

INFORME DE PROCEDIMIENTO DE MESA DE AYUDA PROYECTO *e-UNIVERSIDAD* CORPORATIVA

1. DESCRIPCIÓN DE LA MESA DE AYUDA PROYECTO *E-UNIVERSIDAD* CORPORATIVA

La mesa de ayuda tiene como función básica proveer a los aprendices virtuales de Ecopetrol un punto único de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalicen sus necesidades relativas al uso de la plataforma LMS de Ecopetrol (*e-Universidad Corporativa*). También se realizan actividades de seguimiento a las formaciones con el objetivo de que finalicen con éxito su proceso de formación.

Actividades relacionadas con el servicio

- ✓ Recibir, indexar, redireccionar, registrar, atender y documentar todas las solicitudes de los usuarios del sistema LMS de la Universidad Corporativa.
- ✓ Resolver cualquier problema que tengan los usuarios con el sistema y ayudarlos a utilizarlo de manera más efectiva.
- ✓ Orientar a los nuevos usuarios en la verificación de los requerimientos técnicos de sus equipos de cómputo para asegurar el correcto uso del portal.
- ✓ Llevar un registro de la descripción de las solicitudes recibidas por la mesa de ayuda, número, tipo, tiempo que tomó brindar asistencia.
- ✓ Establecer indicadores del servicio que permitan la mejora continua del proceso de aprendizaje de los usuarios del portal *e-Universidad Corporativa*.
- ✓ Identificar áreas problemáticas que pueden requerir capacitación o bien mejorar equipos y procedimientos.

Integrantes de la mesa de ayuda

La mesa de ayuda del proyecto *e-Universidad Corporativa* cuenta con un equipo humano con las competencias técnicas requeridas en el uso de la solución *SAP Learning Solution*.

La mesa de ayuda está integrada por:

- ✓ ***Gisel Tatiana Ramírez Ariza***: Líder Mesa de ayuda. Actividades principales:

- Atiende las solicitudes de los usuarios del LMS, a través de correo electrónico, teléfono o presencialmente.
 - Distribuye a los demás integrantes de la mesa de ayuda las solicitudes recibidas en el buzón compartido de Ayuda LMS.
 - Realiza seguimiento telefónico a los aprendices que no han finalizado las formaciones inscritas.
 - Realiza seguimiento telefónico a los aprendices potenciales que aún no se han inscrito en las formaciones.
 - Documenta los principales procesos que realiza la mesa de ayuda.
 - Genera reporte de participaciones semanalmente.
 - Genera reporte de solicitudes semanalmente.
 - Mantiene actualizado el consolidado de la población potencial por formación.
- ✓ **William Javier Casadiego Ayala:** Estudiante en práctica de apoyo para el proyecto. Actividades principales:
- Elaboración de material de capacitación para los usuarios del proyecto.
 - Es respaldo principal en casos de picos en las solicitudes a la mesa de ayuda.
 - Elaboración de preguntas frecuentes.
- ✓ **James Leonardo Amaya Delgado:** Administrador funcional del LMS. Actividades principales:
- Verifica que la plataforma este funcionando correctamente.
 - Realiza actividades de mejora de la solución.
 - Realiza las configuraciones necesarias de todos los componentes de SAP Learning Solution.
 - Recibe solicitudes funcionales que no sean solucionados por la mesa de ayuda principal.
 - Respaldo en casos de picos en las solicitudes.
- ✓ **Omar Velásquez:** Soporte de la administración funcional del LMS. Actividades principales:
- Apoya las labores de la administración funcional.
 - Realiza pruebas de las configuraciones de los componentes de SAP Learning Solution.
 - Respaldo en casos de picos en las solicitudes a la mesa de ayuda.
 - Realiza seguimiento telefónico a los aprendices que no han finalizado las formaciones inscritas.
 - Realiza seguimiento telefónico a los aprendices potenciales que aún no se han inscrito en las formaciones.
 - Genera el reporte de participaciones de Global English.

