



UNIVERSIDAD  
DE ALMERÍA

## Guía Datamart OTRS Público

## 1. Objeto

El objetivo de esta guía es facilitar a toda la comunidad universitaria información sobre la gestión cuantitativa sobre los tickets generados en nuestros Servicios Administrativos a través de la aplicación “OTRS-Administración” de la Universidad de Almería.

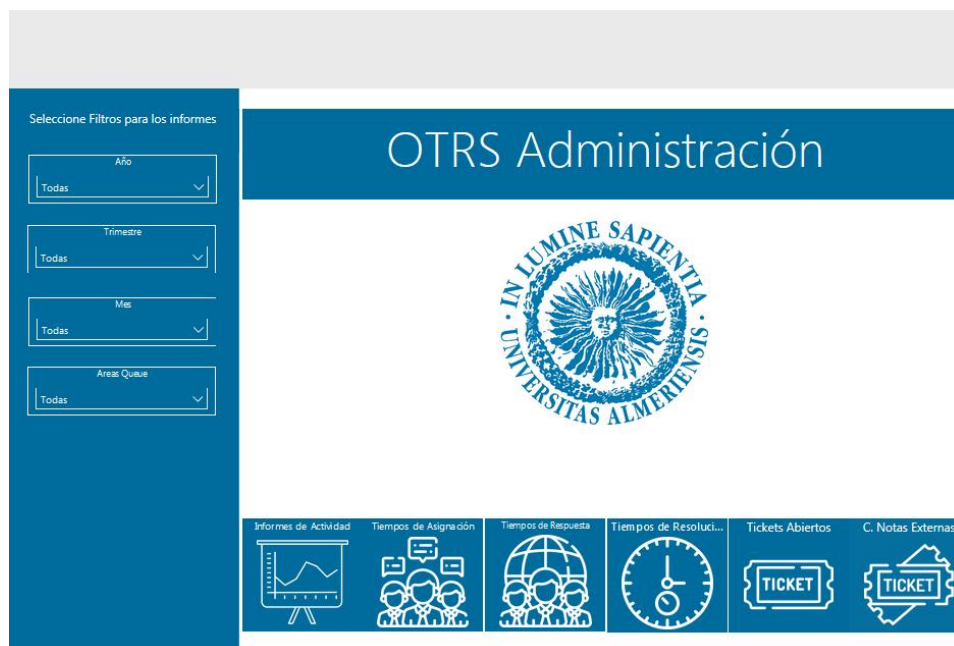
## 2. Acceso WEB

El enlace web para el acceso al Datamart Público se encuentra en la página principal del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, en la sección de Accesos Directos “Resultados en la atención a los usuarios (CAU). [Enlace](#)

## 3. Informes de la aplicación OTRS

Inicialmente se nos presenta un cuadro de mandos donde a su izquierda podemos filtrar por año, trimestre o mes y la cola principal (Área Queue) deseada y en su parte inferior se presentan las diferentes tipologías de informes que podemos acceder.

Imagen 1



Después de filtrar por la fecha y la cola deseada podemos pulsar sobre el informe correspondiente. Se encuentran los siguientes informes:

