
SERVICIOS DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO HORIZONTALES DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

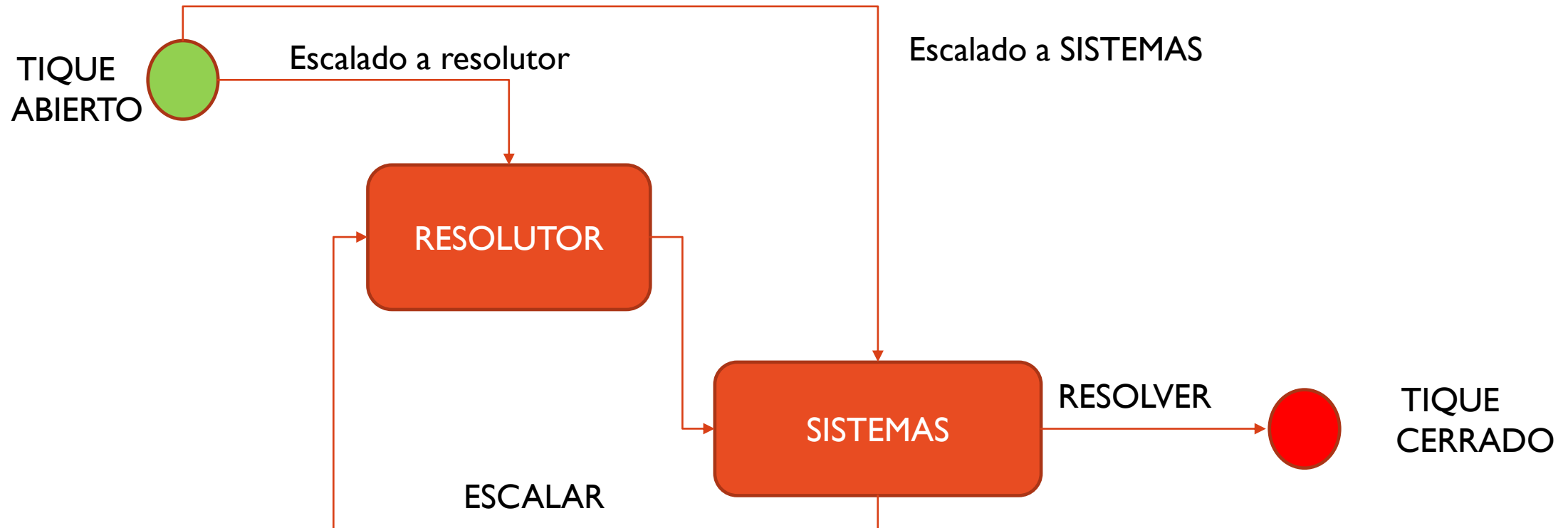
WEBTÉCNICA - RECOMENDACIONES Y BUENAS PRACTICAS

PERFIL: STIC SISTEMAS



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD
Consejería de Salud y Familias

FLUJO SOLICITUDES



ESCRITORIO WEB

Acceso desde red corporativa: <http://autoserviciocges.sas.junta-andalucia.es/webtecnica/>