- Atiende las solicitudes recibidas por la mesa de ayuda relacionadas con la formación ofrecida a través de Global English.
- ✓ **Natalia Esparza Amaya:** Apoya las actividades de gestión de cambio y mesa de ayuda. Actividades principales:
 - Realiza la logística de cronograma de las formaciones virtuales.
 - Webmails.
 - Realiza seguimiento telefónico a los aprendices potenciales que aún no se han inscrito en las formaciones.
 - Envía los comunicados a los aprendices.
 - Envía correos electrónicos de preguntas frecuentes y prioridades.
 - Es responsable del envío de las cámaras web y audífonos a los aprendices que han terminados las formaciones virtuales.
- ✓ **Bertha Nereyda Gómez Rey:** Gestiona el aseguramiento del cumplimiento de las actividades del cronograma: aprendices potenciales, formaciones.

Horario de atención de la mesa de ayuda:

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.

Los inconvenientes presentados por los usuarios son solucionados el mismo día en que se recibe la solicitud. Si por algún motivo esto no es posible, es transmitido al usuario junto con el motivo por el cual no se ha solucionado su inconveniente.

2. Medios de comunicación e interacción con los usuarios

✓ **Telefónico**

Cada integrante de la mesa de ayuda cuenta con una línea telefónica para comunicarse con los usuarios a las extensiones internas de todo Ecopetrol.

Las extensiones con las que cuenta la mesa de ayuda actualmente son:

Nombre	Extensión
Gisel Tatiana Ramírez Ariza	47556
William Javier Casadiego Ayala	47554
James Leonardo Amaya Delgado	47553
Natalia Esparza Amaya	47439
Bertha Nereyda Gómez Rey	47380
Omar Hernando Velásquez Martínez	47557

En la prestación del servicio de la mesa de ayuda se ha identificado la necesidad de contar con un teléfono que tenga salidas a celular y larga distancia para contactar a los usuarios que se encuentren geográficamente dispersos o que por la naturaleza de su trabajo no tengan acceso a una extensión telefónica de Ecopetrol. Esta solicitud ya se realizó en una ocasión, pero no fue exitosa y nuevamente se encuentra en proceso.

- **Procedimiento actual para realizar llamadas a celular:** Cuando se requiere realizar llamadas a celular se contacta a la PMO del proyecto LMS Diana Carolina Plata (ext. 47522) y ella es quien realiza el enlace.

✓ **Correo electrónico de ayuda**

Todos los integrantes de la mesa de ayuda tienen acceso al buzón compartido de ayuda LMS e-Universidad Corporativa (ayuda.e-uce@ecopetrol.com.co).

Funcionamiento del buzón compartido Ayuda LMS e-Universidad Corporativa

A partir de las pruebas de funcionamiento realizadas se concluyó que cualquier acción dentro del buzón compartido tendrá el mismo efecto en la réplica del buzón de todas las personas habilitadas para utilizarlo. Por ejemplo:

- Si una de las personas habilitadas para el uso del buzón crea una carpeta, ésta será visible para todos. De igual forma, si alguno de los participantes borra la carpeta, se le borrará a todos los demás, aún cuando no haya sido el creador de dicha carpeta. Esto aplica también a los mensajes.
- Si un mensaje es movido de un buzón personal a alguna instancia del buzón compartido, el mensaje será visible para todos. No obstante, si un mensaje es movido del buzón compartido a un buzón personal, el mensaje desaparecerá para todos y sólo quedará visible en el buzón personal donde fue alojado.

Este buzón tiene una capacidad de almacenamiento limitada y debido a la cantidad de correos que se pueden recibir se definió una estrategia para atender las solicitudes sin que se agote su capacidad.

- **Propuesta de atención**

En el buzón compartido habrá una carpeta con el nombre de cada integrante de la mesa de ayuda, y los mensajes recibidos en este buzón serán distribuidos por el líder de mesa de ayuda a cada una de estas carpetas. Cada persona de la mesa de ayuda moverá los correos

de la bandeja de entrada del buzón compartido a una carpeta local para liberar espacio. Estos correos no serán borrados en ningún caso, así ya se haya dado solución.

