

DOCUMENTO:

**SISTEMA DE FIDELIZACIÓN - MANUAL DE USO DEL
MÓDULO CRM LITE - GUÍA DE ADMINISTRADOR**

ÚLTIMA REVISIÓN:

AGOSTO DEL 2024

Tabla de Contenidos

Introducción.....	3
Características del Administrador.....	4
Uso del Sistema.....	5
Visualizar todos los tickets en el sistema.....	5
Visualizar la información de contacto del alumni.....	6
Visualizar el historial de mensajes vinculado a los tickets.....	7
Asignar relevancia a un ticket.....	8
Reasignar área de ticket.....	10
Reasignar tipo de problema.....	12
Rechazar tickets.....	14
Asignar ticket a un colaborador	15
Visualizar áreas de atención.....	17
Crear área de atención.....	18
Editar área de atención.....	19
Eliminar área de atención.....	20
Asignar colaborador a un área de atención.....	21
Eliminar colaborador de un área de atención.....	24
Visualizar tipos de problema.....	25
Crear tipo de problema.....	27
Editar tipo de problema.....	29
Eliminar tipo de problema.....	30
Generar Reporte de atención a alumnos.....	31

Introducción

El módulo CRM-Lite tiene como objetivo el facilitar un canal de comunicación entre los alumnos y la institución. Esto se logra mediante la gestión de tickets de atención, los cuales permiten al alumno mantener una comunicación constante con un colaborador del área de su preferencia hasta que se obtenga solución al requerimiento.

Para el uso de este sistema, se han definido tres tipos de usuario : Alumno, Colaborador y Administrador del Sistema. Cada uno de estos roles tienen funciones y permisos definidos. En este escrito, se detallarán aquellos relacionados con el usuario Administrador.

Características del Administrador

El administrador es el principal responsable de la clasificación, designación y evaluación de los requerimientos enviados por los alumnos, así como el responsable de evaluar la atención brindada por los colaboradores a través de los reportes.

Dentro del sistema, este puede:

- ❖ Visualizar todos los tickets en el sistema
- ❖ Visualizar la información de contacto del alumno
- ❖ Visualizar el historial de mensajes vinculado a los tickets
- ❖ Asignar relevancia a un ticket
- ❖ Reasignar área de ticket
- ❖ Reasignar tipo de problema
- ❖ Rechazar tickets
- ❖ Asignar ticket a un colaborador
- ❖ Asignar colaborador a un área de atención
- ❖ Crear área a un área de atención
- ❖ Editar área de atención
- ❖ Eliminar área de atención
- ❖ Visualizar tipos de problema
- ❖ Crear tipo de problema
- ❖ Editar tipo de problema
- ❖ Eliminar tipo de problema
- ❖ Asignar tipo de problema a un área de atención
- ❖ Generar Reporte de atención a alumnos

Uso del Sistema

Visualizar todos los tickets en el sistema

Para visualizar todos los tickets, primero se debe expandir el menú lateral de navegación.

Admin Home

Campañas

Q

Go

Actions

Id Campaign	Name	Description	Startdate	Enddate	Status	Created On	Created By	Modified On	Modified By
61	ljdfs	skdjks	8/13/2024	8/31/2024	Deleted	8/13/2024	NPOW		
1	Campaña Vacunación 2024	8/21/2024	8/29/2024	Active	8/6/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
41	Campaña de Derechos de Trabajadores	...	8/22/2024	8/31/2024	Active	8/10/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
81	NO AL VAPE	Campaña para mejorar la salud de los estudiantes	8/15/2024	9/30/2024	Deleted	8/15/2024	EFLORES	8/15/2024	EFLORES
82	Prueba	s	8/15/2024	8/31/2024	Active	8/15/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
22	Campaña Mes Historia Afroecuatoriana	8/20/2024	8/22/2024	Active	8/7/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
101	Psicoterapia de diván	Sesiones de psicoterapia para bajar los nervios.	10/7/2024	10/11/2024	Active	10/1/2024	GHILZINGER		

1 - 7

Q

Go

Actions

Id Event	Name	Id Faculty	Id Category	Date	Id Lounge	Participants	Imagen	Status	Cr On
4									

Events chart

Posteriormente se debe hacer click en la opción “Atención al cliente”, tras lo cual se abrirá un menú en el que se debe hacer click en “Tickets - Administrador” .

