

## CASO: NUEVA PLATAFORMA DE ATENCIÓN CORPORATIVA



### **Resumen / abstract del proyecto / iniciativa / buena práctica**

Con el objetivo de elevar la calidad de nuestra atención a la comunidad, surge la necesidad de implementar una Plataforma de Atención Corporativa en Duoc UC. Esta plataforma respaldará el modelo de atención de nuestras áreas de servicio, facilitando la creación de flujos de trabajo digitales que garanticen una experiencia de servicio óptima para nuestros clientes internos y usuarios finales (estudiantes, titulados, colaboradores docentes y administrativos). A través de funcionalidades de omnicanalidad, despliegue de catálogos de servicios y gestión de calidad, estaremos mejor equipados para satisfacer las necesidades de nuestra comunidad de manera efectiva y eficiente.

### **Desarrollo del proyecto / iniciativa / buena práctica**

#### **• Objetivos del proyecto / iniciativa / buena práctica**

El objetivo del proyecto era desarrollar una Plataforma de Atención integral que unificara todas las áreas de servicio del Modelo de Atención de Duoc UC, tanto centrales como de sedes. La plataforma existente, Gdesk, aunque era la más utilizada en los últimos años, carecía de las capacidades necesarias para integrar todos los servicios y áreas de Duoc UC de manera eficiente. Además, no ofrecía las funcionalidades requeridas para garantizar una experiencia óptima para los usuarios finales. Con la nueva Plataforma de Atención Corporativa buscamos consolidar un Modelo de Atención institucional, poniendo al usuario al centro de la experiencia.

#### **• Soluciones tecnológicas implementadas (solo si aplica)**

Como la atención a nuestra comunidad es un pilar relevante en nuestra gestión, impulsamos el proyecto de una nueva Plataforma de Atención Corporativa, que permitirá fomentar una cultura de servicio y aspirar a la excelencia en los procesos de atención, lo que conllevará a una mejora significativa en la experiencia de los usuarios y en la gestión interna. También ofrece un Portal de Agentes (Backoffice) para que las áreas de servicios puedan trabajar en la atención de las solicitudes de sus usuarios, dando visibilidad y herramientas a los equipos de trabajo, supervisores y facilitando la gestión tanto de jefaturas como de directivos con su capa de reportería y paneles de indicadores.

- **Actividades llevabas a cabo**

En una primera etapa, durante 2023 se implementa la primera versión de la Plataforma de Atención, dirigida hacia la atención de colaboradores docentes y administrativos, para los servicios de la Dirección General de Personas, la Dirección General de Servicios Digitales y la Dirección de Administración, Finanzas y Financiamiento.

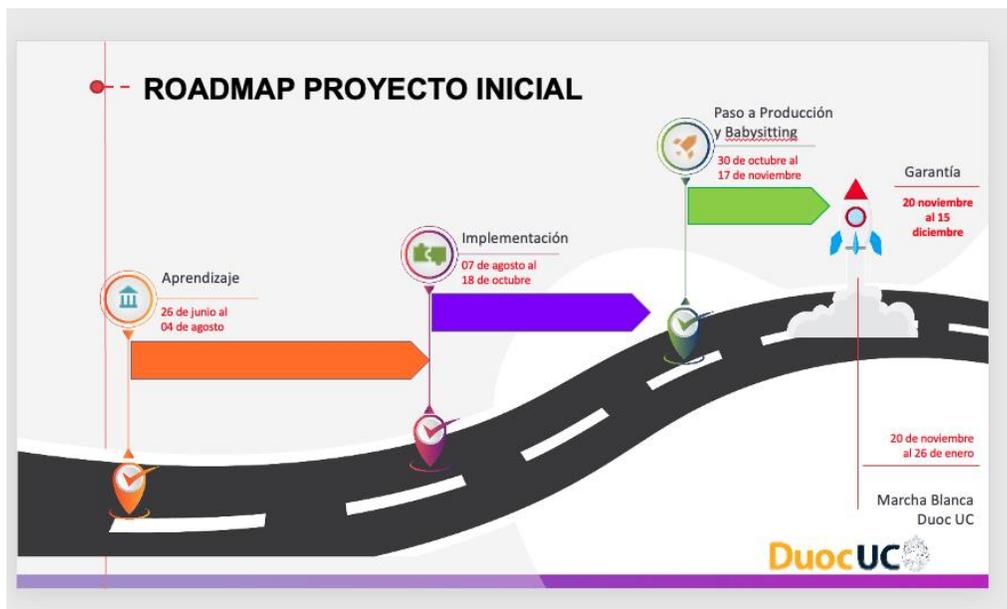
El proyecto consistió en las siguientes fases:

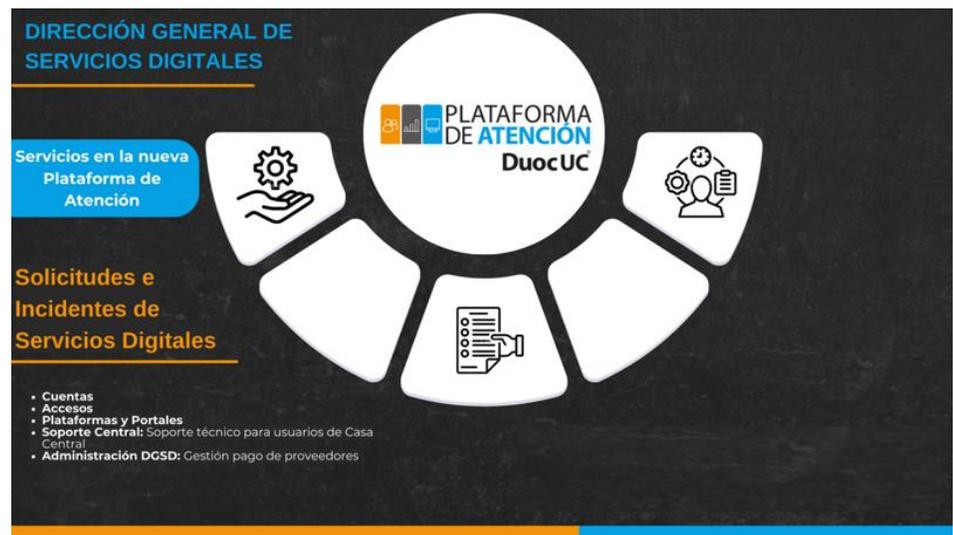
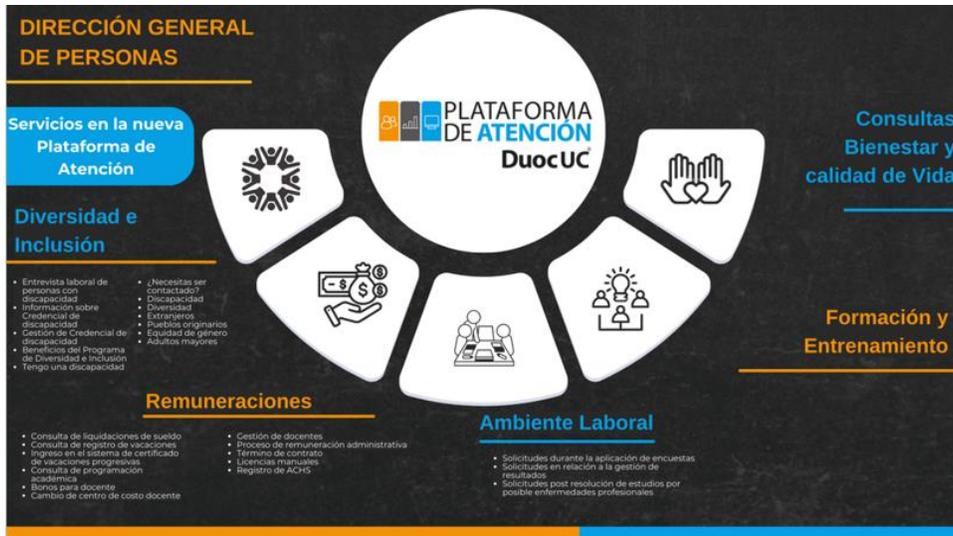
- Exploración de Soluciones de Mercado
- Licitación y Adjudicación de Plataforma y Proveedor
- Aprendizaje y Diseño
- Implementación
- Certificación: Pruebas
- Marcha Blanca
- Garantía
- Retrospectiva Equipo de Proyecto

La estrategia de lanzamiento consistió en:

- Marcha Blanca: entre los meses de Noviembre 2023 y Enero 2024.
- Operación Oficial: desde Febrero 2024 en adelante.