La respuesta dada por cada miembro de la mesa de ayuda se dará desde el correo ayuda.e-uce@ecopetrol.com.co.

✓ **Netmeeting y Communicator**

Son aplicaciones que optimizan el servicio ofrecido por la mesa de ayuda, permiten controlar remotamente los equipos de cómputo, realizar conferencias de audio y video, mensajería instantánea, así como compartir el escritorio.

En el soporte que se brinda a los usuarios es utilizado principalmente para:

- Verificar que los requerimientos de software del equipo estén correctamente instalados.
- Orientar a los usuarios en el uso de la solución para recibir las formaciones de una forma efectiva.

✓ **Presencial**

Los miembros de la mesa de ayuda resolverán los inconvenientes que sean comunicados por contacto directo con los usuarios. Estas solicitudes también serán consignadas en la lista de solicitudes.

3. Requerimientos de la mesa de ayuda

Los miembros de la mesa de ayuda deben contar con los siguientes requerimientos para entregar el mejor servicio:

✓ **Requerimientos relacionados con el equipo de cómputo:**

- El computador debe estar en el dominio de Ecopetrol
- Acceso a internet
- SAP Learning Solution
- Netmeeting
- Communicator
- Licencia SAP Logon (No es necesario para todos los miembros de la mesa de ayuda. En el momento James Amaya y Bertha Nereyda Gómez tienen instalado SAP Logon)

✓ **Requerimiento relacionados con Permisos**

- Cuenta de red de Ecopetrol
- Correo electrónico de Ecopetrol

- Acceso al buzón ayuda.e-uce@ecopetrol.com.co
 - Acceso al sitio del LMS en SharePoint
 - Permisos para editar la lista de seguimiento de solicitudes en SharePoint
 - Cuenta en Communicator
 - Acceso a SPP
 - Acceso a productivo R/3 (No es necesario para todos los integrantes de la mesa de ayuda, actualmente James Amaya y Bertha Nereyda Gómez tienen acceso a R/3).
 - Acceso al portal e-Universidad Corporativa (No es necesario para todos los integrantes de la mesa de ayuda. Actualmente James Amaya y Bertha Nereyda Gómez tienen acceso).
- ✓ Teléfono habilitado para llamadas de larga distancia con el fin de contactar a los usuarios geográficamente dispersos. Al menos una persona de la mesa de ayuda debe contar con llamadas a celular para contactar a las personas con restricciones de comunicación.

4. Registro documental de solicitudes:

El registro de las solicitudes es consignada en una lista de SharePoint. El acceso a esta lista es restringido únicamente para la mesa de ayuda. Se encuentra ubicada en la siguiente ruta:

- Ecopetrol >Servicios y Tecnología >Dirección de Tecnología de Información >LMS >Registro de solicitudes. ([Enlace](#))

También se cuenta con una matriz de Excel como estrategia de respaldo llegado el caso de que la lista de SharePoint no se encuentre disponible.

Principales ventajas de la utilización de una lista de SharePoint para llevar el registro de las solicitudes

- ✓ Centralización de la información
- ✓ Evita reprocesos ya que varios usuarios pueden ingresar diferentes solicitudes al mismo tiempo.
- ✓ Back-up de información diario.

Descripción del formato de registro de solicitudes

A continuación se describen los campos del registro. Todos los campos son obligatorios.

- ✓ **Nombre completo:** nombre del usuario que realiza la solicitud.