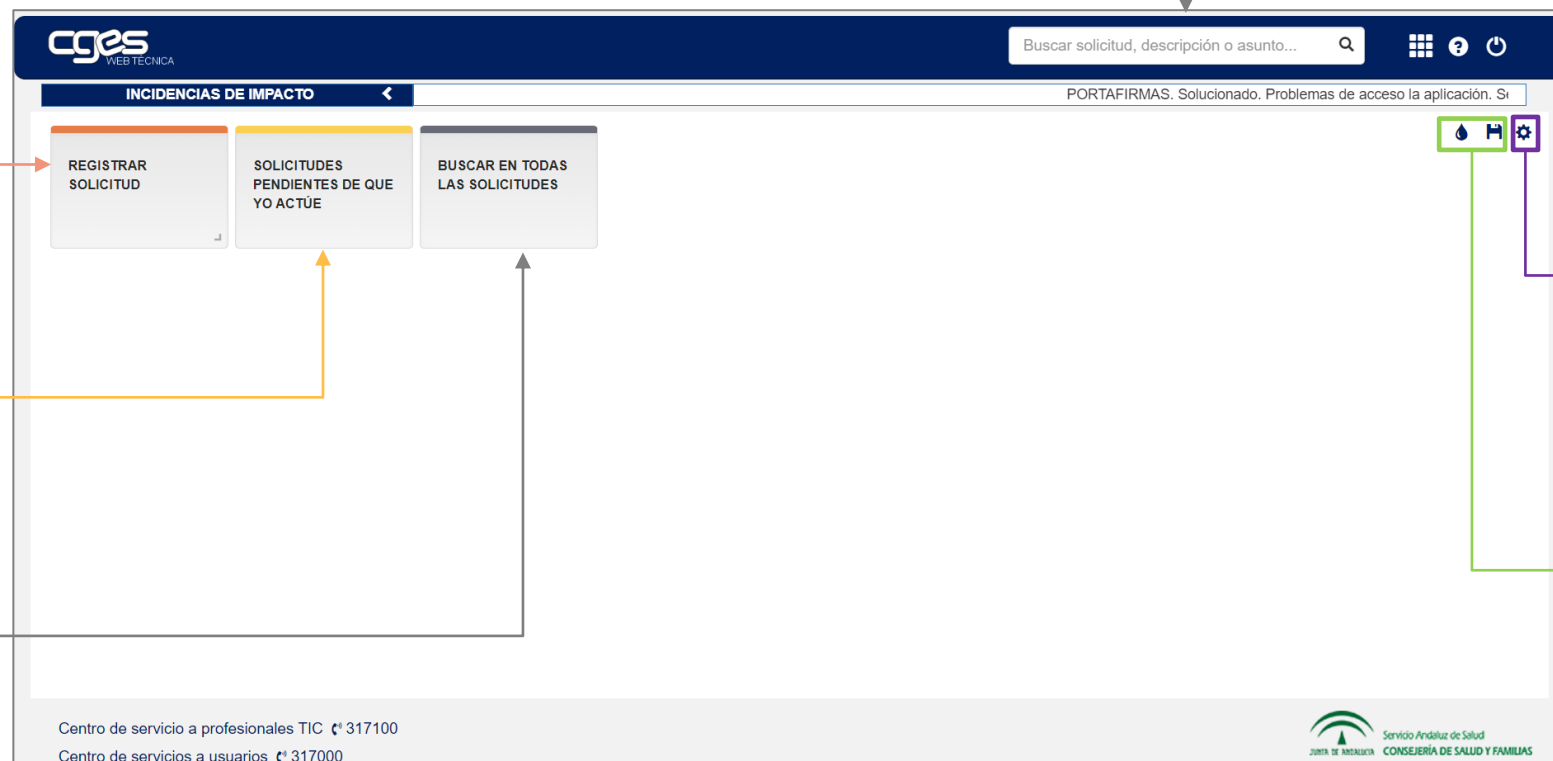
Acceso desde internet: <https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/webtecnica/>

Buscador que permite localizar solicitud/es por un código de solicitud o por cualquier palabra/s clave que contenga en asunto o descripción.

Permite enlazar con MiCentroServicios con el usuario ya logado

Solicitudes asignadas a STIC Área de Sistemas al que pertenece el usuario logado.

Todas las solicitudes registradas en el CSU



Acceso al de gestión para configurar etiquetas, resolutores favoritos, compartir filtros, etc.

Opciones de configuración de visualización del escritorio

SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE

Filtros recomendables:

Mis Cis
Plataforma
Clasificación Plataforma
Aplicación
Etiquetas
Usuario asignado
Responsable sistemas
Responsable del producto
Tipificación
Prioridad

Solicitudes pendientes de que yo actúe

Filtros

Solicitud

Impacto

Urgencia

SELECCIONE UNA OPCIÓN

SELEC...

