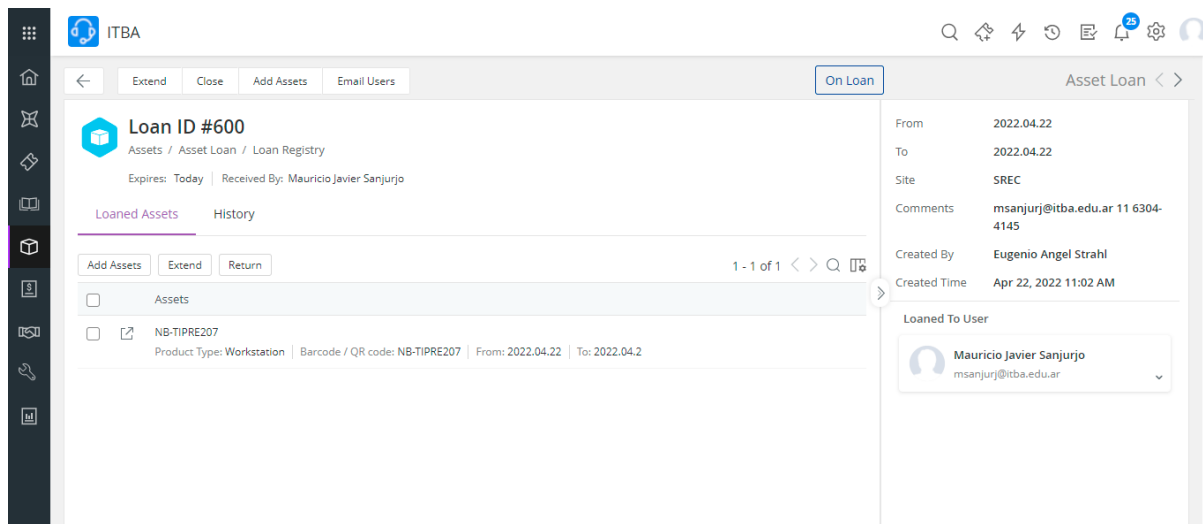
En **Loan Registry**, también puede crear y cerrar préstamos, cambiar el período del préstamo y agregar nuevos activos a los préstamos actuales.

De forma predeterminada, se mostrarán los préstamos en todas las sedes y estados. Se puede visualizar los préstamos de una sede específica utilizando el filtro de sitio en la esquina superior derecha de la página. También se puede reducir la lista en función del estado del préstamo,

como préstamos en On Loan (en curso), Expired y Closed. El filtro de estado se encuentra en la mitad superior de la página.



Para ver los detalles completos de un préstamo, hacer clic en el icono emergente que se muestra para el préstamo. Se abrirá la página de detalles del préstamo con la siguiente información:



En el panel derecho, se puede ver la información clave sobre el préstamo. Esto incluye detalles como el período, la sede, comentarios y los datos del técnico que realizó el préstamo.

From 2022.04.22

To 2022.04.22

Site SREC

Comments msanjurj@itba.edu.ar 11 6304-4145

Created By Eugenio Angel Strahl

Created Time Apr 22, 2022 11:02 AM

---

Loaned To User

**Mauricio Javier Sanjurjo**

msanjurj@itba.edu.ar

## Ampliación de préstamo

Se puede extender un préstamo solamente a Staff (dada la circunstancia actual)

**A los alumnos solo se presta en el día sin excepción.**

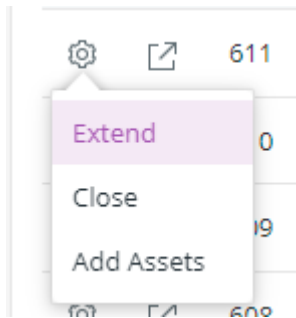
En **Assets >> Asset Loan >> Loan Registry.**

<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/loans>.

The screenshot shows the 'Loan Registry' page in the ITBA system. The page has a sidebar with navigation options like 'Assets', 'Software', and 'Asset Loan'. The main content area displays a table of loans with columns for ID, Loaned Assets, Loaned to User, Site, From, Status, Expiry, Created By, and Created Time. There are also buttons for 'New Loan' and 'Return Assets' at the top of the table.

