



Implementación de sistema de ticketing para la gestión de incidencias en la Oficina Central del **BANMET**

PRE-EVENTO CIENTÍFICO “RAÚL LEÓN TORRÁS”

Yissel Carmenate
Leonardo Miranda

» Resumen:

En un sistema bancario cada vez más automatizado por el avance de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones sería un error dejar a la improvisación los reportes de las incidencias. Por lo anterior y porque, además, diariamente en el BANMET se generan un número de incidencias importante a través de una gestión de carácter informal que impide contar con la trazabilidad necesaria para darle seguimiento y solución a los problemas reportados, es necesario implementar un sistema automatizado para el tratamiento a los reportes.

En ese sentido, se realiza un acercamiento teórico a las buenas prácticas de gestión de soporte en general, una aproximación al contexto de aplicación de la herramienta para que el producto informático responda debidamente a su público objetivo en el sistema bancario y finalmente, se implementa el sistema de gestión de reportes **Osticket** acompañado de los procedimientos correspondientes para la normalización de la gestión especializada de las incidencias, sobre la base del trabajo de tendencias a las prestaciones actuales de los sistemas con valor agregado y de mejora continua.

» Palabras clave:

SISTEMA AUTOMATIZADO, GESTIÓN DE TICKETS, ATENCIÓN A REPORTES, GESTIÓN AUTOMATIZADA DE INCIDENCIAS.

“Si se puede imaginar... se puede programar”

Anónimo

Tabla de contenidos

» Introducción:	4
1. Acercamiento teórico a las buenas prácticas de ticketing	5
1.2 Sistemas internacionales de <i>ticketing</i> : Zendesk y Freshdesk.....	8
2. Caracterización general del BANMET	9
2.1 BANMET, banca capitalina sostenible y de inclusión financiera	10
3. Sistema de Gestión de Tickets.....	12
3.1 Implementación y procedimiento de Ostickets en las Oficina Central del BANMET.	14
»Conclusiones	20
» Recomendaciones	21
»Bibliografía	22

» Introducción:

En la actualidad, la mayoría de los procesos, actividades y tareas en todas las áreas de trabajo se ven impactadas por las bondades que ofrecen las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs). Por esta razón en la medida que la banca cubana se automatiza, crece su alcance en los servicios y productos, con ello también aumentan las solicitudes de soporte técnico sobre dudas, quejas o errores en los sistemas.

En ese caso para optimizar la gestión de cada reporte de incidencias, se recomienda la utilización de un sistema de *ticketing* como herramienta que agiliza, dota de trazabilidad, organiza y cataloga grandes volúmenes de casos de soportes.

El contexto de aplicación de la herramienta, el BANMET, cuenta con 36 oficinas de gestión que incluyen Presidencias, Vicepresidencias, Direcciones, Gerencias y Departamentos. Además, posee cuatro direcciones territoriales a las que se subordinan, sucursales, caravanes y cajas de ahorro para un total de 162 oficinas de gestión en general. En dichas oficinas se consta alto nivel de automatización de la gestión al utilizar programas el trabajo diario como SABIC, Sistema de Recursos humanos, Sistema de Inventario, entre otros.

Esto produce que de carácter informal se reporten las incidencias, sin dejar espacio para el seguimiento y control. Es por eso que existe la necesidad real de gestionar incidencias organizada, automatizada y eficiente. En ese sentido se propone lo siguiente:

Objetivo general

Implementar sistema informático de gestión de reportes **Osticket** en la Oficina Central del BANMET

Objetivos específicos

- Examinar aspectos teóricos en torno a las buenas prácticas de gestión de soporte en general.
- Caracterizar de forma general la estructura, organización y culturas de laborales en las Oficina Central del BANMET.

- Implementar sistema de gestión de reportes **Osticket** acompañado de los procedimientos correspondientes para la normalización de la gestión especializada de las incidencias.

Métodos y técnicas

Se integran técnicas de investigación de forma diferenciada y progresiva, es por eso que en sus etapas de realización se utiliza el análisis documental clásico, la observación y **la entrevista en profundidad**.

Análisis documental clásico, por cuanto se identifica en profundidad el estado del arte en la literatura para distinguir los contextos y modelos de aplicación, marco conceptual, el servicio ticketing y la gestión de incidencias en los diferentes contextos

Observación no participante del quehacer diario del flujo de gestión de los reportes y el tratamiento a las incidencias generadas.

