

MailToTicket

Premi UPC a la Qualitat de la Gestió Universitària 2017

Resum descriptiu

MailToTicket és un programa informàtic que complementa el sistema GN6¹ reduint de forma significativa el temps de resposta i la feina de les persones que reben per correu electrònic les peticions de suport dels usuaris, que fins ara havien d'introduir manualment aquestes peticions al sistema GN6. Aquesta és una tasca feixuga i repetitiva i MailToTicket la redueix en la seva totalitat, ja que permet la introducció automàtica d'aquestes dades simplement enviant un missatge de correu electrònic a una adreça determinada. D'aquesta manera es pot dedicar més temps a tasques que aportin més valor als usuaris.

MailToTicket s'ha dut a terme com un projecte dins el programa Nexus24, i ha estat desenvolupat per un grup de 7 persones de diferents unitats de la UPC, amb perfils laborals molt diversos, que han treballat de forma col·laborativa durant varis mesos.

A dia d'avui MailToTicket es troba funcionant a diverses unitats de la UPC (Servei de Personal, Servei PRISMA, Servei de Comunicació, InLab FIB, Departament d'Arquitectura de Computadors i UTG de l'Àmbit de Camins). També UPCnet l'utilitza per al sevei d'atenció TIC als usuaris de la UPC (ATIC).

MailToTicket és programari lliure, és a dir, el codi de l'aplicació és accessible públicament per tal que qui vulgui ho pugui fer servir i, si ho desitja, ho pugui modificar per adaptar-lo a les seves necessitats i publicar també aquests canvis.

¹ GN6 és un programa informàtic que utilitzen les diferents unitats de la UPC per fer el seguiment de les incidències o peticions dels seus usuaris. És el que es coneix de forma col·loquial com un *gestor de tiquets*.