ID	Loaned Assets	Loaned to User	Site	From	Status	Expiry	Created By	Created Time
600	1 Asset	Mauricio Javier Sanjurjo	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 11:02 AM
599	1 Asset	Mirta Moss Ingreso	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 10:58 AM
598	1 Asset	TAMARA RAQUEL CAN...	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 10:50 AM
597	1 Asset	Jorgelina Trotta	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 10:48 AM
596	1 Asset	Gustavo Javier Pierotti	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 10:33 AM
594	1 Asset	Cynthia Lorena Katche	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 10:11 AM
593	1 Asset	Mariana Lidia Di Tada	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 10:10 AM
592	1 Asset	Monica Liliana Siero	SDF	2022.04.22	On Loan	Today	Agustin Baya Casal	Apr 22, 2022 09:44 AM
590	1 Asset	Carolina Andrea Piccl...	SREC	2022.04.22	On Loan	Today	Eugenio Angel Strahl	Apr 22, 2022 09:40 AM

- Hacer clic en el ícono **Configuración** (Rueda dentada) que se muestra para que se extienda el préstamo y haga clic en **Extend**.



- Elegir la fecha **To**.
- Proporcionar cualquier información adicional en los comentarios.
- Hacer clic en **Save**.

Extend Loan ID: #600 ✕

The new term will be set for all assets in the loan

From \*  📅

To \*  📅

Comments

Save
Cancel

Asset Gustavo Javier Pierotti SREC 2022.04.22 On Loan To

Alternativamente, se puede abrir un préstamo de activos haciendo clic en el ícono emergente



y haciendo clic en **Extend** en la barra de menú.

## Devolución de activos


### Validación

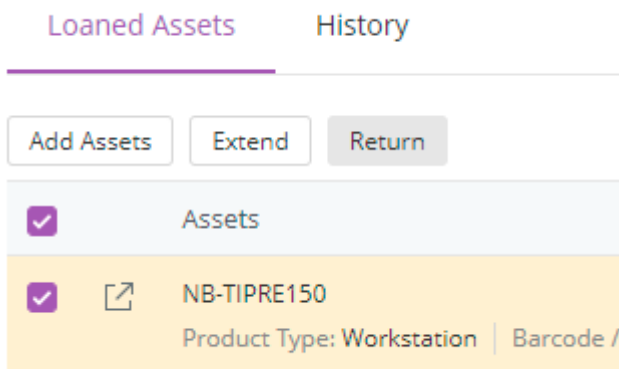
Al recibir una laptop debemos realizar las siguientes acciones

- Verificar que sea devuelta con funda y cargador
- Encender la laptop y verificar que todo funcione correctamente
- Verificar que no este golpeada o dañada

### Registro

Se puede devolver laptops en préstamos vigentes y vencidos.

- Vaya a **Assets >> Asset Loan >> Loan Registry**.  
<https://ayudaitba.sdpondemand.manageengine.com/app/itdesk/ui/loans>
- Abrir un préstamo haciendo clic en el icono emergente. 
- En **Loaned Assets**, elegir las laptops para devolver y hacer clic en el botón **Return** que se muestra arriba de la lista de laptops prestadas.



- En la ventana emergente que se muestra, las laptops y la fecha de devolución se completarán automáticamente. (se puede editar la fecha de devolución). Elegir el usuario **Returned By** si aún no está completado con el usuario **'Loaned To'** user.
- Agregar comentarios, si los hay, y hacer clic en **Return**.

Cuando se devuelva un equipo, el préstamo se cerrará automáticamente.

**Gustavo Banegas** Es importante decir cuántas máquinas hay por carro y la rutina de chequeo.

## 9) Entrega de Equipamiento Puesto de trabajo

Por diversos motivos, podemos recibir solicitudes de entrega de equipamiento, nuestra tarea es evaluar que el pedido sea de para personal Staff de tiempo completo, solo brindamos equipamiento a personal staff de tiempo completo, pueden ser Docentes, No docentes e investigadores, se tiene que validar con recursos humanos si es necesario. Regularmente estos pedidos son para nuevos ingresos o por cambios de equipamiento ya sean por rotura, robo o mal funcionamiento.

Se tiene que cargar un ticket con la plantilla Entrega de Equipamiento a soporte de campo, el aprovisionamiento que brinda TI es, una Laptop para puesto de trabajo, un combo teclado y mouse, un Headset USB, una línea móvil ITBA y celular si corresponde. Si solicita otro insumo lo tiene que cubrir el CCO (centro de costos) del Dpto al cual pertenece la persona.

