

Tutorial Módulo CRM SIGUE - Alumnos (Customer Relationship Management)



UAI

**Universidad Abierta
Interamericana**



CRM

Se accede desde SIGUE, Menú Académico , CRM



Académico



Configuración
Edificio
Servidores de Impresión



Alumnos
Gestionar un Alumno
Inscripción / Baja en Asignaturas
Inscripción en Examen



Exámenes
Finales/Recuperatorios
Períodos de Examen
Actas de Examen
Inscripción en Examen



Menú Supervisor
Ingreso a la Universidad
Comisiones
Exámenes Finales y Recuperatorios



Soporte SIGUE
Mensaje a soporte



Unidades Académicas
Carreras / Extensión
Planes de Estudio
Planes Sugeridos



Planta Funcional
Horarios
Designaciones
Profesores



Homologaciones
Preinformes de Homologación
Trámites de Homologación
Resoluciones de Homologación



CRM



Seguridad
Solicitud de Cambio de Permisos para Usuarios



Ingreso a la Universidad
Inscribir a un Alumno
Curso de Ingreso
Cupos de Matriculación



Comisiones
Actualización de Alumnos en Comisión
Ingreso Manual de Presentismo
Ingreso Manual de Calificaciones



Certificados
Solicitud de Certificados
Emisión de Certificados
Entrega de Certificados Emitidos
Certificados Entregados



Reportes Académicos



Configuración

En el primer menú se encuentra la configuración. Allí se define la estructura necesaria para la posterior gestión de los tickets, como el departamento al que pertenece, el tipo de ticket, en qué fase se encuentra.

Departamentos que actuarán en la resolución de los tickets de acuerdo a las distintas problemáticas.

Código	Descripción
001	Alumnos
002	Auditoría de Sistemas
003	Administración
004	Dirección de Campus
005	Bedelía
006	Morosidad
007	Admisión e Informes
008	Soporte Técnico
009	Mesa de Ayuda UAIOnline Ultra

Configuración



Configuración General

[Departamentos](#) | [Tipos de Ticket](#) | [Días de Vencimiento](#) | [Motivos de Anulación](#) | [Tipos de Resolución](#) | [Fases de Tickets](#)
[Tipos de Cierre](#) | [Datos Variables](#)



Configuración de Ticket por Departamento



Configuración de Operadores Autorizados por Sede

[Agregar Operador](#) | [Modificar Operador](#) | [Eliminar Operador](#) | [Consulta de Operadores](#) | [Reactivar Operador](#)



Configuración

Configuración de Tipos y Fases de Ticket por Departamento. Vincula el departamento con los tipos de tickets que puede gestionar el mismo.

Usuarios a los que se les asigna el tipo de gestión, Operador o Supervisor.

Configuración de Tipos y Fases de Ticket por Departamento

Configuración de Tipos y Fases de Ticket por Departamento

Departamento: Morosidad

Tipos de Ticket

- Administración
- Bedelia
- Morosidad

Marcar Tipo

Buscar:

Código

Código	Descripción	NO	SI
0000000001	Admisión e Informes		
0000000002	Soporte Técnico		
0000000003	Auditoría de Sistemas		
0000000004	Documentación / Homologaciones / Trámites de Título		
0000000005	Morosidad Estudio Jurídico		
0000000006	Morosidad Legales		
0000000007	Mesa de Ayuda - UAIOnline Ultra		
0000000008	Extensión Universitaria		
0000000009	Bienestar Universitario		
0000000010	Secretaría Edilicia		
0000000011	Secretaría de Planificación y Evaluación		
0000000012	Biblioteca		
0000000013	Dirección de Campus		
0000000014	Homologaciones	NO	
0000000015	Curso de Ingreso	NO	
0000000016	Otros Motivos	NO	
0000000017	Soporte Técnico Informático	NO	
0000000018	Sugerencia	NO	
0000000019	Certificados Analíticos / Títulos	NO	
0000000020	Deuda		SI
0000000021	Documentación / Requisitos de ingreso	NO	
0000000022	Ayuda UAIOnline Ultra	NO	
0000000023	Facturación y Cobranzas	NO	
0000000024	Consulta a Dirección de Campus	NO	
0000000025	Preinformes de Homologaciones	NO	
0000000026	Constancias de Examen / Asistencia	NO	
0000000027	Infraestructura Edilicia	NO	
0000000028	Becas	NO	
0000000029	Pasantías / Bolsa de Trabajo	NO	
0000000030	Grupo Afinidad	NO	
0000000031	Consulas y Reservas Bibliográficas	NO	

Agregar Operadores

Operadores

Usuario: 65 VANE

Agregar Editar Eliminar

Buscar: 500

Departamento	Descripción	Carga Horaria
003	Administración	
009	Auditoría de Sistemas	
013	Mesa de Ayuda - UAIOnline Ultra	

Agregar Operador por Departamentos

Operador por Departamento

Usuario: 00000031 VANEDUCDOM\DFrac

Tipo Usuario: Operador

Departamento: Operador

Carga Horaria: 8

Marcar Desmarcar

Buscar: Todos

Marcado	Código	Nombre
NO	081	UAI Hospital Universitario
NO	089	UAI - ESCOBAR
NO	090	UAI - LOMAS
NO	091	UAI - CENTRO
NO	092	UAI - ITUZAINGO
NO	093	UAI - NORTE
NO	094	UAI - ITUZAINGO

4 filas seleccionadas.





Gestión para Operadores



UAI





Universidad Abierta
Interamericana

Gestión para Operadores

- 1  Nuevo Ticket
- 2  Mis Tickets
- 3  Gestionar por Alumno
- 4  Consulta General de Tickets

Gestión para Operadores

Gestión para Operadores

- 1  Nuevo Ticket
- 2  Mis Tickets
- 3  Gestionar por Alumno
- 4  Consulta General de Tickets

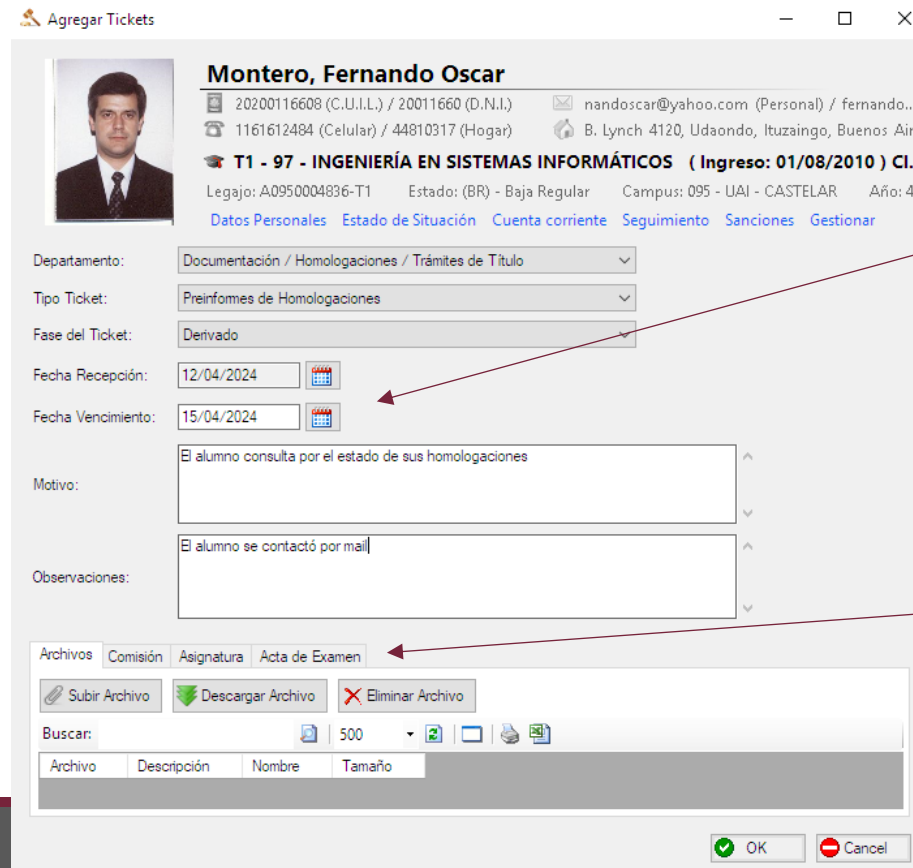
En el menú de Gestión para Operadores, el usuario crea y cambia el estado de la fase de los tickets asignados a su persona hasta su cierre.

Puede visualizarlo desde la vista global “Mis Tickets”, o desde un alumno particular “Gestionar por Alumno”.

Si desea consultar puede utilizar la opción “Consulta General de Tickets”.

1- Nuevo Ticket

En este formulario se crean Nuevos Tickets por alumno, el departamento, tipo de ticket y la fase en la que se encuentra.



Montero, Fernando Oscar

20200116608 (C.U.I.L.) / 20011660 (D.N.I.) | nandoscar@yahoo.com (Personal) / fernando....
1161612484 (Celular) / 44810317 (Hogar) | B. Lynch 4120, Udaondo, Ituzaingo, Buenos Air..