Entrevista en profundidad a los actuales mediadores y responsables de responder a los reportes a fin de reconocer las políticas informales y funcionales de trabajo en ese sentido.

En función de todo lo anterior se propone realizar la implementación de un software ligero y potente que mediante el uso de tickets permita gestionar incidencias y peticiones de servicios de una manera organizada, automatizada y eficiente.

Herramientas:

- Para la confección de la bibliografía se emplea el gestor bibliográfico **EndNote** con el estilo bibliográfico de la American Psychological Association (APA, 7ma edición) de la University of Queensland.
- Para la implementación del sistema de gestión de *ticketing* se utiliza el propio **Osticket**.

1. Acercamiento teórico a las buenas prácticas de ticketing

La mayoría de las empresas utilizan las Tecnologías de la Información (TI) para gestionar sus negocios, por ello, la alineación de estas TI con las todas las áreas operativas

requiere la normalización de la forma de comunicar los reportes de incidencias, (Gil Arrogante, 2010).

Una herramienta de ticketing es una plataforma informática que se utiliza con el objetivo de dar soporte a los clientes de una manera ordenada, ágil y efectiva. (Sánchez Pérez, 2007)

El seguimiento tradicional, con tickets impresos, de los problemas reportados llevaría mucho tiempo y sería problemático de regular. La sistematización de tickets es una característica necesaria de la gestión del soporte técnico, porque permite gestionar los datos. Las empresas utilizan la gestión de tickets para responder a las solicitudes. El ticket se caracteriza por tener un estado y especifica los detalles de las solicitudes. Eso ayuda al personal que atiende este servicio a estar más organizado. (Viktor y Andrej, 2022)

Es por eso que resulta válido, en ese contexto, aclarar algunos conceptos pues se trata sobre de sistemas de ticketing por cuanto las herramientas de gestión de incidencias a pesar de no ser de los mismos desarrolladores, manejan en común los principios y características esenciales.

Siempre con el objetivo principal de restaurar el servicio a su funcionamiento normal lo antes posible y evitar causar daños, garantizando así el mantenimiento de altos niveles de calidad y disponibilidad altos (OverTI, 2010).

Los conceptos a tener en cuenta son:

Límites de tiempo: Se deben definir límites de tiempo para cada una de las incidencias y emplearlos como objetivos en acuerdos de nivel operativo y de soporte.

Modelos de incidencias: Sirven para determinar los pasos necesarios para ejecutar correctamente un proceso, lo que hace que las incidencias estándar se gestionen de forma correcta y en el tiempo establecido.

Incidencias graves: Requieren un procedimiento distinto, con plazos más cortos y mayor nivel de urgencia. Se ha de definir lo que es una urgencia grave, así como una descripción exacta de todo el sistema de prioridades para incidencias.

Escalado funcional: Consiste en transferir un incidente, problema o cambio a un equipo técnico con mayor experiencia o especificidad técnica y redirigir para su resolución.

Escalado jerárquico: Transferencia de información o involucración de niveles de gestión más elevados para ayudar en un Escalado.

La capacidad para resolver las incidencias en un tiempo determinado es un indicador fundamental a la hora de ofrecer un servicio de soporte y que se adopten medidas correctivas en caso de incumplimiento. Por ello, se debe proporcionar periódicamente informes sobre el cumplimiento de los reportes. (OSRI, 2009)

La mayoría de los servicios requieren almacenamiento de datos por un tiempo determinado y que estén disponibles como un archivo fuera de línea después que se dejen se utilizar. Esto es necesario para cumplir la normativa de análisis de los servicios, auditorías y marketing. El almacenamiento y archivo necesita una adecuada gestión de la infraestructura y una política que defina almacenar. (Zendesk, 2020)

Un sistema de tickets puede hacer la vida más fácil a una institución como un paquete que administra una lista de incidentes conforme sus necesidades y características. Generalmente se crean en un ambiente de escritorio y se caracteriza además por tener un número único de referencia conocido como número de ticket, el cual permite dar seguimiento al estado del reporte.