Para los años 2024 y 2025, se espera avanzar en incorporar gradualmente a todas las demás áreas de servicios de Duoc UC (centrales y sedes), reemplazando las plataformas anteriormente utilizadas por dichas unidades, y ampliar también la cobertura de la atención hacia estudiantes y titulados.

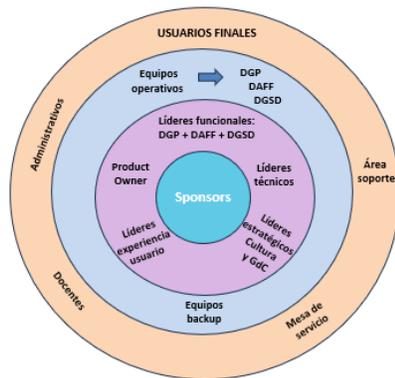




- **Recursos utilizados para el proyecto (materiales y/o personales)**
  - **Equipo del proyecto**
    - Jefe de Proyecto : Melissa Soto / Jarvis Ortega – Subdirección de Procesos y Proyectos
    - Líder de Servicios Digitales : Alejandro Campos – Subdirección de Servicios Digitales
    - Product Owner : Cristián Araya - Subdirección de Servicios Digitales
    - Líder Técnico : Luis Garate – Subdirección de Aplicaciones
    - Equipo Funcional :
      - Dirección de Servicios Digitales : Cristian Araya, Marcela Valenzuela, isamar Neira y Tania Prieto
      - Dirección de Administración Finanzas y Financiamiento : Patricio Bustos, Isabel Aguilar
      - Dirección General de Personas : Mauricio Arenas, Fredguar Mijares
    - Gestor de Operaciones : Patricio Faundez – Subdirección de Operaciones
    - Certificador QA : Marcela León - Subdirección de Procesos y Proyectos
    - Gestor de Cambio : Alejandra Salinas - Subdirección de Servicios Digitales



### MAPA DE PRINCIPALES STAKEHOLDERS



- **Líderes estratégicos nivel ejecutivo:**  
Ximena Siblis  
Manuel Valdés - Eduardo Placencia  
María José Rojas  
Sergio Arteaga
- **Líderes estratégicos nivel funcional:**  
DGP: Mauricio Arenas  
DAFF: Patricio Bustos  
DGSD y Product Owner: Cristián Araya
- **Líderes estratégicos nivel técnico:**  
Subdirección de Aplicaciones:  
Rodrigo López  
José Pérez y Luis Gárate  
Subdirección de Operaciones:  
Mauricio Marcos  
Patricio Marchant
- **Líderes estratégicos de experiencia de usuario:**  
Daniel Carrasco  
María Gutiérrez  
Pía Bermúdez
- **Líderes estratégicos de Cultura, Gestión del cambio y Adopción:**  
Jenniffer Márquez  
Catalina Tejerina  
Alejandra Salinas
- **Agentes de cambio:**  
DGP (equipos operativos)  
DAFF (equipos operativos)  
DGSD (equipos operativos)  
Equipos backup del proyecto
- **Sujetos de cambio:**  
Administrativos  
Docentes  
Usuarios clave (Mesa de servicio y áreas soporte)



## • Conclusiones

- **Principales aprendizajes de la experiencia**
  - Conformar Equipos Completos y claridad de Roles desde el Inicio.
  - Para este proyecto la Metodología Ágil es más adecuada que la Metodología Tradicional de Proyectos.
  - Gestión del Cambio desde el Inicio a todas las audiencias (internas y externas).
  - Involucrar a las Sedes y Usuarios desde etapas tempranas del proyecto.
  - Incorporar Ambientes de Prueba e Instancias Prácticas de la plataforma.
  - Investigación UX y Test con Usuarios son insumos clave.
- **Factores de Éxito del Proyecto**
  - Espíritu de Equipo.
  - Alto compromiso.
  - Flexibilidad: Alta disposición a enfrentar desafíos en el camino
  - Resiliencia del equipo.
  - Adopción creciente en las áreas DGSD.