- ✓ **Registro:** registro de usuario que realiza la solicitud.
- ✓ **E-mail:** Si la solicitud se atiende telefónicamente, el e-mail se busca a través del Outlook.
- ✓ **Extensión:** Si la solicitud se atiende telefónicamente, número de extensión se solicita directamente al usuario, de lo contrario esta información será tomada del Outlook.
- ✓ **Ubicación:** Si la solicitud se atiende telefónicamente, la ubicación es solicitada directamente al usuario, de lo contrario esta información será tomada del Outlook.
- ✓ **Descripción de la solicitud:** Si la solicitud es atendida telefónicamente se solicita al usuario tiempo para escribir todo lo que él manifiesta directamente en la lista. Si la solicitud se recibe a través de e-mail se copia la fecha de la recepción del correo y la descripción exacta de la solicitud.
- ✓ **Curso:** Si la solicitud está relacionada con una formación directamente se selecciona el curso de acuerdo a la siguiente nomenclatura:
 - **Modalidad: Internet**
 - **CA-I:** Visión Integral del Medio Ambiente (PROFAO UNIDAD 1)
 - **CCTH:** Control de calidad en el transporte de Hidrocarburos
 - **CE:** Comités Evaluadores
 - **CO-C:** Comunicaciones Oficiales - Cartero
 - **IITHLD:** Introducción a la Industria del Transporte de Hidrocarburos Líquidos por Ductos
 - **IS:** Introducción a Sinoper
 - **ITMFC:** Introducción al Transporte Marítimo, Fluvial y Complementarios
 - **SIC:** Seguridad de la Información en Casa
 - **GPPECP:** Gestión de Programas y Proyectos en Ecopetrol
 - **ExcelB:** Excel Básico
 - **PPntB:** Power Point Básico
 - **WordB:** Word Básico
 - **Modalidad: Presencial**
 - **GC:** Gestión de Contratación
 - **MDPPT:** Medición Dinámica para Programadores, Profesionales y técnicos
 - **SGC:** Sistemas de Gestión de Calidad
 - **Modalidad: Web Basic Training Estático**
 - **Ing:** Inglés
 - **SIG-A:** SIG AVANZADO / Working with Raster in ArcGIS | inglés

▪ **SIG-B:** SIG BASICO / Learning Arc GIS | español

Si la solicitud no se relaciona directamente con una formación en el campo curso se selecciona: N/A o No Aplica.

- ✓ **Modalidad:** La modalidad se relaciona directamente con la forma en que se ofrece un curso: Internet, presencial o WBT (Web Basic Training Estático), estas últimas son las formaciones que se entregan a través de un LMS externo al de Ecopetrol. También se encuentra la opción N/A, No Aplica, ya que si la solicitud no se relaciona directamente con una formación, no tendrá ninguna de las tres modalidades expuestas.
- ✓ **Prioridad:** A cada solicitud se le asigna una prioridad para su atención:

Prioridad	Descripción
Alta	Atender antes de 2 horas. Se consideran con prioridad alta las solicitudes que afectan a todos los usuarios del LMS o a una gran población. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ El servidor productivo esta abajo. ▪ El contenido de un curso no se visualiza correctamente. ▪ A un usuario no se le ha instalado el componente SAP Learning Solution.
Media	Atender antes de 4 horas. Se consideran con prioridad media las solicitudes para atender errores a nivel de usuario. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Después de presentar un test de unidad no se registra ningún avance en la formación en el sistema.
Baja	Atender antes de 8 horas. Se consideran con prioridad baja las solicitudes que no son propios del sistema. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento en el uso del portal para tomar una formación. ▪ Consultas de procedimientos UCE, o en donde encontrar el catálogo de la UCE. ▪ Como hacer una inscripción a un curso.

- ✓ **Estado:** Para la atención de las solicitudes se establecieron cuatro estados

Estado	Descripción
Abierta	Se asigna cuando la solicitud ha sido recibida pero aún no se ha dado ninguna respuesta ni se está realizando algún proceso para solucionar el inconveniente.
En proceso	Utilizada cuando el caso reportado se encuentra en revisión o, cuando el aprendiz debe ejecutar alguna acción indicada por la mesa de ayuda y se espera una confirmación de solución; si después de una semana no se

	obtiene respuesta de parte del aprendiz, la solicitud pasa a estado Cerrada.
Escalada	Se asigna este estado cuando la solución a la solicitud depende de otra instancia. No se da por cerrada hasta no tener confirmación de la solución.
Cerrada	Aplica cuando se confirma la solución de la situación o, cuando la respuesta dada ha sido previamente probada y se tienen antecedentes de su efectividad.