Admin Home

Fidelización

Mi perfil

Pagina de cuestionarios 1

Eventos

Atención al cliente

Áreas

Tipo de problema

Tickets - Admin

Tickets - Colaborador

Generar Reporte

Change password

Admin Home

Campañas

Q

Go

Actions

Id Campaign	Name	Description	Startdate	Enddate	Status	Created On	Created By	Modified On	Modified By
61	ljdfs	skdjks	8/13/2024	8/31/2024	Deleted	8/13/2024	NPOW		
1	Campaña Vacunación 2024	8/21/2024	8/29/2024	Active	8/6/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
41	Campaña de Derechos de Trabajadores	...	8/22/2024	8/31/2024	Active	8/10/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
81	NO AL VAPE	Campaña para mejorar la salud de los estudiantes	8/15/2024	9/30/2024	Deleted	8/15/2024	EFLORES	8/15/2024	EFLORES
82	Prueba	s	8/15/2024	8/31/2024	Active	8/15/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
22	Campaña Mes Historia Afroecuatoriana	8/20/2024	8/22/2024	Active	8/7/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
101	Psicoterapia de diván	Sesiones de psicoterapia para bajar los nervios.	10/7/2024	10/11/2024	Active	10/1/2024	GHILZINGER		

1 - 7

Tras lo cual, se mostrará un listado con todos los tickets y múltiples opciones de interacción con cada uno.

Admin Home

Fidelización

Mi perfil

Pagina de cuestionarios 1

Eventos

Atención al cliente

Áreas

Tipo de problema

Tickets - Admin

Tickets - Colaborador

Generar Reporte

Change password

Administración: Ticket

Q

Go

Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000002	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Finanzas				
	CRM-1000000001	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Finanzas				
	CRM-1000000003	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Finanzas	ALTO	Antonio Koper		

1 - 3

Release 1.0

Visualizar la información de contacto del alumni

Tras realizar los pasos descritos en “Ver Tickets Asignados”, se debe hacer click en el nombre del alumni correspondiente al ticket de su elección.

Admin Home

Fidelización

Mi perfil

Pagina de cuestionarios 1

Eventos

Atención al cliente

Áreas

Tipo de problema

Tickets - Admin

Tickets - Colaborador

Generar Reporte

Change password

Administración: Ticket

Q

Go

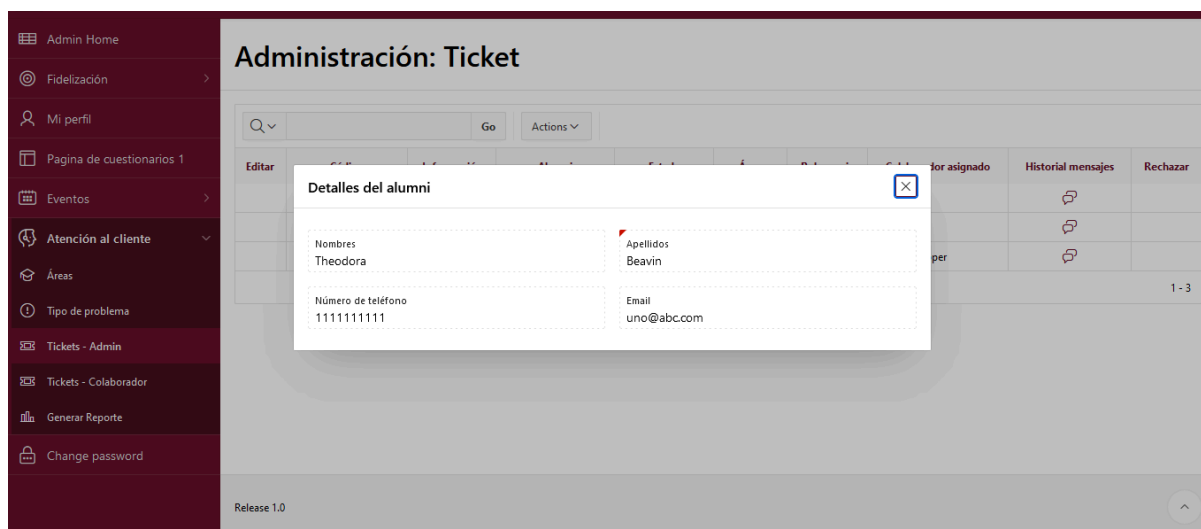
Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000002	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Finanzas				
	CRM-1000000001	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Finanzas				
	CRM-1000000003	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Finanzas	ALTO	Antonio Koper		