T1 - 97 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS (Ingreso: 01/08/2010) Cl..
Legajo: A0950004836-T1 | Estado: (BR) - Baja Regular | Campus: 095 - UAI - CASTELAR | Año: 4

[Datos Personales](#) [Estado de Situación](#) [Cuenta corriente](#) [Seguimiento](#) [Sanciones](#) [Gestionar](#)

Departamento: Documentación / Homologaciones / Trámites de Título

Tipo Ticket: Preinformes de Homologaciones

Fase del Ticket: Derivado

Fecha Recepción: 12/04/2024

Fecha Vencimiento: 15/04/2024

Motivo: El alumno consulta por el estado de sus homologaciones

Observaciones: El alumno se contactó por mail

Archivos | Comisión | Asignatura | Acta de Examen

Subir Archivo | Descargar Archivo | Eliminar Archivo

Buscar: 500

Archivo	Descripción	Nombre	Tamaño
---------	-------------	--------	--------

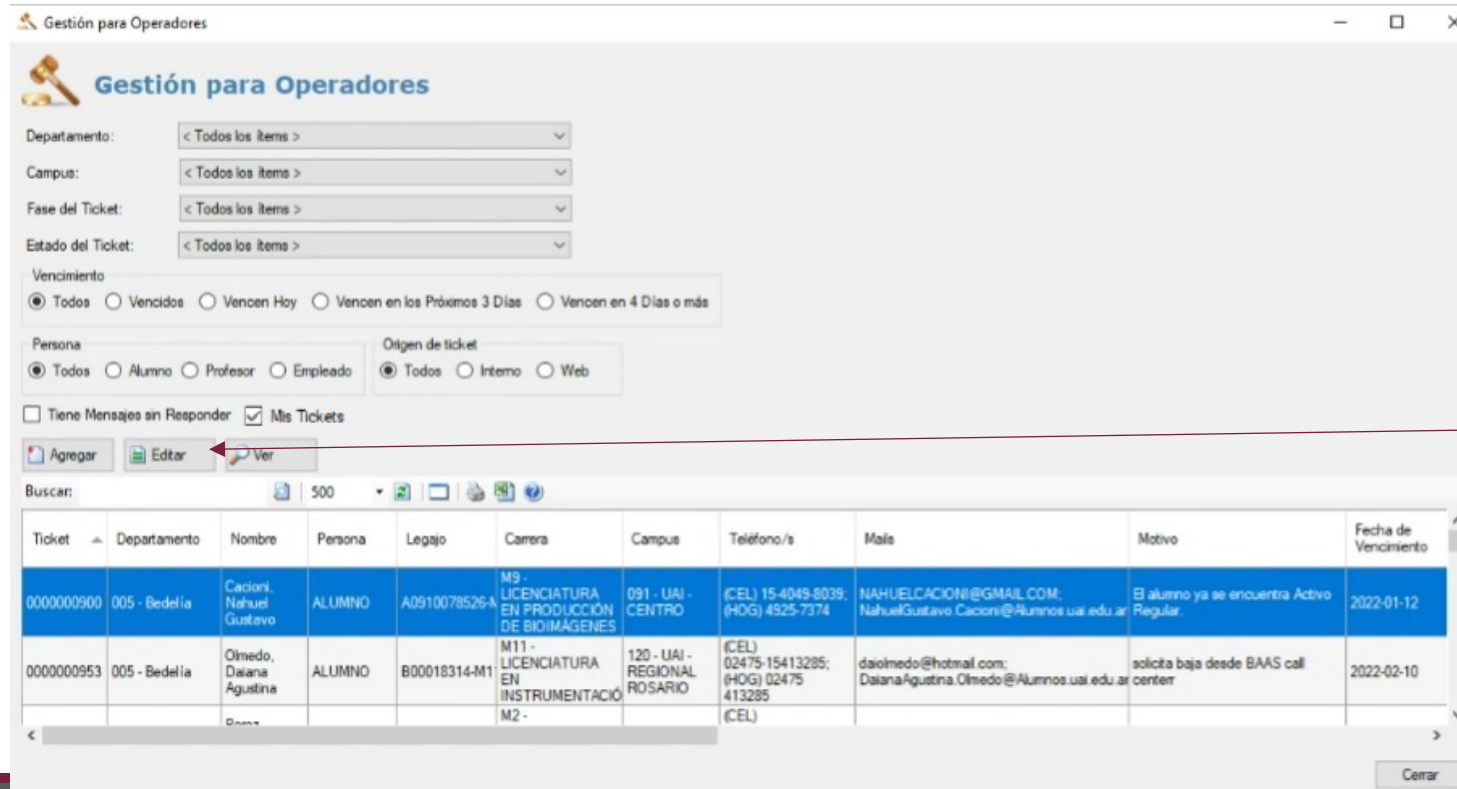
OK Cancel

También se define la fecha en la que se recibió la consulta, la fecha de vencimiento, los motivos y observaciones.

Este menú permite adjuntar archivos, relacionar el ticket con una comisión, asignatura o acta de examen.

2- Mis Tickets

A través de esta opción se muestran los tickets del usuario asignados a su persona. Se puede visualizar el estado del ticket y filtrar por vencidos o prontos a vencer.



The screenshot shows the 'Gestión para Operadores' interface. It includes several filter sections: 'Departamento', 'Campus', 'Fase del Ticket', and 'Estado del Ticket', all set to '< Todos los ítems >'. There are also radio buttons for 'Vencimiento' (Todos, Vencidos, Vencen Hoy, Vencen en los Próximos 3 Días, Vencen en 4 Días o más) and 'Persona' (Todos, Alumno, Profesor, Empleado). A red arrow points to the 'Editar' button in the toolbar above the table.

Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Carrera	Campus	Teléfono/s	Mail	Motivo	Fecha de Vencimiento
0000000900	005 - Bedelía	Cacioni, Nahuel Gustavo	ALUMNO	A0910079526-9	M9 - LICENCIATURA EN PRODUCCION DE BIOIMÁGENES	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 15-4049-8039; (HOG) 4825-7374	NAHUELCACIONI@GMAIL.COM; NahuelGustavo.Cacioni@Alumnos.uai.edu.ar	El alumno ya se encuentra Activo Regular.	2022-01-12
0000000953	005 - Bedelía	Olmedo, Daiana Agustina	ALUMNO	B00018314-M1	M11 - LICENCIATURA EN INSTRUMENTACIÓN	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) 02475-15413285; (HOG) 02475-413285	daioimedo@hotmail.com; DaianaAgustina.Olmedo@Alumnos.uai.edu.ar	solicita baja desde BAAS call center	2022-02-10

Desde aquí mismo se puede editar el ticket o agregar uno nuevo.

Desde el botón Editar se abrirá una nueva pantalla que permitirá seguir gestionando el ticket.

2.a – Editar Tickets

En esta pantalla se podrá editar y agregar información (conversación, comisión, asignatura, acta de examen, morosidad, archivos y otros tickets).

Desde esta misma pantalla se podrá aplazar el vencimiento, anular o cerrar el ticket en el caso que ya tenga una resolución.

Editar Tickets

Isa, Rocío Ayelen
41892955 (D.N.I.) | rocioisa12@hotmail.com (Personal) / RocíoAyelen.Isa@Alumnos.uai.edu.ar (Email Institucional)
+5491151803495 (Celular) / +541151803495 (Hogar) | santa cruz 1186 , ituzaingo, Buenos Aires, Argentina, C.P. 1714 (Hogar)
D3 - 99 - LICENCIATURA EN EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTES - CICLO DE LICENCIATURA (Ingreso: 01/04/2022) CITADE: 091-UN-M-D3-1..
Legajo: 800075572-D3 Estado: (ER) - Egresado Regular Campus: 091 - UAI - CENTRO Año: 1 Turno: Mañana Contrasemestre: NO
[Datos Personales](#) [Estado de Situación](#) [Cuenta corriente](#) [Seguimiento](#) [Sanciones](#) [Gestionar](#)

Número de ticket: 0000362264 **Gestiona:** Montero, Fernando Oscar **Ingreso:** Garido Icaite, Juan Pablo
Estado: Abierto **Fecha Vencimiento:** 29/02/2024 **Fecha Recepción:** 27/02/2024

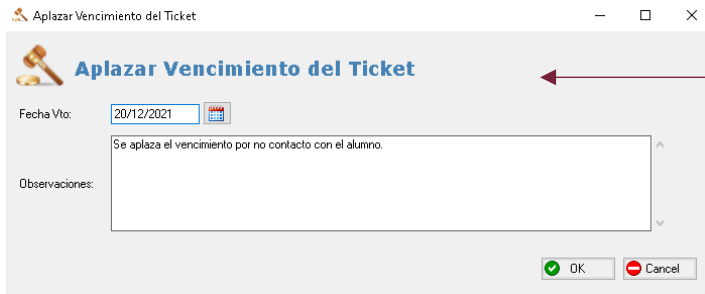
Departamento: 005 Bedelía
Tipo Ticket: 000000002 Comisión/Cursada
Motivo: SOLICITA SABER COSTOS DE MATRICULA
Fase del Ticket: Derivado

