

Tutorial Módulo CRM miUAI Alumnos (Customer Relationship Management)



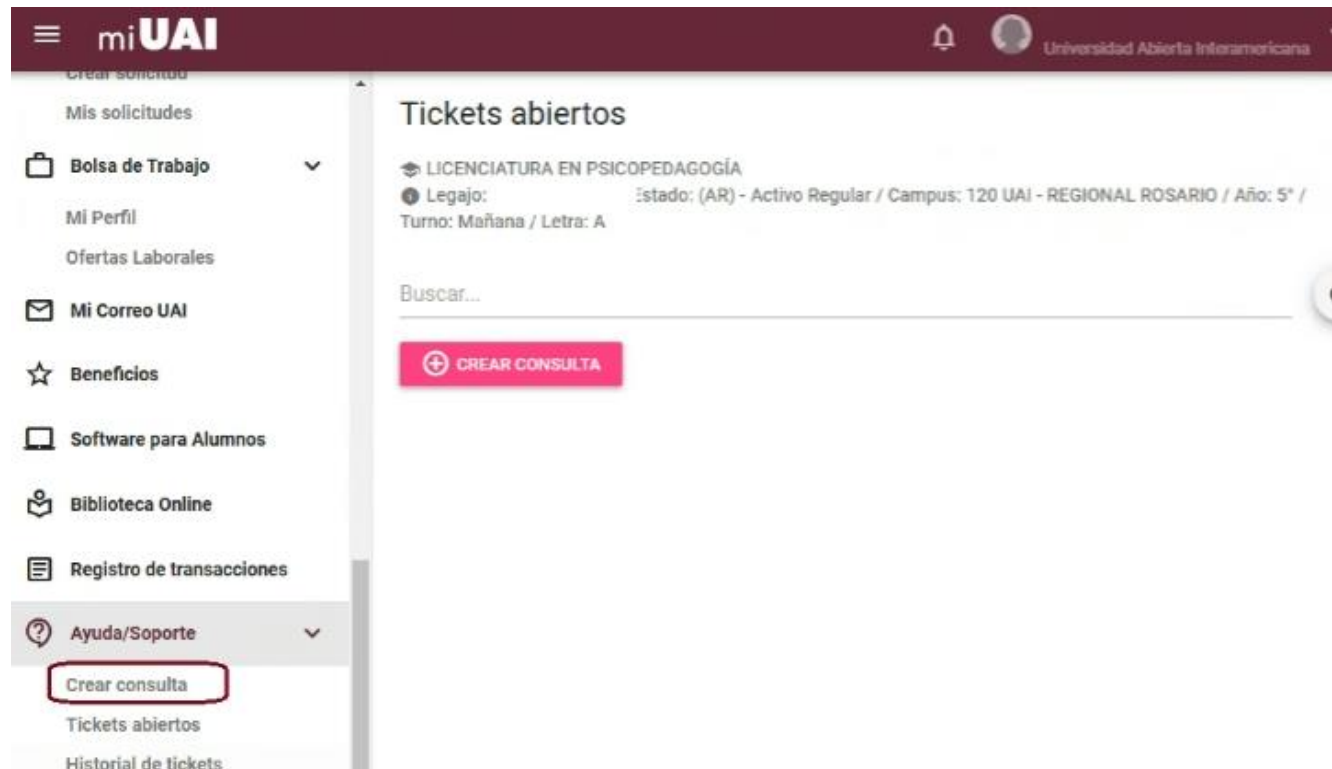
UAI

**Universidad Abierta
Interamericana**



CRM – miUAI Alumnos

Se accede desde miUAI, Ayuda Soporte , Crear Consulta



Desde este menú, los alumnos podrán realizar distintos tipos de consultas al sector correspondiente, creando un ticket, el cual el departamento involucrado lo podrá visualizar inmediatamente desde Sigue CRM.



Crear Consulta

Crear consulta

Por favor, completá los datos para comenzar la consulta.

Tipo de consulta:

- Documentación / Requisitos de ingreso
- Curso de Ingreso
- Inscripción en Asignatura
- Comisión/Cursada
- Inscripción a Examen Final / Recuperatorio
- Constancias de Examen / Asistencia
- Preinformes de Homologaciones
- Homologaciones
- Certificados Analíticos / Títulos
- Curso de Extensión - Trámites / Consultas
- Facturación y Cobranzas
- Becas
- Pasantías / Bolsa de Trabajo
- Grupo Afinidad
- Ayuda UAIOnline Ultra Estudiantes
- Soporte Técnico Informático
- Otros Motivos
- Infraestructura Edilicia
- Consultas y Reservas Bibliográficas

Cuando se hace clic en el botón Crear Consulta se despliegan las opciones posibles para realizar la consulta requerida.