- ✓ **Respuesta y Observaciones:** Si la solicitud es atendida telefónicamente se escribe la respuesta dada al usuario. Si la solicitud se recibe a través de e-mail se copia la fecha y el mensaje enviado.
- ✓ **Fecha:** Corresponde a la fecha en que se recibió la solicitud, así respuesta sea entregada al siguiente día.
- ✓ **Medio:** Corresponde al medio por el cual se recibe la solicitud, puede ser correo electrónico, telefónico o presencial.
- ✓ **Atendió:** En este campo se seleccionan las iniciales del nombre del miembro de la mesa de ayuda que recibió la solicitud.

Iniciales	Nombre
ACCR	Alba Carolina Currea Ruiz
BNGR	Bertha Nereyda Gómez Rey
NEA	Natalia Esparza Amaya
EMTG	Erika Magdalena Tacha Galeano
JLAD	James Leonardo Amaya Delgado
MPQ	Maria Paula Quicasán
WJCA	William Javier Casadiego Ayala
GTRA	Gisel Tatiana Ramírez Ariza
OHVM	Omar Velásquez

- ✓ **Categoría:** los casos recibidos en la mesa de ayuda son clasificados en las siguientes categorías:

Categorías de Solicitudes de mesa de ayuda
Capacitación - Autoaprendizaje
Capacitación - Presencial
Capacitación - Remota
Area notificaciones - Información
Area notificaciones - Uso
Confirmación - Aplicación

Confirmación - Certificación
Confirmación - Uso
Contenidos - Configuración
Contenidos - Interpretación
Contenidos - Visualización
Content Player - Botones
Content Player - Test
Content Player - Uso
Offline Player - Error
Offline Player - Uso
Portal - Cancelación
Portal - Inscripción
Portal - Permisos
Portal - Uso
Portal - Usuario
SVA - Error
SVA - Inscripción
SVA - Uso
Seguimiento - Seguimiento
Sensibilización - Sensibilización
Comunicaciones - Retroalimentación
Comunicaciones - Varios
Disponibilidad - Equipo
Disponibilidad - Punto de red
Disponibilidad - Sitio de trabajo
Instalación - Instalación
Instalación - Solicitud
Internet Explorer - Compatibilidad
Internet Explorer - Error
Internet Explorer - Plug-ins
Oficina Virtual - Funcionamiento
Oficina Virtual - Solicitud
Red - Disponibilidad
Red - Velocidad

5. Reportes Semanales

- ✓ **Reporte de participaciones:** no es el único reporte de indicadores de la mesa de ayuda, pero sí el más importante, será generado cada viernes por la persona líder de mesa de ayuda y compartido con el equipo de mesa. En este informe contiene:
 - Nuevas participaciones.
 - Número de participaciones y distribución por área organizativa y por formación indicando su estado finalizado, en ejecución o sin iniciar

- Número de participantes.
- ✓ **Reporte de solicitudes atendidas por la mesa de ayuda:**
 - Número de llamadas registradas en la semana
 - Número de llamadas cerradas, abiertas, en proceso o escaladas.
 - Calificación de satisfacción de usuario de calidad del servicio recibido.
 - Movilización de estatus de formaciones, de participaciones y participantes
- ✓ **Reporte de comunicaciones:**
 - Éxito de los correos de sensibilización enviados de acuerdo con los nuevos usuarios.
 - Correspondencia enviada a jefes de unidad para reportar el avance en la formación de su gente.
 - Correos enviados para motivar a los usuarios a terminar sus formaciones.
 - Reporte de Preguntas frecuentes enviadas a los aprendices virtuales.