Seguimiento: Conversación Comisión Asignatura Acta de Examen Morosidad Archivos Otros Tickets
Tipo Nota: < Todos los ítems >

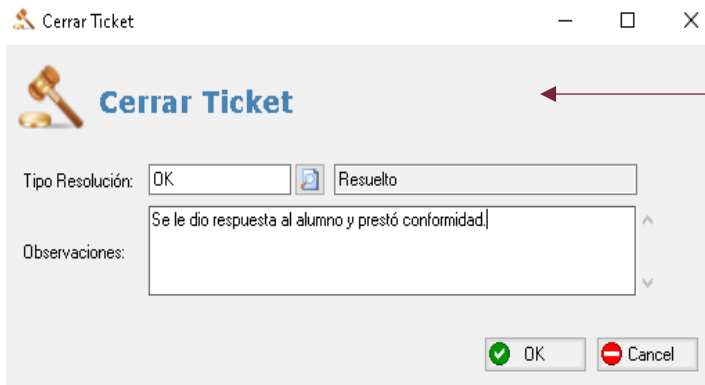
Buscar: Todos

Ticket Actual	Fecha	Texto	Tipo	Esta Ema	Usuario	Ingresado para	Motivo	Departamento	Tipo Ticket	Estado	Núm. Ticket	Num. Seguimiento	Num. Notificación	Num. Email	N. Ac
	2024-04-12 15:08:08.960	El ticket es gestionado por: Montero, Fernando Oscar.	Sistema		Montero, Fernando Oscar	Ticket	SOLICITA SABER COSTOS DE MATRICULA	005 - Bedelía	Comisión/Cursada	Abierto	0000362264	0000676885			
		Se derivó el ticket del departamento Administración													

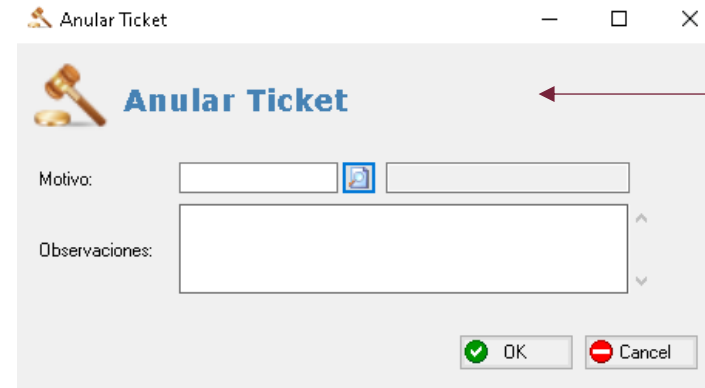
2.b – Editar Tickets (aplazar, anular, cerrar)



Cuando se aplaza un vencimiento, se solicita la fecha y el motivo por el cual se aplaza.




Cuando se selecciona cerrar ticket, se deberá seleccionar el tipo de resolución y detallar la observación correspondiente.




Cuando se selecciona Anular ticket se deberá seleccionar el motivo y detallar la observación correspondiente.

3- Gestionar por Alumno

A través de este formulario se pueden visualizar los tickets por alumno.

 **Tickets por Persona**



Montero, Fernando Oscar

20200116608 (C.U.I.L.) / 20011660 (D.N.I.)

1161612484 (Celular) / 44810317 (Hogar)

nandoscar@yahoo.com (Personal) / fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar (Email Institucional) / fernando.montero@uai.edu.ar (Email Instit)

T1 - 97 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS (Ingreso: 01/08/2010) CITAIDE: 095-UN-N-T1-4-A

Legajo: A0950004836-T1 Estado: (BR) - Baja Regular Campus: 095 - UAI - CASTELAR Año: 4 Turno: Noche Contrasesmestre: NO

[Datos Personales](#) [Estado de Situación](#) [Cuenta corriente](#) [Seguimiento](#) [Sanciones](#) [Gestionar](#)

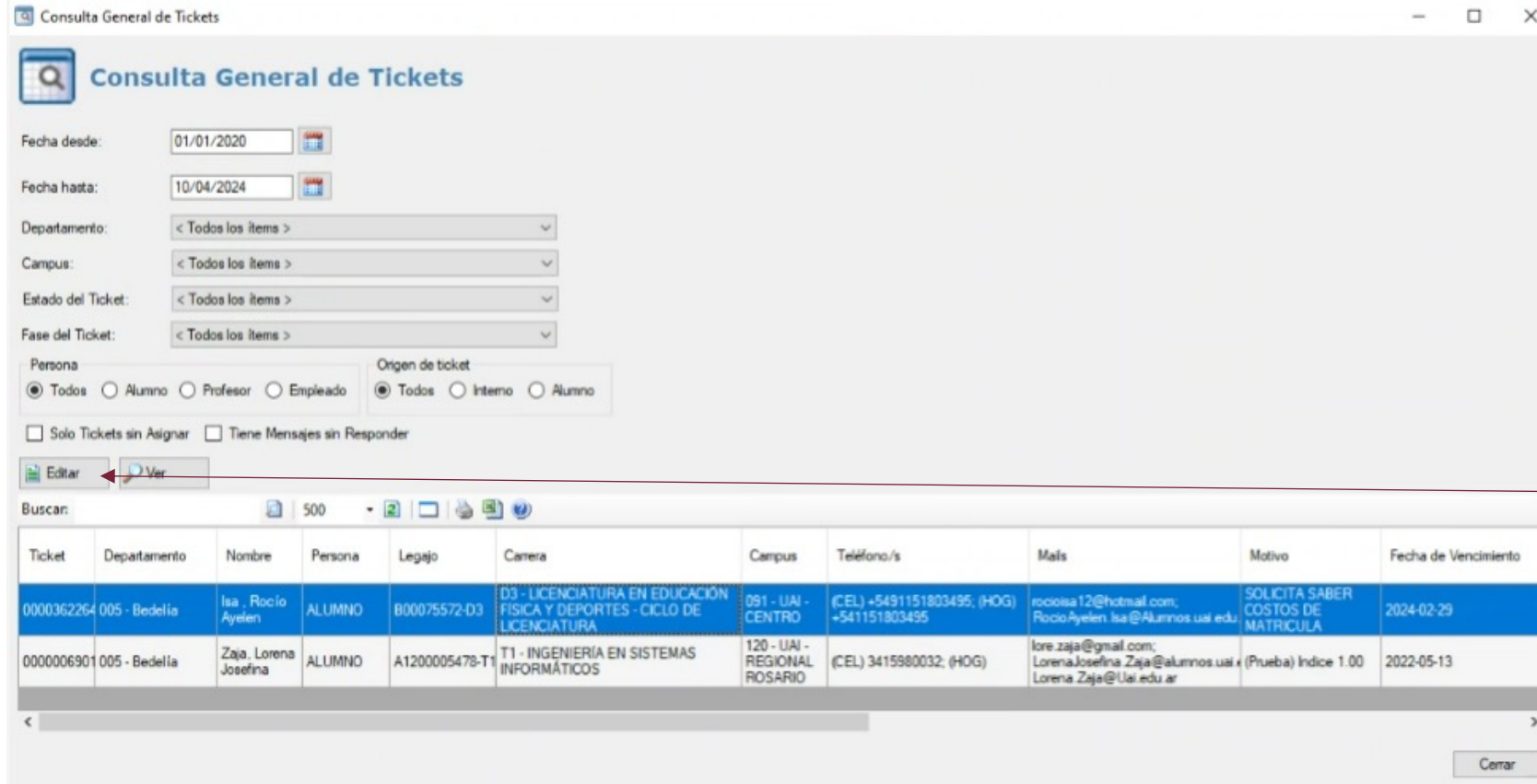
Buscar:

Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Carrera	Campus	Teléfono/s	Mails
0000362275	010 - Documentación / Homologaciones / Trámites de Título	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T1	T1 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS	095 - UAI - CASTELAR	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar
0000362273	007 - Admisión e Informes	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T7	T7 - LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar
0000007050	005 - Bedelía	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T7	T7 - LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar
0000006782	005 - Bedelía	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T7	T7 - LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar
0000006781	005 - Bedelía	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T1	T1 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS	095 - UAI - CASTELAR	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar

Se puede buscar un alumno en particular y visualizar todos los tickets relacionados a su legajo.

También se pueden editar los tickets ya existentes, así como agregar uno nuevo.

4- Consulta General de Tickets



Consulta General de Tickets

Fecha desde: 01/01/2020

Fecha hasta: 10/04/2024

Departamento: < Todos los ítems >

Campus: < Todos los ítems >

Estado del Ticket: < Todos los ítems >

Fase del Ticket: < Todos los ítems >

Persona: Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket: Todos Interno Alumno

Solo Tickets sin Asignar Tiene Mensajes sin Responder

Editar Ver

Buscar: 500

Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Camera	Campus	Teléfono/s	Mails	Motivo	Fecha de Vencimiento
0000362264	005 - Bedelía	Isa, Rocio Ayelen	ALUMNO	B00075572-D3	D3 - LICENCIATURA EN EDUCACION FISICA Y DEPORTES - CICLO DE LICENCIATURA	051 - UAI - CENTRO	(CEL) +5491151803495; (HOG) +541151803495	rocoisa12@hotmail.com; Rocio.Ayelen.Isa@Alumnos.uai.edu.ar	SOLICITA SABER COSTOS DE MATRICULA	2024-02-29
0000006901	005 - Bedelía	Zaja, Lorena Josefina	ALUMNO	A1200005478-T1	T1 - INGENIERIA EN SISTEMAS INFORMATICOS	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) 3415980032; (HOG)	lore.zaja@gmail.com; LorenaJosefina.Zaja@alumnos.uai.edu.ar; Lorena.Zaja@Uai.edu.ar	(Prueba) Indice 1.00	2022-05-13

Cerrar

Desde el menú de Consulta se puede filtrar por fecha desde-hasta, departamento, campus, estado del Ticket y Fase del Ticket.