Imagen 2

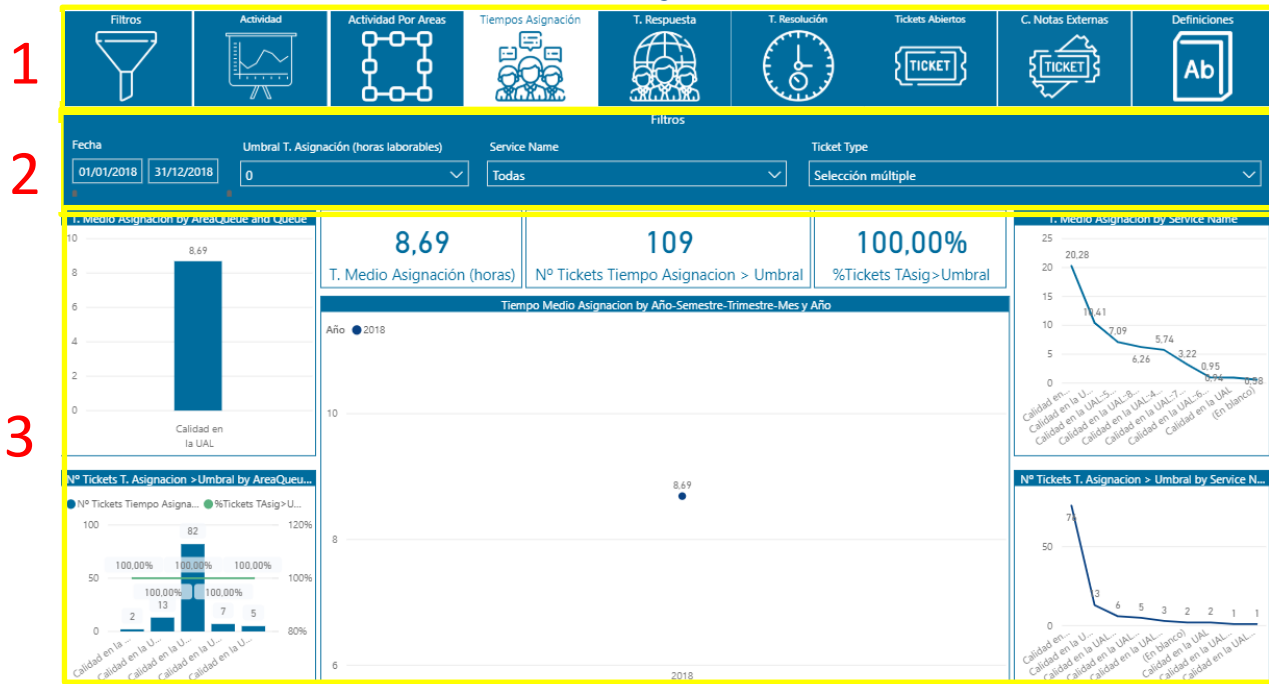


- Informes de Actividad
- Tiempos de Asignación
- Tiempos de Respuesta
- Tiempos de Resolución
- Tickets Abiertos
- Control de Notas Externas

Pulsando en cualquier de los informes se nos presentara la siguiente imagen. En ella se puede destacar tres secciones.

En la parte superior los tipos de informes, en medio, la línea de filtros y debajo los resultados.

Imagen 3



En la línea de filtros vemos la **fecha** elegida, un desplegable de **umbral** (solo en algunos informes que debamos definir un umbral en horas o días), los **Servicios** del área (Service Name), y un desplegable con los tipos de ticket (Ticket Type)

Imagen 4



Filtros

Fecha: 01/01/2018 - 31/12/2018

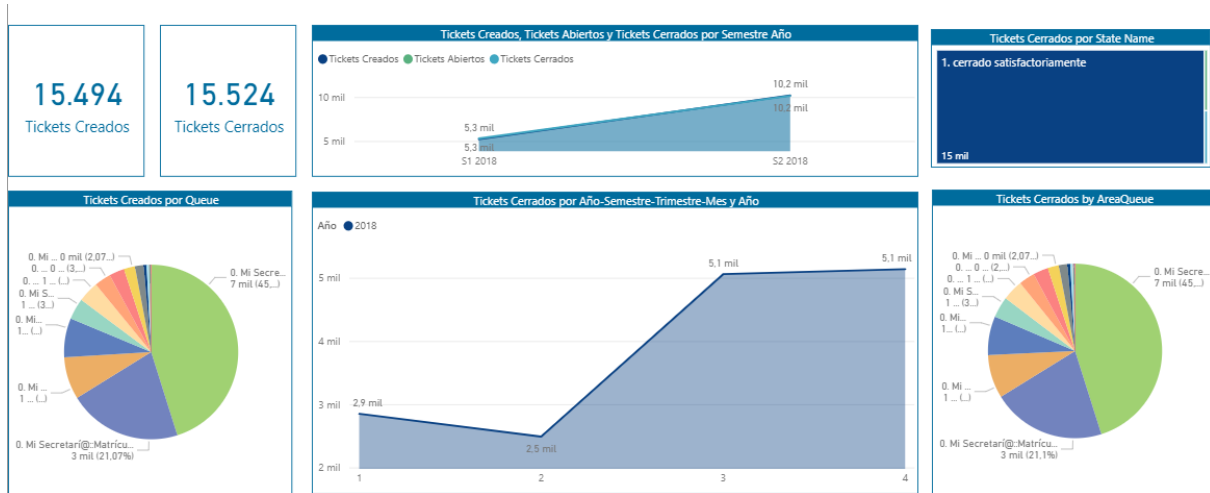
Umbral T. Asignación (horas laborables): 0