Estos sistemas se caracterizan por tener Interfaz web, compatible con todos los navegadores populares del mercado, además no utiliza ningún componente Java o Flash, por lo que puede ser usado también con teléfonos móviles. En su mayoría disponen de una interfaz web para el administrador del sistema, otra para agentes y otra para los clientes, cada una de ellas adaptada a las funciones que tenga cada uno. La interfaz web se puede personalizar con diferentes temas y soporta distintos idiomas. Tanto las respuestas a los tickets como los tickets creados pueden tener archivos adjuntos (Zendesk, 2020)

También se pueden gestionar por vía correo electrónico: protocolo de correo electrónico MIME, permite la conversión automática de código HTML en mensajes de texto plano, el correo se puede filtrar mediante las cabeceras del sistema (X-OTRS) o por

direcciones de correo (esto ayuda a evitar spam). Se puede mantener la seguridad de los tickets firmándolos o encriptándolos, para ello utiliza la tecnología PGP. Se pueden generar auto-respuestas personalizadas para los usuarios. Las notificaciones a los usuarios se hacen a través de correo electrónico, apertura de tickets, asignación, etc. (OSRI, 2009)

Los tickets se pueden visualizar de forma rápida y general en una lista de forma detallada e individual en una vista expandida de cada ticket. Los tickets se pueden bloquear. Todos disponen de un historial en el que se pueden ver los estados, fechas de modificación, los agentes y clientes implicados en su resolución, etc. Se pueden imprimir fácilmente pues disponen de una vista previa para la impresión. Se pueden crear distintas listas de acceso a un ticket. En el caso de ser necesario, los tickets pueden asignarse a distintos agentes y esta asignación puede variar. Se les puede asignar prioridad, y si es necesario esta puede cambiar. Se puede visualizar el tiempo que tarda en ser cerrado un ticket. Además, se pueden ejecutar acciones sobre un conjunto de tickets. Se puede hacer una búsqueda de texto en un conjunto de tickets. (OverTI, 2010)

Por ser el sistema OTRS es compatible con distintos sistemas operativos (Linux, Solaris, AIX, FreeBSD, OpenBSD, Mac OS 10.x Windows, Microsoft). Soporta ASP. Se puede usar con distintas bases de datos (MySQL, PostgreSQL, SAPDB, Oracle). Soporta UTF-8 y se puede usar autenticación para los usuarios mediante el uso de LDAP, RADIUS o HTTPAuth. Se pueden crear distintos roles, así como cuentas de usuario y grupos a los cuales se les pueden asignar distintos permisos. Soporta distintos niveles de acceso. Es fácil la integración de módulos propios o nuevas aplicaciones. (Iglesias Pino, 2010)

1.2 Sistemas internacionales de *ticketing*: Zendesk y Freshdesk

Zendesk es uno de los servicios de ticketing, de pago, más utilizados y grande del mundo, fundado en Dinamarca desde 2007, interactúa con sus clientes por vía mensaje, correo, chat en vivo, redes sociales, teléfono. Lo anterior consiste en una mejora valiosa de este tipo de sistemas conocida como omnicanalidad, que es la capacidad de estar presente

de forma proactiva en todos los lugares donde pueda surgir interacción con los usuarios o clientes. Esta plataforma se ubica como líder en la consultoría de empresas especializadas en TI. Se caracteriza por facilitar las respuestas con un espacio unificado para los agentes. (Zendesk, 2020)

Posee además respuestas automáticas y estadísticas llevadas a cabo por la empresa. A pesar de que tiene pruebas gratuitas es una plataforma costosa tiene gran parte de sus interacciones automatizadas y permite la atención al cliente de forma personalizada, el mismo sistema permite elegir el plan de forma escalable que mejora y crece de forma continua a la par que lo hace la misma empresa. (Zendesk, 2020)

Freshdesk es también un servicio de atención al cliente basado en sistemas de ticketing con soluciones potentes y desde la nube gracias a su IA, fue fundado en la India desde el año 2010. Este servicio adaptable a cada negocio unifica las conversaciones de correo electrónico y redes sociales. Ofrece además sugerencias de tickets antiguos y de casos almacenados que hayan sido resuelto. Permite saber qué agentes están trabajando en un mismo caso. Ver el estado de sus tickets y cuándo se emitió, también permite la mencionada de omnicanalidad. (Freshdesk, 2021)

2. Caracterización general del BANMET

Las particularidades de las interrelaciones entre los componentes económico, social y ambiental del desarrollo exigen el fortalecimiento de la responsabilidad social de los bancos. Las funciones más reconocidas de los bancos en general son: la provisión de medios de pago y la transformación de activos. La primera se refiere a la intermediación que hacen las instituciones bancarias en las operaciones de cobros y pagos y transferencias de recursos monetarios entre los sujetos económicos. La segunda está vinculada a la intermediación financiera entre los actores económicos que presentan superávit temporal de recursos monetarios y aquellos que presentan un déficit temporal. (Borrás Atienzar, 2017)

