

MailToTicket

Premi UPC a la Qualitat de la Gestió Universitària 2017

Memòria

Origen

MailToTicket sorgeix per cobrir unes mancances en el sistema informàtic GN6 que fan servir algunes unitats de la UPC per rebre les peticions i consultes dels seus usuaris, i fer el seguiment d'aquestes peticions o *tiquets*.

El problema detectat va ser que GN6 només permet la introducció de dades al sistema mitjançant un formulari web.

Com que bona part de les incidències arriben via correu electrònic, això vol dir que una o més persones (d'ara endavant, *gestors de tiquets* o «*dispatchers*») han de llegir aquests missatges i introduir manualment les peticions dels usuaris a l'aplicació GN6, sovint limitant-se a copiar i enganxar el contingut dels missatges i dels adjunts als diferents camps dels formularis de GN6, un per un.

Aquesta és una tasca feixuga, repetitiva, i que en realitat no aporta gaire valor als usuaris finals de les unitats.

Objectius

MailToTicket intenta eliminar o, si més no, reduir tant com sigui possible la feina repetitiva dels *dispatchers*, per tal que aquests puguin dedicar més temps a altres tasques que aportin més valor als usuaris. Això es pot veure com un objectiu doble.

Per al personal que resol tiquets

Alliberar de feina automatitzable al personal de suport:

- Per crear de manera automàtica els tiquets
- Per classificar els tiquets segons diferents paràmetres configurables
- Per rebaixar el temps de resposta a les incidències

Per als usuaris que creen tiquets (usuaris finals de les unitats)

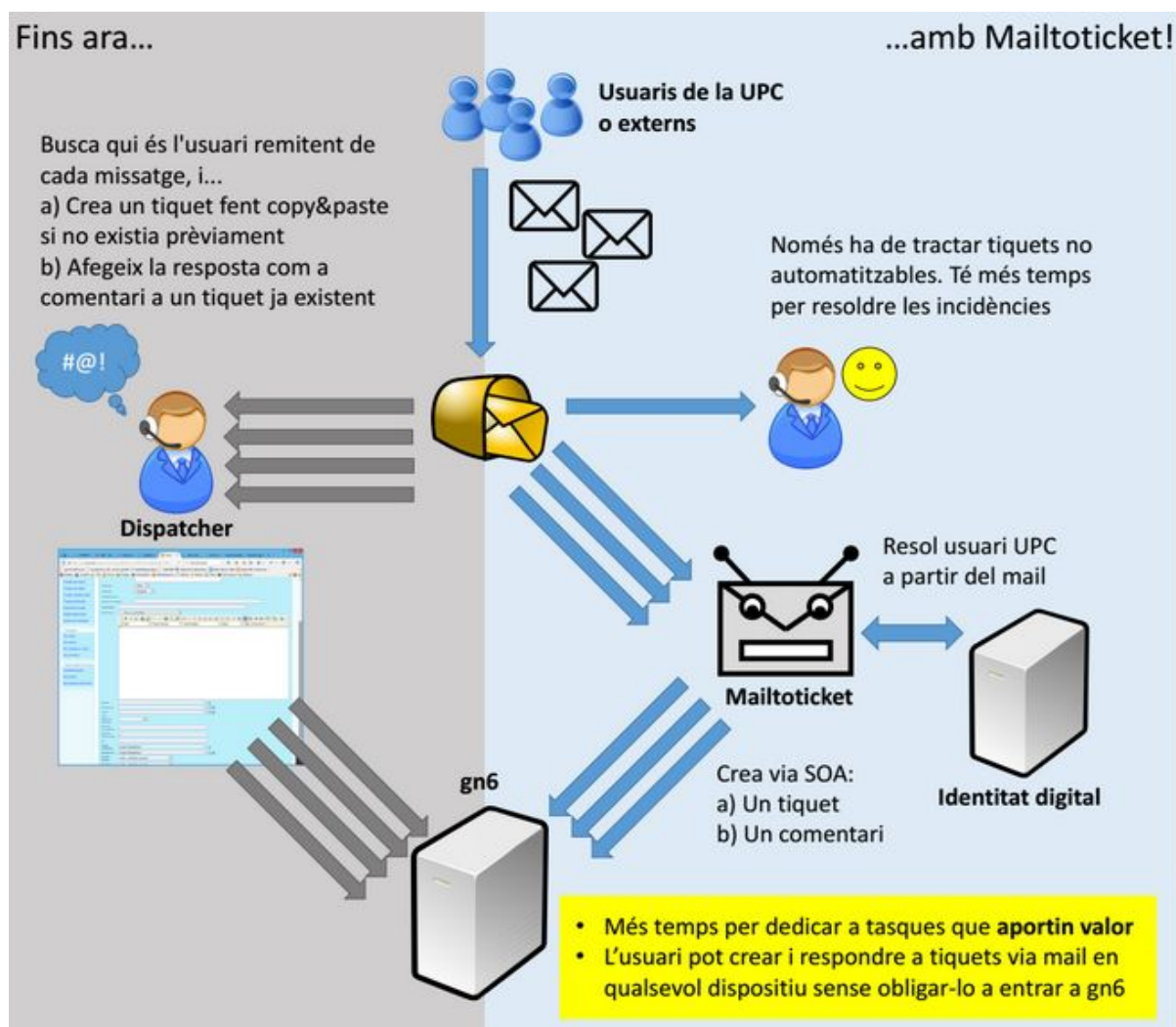
- Facilitar la creació d'incidències als usuaris
- Obtenir respostes als seus problemes més ràpidament