Usuario afectado

Ubicación usuario afectado

Telefono

Código BAE

Padres/Hijos

Ref. JIRA

Problema

PAD...

Marca

Padre

Modo consulta

ACTUALES

Plataforma

Entorno (Plataforma)

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Fase

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Tipificación

Prioridad

Seleccione una opción

Solicitudes

Tipo de CI

Seleccione una opción

Área Funcional

Seleccione una opción

Usuarios asignados

Sin etiquetas

Mis Cis

☐

☐

Fecha apertura

Fecha cierre

Fecha resolución

Registrado por

Ubicación Solicitud

Entorno

Seleccione una opción

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Ubicación recurso

Modelo

Fecha última asignación

Fecha última modificación

Número de serie

Organización funcional

Grupo lógico

Base de datos

Provincia

Clasificación plataforma

Seleccione una opción

Seleccione una opción

Aplicaciones

Estado

☐ ABIERTA

☐ PTE DE IMPLANTAR

☐ PLANIFICADA

Etiquetas

Seleccione las etiquetas por las que filtrar...

Área solicitud

Seleccione una opción

Categoría de Servicio

Responsable de sistemas

Responsable del producto

Seleccione una opción

Seleccione una opción

BUSCAR EN TODAS LAS SOLICITUDES

Filtros recomendables:

Mis Cis
Plataforma
Clasificación Plataforma (*)
Aplicación
Etiquetas
Usuario asignado
Organización funcional (asignado)
Tipificación
Prioridad

Buscar en todas las solicitudes

Filtros

Solicitud

Impacto

Urgencia

SELECCIONE UNA OPCIÓN

SELEC...

Usuario afectado

Ubicación usuario afectado

Telefono

Código SAB

Padres/Hijos

Ref. JIRA

Problema

PAD...

Modelo

Número de serie

Plataforma

Entorno (Plataforma)

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Fase

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Tipificación

Prioridad

Provincia

Etiquetas

Tipo de CI

Bin etiquetas

Mis Cis

☐

☐

Fecha apertura

Fecha cierre

Fecha resolución

Registrado por

Ubicación Solicitud

Entorno

Padre

Seleccione una opción

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Ubicación recurso

Marca

Fecha última asignación

Fecha última modificación

Organización funcional

Grupo lógico

Base de datos

Ámbito TIC

Clasificación plataforma

SELECCIONE UNA OPCIÓN

Seleccione una opción

Aplicaciones

Estado

ABERTA

Solicitudes

Área solicitud

Usuarios asignados

ACCIONES SOLICITUDES PENDIENTES DE QUE YO ACTÚE

Prueba anuncio para MICS

3 de 231

Normal 4663410

Cambio en la configuración de sistemas

Estado: ABERTA

Tipificación: CT Configuración Sistemas

Recursos: DIRAYA_CLIC SALUD

Fecha apertura: 10/04/2019 15:32

Descripción: Cambio en la configuración de sistemas

Tipo de cambio: Nuevo SW base

Plataforma: PLATAFORMA CLIC SALUD

Etiquetas

Etiqueta la solicitud...

Guardar cambios

Resumen de actividades Registro de actividad Relacionadas Documentos Resumen de actuaciones Píldoras relacionadas

Administrador Mics Pruebas - 10/04/2019 15:32

Administrador Mics Pruebas - 10/04/2019 15:32
Creación de solicitud

SAS STIC AREA SISTEMAS - 10/04/2019 15:32

Acciones

- Escalar
- Reclamar
- Resolver
- Adjuntar Documento
- Base Conocimiento
- Comentar
- Exportar detalle
- Modificar solicitud
- Registrar plataforma
- Relacionar

