



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 1

Nombre del método de atención al usuario	
Sistema ticketing o historial	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Amazon Universidad de Málaga Universidad Rey Juan Carlos Universidad Pablo de Olavide UGR CSIRC	https://www.amazon.es/gp/help/customer/display.html?nodeId=508510&ref_=nav_em_0_1_1_31_cs_help https://www.uma.es/servicio-central-de-informatica/info/11026/gestor-de-peticiones/ https://www.urjc.es/estudiar-en-la-urjc/oficina-del-estudiante https://www.upo.es/tika/web/index.php

¿Por qué es interesante?
Normalmente es por acceso identificado y permite realizar trámites o consultas, a la par que hacer un seguimiento al estado del trámite. Permite ver el historial de acciones que ha realizado cada usuario Punto único para realización de consultas/trámites
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Crear un portal que permita el acceso a la comunidad universitaria y a la no universitaria. Los posibles objetivos serían: Reducir el número de llamadas y visitas presenciales Poder realizar el rastreo del estado de la solicitud por parte del PAS y del usuario Permitiría mantener informado en tiempo real al usuario
Posibles dificultades
Adapatación Informática Resistencia al cambio en algunos actores Sensación de control en el PAS



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 2

Nombre del método de atención al usuario	
Call center	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Hamman Al-Andalus Baños Árabes	https://granadareservas.hamamandalus.com/datos-reserva.php?id=es

¿Por qué es interesante?
Sistema de llamadas atendido por personal especializado
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Creación de una plantilla de trabajadores especializados El objetivo sería que el correo electrónico pase a segundo plano.
Posibles dificultades
Creación y formación de la plantilla necesaria Adaptación tecnológica de la página web de cada centro para poder pedir cita a través de la misma.



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 3

Nombre del método de atención al usuario	
Web para reservas,citas	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Hamman Al-Andalus Baños Árabes	https://granadareservas.hamamandalus.com/datos-reserva.php?id=es
¿Por qué es interesante?	
Disponen de una web de reservas donde eliges el centro donde quieres ser atendido, fecha y turno.	
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?	
Cada Centro de la UGR tenga en su web un apartado de solicitud de citas Al tener las citas programadas, el PAS podrá organizarse mejor el trabajo	
Posibles dificultades	
La adaptación tecnológica de la página web de cada centro para poder pedir cita a través de la misma.	



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA N° 4

Nombre del método de atención al usuario	
Aplicación (CRM)	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Universidad de Cádiz Universidad de Almería Universidad Pompeu Fabra Universidad Pablo de Olavide	https://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do https://www.ual.es/cau https://www.upf.edu/web/cau https://www.upo.es/tika/web/index.php
¿Por qué es interesante?	
Permite consultas/trámites con personas de la comunidad universitaria o personas externas Se puede estructurar la información y dividir los trámites Se puede consultar el estado de las tramitaciones Agilidad en las solicitudes y la atención Permitiría realizar mediciones para realizar múltiples acciones de adaptación	
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?	
Crear una página web o app adaptada Algunas son aplicaciones de código abierto sin coste Centralizar las consultas y gestiones evitando la dispersión por los distintos centros y unidades Agilizar la atención Aumentar la transparencia de la institución al poder realizar el seguimiento de las consultas/trámites Evitar colapsos en las llamadas telefónicas y atención presencial Facilitar la homogeneidad en las respuestas Aumentar la confianza y fiabilidad en el servicio ofrecido por la Universidad	
Posibles dificultades	
Adaptaciones informáticas Definición de roles y distribución del trabajo entre el PAS Resistencia al uso de los grupos de usuarios	



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA N° 5

Nombre del método de atención al usuario	
Feedback automático	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Iberia Telefónica	https://www.iberia.com/ y redes sociales https://atencionalcliente.movistar.es/pregunta-cliente/1004

¿Por qué es interesante?
Sistema que permite valorar la calidad de la atención
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Se podría implantar un sistema muy parecido de encuesta o valoración del 1 al 10 con un cuestionario breve sobre la calidad de las llamadas El objetivo sería conocer los puntos débiles del sistema según los usuarios y así poder corregirlos
Posibles dificultades
Requiere de medios informáticos, con una locución de voz para hacer el cuestionario. Además esta el inconveniente de que la gente no suele contestar dichas llamadas automáticas.