## • Resultados alcanzados

- Nuestro objetivo es mejorar el cumplimiento de los SLA de las solicitudes de nuestros usuarios finales, aumentando de un 95% a un 98%, mediante el monitoreo diario de su atención
- Aunque la tasa de respuesta es baja, la satisfacción de nuestros usuarios se mantiene por encima del 90%, lo cual medimos regularmente para garantizar su calidad.
- La tasa de tickets reabiertos se mantiene por debajo del 5%, lo que indica una eficiente resolución en la atención a nuestros usuarios

INDICADORES DE TICKETS PLATAFORMA DE ATENCIÓN ÁREA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS DIGITALES			CUMPLIMIENTO SLAs							
			% Tickets Re-abiertos		Índice de Satisfacción		Solicitudes		Incidentes	
Periodo	# Tickets Creados	# Tickets Resueltos	KPI	Meta	KPI	Meta	KPI	Meta	KPI	Meta
<b>MARCHA BLANCA</b> 20/11/2023 al 31/01/2023	4.776	4.666	3,9%		93%		95%		91%	
<b>Febrero 2024</b>	2.144	2.105	4,9%		100,0%		98%		98%	
<b>Marzo 2024</b>	5.052	5.041	4,1%	5%	90,2%	80%	99%	96%	98%	95%
<b>Abril 2024</b>	3.645	3.531	4,3%		95,6%		98%		97%	

- **Testimonios de la comunidad Duoc UC sobre la nueva Plataforma de Atención**

### **Usuarios Finales Plataforma de Atención**

#### **Jorge Calderón – Operador Cetecom – Sede San Andrés de Concepción**

**Tipo de Usuario:** Usuario Final

La experiencia que han tenido los miembros de mi equipo de trabajo y yo ha sido muy buena y satisfactoria. La interfaz es mucho más ordenada, limpia y destacamos enormemente el hecho de que nos lleguen correos avisando cuando una solicitud quedó fuera de horario de atención, esto nos ayuda a poder tener algún tipo de respuesta con los alumnos y los colaboradores que necesitan ayuda, y puedan quedar más tranquilos. También nos ayuda a tener comunicaciones más significativas entre la gente de la Mesa de Servicios y nosotros, y en general llegamos a buenas soluciones en tiempos rápidos.

#### **Giuliana Bordoni – Generalista de Personas – Casa Central**

**Tipo de Usuario:** Usuario Final de Servicios Digitales

La implementación de la Plataforma de Atención ha sido un gran aporte en la optimización del tiempo en que destinamos en levantar una solicitud o realizar seguimiento de ella. Sin dudas, canalizar las solicitudes con esta nueva plataforma nos ha facilitado la gestión, dado que es intuitiva, de fácil acceso, conteniendo atajos para búsqueda y seguimiento. Destaco también que ahora permite responder el ticket desde el correo, lo que me parece un gran avance.

El tiempo de respuesta por parte del equipo del Centro de Servicios Digitales y Soporte Central supera las expectativas, como cliente interno puedo destacar la gestión del equipo.

#### **Risaldo Fuentes – Analista Académico – Casa Central**

**Tipo de Usuario:** Usuario Final de Servicios Digitales

He hecho uso de los servicios prestados por soporte en más de una oportunidad este año. La ayuda ha sido satisfactoria y efectiva. Puedo corroborar que las respuestas han sido oportunas, de manera profesional, con explicaciones claras, demostrando paciencia y buena disposición para atender las consultas que he realizado, tanto en forma presencial como remota.

Las atenciones específicas han sido la instalación (configuración) de impresora, ayuda para rescatar mensajes antiguos y apoyo ante una alerta de virus en el laptop. Quienes me atendieron fueron muy pacientes conmigo y eficientes en su asesoría. En su momento di respuesta y agradecí el trabajo realizado.