Además, existen funciones adicionales que por la importancia que poseen son menos reconocidas: entre ellas se encuentra, la influencia en la eficiencia económica de los sujetos

económicos, desde las personas naturales, hasta las empresas y la administración pública; por otra parte: la función social que apunta hacia el impacto que las instituciones bancarias pueden ejercer sobre la equidad social, entre otras vías, a través de la inclusión financiera. (Borrás Atienzar, 2017)

En el Siglo XXI una de las preocupaciones más grandes de la humanidad es garantizar el desarrollo sostenible, entendido como la capacidad de satisfacer las necesidades básicas de la población, mejorar sostenidamente su calidad de vida, distribuir equitativamente las oportunidades, garantizar el acceso a los servicios y que llegue, a todos, la justicia social. Se trata de lograr un desarrollo que conjugue tres dimensiones: económica, social y ambiental. Las instituciones bancarias pueden ofrecer servicios que apoyen la efectividad de las transacciones comerciales y financieras, así como productos de ahorro y financiación que contribuyan al crecimiento económico del país. Sin embargo, si esa actividad bancaria no tiene en consideración el impacto sobre la eficiencia económica y la equidad social, entonces no ejercerá la acción deseada sobre el desarrollo sostenible. (Borrás Atienzar, 2017)

2.1 BANMET, banca capitalina sostenible y de inclusión financiera

El Banco Metropolitano es una institución constituida en una sociedad anónima con fecha 19 de marzo de 1996. Su objeto social consiste al negocio de la banca, pudiendo realizar cualquier clase intermediación financiera. Es un banco comercial con presencia solo en la capital y tiene como misión brindar servicios y asesoría a nuestros clientes con la calidad requerida, cumpliendo todas las normativas legales y bancarias, dentro de la base de clientes están las principales empresas estatales y no estatales, unidades presupuestas, entidades extranjeras, embajadas, cooperativas no agropecuarias, trabajadores por cuenta propia, agricultores pequeños, MIPYMEs y otras formas de gestión no estatal. (BANMET, 2006)

La estructura del banco cuenta con una oficina central como nivel de dirección estratégica y metodológica, cuatro direcciones territoriales como nivel de supervisión y

control, a las que se subordinan las oficinas bancarias donde se brindan los servicios a los clientes y conforman el nivel operativo.

Cuenta también con un servicio de Banca Telefónica que labora todos los días de la semana donde se realizan pagos de servicios, transferencias bancarias y asesoramiento a los clientes, a través de la Banca Móvil y Banca Remota los clientes pueden realizar operaciones bancarias a través de dispositivos móviles o computadoras, cuenta además con Terminales de Puntos de Ventas (TPV) para el procesamiento de operaciones de clientes nacionales o internacionales. (BANMET, 2006)

Para lograr acercarse a cumplir la visión de la institución, el personal bancario es uno de los pilares de BANMET por cuanto existe una fuerte tendencia a que los dichos trabajadores se mantengan en el sector sin fluctuar fuera de la institución por más de 10, 15 y 20 años. Esto muestra el valor y la fortaleza de las relaciones humanas al mantenerse a lo largo del tiempo y en ellas median líneas de comportamiento humano en entorno laboral, influidas mayoritariamente por la cercanía y la informalidad sobre todo a la hora de reportar un problema.

Ciertamente existen procesos, actividades y tareas formalizadas con sus debidos procedimientos no siendo así con el reporte de las incidencias parte de ella. Es válido hacer una mención especial que a pesar de la no fluctuación merece reconocimiento de la presencia de personal joven, un mal que otras instituciones bancarias adolecen con una plantilla un tanto envejecida, muchas veces poco cualificada y acomodada.

Este banco dispone de un Centro de datos unificado (CDU), conformado por tres Centros Contables y un Centro Informativo. El Centro Informativo permite el control de todos los clientes, clasificadores y maestros existentes y consolida la información gerencial y financiera. Estas oficinas interoperan con sistemas automatizados que median la prestación de servicios en las oficinas y hasta las sucursales.