También se pueden editar los Tickets.

Gestión para Supervisores



UAI









Universidad Abierta
Interamericana

Gestión para Supervisores

- 1  Nuevo Ticket
- 2  Gestión de Tickets
- 3  Gestionar por Persona
- 4  Gestión de Acciones
- 5  Asignación Masiva de Tickets
- 6  Gestión de Operadores
- 7  Calidad de Servicio
- 8  Consulta General de Tickets

Gestión para Supervisores

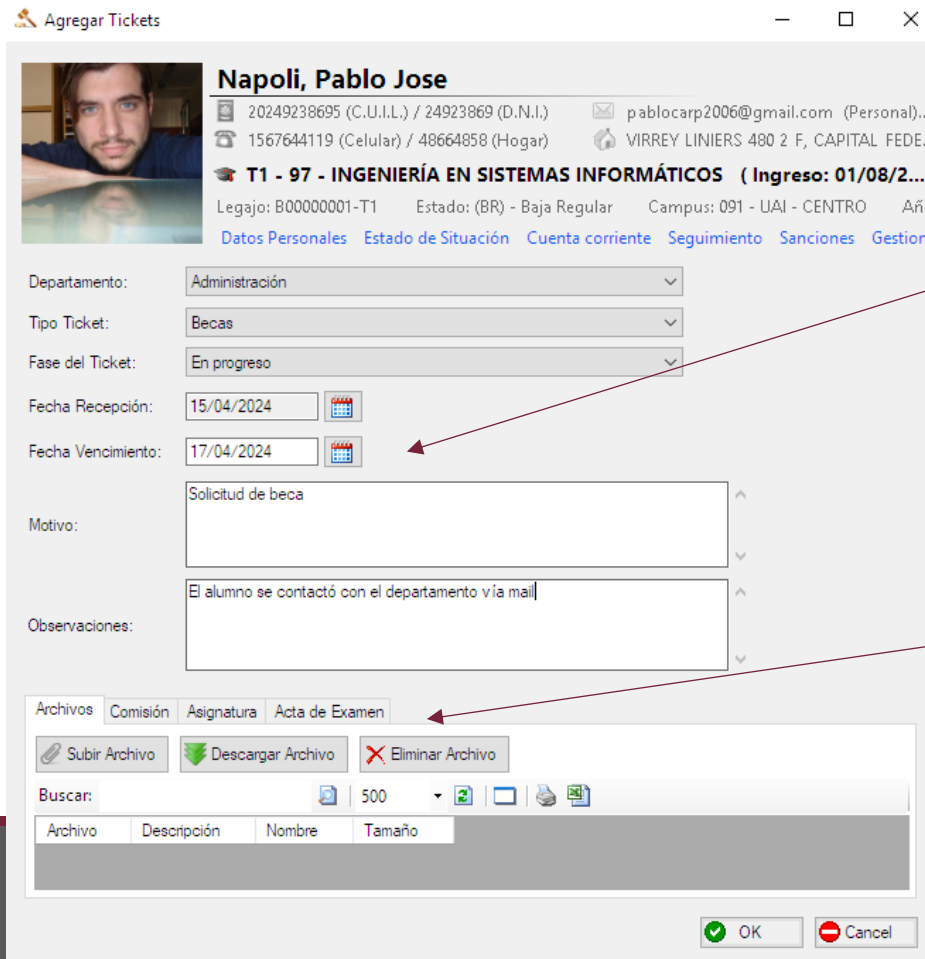
Gestión para Supervisores

-  Nuevo Ticket
-  Gestión de Tickets
-  Gestionar por Persona
-  Gestión de Acciones
[Gestionar Acciones de Alumnos](#) | [Gestionar Acciones de Profesores](#) | [Gestionar Acciones de Empleados](#)
-  Asignación Masiva de Tickets
-  Gestión de Operadores
-  Calidad de Servicio
-  Consulta General de Tickets

En el Panel de Gestión, el supervisor administra la asignación, realiza el seguimiento, la evaluación de los tickets a través de la gestión de operadores, la calidad de servicio y gestiona acciones (por alumnos, por profesores, por empleados).

1- Nuevo Ticket

En este formulario se crean Nuevos Tickets por alumno, el departamento, tipo de ticket y la fase en la que se encuentra.



The screenshot shows a web form titled "Agregar Tickets" for a student named Pablo Jose Napoli. The form includes a profile picture, contact information, and a list of tabs: "Datos Personales", "Estado de Situación", "Cuenta corriente", "Seguimiento", " Sanciones", and "Gestion". The form fields are as follows:

- Departamento: Administración
- Tipo Ticket: Becas
- Fase del Ticket: En progreso
- Fecha Recepción: 15/04/2024
- Fecha Vencimiento: 17/04/2024
- Motivo: Solicitud de beca
- Observaciones: El alumno se contactó con el departamento vía mail

At the bottom, there is a section for attachments with tabs for "Archivos", "Comisión", "Asignatura", and "Acta de Examen". The "Archivos" tab is active, showing buttons for "Subir Archivo", "Descargar Archivo", and "Eliminar Archivo". Below these buttons is a search bar with the text "Buscar:" and a file size indicator "500". A table with columns "Archivo", "Descripción", "Nombre", and "Tamaño" is visible but empty. At the bottom right, there are "OK" and "Cancel" buttons.

También se define la fecha en la que se recibió la consulta, la fecha de vencimiento, los motivos y observaciones.

Este menú permite adjuntar archivos, relacionar el ticket con una comisión, asignatura o acta de examen.

2- Gestión de Tickets

Gestión General de Tickets

Gestión General de Tickets

Departamento:

Campus:

Fase del Ticket:

Vencimiento
 Todos Vencidos Vencen Hoy Vencen en los Próximos 3 Días Vencen en 4 Días o más

Persona Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket Todos Interno Web

Solo Tickets sin Asignar Tiene Mensajes sin Responder

Gestionar Tickets

Buscar:

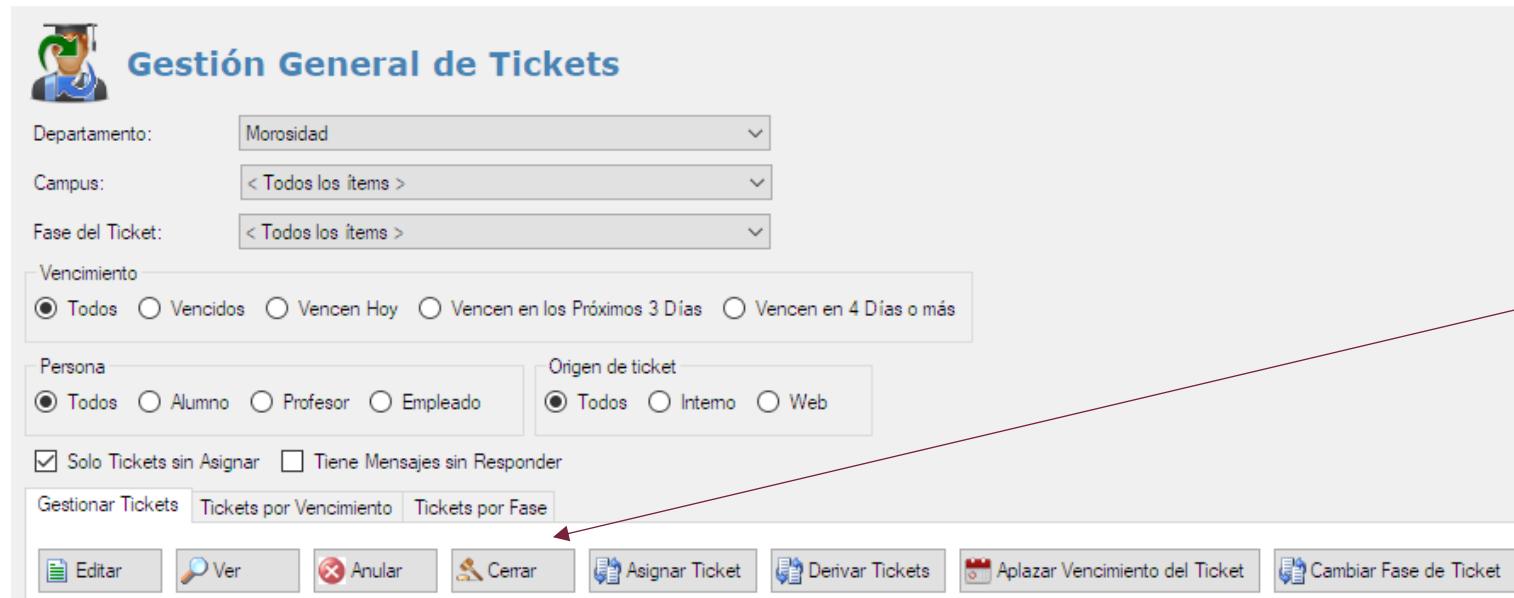
Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Camera	Campus	Teléfono/s	Mails	Motivo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Recepción	Tiempo de Resolución (días)	Vencimiento
0000362270	006 - Morosidad	Islas, Ian Javier	ALUMNO	B00059270-C10	C10 - LICENCIATURA EN ECONOMÍA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) +54 9 11 2876-8483; (HOG) +54 9 11 2876-8483	esquelet3@gmail.com; IanJavier.Islas@alumnos.ua	Alumno solicita su Reincorporación a partir del 01-04-2024	2024-03-01	2024-02-28	47	Vencido
0000362266	006 - Morosidad	Alvarez, Aldo Joaquin	ALUMNO	B00081643-T1	T1 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS	090 - UAI - LOMAS	(CEL) +5491139273937; (HOG) +5491139273937	joaco_sur_15@hotmail.com; AldoJoaquin.Alvarez@alum	Alumno tiene up en Diciembre, corresponde facturación?	2024-02-29	2024-02-27	48	Vencido
0000362065	006 - Morosidad	Farinón, Gonzalo Raul	ALUMNO	B00048203-TP4	TP4 - MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA - MODALIDAD A DISTANCIA	4091 - UAIOnline ULTRA Localización Centro (UAI)	(CEL) 1156295249; (HOG) 0345-5082302	gonzalo.farinon@gmail.com; GonzaloRaul.Farinon@alum	Generado automáticamente por deuda vencida registrada en la cuenta comente	2026-07-20	2024-02-01	74	Vence dentro de 4 o más días
0000362052	006 - Morosidad	Alvarez, Nuna Rocio	ALUMNO	B00034039-TP4	TP4 - MAESTRÍA EN TECNOLOGÍA EDUCATIVA - MODALIDAD A DISTANCIA	4091 - UAIOnline ULTRA Localización Centro (UAI)	(CEL) 1559756121; (HOG) 59756121	nunarocioalvarez@gmail.co; NunaRocio.Alvarez@Alumr	Generado automáticamente por deuda vencida registrada en la cuenta comente	2026-07-20	2024-02-01	74	Vence dentro de 4 o más días

Desde esta pantalla se encuentra la gestión global de todos los tickets generados y permite filtrar de distintas formas: por departamento, campus y fase del ticket.

También permite el filtro por el vencimiento, por persona, por origen del ticket, por ticket asignado o sin asignar y por mensajes sin responder. Los colores detallan el estado del vencimiento de cada uno de los tickets.

2.a - Gestión de Tickets – Botones

Gestión General de Tickets



Gestión General de Tickets

Departamento: Morosidad

Campus: < Todos los ítems >

Fase del Ticket: < Todos los ítems >

Vencimiento

Todos Vencidos Vencen Hoy Vencen en los Próximos 3 Días Vencen en 4 Días o más

Persona

Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket

Todos Interno Web

Solo Tickets sin Asignar Tiene Mensajes sin Responder

Gestionar Tickets Tickets por Vencimiento Tickets por Fase

Editar Ver Anular Cerrar Asignar Ticket Derivar Tickets Aplazar Vencimiento del Ticket Cambiar Fase de Ticket

De acuerdo a los parámetros de consulta que se determine, se puede gestionar como supervisor su edición, anulación, cierre, asignación, derivación, aplazamiento de su vencimiento o cambio de fase de Ticket.

2.b - Gestión de Ticket - Solapas

Gestión General de Tickets

Gestión General de Tickets

Departamento:

Campus:

Fase del Ticket:

Vencimiento

Todos Vencidos Vencen Hoy Vencen en los Próximos 3 Días Vencen en 4 Días o más

Persona






Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket

Todos Interno Web

Solo Tickets sin Asignar Tiene Mensajes sin Responder

Gestionar Tickets **Tickets por Vencimiento** Tickets por Fase

Buscar:     

Vencimiento	Total	Asignados	Sin asignar	Código Vencimiento
Vence dentro de 3 días	1	1	0	VENCEN3DIAS
Vence dentro de 4 o más días	32490	11663	20827	VENCEN4DIAS
Vencido	148	79	69	VENCIDOS

Desde esta misma pantalla se pueden visualizar los tickets por Vencimiento y por Fases.

La visualización de los tickets se realiza de forma agrupada por los criterios específicos de la solapa y se puede editar los detalles de cada grupo.

2.c - Gestión de Ticket - Editar

Editar Tickets

Montero, Fernando Oscar
20200116608 (C.U.I.L.) / 20011660 (D.N.I.) | nandoscar@yahoo.com (Personal) / fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar
1161612484 (Celular) / 44810317 (Hogar) | B. Lynch 4120, Udaondo, Ituzaingo, Buenos Aires, Argentina, C.P. 1713 (I...)
T1 - 97 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS (Ingreso: 01/08/2010) CITAIDE: 095-UN-N-T1
Legajo: A0950004836-T1 Estado: (BR) - Baja Regular Campus: 095 - UAI - CASTELAR Año: 4 Turno: Noche C...
[Datos Personales](#) [Estado de Situación](#) [Cuenta corriente](#) [Seguimiento](#) [Sanciones](#) [Gestionar](#)

Número de ticket: 0000362275 **Gestiona:** <Sin asignar> **Ingreso:** Zaja, Lorena Josefina
Estado: Abierto **Fecha Vencimiento:** 15/04/2024 **Fecha Recepción:** 12/04/2024

Departamento: 010 Documentación / Homologaciones / Trámites de Título [Derivar Dep.](#)
Tipo Ticket: 0000000020 Preinformes de Homologaciones
Motivo: El alumno consulta por el estado de sus homologaciones
Fase del Ticket: Derivado

Seguimiento [Conversación](#) [Comisión](#) [Asignatura](#) [Acta de Examen](#) [Morosidad](#) [Archivos](#) [Otros Tickets \(1\)](#)
Tipo Nota: < Todos los ítems >

[Agregar](#) [Ver](#) [Ver Acción](#)

Buscar: [Todos](#)

Ticket Actual	Fecha	Texto	Tipo	Estado Email	Usuario	Ingresado para	Motivo	Departamento
	2024-04-12 14:10:44.960	Creación del ticket	Sistema		Zaja, Lorena Josefina	Ticket	El alumno consulta por el estado de sus homologaciones	010 - Documentación Homologaciones Trámites de T...

[Tomar Ticket](#) [Aplazar Vto.](#) [Anular Ticket](#) [Cerrar Ticket](#) [OK](#) [Cancel](#)


Esta pantalla es la que se visualiza cuando se hace clic en Editar para monitorear la gestión del ticket.

Se puede gestionar el ticket a través de su historial, derivarlo a otro departamento, tomarlo, aplazar su vencimiento, anularlo, cerrarlo y/o cambiarlo de fase.

3- Gestión por Persona

Tickets por Persona

Tickets por Persona



Montero, Fernando Oscar
20200116608 (C.U.I.L.) / 20011660 (D.N.I.)
1161612484 (Celular) / 44810317 (Hogar)
nandoscar@yahoo.com (Personal) / fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar (Email Institucional) / fernando.montero@uai.edu.ar (Email Institucional Emple.)

T1 - 97 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS (Ingreso: 01/08/2010) CITAIDE: 095-UN-N-T1-4-A
Legajo: A0950004836-T1 Estado: (BR) - Baja Regular Campus: 095 - UAI - CASTELAR Año: 4 Turno: Noche Contrasesmestre: NO

[Datos Personales](#) [Estado de Situación](#) [Cuenta corriente](#) [Seguimiento](#) [Sanciones](#) [Gestionar](#)

Agregar Editar Ver

Buscar: 500

Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Carrera	Campus	Teléfono/s	Mails	Motivo	Fecha de Vencimiento
0000362275	010 - Documentación / Homologaciones / Trámites de Título	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T1	T1 - INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS	095 - UAI - CASTELAR	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar	El alumno consulta por el estado de sus homologaciones	2024-04-15
0000362273	007 - Admisión e Infomes	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T7	T7 - LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar	No esta de acuerdo con la nota	2024-04-15
0000007050	005 - Bedelía	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T7	T7 - LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar	Me quiero anotar y no hay cuoi	2022-08-15




Cerrar

Desde el menú Tickets por Persona se puede buscar un alumno, docente o empleado en particular y traerá todos los tickets que pertenecen al mismo.

Se pueden editar los tickets ya existentes, como así también agregar uno nuevo.