### **Usuario Back Office Plataforma de Atención**

#### **Isamar Neira – Analista de Servicios Digitales**

**Tipo de Usuario:** Agente Resolutor del Centro de Servicios Digitales

En mi experiencia, he notado una mejora en la gestión de los casos con la nueva Plataforma de Atención, destacando funcionalidades y ventajas que superan a la plataforma anterior. Aunque continúa mejorando, ya ha impactado positivamente en el trabajo del equipo. Algunos usuarios finales me han comentado que se encuentran satisfechos con nuestra atención y la agilidad en las soluciones entregadas. Si bien las soluciones dependen de la gestión de los agentes resolutores de Duoc UC, la plataforma es un excelente complemento para brindar una atención de calidad.

**Sebastian Costas – Jefe de Soporte Central**

**Tipo de Usuario:** Supervisor del Equipo de Soporte Central

Nuestra experiencia con la Plataforma de Atención ha sido muy positiva en cuanto a la gestión de tickets. De manera muy eficiente nos ha facilitado la asignación, seguimiento y resolución de los problemas de los usuarios en Casa Central. Su funcionalidad amigable favorece a los operadores (agentes) que puedan escalar, compartir información y trabajar en conjunto con otras áreas técnicas de Duoc UC, para resolver los problemas de manera más eficaz.

Destacamos por sobre todo la opción que tiene el usuario de escribir directamente a nuestro correo ([soportecentral@duoc.cl](mailto:soportecentral@duoc.cl)), donde automáticamente se genera el ticket en la plataforma.

Otra herramienta a destacar es su Base de Conocimientos, de fácil acceso para el usuario donde puede encontrar respuestas a los problemas de manera independiente y mejorando su experiencia.

## ANEXOS:

### 1. Videos:

- Video Youtube Duoc UC, publicado el 17 Noviembre 2023:
  - [Video Presentación a Comunidad Duoc UC Nueva Plataforma de Atención](#)

### 2. Comunicados:

- Comunicado Duoc UC - 20/11/2023: Inicio Marcha Blanca, invitando a conocer la Nueva Plataforma de Atención:
  - [Comunicado Inicio Marcha Blanca Plataforma Atención](#)
- Comunicado DGSD - 26/01/2023: Informando oficialmente que todos los Servicios DGSD están en la Nueva Plataforma de Atención.
  - Implicando el cierre de catálogo DGSD de Plataforma anterior Gdesk.
  - [Comunicado Servicios Digitales para Nueva Plataforma de Atención](#)

### 3. Fotografías Equipo de proyecto:





#### 4. Imágenes de la Solución Implementada:

- **Módulo Zendesk Support: Backoffice Agentes**



#### ZENDESK SUPPORT - PORTAL DE SOPORTE (Agentes)

<https://ayuda.duoc.cl/agent>

Estado del ticket	ID	Solicitante	Grupo	Agente asignado	SLA	Canal	Acción
Cerrado	#2910	Maura Wenzel A.	[DGSD] Centro de Servicio...		2h	Formulario web	Resp
Cerrado	#2912	Carolina Valdevelano A.	[DGSD] Centro de Servicio...		4h	Formulario web	Dirig
Finalizado	#2730	Karina Cariqueo A.	[DGSD] Centro de Servicio...	Juan Solorza R.	11h	Formulario web	Solic
Finalizado	#2824	Karina Cariqueo A.	[DGSD] Centro de Servicio...	Juan Solorza R.	29h	Formulario web	Crea
Abierto	#2833	Notificaciones Credibuc	[DGSD] Centro de Servicio...	Juan Solorza R.	25h	Correo	Tick
Finalizado	#2840	Sergio Salgado M.	[DGSD] Centro de Servicio...	Ingelborg Tanner Pulgar	25h	Formulario web	CSZ
Abierto	#2848	Angela Santana C.	[DGSD] Centro de Servicio...	Ingelborg Tanner Pulgar	25h	Formulario web	Crea
Abierto	#2849	Angela Santana C.	[DGSD] Centro de Servicio...	Ingelborg Tanner Pulgar	25h	Formulario web	Crea
Abierto	#2850	Angela Santana C.	[DGSD] Centro de Servicio...	Ingelborg Tanner Pulgar	25h	Formulario web	Crea
Abierto	#2852	Mima Badilla G.	[DGSD] Centro de Servicio...	Juan Solorza R.	24h	Formulario web	SCU
Abierto	#2864	Karina Cariqueo A.	[DGSD] Centro de Servicio...	let Doreen S.	17h	Formulario web	Dirig





