

Tutorial Módulo CRM miUAI Profesores (Customer Relationship Management)



UAI

**Universidad Abierta
Interamericana**



UAI

Universidad Abierta
Interamericana

CRM – miUAI Profesores

Se accede desde miUAI, Mesa de Ayuda, Crear Consulta

The screenshot shows the miUAI web interface. On the left is a navigation menu with the following items: Calificar actas, Cierre parcial de actas, Actas cerradas, Consulta global de actas, BB Collaborate, UAOnline Ultra, Reserva Aulas 360, Cursos de extensión (with a dropdown arrow), Oferta de cursos, Inscripciones Pendientes, Mis Cursos, Datos Personales (with a dropdown arrow), Mi Información, Subir Curriculum, Antecedentes Académicos, Beneficios, and Recibos de sueldo. The 'Mesa de Ayuda' item is highlighted with a red arrow pointing to it from the left. Below 'Mesa de Ayuda' are three sub-items: 'Crear consulta', 'Tickets abiertos', and 'Historial de tickets'. The main content area on the right is titled 'Tickets abiertos' and contains a search bar with the text 'Buscar...' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a red button with a plus icon and the text 'CREAR CONSULTA'.

Desde este menú, los profesores 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:

Constancias de Examen / Asistencia

- Curso de Ingreso
- Comisión/Cursada
- Examen Final / Recuperatorio
- Constancias de Examen / Asistencia
- Curso de Extensión - Trámites / Consultas
- Becas
- Ayuda UAIOnline Ultra Profesores y Personal No Docentes
- Soporte Técnico Informático
- Otros Motivos
- Infraestructura Edilicia
- Consultas y Reservas Bibliográficas**

Archivos adjuntos (opcional)

 **ADJUNTAR ARCHIVOS**

CANCELAR **ENVIAR**

Quando 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:
Comisión/Cursada

Departamento:
Bedelía

Motivo de la consulta:

Archivos adjuntos (opcional)

[+ ADJUNTAR ARCHIVOS](#)

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



Crear Consulta

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

Crear consulta ×

Por favor, completá los datos para comenzar la consulta.

Tipo de consulta:
Comisión/Cursada

Departamento:
Bedelía

Motivo de la consulta:
se presentó el alumno Juan Perez, y quiere cursar la materia Informática 2, no esta el la lista curricular.

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 profesor.

miUAI

Mis Horarios

Mi Correo

Curricular digital

- Asistencia y Calificaciones
- Cierre de Cursada
- Cursadas Cerradas

Actas de examen

- Calificar actas
- Cierre parcial de actas
- Actas cerradas
- Consulta global de actas

BB Collaborate

UAIOnline Ultra

Reserva Aulas 360

Cursos de extensión

- Oferta de cursos
- Inscripciones Pendientes

Tickets abiertos

Buscar...

CREAR CONSULTA

Ticket #0000398383

Fecha: 20/12/2024 16:37
Tipo: Comisión/Cursada
Departamento: Bedellia
Motivo: se presentó el alumno Juan Perez, y qu...
Estado: [Abierto](#)

VER DETALLE



Ver Tickets

miUAI

Mis Horarios

Mi Correo

Curricular digital

Asistencia y Calificaciones

Cierre de Cursada

Cursadas Cerradas

Actas de examen

Calificar actas

Cierre parcial de actas

Actas cerradas

Consulta global de actas

BB Collaborate

UAIOnline Ultra

Reserva Aulas 360

Cursos de extensión

Oferta de cursos

Inscripciones Pendientes

Tickets abiertos

Buscar...

CREAR CONSULTA

Ticket #0000398383

Fecha: 20/12/2024 16:37

Tipo: Comisión/Cursada

Departamento: Bedellia

Motivo: se presentó el alumno Juan Perez, y qu...

Estado: [En resolución por el equipo del departamento de Bedellia](#)

VER DETALLE

Tu ticket #0000398383 fue actualizado

En resolución por el equipo del departamento de Bedellia

Quando el profesor 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 Profesor)

Ticket #0000398383

Tipo: Comisión/Cursada Fecha: 20/12/2024 16:37
Departamento: Bedellia
Estado: [En resolución por el equipo del departamento de Bedellia](#)
Ver más...

CERRAR TICKET **HISTORIAL**

Vos, 20/12/2024 16:37
se presentó el alumno Juan Perez, y quiere cursar la materia Informática 2, no esta el la lista curricular.

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 04:49 p. m.
ok, agregamos al alumno en la materia

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 profesor 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' dashboard. On the left is a navigation menu with options like 'Mis Horarios', 'Mi Correo', 'Curricular digital', 'Actas de examen', 'BB Collaborate', 'UAIOnline Ultra', 'Reserva Aulas 360', and 'Cursos de extensión'. The main content area is titled 'Tickets abiertos' and features a search bar and a 'CREAR CONSULTA' button. A ticket card is displayed with the following information:

- Ticket #0000398383
- Fecha: 20/12/2024 16:37
- Tipo: Comisión/Cursada
- Departamento: Bedelía
- Motivo: se presentó el alumno Juan Perez, y qu...
- Estado: **Cerrado por el operador**
- Cierre: **saludos**

Below the ticket information are two buttons: 'CALIFICAR' and 'VER DETALLE'. A red arrow points from the explanatory text on the right to the 'Estado' field.

At the bottom of the dashboard, a notification banner states: 'Tenés 2 notificaciones! Tocá la campana en la parte superior para verlas.'

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



Ver Historial de Tickets

Ticket #0000398383

Tipo: Comisión/Cursada Fecha: 20/12/2024 16:37
Departamento: Bedelía
Estado: Cerrado por el operador
Ver más...

CALIFICAR REABRIR TICKET HISTORIAL

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 04:49 p. m.
ok, agregamos al alumno en la materia

Vos, 20/12/2024 04:54 p. m.
se quiere inscribir en informática 3 también

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 04:55 p. m.
no puede cursar correlativas a la vez

Montero, Fernando Oscar, 20/12/2024 16:56
Cierre: saludos

No es posible enviar mensajes en el estado actual

Una vez cerrado el Ticket el profesor 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.alfonzi@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.alfonzi@alumnos.uai.edu.ar
*	2022-01-03 10:36:14	Cambio de estado del ticket a Reabierto.	Sistema	catalina.alfonzi@alumnos.uai.edu.ar
*	2022-01-03 10:36:14	Cambio de estado del ticket a Cerrado.	Sistema	catalina.alfonzi@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):

Calificó 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

Calificó 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):

Calificó la atención recibida:

☆☆☆☆☆ 5 estrellas

No deseo calificar

Reabrir el ticket para continuar con la consulta

CANCELAR **CONFIRMAR**