Datos de la solicitud

Ubicación PTE	Mi servicio no se encuentra en ninguno de los de la lista
Impacto	Normal
Severidad	Normal
Urgencia	No
Ubicación	SERVICIOS CENTRALES (CARTUJA)
Entorno	Producción
Canal de registro	WEB MICS
Solicitado por	Administrador Mics Pruebas

Datos del usuario afectado

Usuario	Administrador Mics Pruebas
Ubicación	SERVICIOS CENTRALES (CARTUJA)
Teléfono de contacto	123456789
Mail	pruebas@pruebas.es
DMSAS	micasadmin

Datos del usuario asignado

Usuario	CENTRALIZADAS STIC PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS
Organización	SAS STIC AREA SISTEMAS
Fecha última asignación	10/04/2019 15:33

Datos de la plataforma

No hay información registrada para esta sección.

Las opciones principales que tiene son

Escalar: Actúa y es necesario que otro continúe. Puede ser de mi misma OF u otra

Resolver: Fija para que el solicitante confirme la resolución

Modificar solicitud: Cambia Tipi, CI, prioridad y Ubicación

Comentar: Inserta comentarios, visibles o no por el solicitante

RECOMENDACIONES Y BUENAS PRACTICAS I

❑ **FILTROS**

La demanda al ÁREA puede llegar porque se asocie:

1. Al contacto genérico SAS STIC AREA DE SISTEMAS (opción que usa CGES)
2. Nominalmente (escalado interno)
3. O alguno de los contactos tipo buzón que quedan como son “ACTIVOS DIGITALES STIC”, “JEFE PROYECTO RCJA, LETSAS, CORREO”, “RESPONSABLE DEL CATÁLOGO” (opción que usa CGES)
4. El flujo de mantenimiento HW lleva un flujo específico

La opción mayoritaria siempre es la del contacto Genérico, es por ello que es necesario usarlos.

Os recomendamos:

- **Usar el filtro MIS CIs.** Esto muestra todos los tiques del Área de Sistemas cuyo Responsable de Sistemas soy YO.
- Configurar un **filtro favorito asignado a mi.**
- Configurar un **filtro favorito de plataformas.** Por una plataforma determinada o Clasificación tecnológica. Si el tique ha pasado por CTI informan en su actuación ese dato.
- **Filtros negativos y/o filtros de CIs no clasificados.**

❑ **MODIFICAR SOLICITUD (cambio CI)**

Si en los tiques que veis con mis CIs no se corresponden, cambiadlo, para que el responsable de ese Ci lo vea con su filtro de Mis CIs.

- ❑ **ESCALADO NOMINAL.** Si conoce la persona dentro de tu equipo que debe atender una solicitud, podría realizar un escalado directo al compañero/a(escalado nominativo)

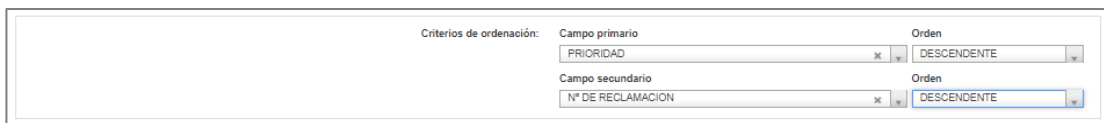
RECOMENDACIONES Y BUENAS PRACTICAS II

- ❑ **USO DE ETIQUETAS.** Las etiquetas es una opción más para **clasificar las solicitudes** en base a criterios definidos dentro del equipo de trabajo u organización funcional. A una solicitud se le puede asociar más de una etiqueta, siendo posible también crear filtros favoritos en base a dichas etiquetas
- ❑ **FILTROS NEGATIVOS.** Es recomendable “vigilar” que no se quede ninguna solicitud sin atender porque Área de Sistemas reciba una solicitud que, por diversos motivos, no esté visible en ninguno de los filtros favoritos aplicados. Para ello, los **filtros negativos permite vigilar estas solicitudes.**
- ❑ **NOTIFICACIONES CORREO.** Se **notifica cada vez que una solicitud se asigna al área de sistemas:**
 - Siempre al usuario del contacto genérico
 - Además al responsable de sistemas del CI