## ZENDESK SUPPORT - PORTAL DE SOPORTE (Agentes)

<https://ayuda.duoc.cl/agent>

The screenshot displays the Zendesk support agent interface. The main window shows a ticket titled "Crear cuenta EXTERNA - Raul Cuevas" with a sub-header "A través de Centro de ayuda". The ticket description reads: "nivel para ser atendido por un especialista técnico debido a que requiere creación de cuenta externa. Le avisaré en cuanto tenga novedades al respecto. Le saluda cordialmente, Ingelborg Tanner P." Below this, a message from the agent "Ingelborg Tanner Pulgar" is visible, dated "viernes 08/02", stating: "Estimada Karina, Agradeciendo su paciencia le informo que, la cuenta administrativa externa ha sido creada exitosamente, adjunto información correspondiente. Le saluda cordialmente, Ingelborg Tanner P." An attachment titled "cuenta rcauevas KUS" is shown below the message. On the left sidebar, the ticket details include: "Solicitante: Karina Cariqueo A.", "Agente asignado: aspi@duoc.cl", "Seguimiento: seguir", "Formulario: [DOSC] Formulario KU OPersonas", "Prioridad: Alta", "[DOSC] Tipo de Ticket: Solicitud", and "[DOSC] KU OPERSONAS - SOLICITUD DE SERVICIO - KU OPERSONAS - Cuentas Administrativas". On the right sidebar, there are sections for "Aplicaciones" (User Data, Consulta de Usuarios), a "Realizar búsqueda" section with a "RUT" field containing "12345678 9" and a "BUSCAR" button, and a "DuocUC" logo.

○ **Módulo Zendesk Guide: Portal Usuario Final**




**PORTAL DE ATENCIÓN (Usuarios)**  
<https://ayuda.duoc.cl/>



**Plataforma de Atención Duoc UC**

Aquí encontrarás formularios para levantar tus necesidades de manera sencilla. En esta primera etapa, podrás realizar solicitudes para las áreas de Personas, Servicios Digitales, Administración, Finanzas y Financiamiento Estudiantil.

¿En qué podemos ayudarte?  **Buscar**

**Acá podrás encontrar los formularios de solicitudes, según cada área.**

<b>Administración, Finanzas y Financiamiento Estudiantil</b> Tomas tributarias, contabilidad, activos fijos, presupuestos y beneficios estudiantiles	<b>Personas</b> Beneficios, remuneraciones, inclusión y ambiente laboral	<b>Servicios Digitales</b> Cuentas, Accesos, Plataformas y Soporte Técnico
---	---	---




**PORTAL DE ATENCIÓN (Usuarios)**  
<https://ayuda.duoc.cl/>

**Formulario Servicios Digitales para Colaboradores**

Selección sobre qué servicios deseas crear una solicitud

SOPORTE DE SERVICIOS DIGITALES (SAP/Otros)

Selección tu problema con Soporte de Servicios Digitales

SISTEMA APOYO ACADEMICO  
 PORTAL TODO TP  
 RECEPCIÓN DOCUMENTO TRIBUTARIO  
 REGISTRO DE ASISTENCIA Y GESTIÓN DE CLASES (RAGC)  
 VINCULACION CON EL MEDIO (VCM)

Plataforma de Atención Duoc UC > Formulario Servicios Digitales para Docentes

**Formulario Servicios Digitales para Docentes**

Selección un Servicio disponible para Docentes

CUENTAS Y ACCESOS  
 PORTAL DOCENTE EXPERIENCIA VIVO  
 CORREO ELECTRÓNICO  
 AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAJE (AVA)  
 REGISTRO DE ASISTENCIA Y GESTIÓN DE CLASES (RAGC)



**PORTAL DE ATENCIÓN (Usuarios)**  
<https://ayuda.duoc.cl/>

**Solicitudes frecuentes**

**Servicios Digitales para Colaboradores**  
Dirección General de Servicios Digitales

**Servicios Digitales para Usuarios Clave (Key Users)**  
Dirección General de Servicios Digitales

**Servicios Digitales para Generalistas de Personas**  
Dirección General de Servicios Digitales

**Soporte Central para Colaboradores de Casa Central**  
Dirección General de Servicios Digitales

**Contabilidad**  
Dirección de...

Problemas con DuocUC - Servicios Digitales - Artículos y Solicitudes ¿En qué podemos ayudarte?