1 - 3

Release 1.0

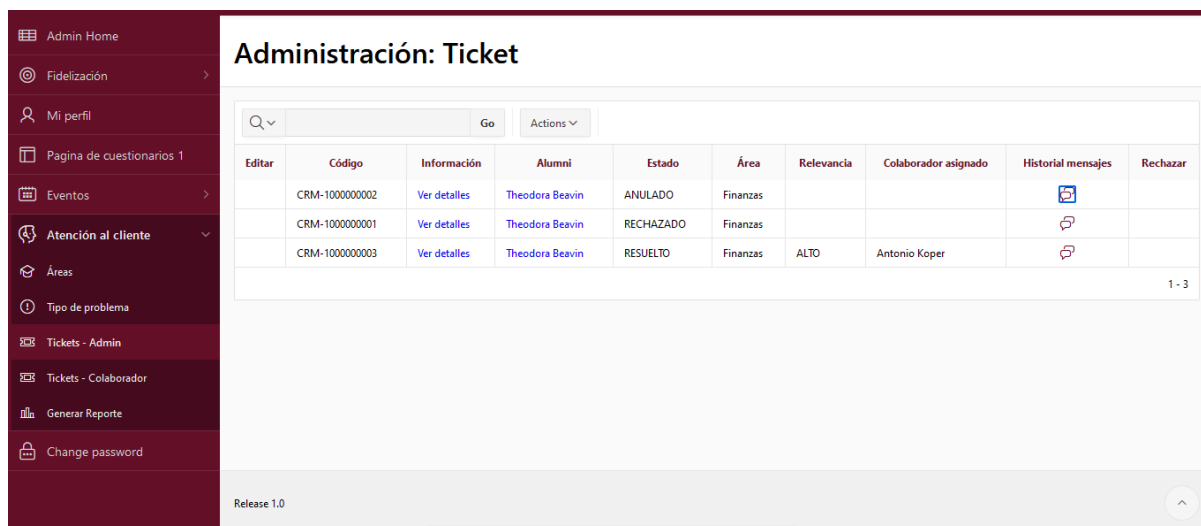
Una vez seleccionado el nombre del alumni, se abrirá una ventana en la cual se visualizarán los nombres, apellidos, número de teléfono y correo electrónico del alumni.