Funcionament

El següent esquema descriu la situació abans i després de la implantació de MailToTicket.

A la part esquerra es pot veure el funcionament tradicional: el gestor de tiquets o «*dispatcher*» revisa la bústia de correu on li arriben les peticions, i introdueix manualment els tiquets a GN6 mitjançant formularis via web.

A la part dreta es mostra la nova situació: MailToTicket revisa els missatges nous que arriben a la bústia de correu, i analitza cada missatge, generant un nou ticket o un nou comentari a GN6. El «*dispatcher*» només ha de revisar els (pocs) missatges que, per algun motiu, MailToTicket no hagi pogut processar automàticament.



Equip

El projecte MailToTicket s'ha desenvolupat dins el marc del programa Nexus24, i està format per un equip multidisciplinar de persones provinents de diferents unitats de la UPC, i amb perfils laborals molt diversos:

- Jaume Moral (FIB)
- Jordi Miquel (Servei de Comunicació)
- Àngel Aguilera (UTGAC)
- Núria Rodríguez (Servei PRISMA)
- Jordi Bellido (DAC)
- Maribel Arroniz (Servei de Personal)
- Alex Muntada (DAC)

A més l'equip va comptar amb la col·laboració de Maria Hortènsia Álvarez, que va actuar com a *facilitadora* del projecte canalitzant la comunicació entre l'equip de MailToTicket i el programa Nexus24.

Desenvolupament del projecte

El projecte es va dur a terme entre els mesos de setembre de 2015 i abril de 2016.

El desenvolupament del projecte es va realitzar en diverses fases o *sprints*. Un sprint no és més que un període de temps durant el qual es fa avançar el projecte seguint uns objectius molt acotats i definits al començament del cicle.

Cadascun d'aquests *sprints* o iteracions tenia una duració de 3 setmanes, i constava de les següents fases:

- **Reunió de preparació:** reunió presencial on es revisaven les tasques que quedaven per assolir els objectius del projecte, i se seleccionava un subconjunt d'aquestes tasques per mirar d'enllestir-les durant aquell *sprint*.
- **Fase de desenvolupament:** on els membres de l'equip treballaven en les diferents tasques a resoldre, d'entre les seleccionades per a aquell *sprint*.
- **Reunió de retrospectiva:** reunió presencial on s'analitzava com havia funcionat l'*sprint*, i els membres de l'equip podien proposar millores en la metodologia de treball, que caldria tenir en compte als següents *sprints*.

Excepte en les reunions presencials, la coordinació entre els membres de l'equip sovint es feia remotament, fent servir aplicacions de treball col·laboratiu com Trello, Slack, Google Drive i GitHub. També es feia difusió de l'evolució del projecte mitjançant el blog de MailToTicket i la llista de correu *mailtoticket-fans*.