### Soporte de Cuentas, Accesos y Plataformas

Soporte de Servicios Digitales para usuarios Administrativos y Docentes de Duoc UC

Si necesitas que te ayudemos o quieres hacernos una solicitud de soporte, nos puedes contactar a través de estas alternativas:

- Si eres Administrativo, haciendo clic acá.
- Si eres Docente, haciendo clic acá.
- También puedes escribir un correo de soporte al Centro de Servicios Digitales:
  - Soporte CSO: [csos@duoc.cl](mailto:csos@duoc.cl)

A través de los canales mencionados puedes levantar solicitudes de soporte técnico sobre los siguientes servicios digitales de Duoc UC:

**Administrativos:**

- Cuenta Administrativa (Cuenta, Contraseña y Bloqueo)
- Servicios Digitales y Plataformas:
  - SAP
  - Otros sistemas de información

○ **Módulo Zendesk Explore: Paneles e Indicadores**



**Zendesk Support**

Tickets Efficiency Assignee activity Agent updates Unsolved tickets Backlog Satisfaction SLAs

Hora  Mostrado actualmente: 18/11/2023 — 17/12/2023

Grupo del ticket Marca del ticket Canal del ticket Formulario de SC...

Created tickets  
**1 069**

Unsolved tickets  
**110**

Solved tickets  
**943**

Tickets created by hour

**Zendesk Support**

Tickets Efficiency Assignee activity Agent updates Unsolved tickets Backlog Satisfaction SLAs

Tickets created by date

Marca del ticket: Canal del ticket Formulario de ticket Grupo del ticket Prioridad del ticket Tipo de ticket

Tickets by selected attribute (top 10)

5 Dec 23 Created tickets: 55 Of which solved: 34

Attribute	Value
Email	75%
Web	19%
Site conversation	7%



Tickets Efficiency Assignee activity Agent updates Unsolved tickets Backlog Satisfaction SLAs

Satisfaction score: 95.7%

Good satisfaction tickets: 44

Bad satisfaction tickets: 2

### Cumplimiento SLA DGSD

Fecha: Incidencias

Mostrado actualizarme: 3/30/2024 - 3/30/2024

Área Responsable: Subárea

Total de Incidentes: 2 979

% SLA - Incidentes: 98%

Incidentes con SLA Cumplidos: 2 933

#### % SLA de Incidentes separado por Áreas

Subárea	Área (DGSD)	Tickets con SLA	Tickets con SLA Incumplidos	Tickets con SLA Cumplidos	% Tickets con SLA
Administrador	[DGSD] Administrador Funcional / Plataforma Laminada	2	0	2	100.0%
SGA	[DGSD] Control de Aplicaciones SAP - Nivel 3	9	3	6	66.7%
	[DGSD] Proveedor ADS / FreeSAP - Nivel 3	5	1	4	80.0%
SDO	[DGSD] Ingeniería y Plataformas - Nivel 2	123	18	105	85.4%
	[DGSD] Redes y Seguridad - Nivel 2	56	5	51	91.2%
	[DGSD] Sistemas - Nivel 2	2	0	2	100.0%
	[DGSD] Supervisor - Ingeniería y Plataformas - Nivel 2	1	1	0	0.0%
SDS	[DGSD] Centro de Servicios Digitales - Nivel 1	2 769	38	2 731	98.9%
	[DGSD] Soporte Central - Nivel 1	22	0	22	100.0%

#### Good vs bad satisfaction tickets

- Good w/ comment
- Good w/o comment
- Bad w/ comment
- Bad w/o comment

Rated tickets funn