4- Gestión de Acciones

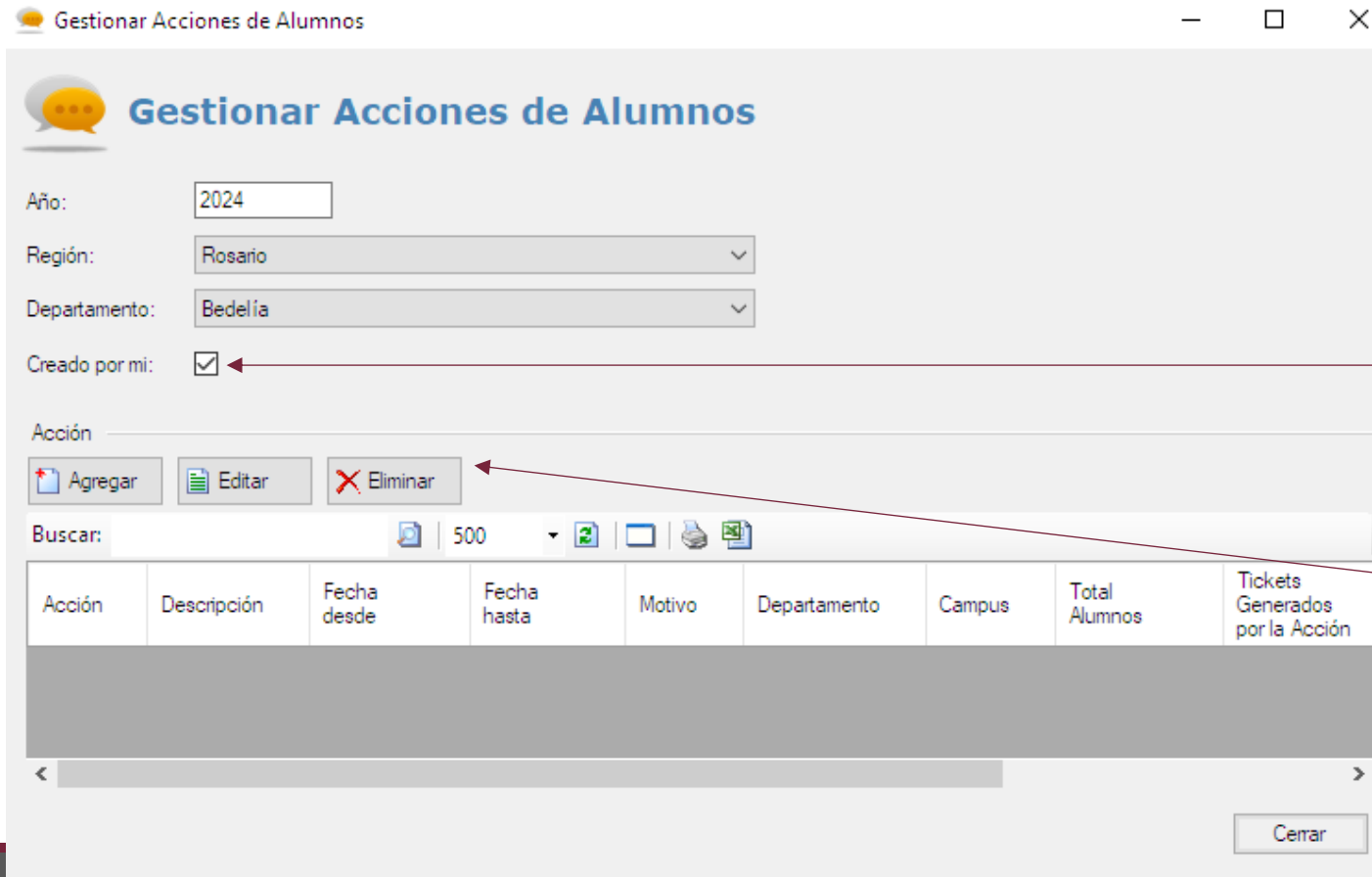
Gestión de Acciones

-  Gestionar Acciones de Alumnos
-  Gestionar Acciones de Profesores
-  Gestionar Acciones de Empleados

Dentro del menú de Gestión de Acciones se podrá realizar gestiones de acciones de Alumnos, de Profesores y de Empleados.

Se explicará como gestionar Gestiones de Acciones de Alumnos, las demás opciones son similares.

4.a- Gestión de Acciones de Alumnos



The screenshot shows a web application window titled "Gestionar Acciones de Alumnos". It features a search and filter section with the following fields:

- Año: 2024
- Región: Rosario
- Departamento: Bedelía
- Creado por mi:

Below these fields are three buttons: "Agregar", "Editar", and "Eliminar". A search bar contains the text "Buscar:" and "500". Below the search bar is a table with the following columns:

Acción	Descripción	Fecha desde	Fecha hasta	Motivo	Departamento	Campus	Total Alumnos	Tickets Generados por la Acción
[Empty table body]								

At the bottom right of the window is a "Cerrar" button.

Esta es la pantalla de Gestión de Acciones de Alumnos, donde el supervisor determina las actividades que deben realizar los operarios en función de la planificación de campañas.

El supervisor puede ver todas las acciones o solo las generadas por él.

Se pueden visualizar las acciones generadas, editarlas, eliminarlas, como así también agregar una nueva.

4.b - Gestión de Acciones de Alumnos - Agregar

Selección de los alumnos a agregar

Seleccione los alumnos a agregar

Región:

Campus:

Facultad/Escuela:

Carrera: Todas las carreras

Estados de los Alumnos: Activo Baja Condicional Egresado Graduado Pasivo

Condición de los Alumnos: Regular Regular de Intercambio Oyente Vocacional Vocacional de Intercambio

Ver Estado de Situación del Alumno

Buscar:

Legajo	Nombre y Apellido	Teléfonos	Mails	Documentos	Carrera	Estado	Citade	Cta. Cte.
B00098182-MEMJ	Baccaro, Fernanda	(CEL) +543412272441; (HOG) +543412272441	femankayak@gmail.com; Fernanda.Baccaro@alumnos.uai.edu.ar	(DNI) 20409217	CURSO DE CAPAC. EN ENFERMERIA NEONATAL	Activo Regular	120-UE-N-MEMJ-1-A	00282500
B00104307-M5	Bimbi, Milagros	(CEL) +5493416439044; (HOG) +5493416439044	milabimbi@gmail.com; Milagros.Bimbi@alumnos.uai.edu.ar	(DNI) 37098331	LICENCIATURA EN NUTRICIÓN	Condicional Regular	120-UN-N-M5-1-A	00291095
B00103322-M2	Duarte, Violeta	(CEL) +5492478445783; (HOG) +5492478445783	violetaduarte123@gmail.com; Violeta.Duarte@alumnos.uai.edu.ar	(DNI) 42323219	LICENCIATURA EN KINESIOLOGÍA Y FISIATRÍA	Condicional Regular	120-UN-M-M2-1-A	00289895
B00100425-ME0056	Lantemier, Gaston	(CEL) +542477680531; (HOG) +542477680531	gastonlantemier@yahoo.com.ar; Gaston.Lantemier@alumnos.uai.edu.ar	(DNI) 20572717	Diplomatura Universitaria en Imágenes Cardiovasculares	Activo Regular	120-UE-N-ME00565-1-A	00285784
		(CEL) +5492944913235	dr.adolfomacedo@gmail.com		DIPLOMATURA ACADÉMICA EN			

Seleccione los alumnos de la vista y haga click en el botón OK para incorporarlos a la acción.

Al seleccionar Agregar Acción se muestra esta pantalla donde se completan los campos requeridos y se agregan a los alumnos que formarán parte de la acción o campaña. Se puede filtrar por el Estado y Condición de los Alumnos.

4.c - Gestión de Acciones de Alumnos - Editar

Editar Acción

Acción

Región: Rosario
 Departamento: Bedelía
 Tipo Ticket: Inscripción en Asignatura
 Descripción: Inscripción de asignaturas por WEB
 Fecha desde: 15/04/2024 Fecha hasta: 16/04/2024
 Motivo: Habilitación inscripción por WEB
 Fase: En progreso

¿Asignar de forma automática?

Alumnos

Buscar: Todos

Legajo	Nombre y Apellido	Documentos	Teléfonos	Mails	Camera	Estado	Citade	Cta. Cte.	Ticket	Fase del Ticket	Estado del Ticket	Gestiona	Generado por la acción
B00098182	Baccaro, Fernanda	(DNI) 20409217	(CEL) +54341227244 (HOG) +54341227244	fernankaya.Fernanda.B	CURSO DE CAPAC EN ENFERMERIA NEONATAL	Activo	120-UE-N-M	00282500	0000362297	En progreso	Vence dentro de 3 días	<Sin asignar>	SI
B00104307	Bimbi, Milagros	(DNI) 37098331	(CEL) +549341643904 (HOG) +549341643904	milabimbi@Milagros.B	LICENCIATU EN NUTRICIÓN	Condicional	120-UN-N-M	00291095	0000362290	En progreso	Vence dentro de 3 días	<Sin asignar>	SI
B00103322	Duarte, Violeta	(DNI) 42323219	(CEL) +549247844578 (HOG) +549247844578	violetaduar Violeta.Dua	LICENCIATU EN KINESIOLOGIA Y	Condicional	120-UN-M-M	00289895	0000362285	En progreso	Vence dentro de 3 días	<Sin asignar>	SI
B00100425	Lantemier, Gaston	(DNI) 20572717	(CEL) +542477680531 (HOG) +542477680531	gastonlantemier Gaston.Lan	Diplomatura Universitaria en Imágenes	Activo	120-UE-N-M	00285784	0000362291	En progreso	Vence dentro de 3 días	<Sin asignar>	SI

Una vez agregados los alumnos se puede editar la lista, agregando o eliminando estudiantes como así también editar el ticket y asignarlo.