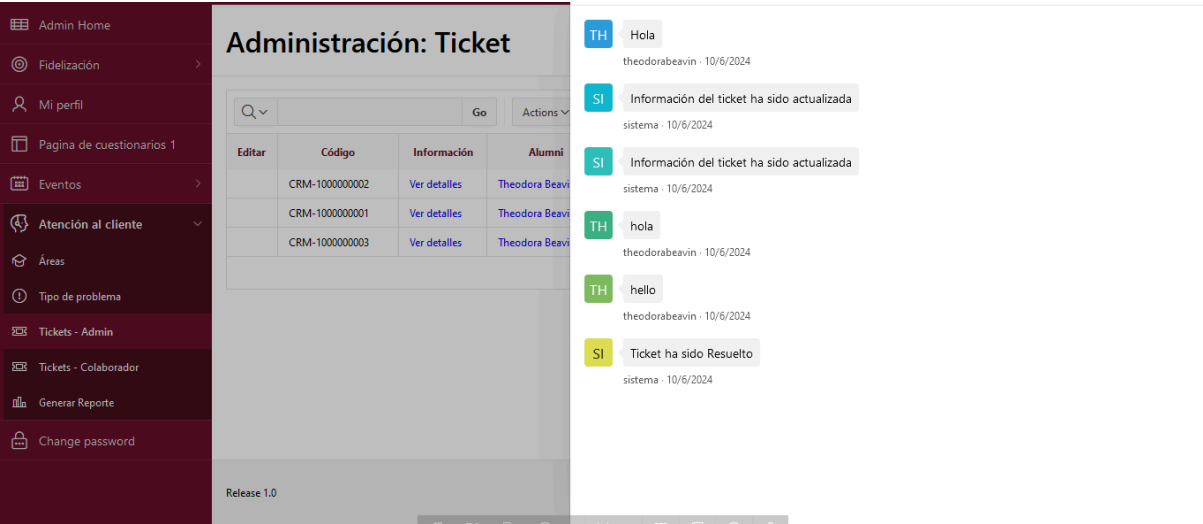
Si hace click en la X que aparece en la esquina superior derecha de la ventana, regresará a la pantalla anterior.

Visualizar el historial de mensajes vinculado a los tickets

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar todos los tickets en el sistema”, se debe hacer click en el icono de mensaje correspondiente al ticket de su elección.



Una vez seleccionado, se visualizarán todos los mensajes que han enviado tanto el alumni como el colaborador.



Puede hacer click en la X que aparece en la esquina superior derecha de la ventana y regresará a la pantalla anterior.

Asignar relevancia a un ticket

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar todos los tickets en el sistema”, se debe hacer click en el botón de edición que aparece a la izquierda del ticket de su elección.

Administración: Ticket									
<div><div>Q</div><div>Go</div><div>Actions</div></div>									
Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde aparecerán todos los aspectos editables del ticket.

Administración: Ticket

Go

Editar	Código	Información	Asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles			
	CRM-1000000016	Ver detalles			
	CRM-1000000015	Ver detalles			
	CRM-1000000014	Ver detalles			
	CRM-1000000013	Ver detalles			
	CRM-1000000012	Ver detalles			
	CRM-1000000011	Ver detalles			
	CRM-1000000010	Ver detalles			
	CRM-1000000009	Ver detalles			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero BAJO
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico BAJO Beatris Iraheta

Editar ticket ✕

Área
Sistemas

✕ ▾

Tipo de problema
Problemas con el usuario y clave

✕ ▾

Relevancia

▾

Colaborador
Annmarie Esmay | USUARIO: @annmarieesmay

✕ ▾

Cancelar

Guardar cambios

Si hace click en relevancia, se abrirá un menú con todas las opciones que se pueden asignar, si hace click en una de estas se utilizará como referencia para el cambio.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	ay		
	CRM-1000000016	Ver detalles	ay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	ay		
	CRM-1000000014	Ver detalles			
	CRM-1000000013	Ver detalles			
	CRM-1000000012	Ver detalles			
	CRM-1000000011	Ver detalles			
	CRM-1000000010	Ver detalles			
	CRM-1000000009	Ver detalles			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico

Editar ticket

Área

Sistemas

X

▼

Tipo de problema

Problemas con el usuario y clave

X

▼

Relevancia

ALTO

BAJO

MEDIO

Cancelar

Guardar cambios

[illegible]

Para confirmar su selección puede hacer click en “Apply changes” para cambiar la relevancia, caso contrario puede hacer click en “Cancel” o en la X de la esquina superior derecha para salir de la ventana. Si confirma su elección, se cerrará la ventana y se mostrará un mensaje de confirmación en la esquina superior derecha de la vista.

Ticket CRM-1000000017 ha sido modificado

Administración: Ticket

Q

Go

Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Sistemas	BAJO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Reasignar área de ticket

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar todos los tickets en el sistema”, se debe hacer click en el botón de edición que aparece a la izquierda del ticket de su elección.