Muchas veces ocurren errores donde se hace necesaria la asistencia técnica inmediata, pero estos mismos problemas puede que hayan ocurrido antes en otra sucursal u oficina y al no estar registrado se ofrezcan soluciones funcionales solo a corto plazo, contar con respuestas no documentadas al no existir un espacio de registro de los reportes que sirva no solo para dar soluciones sino también para sistematizar experiencias.

3. Sistema de Gestión de Tickets

Osticket es una de las herramientas más viables para su uso en el contexto cubano esto se debe primeramente a que es un software libre y de código abierto.

Su uso por excelencia es ofrecer servicios de soporte, posee un gran número de funcionalidades; la principal consiste en tramitar las incidencias de forma centralizada en línea independientemente del canal de comunicación utilizado: correo electrónico, formulario web, llamada telefónica, etc. Es una alternativa muy interesante ante otros sistemas costosos y complejos. (Espacio Cloud, 2017)

Este software, como se mencionaba antes, permite gestionar en único lugar cualquier petición, desde la apertura hasta su resolución, generando un historial completo de toda la comunicación realizada con el usuario, lo que dota de trazabilidad la gestión de incidencias reportadas.

Otra de sus funcionalidades consiste en filtrar los tickets mediante un amplio número de parámetros, generar respuestas automáticas por email en formato texto o html, incorporar archivos multimedia a los tickets, conocer en todo momento el estado de una incidencia, todo esto, almacenado en línea. (Espacio Cloud, 2017)

Lo más destacado de esta herramienta es la posibilidad de generar cuadros de mando e informes con los que obtener estadísticas por período del número de incidencias, tiempo de respuesta medio, tipo de incidencias más habituales, entre otras. Permitiendo por tanto analizar la información para optimizar el proceso de soporte. (Miranda, 2022)

Existen otras funcionalidades de Osticket que se especifican a continuación:

- Abrir incidencias de forma rápida y sencilla.

- Consultar en todo momento el estado de las mismas.
- Automatizar y simplificar la comunicación entre usuarios y servicio de soporte.
- Obtener informes personalizados sobre el soporte prestado y el funcionamiento del servicio.
- Crear un portal de acceso para usuarios, incluyendo una sección de preguntas frecuentes (FAQ).
- Gestionar planes S.L.A (acuerdo de nivel de servicio). (Espacio Cloud, 2017)

Se puede desplegar en cualquier ambiente de virtualización e implementar con facilidad, publica nuevas actualizaciones cada cierto tiempo, y tiene una comunidad por lo que aún presenta soporte, es software sencillo que sirve para gestionar tickets de soporte, y que varía dependiendo del modelo de negocio que se tenga y de lo que se necesite, la idea de Osticket es muy simple, un cliente ingresa a la página, escribe un queja, genera un ticket, lo envía, y del otro lado alguien responde el ticket, pero la mayor ventaja de ello es que normalmente ese ticket va identificado con un número de reporte con el cual, el administrador o los operadores de gestión de redes, pueden hacer un seguimiento y saber el estado actual de ese requerimiento por así decirlo,

Principales características de Osticket:

- 1- *Tiene dos interfaces, interfaz de usuarios y el panel de administración.*
- 2- *En la interfaz estándar de usuarios los clientes registrados puedan generar un ticket escoger el tema de ayuda configurado previamente en el sistema e inclusive enviar adjuntos al agente (gestor) (la interfaz se puede deshabilitar o habilitar en dependencia de cómo se requiera que se genere el ticket por parte del cliente)*
- 3- *En el panel de administración se encuentran las opciones de configuración de todo sistema y un enlace de intercambio hacia el **panel de agentes**, en donde los gestores, según los permisos que se les asignen, podrán revisar el estado de cada ticket o darles seguimiento, responder, podrán buscar tickets generados, generarlos nuevos, eliminarlos, y consultar la base de conocimiento.*
- 4- *Permite crear organizaciones y adjudicar un grupo de usuarios a las mismas, por ejemplo los clientes del BANMET se pueden añadir a una organización y una vez logueados en el sistema pueden dar seguimiento al mantenimiento de su ticket.*
- 5- *Permite crear tareas para los agentes y asignar tickets al equipo entero o a un solo gestor.*