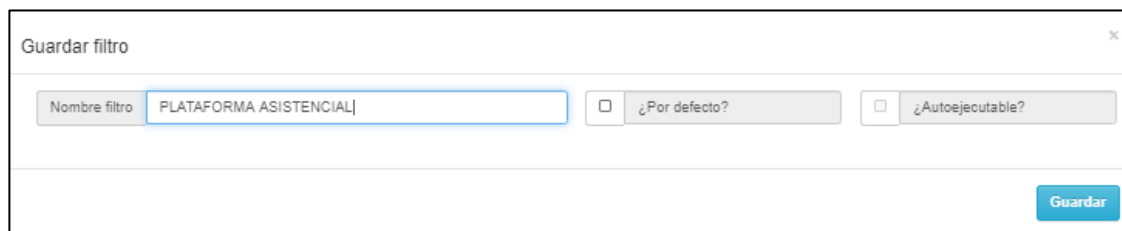
¿CÓMO HACER UN FILTRO FAVORITO?

❑ **Paso 1:** incluir los **criterios en los atributos** por los que se desea filtrar (ej. imagen derecha: de clasificación plataforma ASISTENCIAL).

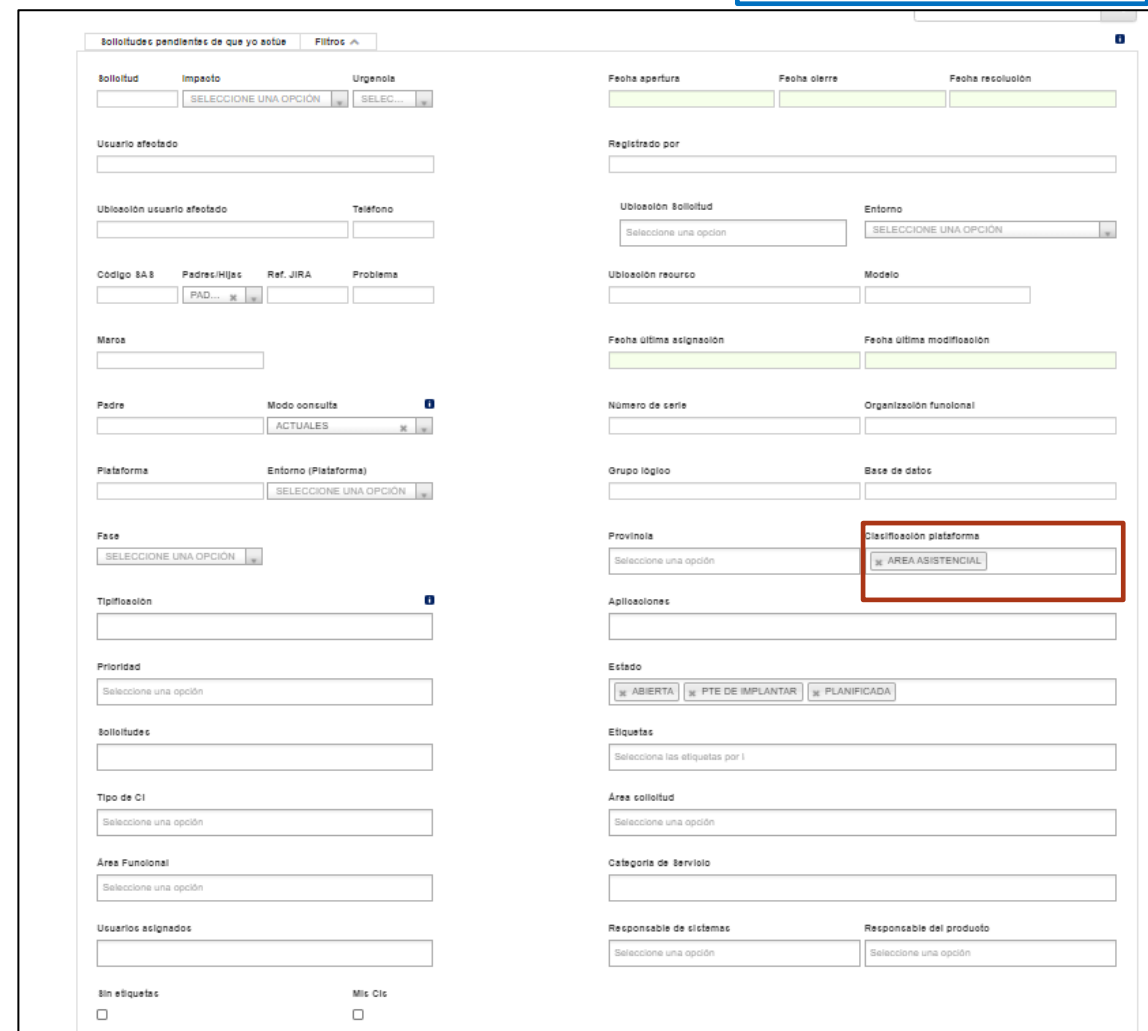
❑ **Paso 2:** aplicar un **criterio de ordenación**, si se desea, con un máximo de 2 atributos, asc o des (ej. : solicitudes ordenadas por prioridad y n° de reclamaciones, ambos desc.)