Fites assolides

Setembre 2015	Presa de contacte amb l'experiència de la FIB
Octubre 2015	Instal·lació a la FIB, per al Servei de Personal, PRISMA i Comunicació. Inici de la formació Nexus24.
Novembre 2015	Formació Nexus24.
Desembre 2015	Inici del projecte, creació del Blog i llistes de correu. Presentació d'un pòster a la Jornada TIC UPC. Instal·lació al DAC.
Gener 2016	Millores: classificació dels tiquets, nous casos d'ús amb els usuaris externs.
Febrer 2016	Jornada Nexus24. Millores: informes d'error amb l'original adjunt, neteja opcional del format dels comentaris.
Març 2016	Instal·lació a Serveis TIC de Camins i a UPCNet.
Abril 2016	Lliurament i balanç del projecte.

Com a projecte dins el programa Nexus24, la nostra línia de futur més immediata era que el projecte acabés tenint recolzament institucional, perquè així diferents unitats el poguessin utilitzar sense que haguessin d'instalar-ho als seus servidors i augmentessin així les possibilitats de continuïtat del projecte a llarg termini.

Actualment aquesta línia de futur ja està assolida, ja que UPCNet n'ha assumit la instal·lació a varies unitats de la UPC que utilitzen GN6.

Indicadors

A continuació es recull el nombre de tiquets i comentaris introduïts automàticament per MailToTicket a partir dels correus dels usuaris (dades fins al 28/02/2017), i es fa una estimació de la feina manual estalviada:

Unitat	Tiquets creats automàticament	Tiquets amb comentaris afegits automàticament
PRISMA	428	204
Personal	1587	1426
Comunicació	141	61

Camins	570	363
FIB	1030	320
DAC	439	497
Total	4195	2871

L'estimació de la feina estalviada s'ha fet considerant el temps promig que es triga a crear un tiquet a GN6 de forma manual (UPCNet imputa 7 minuts per tiquet), i el temps que es triga a afegir un comentari de forma manual (s'han considerat 2 minuts per comentari, i un promig de 2 comentaris per tiquet).

En total serien més de 680 hores de feina efectiva estalviades gràcies a MailToTicket, és a dir, **més de 22 setmanes**¹ d'una persona dedicada a temps complet únicament a aquesta tasca.

Lliurament

- Codi de l'aplicació, disponible a GitHub: <https://github.com/UPC/mailltoticket>
- Documentació: Guia breu d'instal·lació: https://drive.google.com/drive/folders/0B_bxzipj01WZpa3ljcW42ODYzY2M
- Vídeo demostració del funcionament: <https://drive.google.com/file/d/0BzZEUtu59kGWSzBnZEFSSVJESVU/view>
- Blog del projecte: <http://mailltoticketupc.blogspot.com.es/>

Línies de futur

Actualment, el nostre desenvolupament s'ha d'instalar en un servidor amb accés a la bústia de correu on es reben les peticions de suport o bé directament al servidor de correu que gestiona aquesta bústia, cosa que no està a l'abast de totes les unitats dintre de la UPC.

La línia de futur més lògica pel MailToTicket seria la seva incorporació com un mòdul més dintre del GN6.

Actualment, el projecte funciona totalment deslligat gràcies a l'API de GN6, que permet desenvolupar programes de tercers hi interactuin. Aquesta arquitectura poc acoblada és molt convenient, però el que sí seria una gran millora seria que la configuració de MailToTicket es pogués gestionar des del propi panell de control de GN6. Totes les opcions de configuració (filtres, adreces de correu, comportaments per defecte...) ara

¹ Hem valorat que una persona només pot treballar de forma efectiva durant 6 hores de les 7.5 hores d'una jornada completa i que les setmanes són de 5 dies laborables.

s'han de configurar manualment per part de personal TIC. A més, el propi programa es podria executar des del servidor de GN6 sense caldre altres instal·lacions a banda. Tot plegat serien avantatges de cara a popularitzar el seu ús.

Conclusions

Considerem que MailToTicket ha estat un gran èxit dintre de les propostes Nexus24, precisament per la seva concreció i per intentar resoldre un problema aparentment petit, però amb moltes casuístiques.

El fet de tenir un equip multidisciplinar ens ha permès atacar el problema des de diferents punts de vista i desenvolupar un producte que, des del minut zero, ha estalviat feina i ha fet cert el lema del nostre producte: dedicar temps a allò que aporta valor.