Como dato complementario se puede ver el estado de situación y la cuenta corriente de cada alumno involucrado en la campaña.

Si se tilda “Asignar de forma automática” el sistema distribuirá entre los operadores del departamento que corresponde, el listado de tickets de la campaña.

5- Asignación Masiva de Tickets

Tickets sin asignar

Departamento: < Todos los ítems >
Campus: < Todos los ítems >
Fase del Ticket: < Todos los ítems >

Vencimiento
 Todos Vencidos Vencen Hoy Vencen en los Próximos 3 Días Vencen en 4 Días o más

Persona
 Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket
 Todos Interno Web

Tiene Mensajes sin Responder

Buscar: 500

Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Carera	Campus	Teléfono/s	Mails	Motivo	Fecha de Vencimiento	Fecha de Recepción	Tiempo de Resolución	Vencimiento
000036229	005 - Bedelía	Bimbi, Miagros	ALUMNO	B00104307-M5	M5 - LICENCIATURA EN NUTRICIÓN	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) +5493416439044; (HOG) +5493416439044	mbimbi@gmail.com; Miagros.Bimbi@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17	2024-04-15	0	Vence dentro de 3 días
000036228	005 - Bedelía	Duarte, Violeta	ALUMNO	B00103322-M2	M2 - LICENCIATURA EN KINESIOLOGIA Y FISIATRÍA	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) +5492478445783; (HOG) +5492478445783	violetaduarte123@gmail.com; Violeta.Duarte@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17	2024-04-15	0	Vence dentro de 3 días
000036227	010 - Documentación / Homologaciones / Trámites de Título	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T1	T1 - INGENIERIA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS	095 - UAI - CASTELAR	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar	El alumno consulta por el estado de sus homologaciones	2024-04-15	2024-04-12	3	Vencido
000036227	007 - Admisión e Infomes	Montero, Fernando Oscar	ALUMNO	A0950004836-T7	T7 - LICENCIATURA EN GESTIÓN DE TECNOLOGÍA INFORMÁTICA	091 - UAI - CENTRO	(CEL) 1161612484; (HOG) 44810317	nandoscar@yahoo.com; fernando.montero@alumnos.uai.edu.ar; fernando.montero@uai.edu.ar	No esta de acuerdo con la nota	2024-04-15	2024-04-11	4	Vencido
000036226	003 - Administración	Juarez, Carla Argentina	ALUMNO	B00097621-M11	M11 - LICENCIATURA EN INSTRUMENTACIÓN QUIRÚRGICA	099 - UAI - BERAZATEGUI	(CEL) +541123354851; (TEL) 1522937427	carlajuarez2006@gmail.com; CarlaArgentina.Juarez@alumnos.uai.edu.ar	Alumna recuperada por el sector, envío planilla completa para dar curso a su reincorporación ciclo 2024. La alumna aguarda	2024-03-01	2024-02-28	47	Vencido

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Cerrar

Esta es la pantalla de Asignación de Tickets en la cual los supervisores podrán asignar ticket a los operadores de forma individual, grupal o de forma automática según el criterio mencionado en la diapositiva anterior.

Asignar Ticket

Operador:

¿Asignar de forma automática?

¿Cambiar Vencimiento?

Fecha Vto:

Observaciones:

6- Gestión de Operadores

Gestión de Operadores

Gestión de Operadores

Año:

Mes:

Departamento:

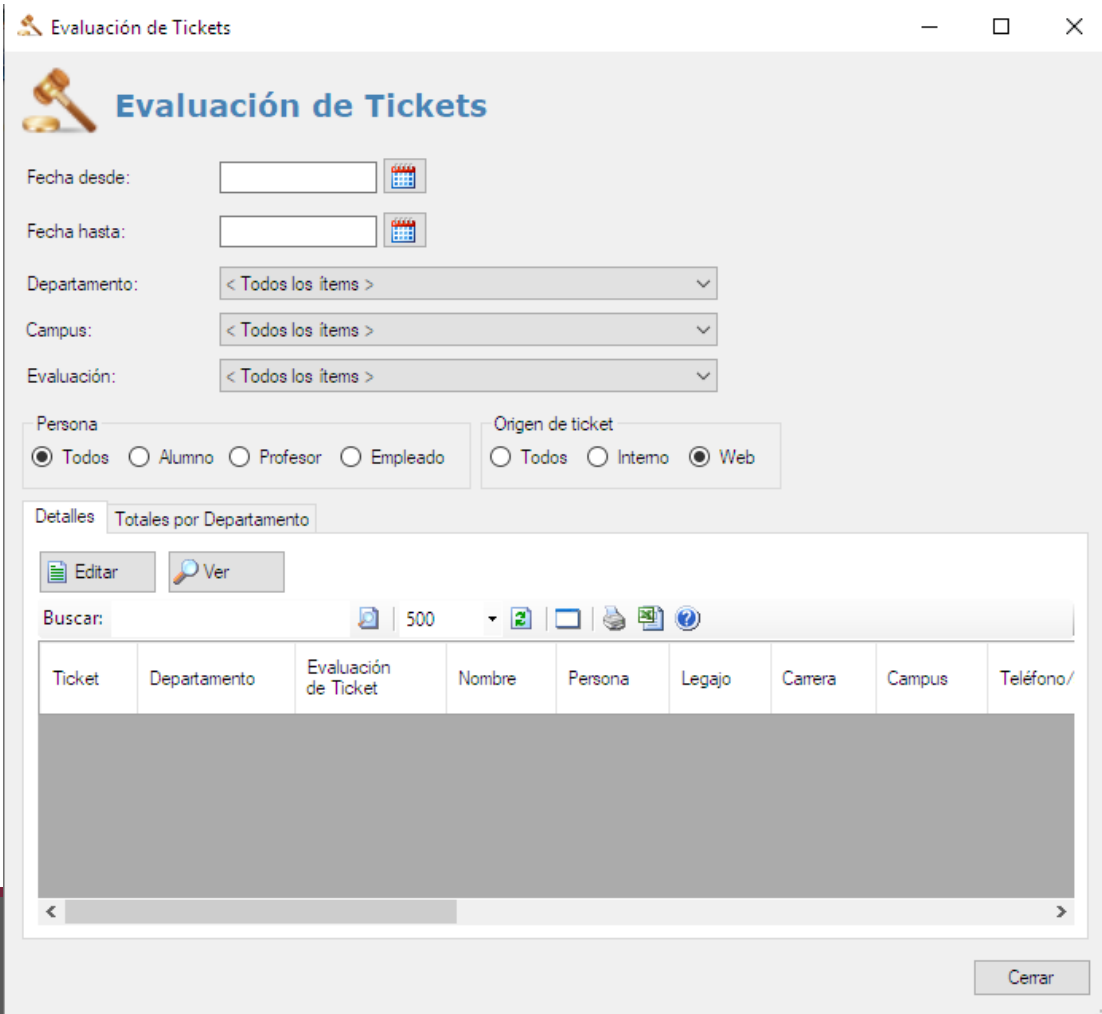
Operador:

Buscar:

Mes	Departamento	Operador	Nombre	Asignados	Abiertos	Cerrados	Porcentaje de cerrados	Cod. Departamento	Cod. Operador
4	Administración	VANEDUCDOM\CBotallo	Botallo, Carlos Javier	2	2	0	0	003	00000087
4	Administración	VANEDUCDOM\DHAlvarez	Alvarez, Diego Heman	2	2	0	0	003	00000088
4	Administración	VANEDUCDOM\ECHiarav	Chiaravalloti, Eliana Andrea	1	1	0	0	003	00000101
4	Administración	VANEDUCDOM\JREscobe	Rodríguez Escobedo, Julian Martin	1	0	1	100	003	00000226
4	Administración	VANEDUCDOM\LZaja	Zaja, Lorena Josefina	1	1	0	0	003	00000005
4	Administración	VANEDUCDOM\MARLANZ	Lanza, Mariela Eva Alejandra	2	2	0	0	003	00000084
4	Administración	VANEDUCDOM\MNBatiste	Batistelli, Mateo Nahuel	1	1	0	0	003	00000232
4	Administración	VANEDUCDOM\PEIBANE,		1	1	0	0	003	00000089
4	Administración	VANEDUCDOM\RaGunthe	Gunther, Ramiro Nicolas	1	1	0	0	003	00000221
TOTAL DEPARTAMEN				12	11	1	8.33	003	
4	Bedelía	VANEDUCDOM\SNPolsze	Purita Olszewski, Santiago Nahuel	1	1	0	0	005	00000234
TOTAL DEPARTAMEN				1	1	0	0	005	
TOTAL MES				13	12	1	7.69		
TOTAL AÑO 2024				13	12	1	7.69		

En esta pantalla de Gestión de Operadores, los supervisores podrán realizar un seguimiento de los ticket por cada operador en un año, mes y departamento. Podrán ver cuántos tickets tienen asignados, abiertos y cerrados. También se podrá visualizar si se ha realizado plan de pago o compromiso de pago.