- 6- *Permite catalogar los tickets entrantes por asuntos, es decir dividir los reportes y enrutarlos al gestor más indicado para responderlos.*
- 7- *Crea planes SLA, que se conocen como las condiciones para la prestación de servicio, es decir se configura para que los tickets tengan un periodo de respuesta, y de vencimiento dentro de 24 o 72 horas, pasado este periodo el sistema le notifica a un agente individual o a un equipo en específico.*
- 8- *Permite gestionar el tiempo en que Ostickets se sincroniza para dar entrada a los nuevos tickets.*
- 9- *Permite crear FAQs, bases de conocimientos o mesa de ayuda, tanto para los agentes, como para los usuarios, estos últimos especialmente pudieran consultar los temas de ayuda sin necesidad de subscribirse al sistema. (Miranda, 2022)*

3.1 Implementación y procedimiento de Ostickets en la Oficina Central del BANMET.

ASPECTOS GENERALES

El Banco Metropolitano implementa un sistema automatizado (Osticket) para dar atención a los reportes, en un primer momento, vinculados a las áreas subordinadas a la Dirección General de Innovación y Desarrollo Tecnológico (Comunicaciones, Sistemas, Procedimientos y Hardware).

Osticket: Es un sistema de tickets para gestionar reportes de forma automatizada que estará disponible en el sitio <https://reportes.banmet.cu> con acceso las 24 horas del día. Permite dotar de trazabilidad cada solicitud con prestaciones de valor agregado y de mejora continua. En una primera instancia emite respuesta automática a todo correo entrante dirigido a reportes@banmet.cu.

Para gestionar Osticket previamente se deben habilitar los usuarios encargados de recepcionar, dar seguimiento y responder al emisor del reporte. Por lo anterior, los Directores de la Oficina Central enviarán por vía electrónica a través del correo: leonardo@banmet.cu los datos de los especialistas (al menos dos por oficina) que van a gestionar el sistema de reportes dentro de su área.

El administrador del sistema, al recibir la solicitud anterior, procederá a crear los usuarios y a informarles sus credenciales (usuario y contraseña) para acceder al Osticket.

Por otra parte, los Directores de Sucursales internamente definirán los cargos autorizados a emitir los reportes a través del correo: reportes@banmet.cu, de manera tal, que haya un análisis previo por parte de un Cuadro de la sucursal antes de emitir dicho reporte.

De igual manera procederán los Directores de la Oficina Central para organizar el mecanismo a utilizar para la emisión de los reportes desde su Dirección ante cualquier incidencia.

A continuación, se detallan los pasos a seguir por las sucursales, Direcciones Territoriales y resto de las áreas de la Oficina Central del BANMET para emitir sus reportes a través del sistema "Osticket"

II EMISIÓN DE REPORTES DE INCIDENCIAS EN SUSCURSALES Y OFICINA CENTRAL

El Director, Gerente, Jefe de Departamento, Administrador de Red o Especialista, según determine el Director o corresponda por el tipo de incidencia (en las Dependencias de la Oficina Central el designado a este fin):

- Envió un correo electrónico a la siguiente dirección: reportes@banmet.cu . En el **asunto será obligatorio consignar el nombre de la Dirección de la Oficina Central** a la cual va dirigido el reporte teniendo en cuenta el tipo de incidencia (**el sistema solo admite que se reporte a un área, es decir, en el asunto no se puede hacer referencia a más de un área**) según se exponen los ejemplos en la tabla:

Ejemplos de tipos de Incidencias y asunto del mensaje del reporte

Incidentes	Asunto del mensaje del reporte
Conexión hacia centros contables, servidores, routers, módems, enlaces.	Comunicaciones
Revisión SQL, actualizaciones app, SABIC, dificultades con el funcionamiento de transacciones.	Sistemas
Estado físico de las PCs, impresoras, monitores, y demás periféricos.	Hardware
Irregularidades del MIP	Procedimientos

- De no cumplimentarse el “asunto” como se detalla en apartado anterior, el sistema Osticket, emitirá un correo electrónico de rebote a fin de que el usuario puntualice el “asunto” como corresponde, es decir, a quién va dirigido el reporte.
- El detalle del cuerpo del correo responderá a la estructura que se muestra en el siguiente **Ejemplo:**

Nombre del emisor: Yasunary Hernández Soca

Cargo que ocupa: Directora

Sucursal o Dependencia de Oficina Central a que pertenece: Sucursal 241

Detalles de la Incidencia a reportar: Dos impresoras rotas en el área de caja.