Administración: Ticket

Q

Go

Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde aparecerán todos los aspectos editables del ticket.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles			
	CRM-1000000016	Ver detalles			
	CRM-1000000015	Ver detalles			
	CRM-1000000014	Ver detalles			
	CRM-1000000013	Ver detalles			
	CRM-1000000012	Ver detalles			
	CRM-1000000011	Ver detalles			
	CRM-1000000010	Ver detalles			
	CRM-1000000009	Ver detalles			
	CRM-1000000008	Ver detalles			
	CRM-1000000007	Ver detalles			
	CRM-1000000006	Ver detalles			

Editar ticket

Área

Sistemas

×

▼

Tipo de problema

Problemas con el usuario y clave

×

▼

Relevancia

BAJO

×

▼

Colaborador

Annmarie Esmay | USUARIO: @annmarieesmay

×

▼

Cancelar

Guardar cambios

Si hace click en área, se abrirá un menú con todas las opciones que se pueden asignar, si hace click en una de estas se utilizará como referencia para el cambio.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	ay		
	CRM-1000000016	Ver detalles	ay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	ay		
	CRM-1000000014	Ver detalles			
	CRM-1000000013	Ver detalles			
	CRM-1000000012	Ver detalles			
	CRM-1000000011	Ver detalles			
	CRM-1000000010	Ver detalles			
	CRM-1000000009	Ver detalles			
	CRM-1000000008	Ver detalles	THEODORA BEAVIN	RECHAZADO	Financiero
	CRM-1000000007	Ver detalles	THEODORA BEAVIN	RECHAZADO	Financiero
	CRM-1000000006	Ver detalles	THEODORA BEAVIN	RESUELTO	Académico

Editar ticket

Área

Sistemas

Sistemas

Financiero

Académico

Idioma & Lenguaje

Colaborador

Annmarie Esmay | USUARIO: @annmarieesmay

Cancelar

Guardar cambios

Administración: Ticket

Q v

Go

Editar	Código	Información
	CRM-1000000017	Ver detalles
	CRM-1000000016	Ver detalles
	CRM-1000000015	Ver detalles
	CRM-1000000014	Ver detalles
	CRM-1000000013	Ver detalles
	CRM-1000000012	Ver detalles
	CRM-1000000011	Ver detalles
	CRM-1000000010	Ver detalles
	CRM-1000000009	Ver detalles
	CRM-1000000008	Ver detalles
	CRM-1000000007	Ver detalles
	CRM-1000000006	Ver detalles

Edit ticket

Área

Académico

X

v

Tipo de problema

v

Relevancia

BAJO

X

v

Colaborador

v

Cancelar

Guardar cambios

Asignado	Historial mensajes	Rechazar
ay		
ay		
ay		
Theodora Beavin		RECHAZADO
Theodora Beavin		RECHAZADO
Theodora Beavin		RESUELTO
Financiero		Financiero
BAJO		BAJO
Beatriz Iraheta		

Para confirmar su selección puede hacer click en “Apply changes” para cambiar la relevancia, caso contrario puede hacer click en “Cancel” o en la X de la esquina superior derecha para salir de la ventana. Si confirma su elección, se cerrará la ventana y se mostrará un mensaje de confirmación en la esquina superior derecha de la vista.

NOTA: Al asignar el área a la que pertenece un ticket también se debe asignar el tipo de problema y asignar la relevancia si aún no se ha hecho.

Ticket CRM-1000000017 ha sido modificado

Administración: Ticket

Q

Go

Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Reasignar tipo de problema

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar todos los tickets en el sistema”, se debe hacer click en el botón de edición que aparece a la izquierda del ticket de su elección.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde aparecerán todos los aspectos editables del ticket.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Editar ticket

Área

Académico

×

▼

Tipo de problema

Error en calificación

×

▼

Relevancia

BAJO

×

▼

Colaborador

▼

Cancelar

Guardar cambios

Si hace click en tipo de problema, se abrirá un menú con todas las opciones que se pueden asignar, si hace click en una de estas se utilizará como referencia para el cambio.