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 6

Nombre del método de atención al usuario	
Buscador y formulario de consultas inteligente	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Universidad Rey Juan Carlos UNIR la Universidad a distancia Iberia	https://www.urjc.es/estudiar-en-la-urjc/oficina-del-estudiante https://ahora.unir.net/estudia-con-nosotros/preguntas-frecuentes/ https://www.iberia.com/ y redes sociales

¿Por qué es interesante?
Simula la atención personalizada Con pocas palabras que se escriban muestra la posible respuesta
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Implantación mediante página web adaptada Como objetivo, dar respuesta inmediata a consultas básicas o simples y así despejar la atención personalizada para consultas o trámites más complicados.
Posibles dificultades
Requiere de adaptación tecnológica Dificultad a la hora de estructurar la información adecuadamente Necesidad de actualización inmediata de la información



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 7

Nombre del método de atención al usuario	
Chat o asistente virtual	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
Universidad Deusto Movistar Iberia Vodafone	https://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/nuevos-estudiantes-de-grado movistar.es https://www.iberia.com/ y redes sociales
¿Por qué es interesante?	
Atención al usuario en tiempo real Asistente que te guía y acompaña Algunas empresas recuerdan cual fue tu última consulta	
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?	
Implantación mediante página web adaptada Permitiría dar respuesta inmediata a consultas básicas o simples y así despejar la atención personalizada para consultas o trámites más complicados	
Posibles dificultades	
Contar con personal cualificado Adaptación informática	



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 8

Nombre del método de atención al usuario	
App móvil (con biometría para asegurar trámites)	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
VODAFONE Universidad de Sevilla	https://manuales.vodafone.es/apple/iphone-6s-ios-12-0/funciones-principales/utiliza-el-sensor-de-identidad-touch-id/ https://www.us.es/trabaja-en-la-us/profesorado

¿Por qué es interesante?
Metodo basado en biometria para reconocimiento de personas a traves de la huella, lo que permite la identificación para realizacion de procesos, solicitudes, etc. Punto único de tramitación, rápido y seguro
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Se podría implantar a través de una app de la universidad y el telefono personal de cada usuario Facilitar al usuario las consultas y tramitaciones Reducir el número de llamadas y atención presencial
Posibles dificultades
Adaptación informática No todos los dispositivos móviles cuentan con lector de huellas



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA N° 9

Nombre del método de atención al usuario	
Red social interna (estudiantes-pdi-pas)	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
No existe	

¿Por qué es interesante?
La conexión directa entre los distintos colectivos de la universidad permitiría que la información fluyera con mayor facilidad
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Una red social intranet, solo para la comunidad universitaria, que puedan utilizar profesores, alumnos y PAS Conectar a los distintos colectivos entre sí Reducir la sensación de desinformación
Posibles dificultades
Requiere de adaptación informática Será difícil controlar que la información ofrecida es la correcta Al ser un foro, requeriría de un control permanente de respeto a las normas de comportamiento, normas de uso y leyes aplicables



MODERNIZACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO. BRAINWRITING

PROPUESTA Nº 10

Nombre del método de atención al usuario	
Adaptar conserjerías	
Nombre de la Universidad-empresa-institución	URL
No existe	

¿Por qué es interesante?
Radaptar al personal de conserjería para que, junto con un PAS experimentado, pueda ofrecer información básica
¿Cómo podría implantarse en la UGR? ¿Qué objetivo tendría?
Colocarlos en una ubicación estratégica donde poder atender en primer lugar a los usuarios y así guiarlos o incluso resolver cuestiones básicas Evitaría en gran medida la atención presencial para cuestiones simples dejando más tiempo para aquellas que realmente la necesiten
Posibles dificultades
Necesidad de personal cualificado y en actualización constante Incluir en los informadores la cultura global de atención al usuario (que elimine comportamientos no deseados y cuide la imagen de la Universidad)