- Una vez enviado el correo electrónico se crea la alerta en el sistema Osticket emitiendo el número de reporte correspondiente con destino al emisor con el siguiente detalle:

Estimada/o (nombre del cliente),

El sistema generó un reporte con #00XX, el cual un supervisor del área de XXXXXXXXXXXX dará seguimiento y posterior solución

Sistema de Reportes de la Dirección General de Innovación y Desarrollo tecnológico.

Gracias por su participación.

III RECEPCIÓN DE REPORTES EN OFICINA CENTRAL

El **Especialista** designado de cada dirección diariamente:

Accederá al Osticket y en la pantalla principal localizará el Menú “**Ticket**” donde verificará la existencia (listado) de nuevos reportes, los cuales aparecerán resaltados en “letra negrita”.

El ticket consta de tres partes: En la primera parte se muestra su estado actual (cerrado o abierto), el usuario que realiza el reporte, entre otros datos en dependencia del

estado en que se encuentre el ticket. En la segunda parte consta el historial o hilo de las acciones que se ha generado por la interacción con este reporte, es decir, fecha y hora en que se recibió, etc y en la tercera parte la opción que permita de dar respuesta o reenviar el ticket al Especialista o Técnico para su solución.



La pantalla muestra otras opciones que permite dar seguimiento al estado de cada ticket del listado, conocer otras informaciones acerca del estado en que se encuentran estos (abiertos, respondidos, cerrados), catalogar los tickets entrantes por asuntos, o sea, dividir los reportes y re-dirigirlos al gestor más indicado para responderlos y añadir adjunto.

Una vez identificado los reportes, lo selecciona con el “mouse” para abrirlo, conocer su contenido y redirigirlo al especialista o técnico que le va a dar solución. Para ello habilita el campo “**Destinatario**” elige la opción: “**Cambiar de usuario**” y en la opción “**Añadir nuevo usuario**” escribe la dirección de correo del especialista o técnico y procede a reenviarle el reporte.

Osticket ofrece otras opciones en su pantalla principal que son de gran utilidad para conocer informaciones estadísticas, aspectos generales sobre la interacción con el sistema, tareas asignadas a otros usuarios con acceso al sistema, las cuales se detallan a continuación:

- **Panel de control:** Muestra el registro de actividades y estadísticas, además es un menú desplegable que contiene el directorio de los agentes que tienen acceso a gestionar reportes por cada dirección de la Oficina Central, y los detalles del perfil, donde se marcan en negrita las solicitudes pendientes por abrir.
- **Tareas:** Muestra los tickets con tareas derivadas de un reporte (reporte cuya solución depende de varios técnicos), generadas por el gestor que recibió el ticket, que están pendientes por solucionar. También muestra todos los tickets generados con especificaciones: fecha de actualización, usuario que creó el reporte, la prioridad y a quién fue asignado.

- **Base de conocimiento:** Muestra las preguntas y respuestas frecuentes que se irán enriqueciendo en funciones de las inquietudes a partir del uso masivo del sistema y contribuye a garantizar su explotación.

IV SOLUCIÓN DE REPORTES EN OFICINA CENTRAL

El **Técnico o Especialista** asignado para solucionar el reporte:

Recibirá el reporte por vía electrónica a través del correo reportes@banmet.cu y procederá a dar solución o respuesta al mismo en un tiempo no superior a 72 horas.

La solución o respuesta será notificada al Especialista designado se su Dirección para operar el sistema Osticket, es decir, el mismo que le reenvió el reporte. Para ello seguirá estrictamente lo siguiente:

- **Localizará** el correo electrónico recibido con el número de reporte que solucionó o desea dar respuesta.
- **Reenviará** dicho correo con la respuesta o solución dada **a la dirección de correo individual del Especialista designado para operar Osticket de su dirección** (el mismo que le envió el reporte).

EJEMPLO:

Especialista designada para operar Osticket: Amanda

Técnico o Especialista que dará solución: Alejandro

Amanda desde el sistema Osticket reenvía a Alejandro a través del correo reportes@banmet.cu el reporte recibido de la sucursal 241.

Alejandro dará respuesta a Amanda del reporte solucionado reenviándole el correo original reportes@banmet.cu pero a su dirección personalizada de correo, es decir amanda@banmet.cu con el contenido de la solución del reporte.