## 10) Recupero de Equipamiento

Desde RRHH se envía una notificación al Mail de Ayuda informando el Fin de Relación Laboral de una persona, nuestra tarea es cargar un ticket para ese evento, pero también se tiene que verificar si se le asignó o presto equipamiento en algún momento de su paso por la Institución y tiene que devolverlo, como Laptop, Celular, Monitor, etc. Estas entregas deberían estar registradas con ticket, se tiene que buscar e informar. Es posible que el mismo usuario notifique la entrega del equipamiento que le fue asignado en su momento pero de todas maneras se tiene que validar en el sistema o en el mail de ayuda. Soporte de Campo tiene que evaluar el material entregado y cerrar la solicitud.

# Definiciones, acrónimos y abreviaturas

## Definiciones Académicas

**Socio de Negocio:** Dentro de SAP, llamamos socios de negocio a los clientes. Estos pueden ser Alumnos, Empresas y/o proveedores o Lead.

**Lead:** También dentro de SAP, un lead es un posible cliente del ITBA (Alumno y/o Empresa que adquiere cursos para sus empleados)

**Cliente:** Socio de Negocio. Un cliente puede ser interno o externo. Interno: alumnos, colaboradores, docentes, directivos, otros pares. Externo: proveedores.

**Crec:** Comité de Rectorado

**Ov:** Orden de Venta. Dentro de la venta de un curso y/o carrera, es el primer documento de venta. Si esta se cierra, pasa a ser una factura. Si un alumno tiene una orden de venta puede o no generar una factura.

**CRM:** Customer Relationship Management - Gestor de relaciones con clientes

**Periodo Académico:** dentro de SGA indica los períodos de cursada, Se tienen 3: Primer cuatrimestre, segundo cuatrimestre, Verano.

**Ejercicio Económico:** para la parte contable, es el tiempo en el que se miden los resultados económicos. En ITBA, el ejercicio económico va desde el 1ero de Marzo al 28/29 de febrero de cada año.

**Materia:** Las materias están asociadas a los departamentos y son los únicos que pueden completar sus datos. Forman parte de los planes de estudio que van a cursar los alumnos de los distintos niveles. (Ref. ITBA Docentes - Departamentos - Secretaría Académica - Sac Operaciones).

### Tipo de materia:

**Anual:** inicia en un cuatrimestre y culmina en el siguiente. Transversal a los períodos.

**Normal:** se refiere a cuatrimestral. Por ejemplo, inicia y termina en el 1 cuat 2022.

**Seminario:** Son los llamados SAT. Cursos cortos, por lo general del departamento de Industrial. Pueden dictarse más de una vez en el cuatrimestre y existe un período de matriculación particular para los seminarios. (Ref. ITBA Docentes - Departamentos - Secretaría - Académica - Sac Operaciones).

**Curso:** Es una instancia de una materia en un período dado (Verano-Primer Cuatrimestre-Segundo Cuatrimestre). Uno por cada año. A su vez, se asocian a comisiones. (Ref. ITBA Sac Operaciones - Fundamentales en la matriculación).

**Comisión:** Cada materia tiene asociada al menos una comisión, requisito vital para su reflejo en campus. Las comisiones tienen como objetivo agrupar alumnos en aulas, días - horarios y docentes. Esto tiene que estar registrado en SGA más allá de la sincro con Campus.

**Pan de estudio:** Conjunto de materias, asociadas a una carrera. Un plan de estudio no debería cambiar, cualquier cambio afecta a todos los alumnos asociados. (Ref. ITBA Icae - Sac Operaciones - Secretaría Académica).

**ITIL:** Infrastructure Technology Information Library

**AD:** Active Directory son los términos que utiliza Microsoft para referirse a su implementación de servicio de directorio en una red distribuida de computadoras. Utiliza distintos protocolos. De forma sencilla se puede decir que es un servicio establecido en uno o varios servidores en donde se crean objetos tales como usuarios, equipos o grupos, con el objetivo de administrar los inicios de sesión en los equipos conectados a la red, así como también la administración de políticas en toda la red.

**SAAS:** Software como un Servicio o SaaS es un modelo de distribución de software donde el soporte lógico y los respectivos datos que maneja se alojan en los servidores de un proveedor, cuyo acceso es a través de Internet. El proveedor no solo proporciona el hardware, sino también el software correspondiente.

**SPAM:** correo no deseado

**Asset :** Activos de TI.

**CMS:** (Content Management System) o Sistema de gestión de contenidos (en nuestro caso Wordpress para lo que es Web)

**Servicios “Core”:** Son los servicios de TI que afectan directamente a la operación de la universidad (sin ellos la Universidad no puede operar) y por lo tanto son los más importantes, por ejemplo SAP, SGA, Campus, Workspace, Conectividad (wifi, red cableada)