Service Name: Todas

Ticket Type: Selección múltiple

Según estos filtros nos mostrara una serie de cajas con información sobre el informe seleccionado. Nos encontramos con diferentes gráficos habituales y cuadros numéricos de medias, totales, etc.

Imagen 5

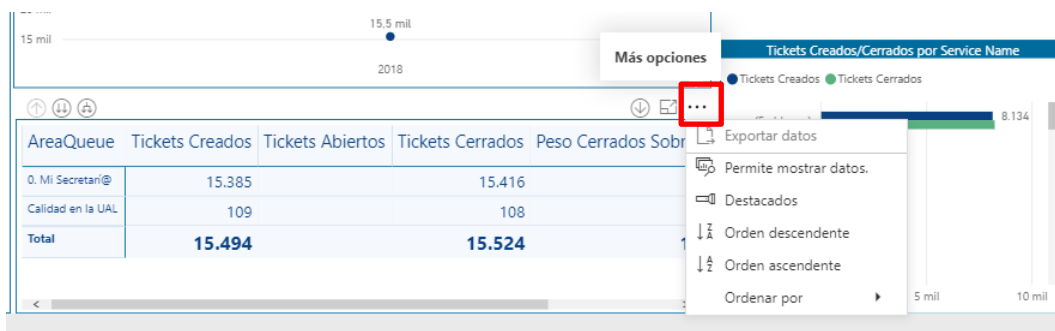


Hay que recalcar que la potencia de este Informe de Resultados OTRS es que es dinámico, es decir, que al hacer clic en uno de ellos el resto de gráficos se van filtrando en función del mismo. Si pulsamos sobre cualquier color de la tarta, por ejemplo, una subcola, se filtrará por ese dato. Si quisiéramos filtrar por dos gráficos a la misma vez sería posible pulsando la tecla “CONTROL” + el filtro del segundo gráfico.

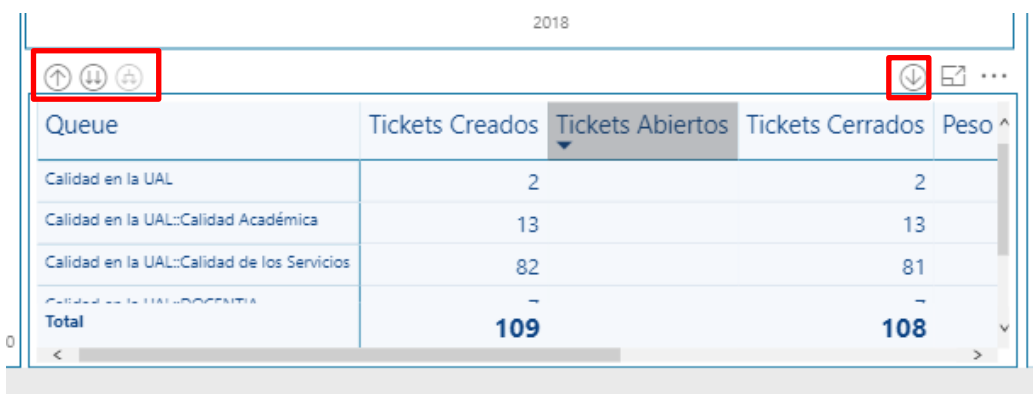
Es posible ampliar el gráfico a pantalla completa pulsando sobre el icono del gráfico.