<div><div><div>Q</div><div></div></div><div>Go</div><div>Actions</div></div>									
Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Rechazar tickets

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar todos los tickets en el sistema”, se debe hacer click en el botón de cancelación del ticket de su preferencia.

Administración: Ticket

<div><div><div>Q</div><div>Go</div></div><div>Actions</div></div>									
Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Tras realizarlo, se abrirá una ventana para confirmar la cancelación. Si se hace click en el botón “OK” se cancelará el ticket, caso contrario si se hace click en “Cancel” no se cancelara el ticket y se regresará a la vista anterior.

Administración: Ticket

Q

Go

Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ			BAJO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor				Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor			ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald						
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin						
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Rechazar Ticket

¿Seguro que desea rechazar este ticket?

CancelOK

Administración: Ticket

Q

Go

Actions

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ			BAJO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor				Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor			ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald						
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin						
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		


















Ticket ha sido rechazado con éxito

OK

Asignar ticket a un colaborador



















Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar todos los tickets en el sistema”, se debe hacer click en el botón de edición que aparece a la izquierda del ticket de su elección.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde aparecerán todos los aspectos editables del ticket.

Administración: Ticket

Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO			
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay		
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay		
	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje				
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden		
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO					
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO			
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero				
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO			
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta		

Editar ticket

Área

Académico

×

▼

Tipo de problema

Información sobre homologaciones

×

▼

Relevancia

BAJO

×

▼

Colaborador

▼

Cancelar

Guardar cambios

Si hace click en área, se abrirá un menú con todas las opciones que se pueden asignar, si hace click en una de estas se utilizará como referencia para el cambio.

Administración: Ticket

Ticket CRM-1000000017 ha sido modificado

<div><div><div><div><div></div><div>Q</div></div><div><div></div><div></div></div></div><div><div>Go</div></div><div><div>Actions</div><div></div></div></div></div>									
Editar	Código	Información	Alumni	Estado	Área	Relevancia	Colaborador asignado	Historial mensajes	Rechazar
<div><div></div><div></div></div>	CRM-1000000017	Ver detalles	MARIA GABRIELA CRUZ NARVAEZ	PENDIENTE	Académico	BAJO		<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>
	CRM-1000000016	Ver detalles	Tommy Stoor	RESUELTO	Sistemas		Annmarie Esmay	<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000015	Ver detalles	Tommy Stoor	RECHAZADO	Sistemas	ALTO	Annmarie Esmay	<div><div></div><div></div></div>	
<div><div></div><div></div></div>	CRM-1000000014	Ver detalles	Fran Sibbald	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje			<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>
<div><div></div><div></div></div>	CRM-1000000013	Ver detalles	Theodora Beavin	PENDIENTE	Idioma & Lenguaje			<div><div></div><div></div></div>	<div><div></div><div></div></div>
	CRM-1000000012	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Académico	ALTO	Belen Ogden	<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000011	Ver detalles	Theodora Beavin	ANULADO	Financiero	ALTO	Belen Ogden	<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000010	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO				<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000009	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	ALTO		<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000008	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero			<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000007	Ver detalles	Theodora Beavin	RECHAZADO	Financiero	BAJO		<div><div></div><div></div></div>	
	CRM-1000000006	Ver detalles	Theodora Beavin	RESUELTO	Académico	BAJO	Beatris Iraheta	<div><div></div><div></div></div>	

Visualizar áreas de atención

Para visualizar todos los tickets, primero se debe expandir el menú lateral de navegación.