7- Calidad de Servicio



Evaluación de Tickets

Fecha desde:

Fecha hasta:

Departamento:

Campus:

Evaluación:

Persona: Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket: Todos Interno Web

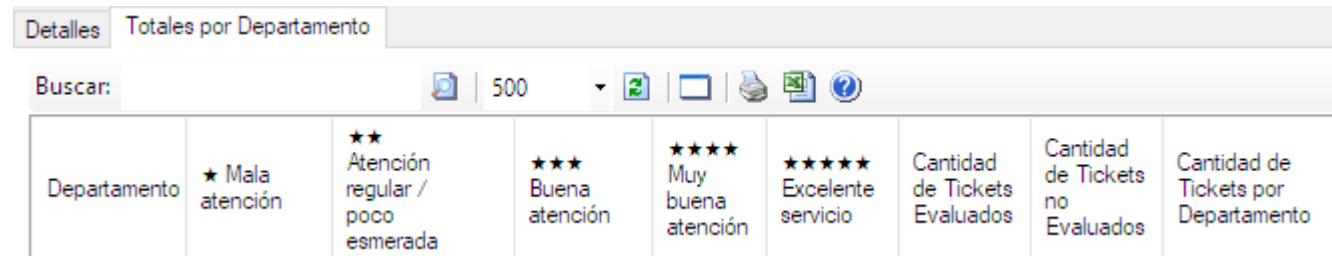
Detalles **Totales por Departamento**

Buscar:

Ticket	Departamento	Evaluación de Ticket	Nombre	Persona	Legajo	Camera	Campus	Teléfono/
[Empty table body]								

En esta pantalla de Calidad de Servicio los supervisores podrán ver cómo los alumnos, profesores o empleados evaluaron la atención recibida por cada ticket en forma detallada.

En la segunda solapa se pueden ver los totales por departamentos.

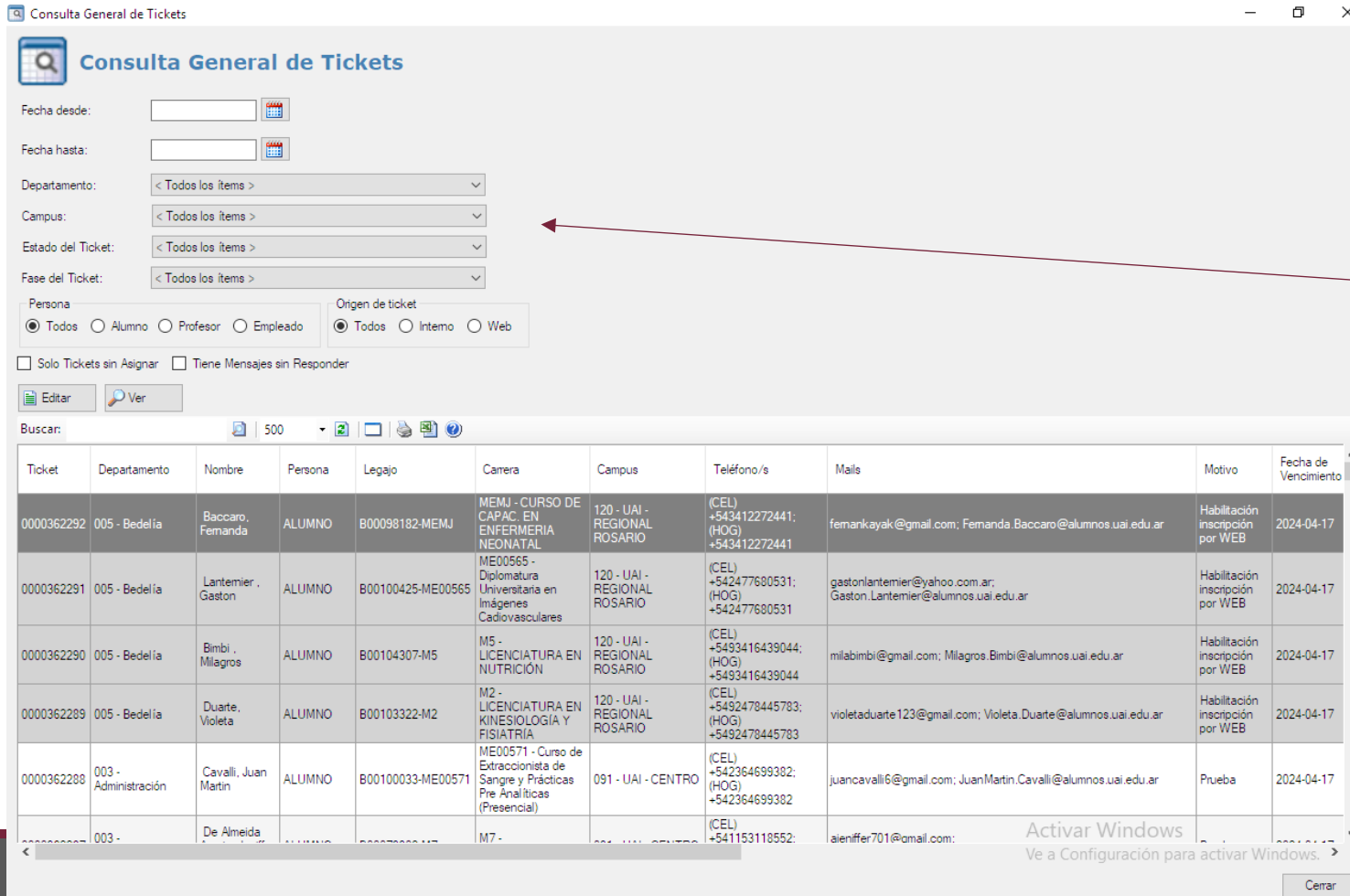


Detalles **Totales por Departamento**


Buscar:


Departamento	★ Mala atención	★★ Atención regular / poco esmerada	★★★ Buena atención	★★★★ Muy buena atención	★★★★★ Excelente servicio	Cantidad de Tickets Evaluados	Cantidad de Tickets no Evaluados	Cantidad de Tickets por Departamento
--------------	-----------------	-------------------------------------	--------------------	-------------------------	--------------------------	-------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------

8- Consulta General de Tickets



Consulta General de Tickets

Fecha desde: 

Fecha hasta: 

Departamento:

Campus:


Estado del Ticket:

Fase del Ticket:

Persona: Todos Alumno Profesor Empleado

Origen de ticket: Todos Intemo Web

Solo Tickets sin Asignar Tiene Mensajes sin Responder

Buscar: 

Ticket	Departamento	Nombre	Persona	Legajo	Carera	Campus	Teléfono/s	Mails	Motivo	Fecha de Vencimiento
0000362292	005 - Bedelía	Baccaro, Fernanda	ALUMNO	B00098182-MEMJ	MEMJ - CURSO DE CAPAC. EN ENFERMERIA NEONATAL	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) +543412272441; (HOG) +543412272441	femankayak@gmail.com; Fernanda.Baccaro@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17
0000362291	005 - Bedelía	Lantemier, Gaston	ALUMNO	B00100425-ME00565	ME00565 - Diplomatura Universitaria en Imágenes Cardiovasculares	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) +542477680531; (HOG) +542477680531	gastonlantemier@yahoo.com.ar; Gaston.Lantemier@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17
0000362290	005 - Bedelía	Bimbi, Milagros	ALUMNO	B00104307-M5	M5 - LICENCIATURA EN NUTRICIÓN	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) +5493416439044; (HOG) +5493416439044	milabimbi@gmail.com; Milagros.Bimbi@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17
0000362289	005 - Bedelía	Duarte, Violeta	ALUMNO	B00103322-M2	M2 - LICENCIATURA EN KINESIOLOGIA Y FISIATRIA	120 - UAI - REGIONAL ROSARIO	(CEL) +5492478445783; (HOG) +5492478445783	violetaduarte123@gmail.com; Violeta.Duarte@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17
0000362288	003 - Administración	Cavalli, Juan Martin	ALUMNO	B00100033-ME00571	ME00571 - Curso de Extraccionista de Sangre y Prácticas Pre Analíticas (Presencial)	091 - UAI - CENTRO	(CEL) +542364699382; (HOG) +542364699382	juancavalli6@gmail.com; JuanMartin.Cavalli@alumnos.uai.edu.ar	Prueba	2024-04-17
0000362287	003 - Administración	De Almeida, Juan	ALUMNO	B00100033-ME00571	M7 - LICENCIATURA EN INGENIERIA EN SISTEMAS DE INFORMACION	091 - UAI - CENTRO	(CEL) +541153118552; (HOG) +541153118552	alieniffer701@gmail.com; JuanDeAlmeida@alumnos.uai.edu.ar	Habilitación inscripción por WEB	2024-04-17

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Cerrar

En esta pantalla se puede realizar una consulta global de todos los tickets generados de acuerdo a los parámetros elegidos.