Crear Consulta

Cada tipo de consulta tiene su departamento predefinido.

Crear consulta

Por favor, completá los datos para comenzar la consulta.

Tipo de consulta:
Curso de Ingreso

Departamento:
Admisión e Informes

Admisión e Informes

Archivos adjuntos (opcional)

[+ ADJUNTAR ARCHIVOS](#)

[CANCELAR](#) [ENVIAR](#)



UAI

Universidad Abierta
Interamericana

Crear Consulta

Una vez seleccionado el tipo de consulta, el alumno puede escribir el Motivo de la misma

Crear consulta

Por favor, completá los datos para comenzar la consulta.

Tipo de consulta:
Curso de Ingreso

Departamento:
Admisión e Informes

Motivo de la consulta:
Hola me gustaría conocer cual fue mi nota en el ingreso

Archivos adjuntos (opcional)

ADJUNTAR ARCHIVOS

CANCELAR **ENVIAR**

Presionando el botón
Enviar, le llegará la
inquietud al
departamento
correspondiente.



Ver Tickets

A través de esta opción se muestran todos los tickets realizados por el alumno.

The screenshot shows the 'miUAI' user interface. On the left is a sidebar with navigation options: Documentación, Histórico de cursadas, Preinforme de homologación, Bolsa de Trabajo, Mi Perfil, Ofertas Laborales, Mi Correo UAI, Beneficios, Software para Alumnos, Biblioteca Online, Registro de transacciones, and Ayuda/Soporte. The main content area is titled 'Tickets abiertos' and shows details for a specific ticket: 'LICENCIATURA EN PSICOPEDAGOGÍA', 'Legaj', '(AR) - Activo Regular / Campus: 120 UAI - REGIONAL ROSARIO / Año: 5° / Turno: Mañana / Letra: A'. Below this is a search bar and a 'CREAR CONSULTA' button. A detailed view of a ticket is shown, including the ticket number '#0000398379', the date '20/12/2024 14:34', the type 'Curso de Ingreso', the department 'Admisión e Informes', the reason 'Hola me gustaría conocer cual fue ...', and the status 'Abierto'. A 'VER DETALLE' button is also present.




UAI

Universidad Abierta
Interamericana

Ver Tickets

The screenshot shows the 'miUAI' student portal interface. On the left is a navigation menu with options like 'Elegí tu carrera/curso', 'UAOnline Ultra', 'Estado de situación', 'Cuenta corriente', 'Pagos pendientes', 'Mis Horarios', 'Calendario Académico', 'Inscripción en asignaturas', 'Inscripción verano', and 'Inscripción a exámenes'. The main content area is titled 'Tickets abiertos' and shows details for a ticket: 'LICENCIATURA EN PSICOPEDAGOGÍA', 'Legajo', 'stado: (AR) - Activo Regular / Campus: 120 UAI - REGIONAL ROSARIO / Año: 5° / Turno: Mañana / Letra: A'. Below this is a search bar and a '+ CREAR CONSULTA' button. A ticket card displays: 'Ticket #0000398379', 'Fecha: 20/12/2024 14:34', 'Tipo: Curso de Ingreso', 'Departamento: Admisión e Informes', 'Motivo: Hola me gustaría conocer cual fue mi nota en e...', and 'Estado: Abierto'. A 'VER DETALLE' button is at the bottom of the card. A dark notification banner at the bottom states: 'Te respondieron en el ticket #0000398379. *Estimada alumna, su nota en el examen fue de 8.*'. Red circles highlight the notification bell icon in the top right header and the 'VER DETALLE' button. A red arrow points from the text on the right to the 'VER DETALLE' button.

Cuando el alumno recibe una devolución será informado mediante la visualización del llamado en notificaciones ; también verá el llamado en Ver Detalle y en el Pop Up en la parte inferior de la pantalla.



Cerrar Tickets (miUAI alumno)

Ticket #0000398379

Tipo: Curso de Ingreso Fecha: 20/12/2024 14:34
Departamento: Admisión e Informes
Estado: **Abierto**
Ver más...

CERRAR TICKET **HISTORIAL**

Nuevos mensajes

Vos, 20/12/2024 14:34
Hola me gustaría conocer cual fue mi nota en el ingreso

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 02:37 p. m.
Estimada alumna, su nota en el examen fue de 8.

Enviar mensaje...