Por otra parte, si lo que necesitamos es exportar información de cualquiera de los gráficos a otro formato además de otras opciones del gráfico pulsáramos en el icono de los tres puntos como muestra la página siguiente. (En el informe público esta opción esta deshabilitada, solo es posible en el informe web que usamos con nuestro usuario de Power BI).



Para profundizar a diferentes niveles dentro de un gráfico, así como en una tabla podemos utilizar los iconos de las flechas tal como aparecen en la imagen.



De este modo podemos navegar hacia más detalle sobre un dato, por ejemplo, por años, trimestres, meses o semanas.

Para más información sobre cada Informe se ha habilitado un icono de “Definiciones” que se encuentra en la parte superior (último de la derecha) donde tenemos una declaración detallada de lo que son cada uno de los informes para nuestra ayuda.

### Informes de actividad

Muestra el número de tickets creados, abiertos cerrados, cerrados por estado (state name), porcentaje de tickets cerrados respecto al total de tickets creados, el peso de tickets cerrados respecto al total de tickets cerrados según el área, cola, servicio, tipo seleccionado, así como la distribución de tickets abiertos y creados por área, agrupados según se indique en los parámetros de entrada: Intervalos de fecha, año, semestre, mes cola, servicio, tipo de ticket.

### Actividad por áreas

Nos muestra la actividad del área con gráficos adicionales

### Tiempo de asignación (Tiempo medio en horas)

Calcula el tiempo medio desde la creación del ticket hasta su primera asignación a un gestor, es decir, el tiempo que transcurre desde la creación del ticket hasta su lectura, clasificación y asignación al proceso que lo debe gestionar. Este tiempo se calcula en horas laborables.

### Tiempo de respuesta a los usuarios (tiempo medio en horas)

Calcula el tiempo medio transcurrido desde la creación del ticket hasta que se genera la primera nota externa o respuesta al usuario agrupados según se indique en los parámetros de entrada. Este tiempo se calcula en horas laborables. También se puede visualizar el detalle de los tickets y un enlace a OTRS administración.

### Tiempo de resolución a los usuarios (tiempo medio en horas)

Calcula el tiempo medio transcurrido desde la creación del ticket hasta su cierre, agrupados según se indique en los parámetros de entrada. Este tiempo se calcula en horas laborables. Para realizar este cálculo no se tendrán en cuenta los periodos de tiempo en los que el ticket esté pendiente de una

respuesta del usuario o de un tercero, así mismo tampoco se tendrán en cuenta la posible reapertura del ticket. También se puede visualizar el detalle de los tickets y un enlace a OTRS administración.

### Análisis de tickets abiertos

Muestra el número de tickets abiertos, media de días abiertos, peso de tickets abiertos respecto al total de tickets abiertos según el área, cola, servicio, tipo, así como la distribución de tickets abiertos por área agrupados según se indique en los parámetros de entrada.

Parámetros de entrada: Fechas, Área Queue, Umbrales de días abiertos, Servicio y Tipo.

### Control de notas externas (comunicación con los usuarios)

Calcula el número de tickets que no han tenido comunicación con el usuario según se indique en los parámetros de entrada (cola, servicio y tipo de ticket), y el porcentaje respecto al total de tickets cerrados.

### INDICADORES CAU

Diferentes áreas tienen establecidos diferentes indicadores sobre la aplicación OTRS para la gestión de sus tickets que se pueden consultar a través de estos informes. Además, el Sistema de Gestión de Calidad establece dos indicadores generales que se describen a continuación:

- IQ (01)-CAU-Tiempo de Respuesta (SGC):  
Mide el número de tickets que superan un Umbral por encima de X horas, según se establezca, en realizar la primera NOTA EXTERNA.
- IQ (02)-CAU-Nota Externa. (SGC)  
Mide el porcentaje de tickets que se han cerrado sin realizar una nota externa. El Umbral será un porcentaje, según se establezca.

Actualizado al 17 de junio de 2019