6. Mecanismos de divulgación de mesa de ayuda

La mesa de ayuda se dará a conocer a través de los siguientes medios:

- ✓ Actualización en el sitio del LMS en IRIS y en SharePoint.
- ✓ Actualización de la información de mesa de ayuda de los cursos de los diferentes roles del LMS en SPP.
- ✓ Actualización de la "ayuda" del portal del aprendiz.
- ✓ Actualización de la información de la mesa de ayuda en el portal del aprendiz en Inicio -> Formación.
- ✓ Divulgación en todos los correos enviados por la UCE a los aprendices.
- ✓ Divulgación mediante la atención de la mesa de ayuda, si es telefónica, se hace en el cierre de la llamada, si es por correo, en la respuesta se adjunta la información de la mesa de ayuda.
- ✓ Divulgación de la mesa de ayuda a través de los boletines quincenales para dar a conocer las respuestas a las preguntas frecuentes generadas por los aprendices virtuales.

7. Interrelaciones de la mesa de ayuda

La mesa de ayuda es el único punto de contacto mediante el cual se resuelvan y/o canalizan las necesidades relativas al uso de la plataforma LMS de Ecopetrol. Cuando se presenten

temas que requieran ser escalados a los líderes técnico y funcional de la solución, se sigue el siguiente procedimiento:

1. La mesa de ayuda solicita al usuario una imagen de pantalla en donde se visualice el error que se le está presentando.
2. La mesa de ayuda envía la solicitud a helpdesk especificando que se haga el requerimiento al líder técnico o funcional, dependiendo del tipo de requerimiento. En asunto del mensaje debe decir: Error en portal e-Universidad Corporativa.
3. A través de "Procesos" helpdesk envía el requerimiento a los líderes técnico o funcional.
4. Los líderes técnico y funcional atienden la solicitud y envían un correo a la mesa de ayuda informando acerca de la solución del inconveniente o el proceso que se debe seguir para dar solución.
5. La mesa de ayuda informa al usuario el estado de la solicitud.

Estas solicitudes deben ser registradas en la lista de SharePoint. Mensualmente la mesa de ayuda enviará un listado a los líderes técnico y funcional solicitando información acerca de los requerimientos que no han sido cerrados.

✓ **Requerimientos que se realizan a la líder funcional, María Paula Quicasán**

La mesa de ayuda solicitará a helpdesk que las solicitudes sean transmitidas a la líder funcional cuando se presenten las siguientes solicitudes

- Asignación de roles en R3.
- Realización de Requerimientos (cambios, ajustes, desarrollos) para funcionalidades existentes o nuevas.
- Revisión de inconvenientes funcionales que ya hayan sido evaluados por un primer nivel y que no encuentren la solución.

✓ **Requerimientos que se realizan a la líder técnico, Erika Magdalena Tacha Galeano**

La mesa de ayuda solicitará a helpdesk que las solicitudes sean transmitidas a la líder técnico cuando los aprendices manifiesten los siguientes errores:


- Error en tiempo de ejecución del portal
- El portal se encuentra en otro idioma
- 503 Service Unvaliable
- Falta autorización para la transacción xxxx
- Entrada al sistema imposible

- No se puede mostrar la página
- 500 Internal Service Error
- 500 Connection Time Out

✓ **Requerimientos que se realizan al grupo SEGA (Soporte Sensor SEGAR3)**

La mesa de ayuda solicitará a helpdesk que las solicitudes sean transmitidas al grupo SEGA (Soporte Sensor SEGAR3) cuando los aprendices manifiesten los siguientes errores:

- El usuario está bloqueado (*Solicitud de Usuario y Contraseña para acceder al Portal e-Universidad Corporativa*)



Cuando se presente una solicitud que no se adapte a ninguno de los casos expuestos anteriormente se solicitará a helpdesk que este inconveniente sea enviado tanto a la líder técnico como a la líder funcional del LMS.

Cuando los requerimientos sean generados directamente por los integrantes de la mesa de ayuda serán enviados, sin pasar a través de helpdesk, a las líderes técnico y funcional. Ellas decidirán si es necesario realizar la solicitud a través de helpdesk, dependiendo del tiempo que deban dedicar para atender la solicitud.