CERRAR

Confirmar cierre y calificar

Resultado de tu consulta:

Error de carga
La consulta fue resuelta
No resolvieron mi consulta

Califica la atención recibida:

☆☆☆☆☆

No deseo calificar
 Reabrir el ticket para continuar con la consulta

CANCELAR **CONFIRMAR**

El alumno a través de miUAI podrá cerrar el Ticket, ya fuera por Error de carga, porque La consulta fue resuelta o porque No le respondieron.



UAI

Universidad Abierta
Interamericana

Ticket cerrado por el Operador

The screenshot shows the 'miUAI' user interface. On the left is a navigation menu with options like 'Elegí tu carrera/curso', 'UAOnline Ultra', and 'Estado de situación'. The main content area is titled 'Tickets abiertos' and shows details for a ticket from the 'LICENCIATURA EN PSICOPEDAGOGÍA' program. The ticket details include: 'Legajo: [redacted]', 'Estado: (AR) - Activo Regular / Campus: 120 UAI - REGIONAL ROSARIO / Año: 5* / Turno: Mañana / Letra: A'. Below this is a search bar and a '+ CREAR CONSULTA' button. A modal window displays the following information: 'Ticket #0000398379', 'Fecha: 20/12/2024 14:34', 'Tipo: Curso de Ingreso', 'Departamento: Admisión e Informes', 'Motivo: Hola me gustaría conocer cual fue mi nota en...', 'Estado: Cerrado por el operador', and 'Cierre: saludos'. At the bottom of the modal are 'CALIFICAR' and 'VER DETALLE' buttons. A dark notification banner at the bottom of the page reads: 'Tu ticket #0000398379 fue actualizado Cerrado por el operador'. A red arrow points from the explanatory text on the right to the 'Estado: Cerrado por el operador' text in the modal.

Quando el ticket fue resuelto, el operador puede cerrarlo y el alumno lo visualiza de esta forma.



Ver Historial de Tickets

Ticket #0000398379

Tipo: Curso de Ingreso Fecha: 20/12/2024 14:34
Departamento: Admisión e Informes
Estado: **Cerrado por el operador**
Ver más...

- CALIFICAR
- REABRIR TICKET
- HISTORIAL**

Vos, 20/12/2024 14:34
Hola me gustaría conocer cual fue mi nota en el ingreso

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 02:37 p. m.
Estimada alumna, su nota en el examen fue de 8.

Vos, 20/12/2024 02:41 p. m.
Muchas Gracias.

Nuevos mensajes

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 14:45
Cierre: saludos

No es posible enviar mensajes en el estado actual

CERRAR

Una vez cerrado el Ticket el alumno puede calificar la atención brindada, reabrir el ticket si necesita realizar otra consulta relacionada o ver el historial de interacciones.

Historial del ticket #0000398379

Buscar...

Ticket Actual	Fecha	Texto	Tipo	Usuario
*	2022-01-03 10:36:14	Creación del ticket	Sistema	catalina.alcotti@alumnos.uai.edu.ar
*	2022-01-03 10:36:14	El ticket es gestionado por: Montero, Fernando Oscar.	Sistema	Montero, Fernando Oscar
*	2022-01-03 10:36:14	Cambio de estado del ticket a Cerrado. Observaciones: saludos.	Sistema	Montero, Fernando Oscar
*	2022-01-03 10:36:14	Calificación del ticket desde Web: Excelente servicio.	Sistema	catalina.alcotti@alumnos.uai.edu.ar
*	2022-01-03 10:36:14	Cambio de estado del ticket a Reabierto.	Sistema	catalina.alcotti@alumnos.uai.edu.ar
*	2022-01-03 10:36:14	Cambio de estado del ticket a Cerrado.	Sistema	catalina.alcotti@alumnos.uai.edu.ar



Calificar Tickets

Al seleccionar Calificar, se le abre una pantalla donde selecciona el resultado de la consulta (si fue resuelta o no) y su grado de satisfacción.

Confirmar cierre y calificar ✕

Resultado de tu consulta: ▼

Observaciones (opcional):

Calificá la atención recibida:

☆☆☆☆☆

No deseo calificar

Reabrir el ticket para continuar con la consulta

CANCELAR **CONFIRMAR**

Confirmar cierre y calificar ✕

Resultado de tu consulta:

La consulta fue resuelta

La consulta fue resuelta

No resolvieron mi consulta

Calificá la atención recibida:

☆☆☆☆☆

No deseo calificar

Reabrir el ticket para continuar con la consulta

CANCELAR **CONFIRMAR**

Confirmar cierre y calificar ✕

Resultado de tu consulta:

La consulta fue resuelta

Observaciones (opcional):

Calificá la atención recibida:

★★★★★ 5 estrellas

No deseo calificar

Reabrir el ticket para continuar con la consulta

CANCELAR **CONFIRMAR**