❑ **Paso 3:** grabar el filtro con un **nombre descriptivo**, si se desea, para futuras ejecuciones del filtro, pudiendo elegir si lo desea *por defecto y/o autoejecutable*.



filtros aplicados por defecto al acceder al listado



¿CÓMO HACER UN FILTRO NEGATIVO?

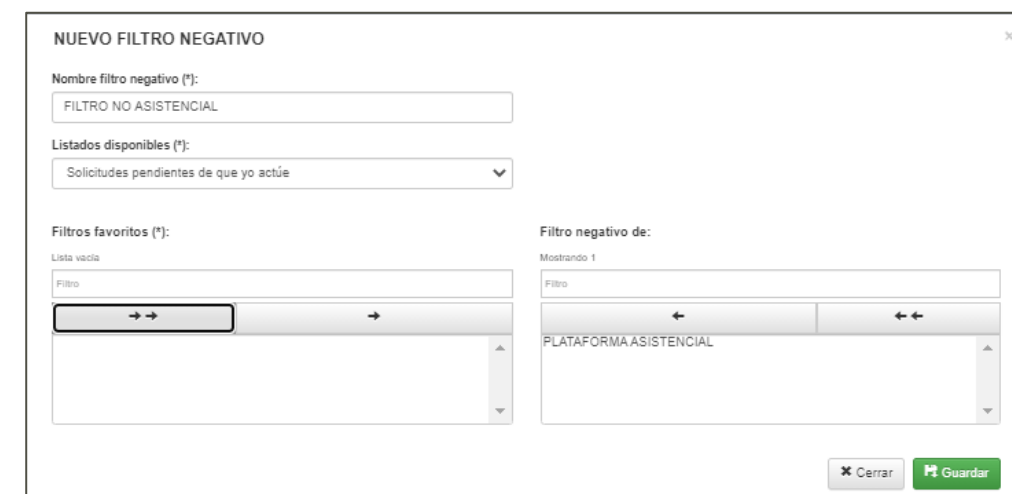
Para la elaboración de un filtro negativo, debemos de partir de tener configurado al menos un filtro favorito, ya que el filtro negativo devolverá las solicitudes que no cumplan con los criterios del filtro/s favorito/s que lo contiene.