V RESPUESTA DE REPORTES EN OFICINA CENTRAL

El **Especialista** designado de cada dirección:

Al recibir respuesta a su correo personalizado procede a actualizar el sistema Osticket y a emitir respuesta al emisor del reporte teniendo en cuenta el detalle descrito por el Técnico o Especialista que lo atendió.

Dará seguimiento a los reportes pendientes a modo de gestionar con los responsables su respuesta o solución en el tiempo indicado para ello (72horas) y en caso de incumplimientos informará al Director para que tome las medidas necesarias con los incumplidores, así como otras decisiones que contribuyan a resolver los problemas existentes, ya sean internos de su área o en las sucursales.

VI RECLAMACIÓN DE REPORTES. SUSCURSALES Y OFICINA CENTRAL

Los Directores o el designado por este, que detecte reportes sin respuesta o solución por un período superior a las 72 horas dispuestas en el presente gestionará su solución directamente con el Director de la Oficina Central del área a la cual corresponde el reporte.

El Director del área implicada será el responsable de dar curso y conclusión a la reclamación con la finalidad de concluir el cerrar el reporte correspondiente.

»Conclusiones:

- Las incidencias de soporte a través de ticket se han gestionado a través del tiempo de forma analógica esto generaba dispersión informalidad y falta de trazabilidad de respuestas o soluciones. Es por eso que es recomendable el uso de sistema de gestión de tickets online permite gestionar cualquier incidencia o proceso de forma centralizada, tramitando todas las solicitudes de soporte en un único lugar, independientemente del canal de comunicación utilizado: correo electrónico, formulario web o llamada telefónica.
- Osticket es una de las mejores herramientas de gestión de tickets en la actualidad no solo por ser software libre, gratuito sino porque cuenta con un gran número de funcionalidades. Resulta ser una alternativa muy interesante ante otros sistemas costosos y complejos, como Zendesk o Freshdesk.
- El BANMET cuenta con varias oficinas de gestión con sistemas automatizados en sus área lo que trae consigo que se generen incidencias, reportes de soporte es por eso que se implementa la solución informática Osticket y acompañada de su forma de aplicación a través de su procedimiento.

» Recomendaciones:

- I. Dar seguimiento a las actualizaciones de los sistemas de ticketing
- II. Actualizar la gestión de tickets en función de las experiencias de los usuarios del sistema bancario
- III. Utilizar la **onmicanalidad** para la gestión de reportes en BANMET

»Bibliografía

- BANMET. (2006). *Manual de Instrucción y procedimientos 101-01 y 02*. La Habana: Dirección de procedimientos.
- Borrás Atienzar, F. F. (2017). La función social de los bancos cubanos. *Revista cubana de la administración pública* , 30-38.
- Chanatasig Villacis, M. S. (2018). *Propuesta de implementación de la mesa de servicios en base a ILIT 2011 para el departamento de sistemas de una entidad prestadora de servicios transaccionales*. Quito.
- Espacio Cloud. (2017). *Soporte a clientes: OsTicket*. Castilla La Mancha: BILIB Espacio Cloud.
- Freshdesk. (2021). *Freshdesk*. Recuperado el 2022, de Freshdesk: <https://www.freshdesk.com/>
- Gil Arrogante, A. (2010). *Análisis, diseño e implementación de una herramienta de gestión de niveles de servicio en.net integrada con gestión de incidencias*. Recuperado el agosto de 2022, de <http://hdl.handle.net/10016/10569>
- Iglesias Pino, B. (2010). *Análisis, Diseño e Implantación de una herramienta de Gestión de Niveles de Servicio en .NET y Gestión de Incidencias (OTRS)*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- Miranda, L. (2022). *Informe de proyecto Osticket en Banmet*. La Habana.
- OSRI. (2009). *Metodología para la gestión de la seguridad informática: Proyecto*. Oficina de Seguridad para las Redes Informáticas.
- OverTI. (2010). *Metodología ITIL: gestión de incidencias y objetivos*.
- Sánchez Pérez, J. (2007). *Softwarepara.net*. Recuperado el 2022, de Softwarepara.net: <https://softwarepara.net/ticketing-herramientas/>
- Viktor y Andrej. (2022). *Live Agent*. Obtenido de Live Agent: <https://www.liveagent.es/glosario/gestion-de-tickets/>
- Zendesk. (9 de Junio de 2020). *Zendesk*. Recuperado el agosto de 2022, de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/sistema-de-gestion-de-tickets/>