A continuación se detallan los pasos para la creación de un filtro negativo:

❑ **Paso 1:** un filtro negativo se crean desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



❑ **Paso 2:** es necesario identificar los **filtros favoritos que va a contener el filtro negativo**, pudiendo ser uno o más. Se guarda el filtro negativo con un nombre descriptivo (ej. Filtro NO ASISTENCIAL)

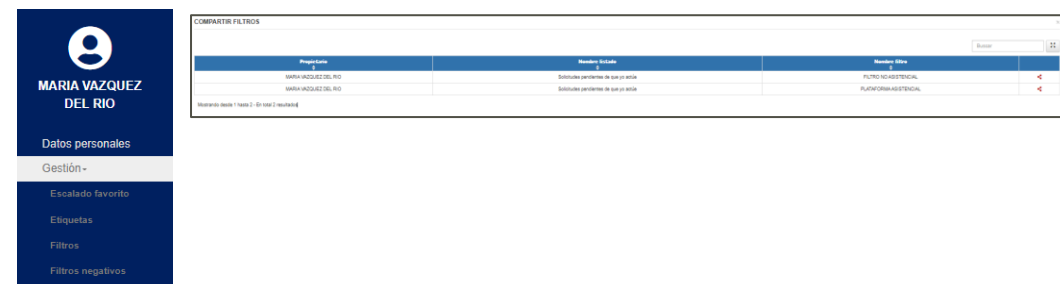


¿CÓMO COMPARTIR UN FILTRO?

Los filtros los podemos compartir con otros compañeros.

A continuación se detallan los pasos para la creación de un filtro negativo:

❑ **Paso 1:** Un filtro se comparte desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



❑ **Paso 2:** Elegir el filtro a compartir y seleccionar destinatarios. El filtro saldrá en los filtros favoritos del destinatario.

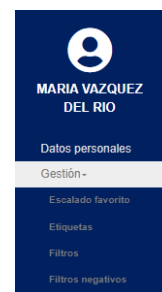


¿CÓMO CREAR ETIQUETAS?

Las etiquetas es una opción más para clasificar las solicitudes en base a criterios definidos dentro del equipo de trabajo u organización funcional. A una solicitud se le puede asociar más de una etiqueta, siendo posible también crear filtros favoritos en base a dichas etiquetas.

A continuación se detallan los pasos para la creación de una etiqueta:

❑ **Paso 1:** las etiquetas se crean desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



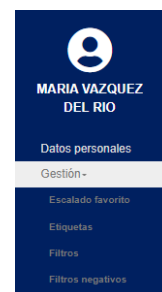
❑ **Paso 2:** la/s etiqueta/s que se creen a través de esta opción, es de **uso exclusivo dentro del equipo de trabajo u organización funcional**, por lo que otro resolutor no podrá visualizarlas ni utilizarlas. Se aconseja definir un nombre que sea suficientemente descriptivo para cada etiqueta.

¿CÓMO CREAR ETIQUETAS?

Las etiquetas es una opción más para clasificar las solicitudes en base a criterios definidos dentro del equipo de trabajo u organización funcional. A una solicitud se le puede asociar más de una etiqueta, siendo posible también crear filtros favoritos en base a dichas etiquetas.

A continuación se detallan los pasos para la creación de una etiqueta:

❑ **Paso 1:** las etiquetas se crean desde el área de gestión, accesible desde el icono de **rueda dentada** en la página de inicio.



❑ **Paso 2:** la/s etiqueta/s que se creen a través de esta opción, es de **uso exclusivo dentro del equipo de trabajo u organización funcional**, por lo que otro resolutor no podrá visualizarlas ni utilizarlas. Se aconseja definir un nombre que sea suficientemente descriptivo para cada etiqueta.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Proceso gestión incidencias

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=10388046>

- Manual NWT

<https://ws001.sspa.juntadeandalucia.es/confluence/pages/viewpage.action?pageId=26935915>

- Explotación de datos

<http://ws-mti10cpu.sas.junta-andalucia.es/MicroStrategy/servlet/mstrWeb>