Admin Home

Campañas

Q

Go

Actions

<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>
61	kjdfs	skdjks	8/13/2024	8/31/2024	Deleted	8/13/2024	NPOW			
1	Campaña Vacunación 2024	8/21/2024	8/29/2024	Active	8/6/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW	
41	Campaña de Derechos de Trabajadores	...	8/22/2024	8/31/2024	Active	8/10/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW	
81	NO AL VAPE	Campaña para mejorar la salud de los estudiantes	8/15/2024	9/30/2024	Deleted	8/15/2024	EFLORES	8/15/2024	EFLORES	
82	Prueba	s	8/15/2024	8/31/2024	Active	8/15/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW	
22	Campaña Mes Historia Afroecuatoriana	8/20/2024	8/22/2024	Active	8/7/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW	
101	Psicoterapia de diván	Sesiones de psicoterapia para bajar los nervios.	10/7/2024	10/11/2024	Active	10/1/2024	GHILZINGER			

1 - 7

Q

Go

Actions

<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>	<div><div></div></div> <div><div></div></div>
Id Event	Name	Id Faculty	Id Category	Date	Id Lounge	Participants	Imagen	Status	Cr	On
									4	

Events chart

Posteriormente se debe abrir el menú “Atención al cliente” y se debe hacer click en la opción “Áreas”.

Admin Home

Fidelización

Mi perfil

Página de cuestionarios 1

Eventos

Atención al cliente

Áreas

Tipo de problema

Tickets - Admin

Tickets - Colaborador

Generar Reporte

Change password

Admin Home

Campañas

Q

Go

Actions

Id Campaign	Name	Description	Startdate	Enddate	Status	Created On	Created By	Modified On	Modified By
61	kjdfs	skdjks	8/13/2024	8/31/2024	Deleted	8/13/2024	NPOW		
1	Campaña Vacunación 2024	8/21/2024	8/29/2024	Active	8/6/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
41	Campaña de Derechos de Trabajadores	...	8/22/2024	8/31/2024	Active	8/10/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
81	NO AL VAPE	Campaña para mejorar la salud de los estudiantes	8/15/2024	9/30/2024	Deleted	8/15/2024	EFLORES	8/15/2024	EFLORES
82	Prueba	s	8/15/2024	8/31/2024	Active	8/15/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
22	Campaña Mes Historia Afroecuatoriana	8/20/2024	8/22/2024	Active	8/7/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
101	Psicoterapia de diván	Sesiones de psicoterapia para bajar los nervios.	10/7/2024	10/11/2024	Active	10/1/2024	GHILZINGER		

1 - 7

Go

Actions

Export chart

https://alumniuees.uees.edu.ec/ords/r/alumniuees/appalumniuees/áreas?session=3643908487257

Tras lo cual se mostrarán por pantalla todas las áreas disponibles y las opciones de interacción con las mismas.

Administración: Áreas

Q

Go

Actions

Crear

Editar	Colaboradores	Nombre	Descripción	Eliminar
	<div>Gestionar colaboradores</div>	Finanzas		

1 - 1

Release 1.0

^

Crear área de atención

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar áreas de atención”, se debe hacer click en el botón de “Crear”.

Administración: Áreas

Editar

Colaboradores

Nombre

Descripción

Eliminar

Gestionar colaboradores

Finanzas

1 - 1

Release 1.0

Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde se debe escribir el nombre y la descripción para la nueva área. Una vez se hayan provisto estos datos, se procede a dar click en “Crear” para confirmar la creación del área, caso contrario se da click en “Cancelar” para abortar el proceso y regresar a la pantalla anterior.

Administración: Áreas

Editar

Colaboradores

Nombre

Descripción

Eliminar

Gestionar colaboradores

Finanzas

1 - 1

Release 1.0

Administración: Áreas

Nombre

Ingeniería

Descripción

Facultad de Ingeniería

Cancelar

Crear

Administración: Áreas





Q

▼

Go

Actions ▼

Crear

Editar	Colaboradores	Nombre	Descripción	Eliminar
	<div>Gestionar colaboradores</div>	Ingeniería	Facultad de Ingeniería	
	<div>Gestionar colaboradores</div>	Finanzas		

1 - 2

Release 1.0

^

Editar área de atención

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar áreas de atención”, se debe hacer click en el botón de edición de la área deseada.

Administración: Áreas





Q

▼

Go

Actions ▼

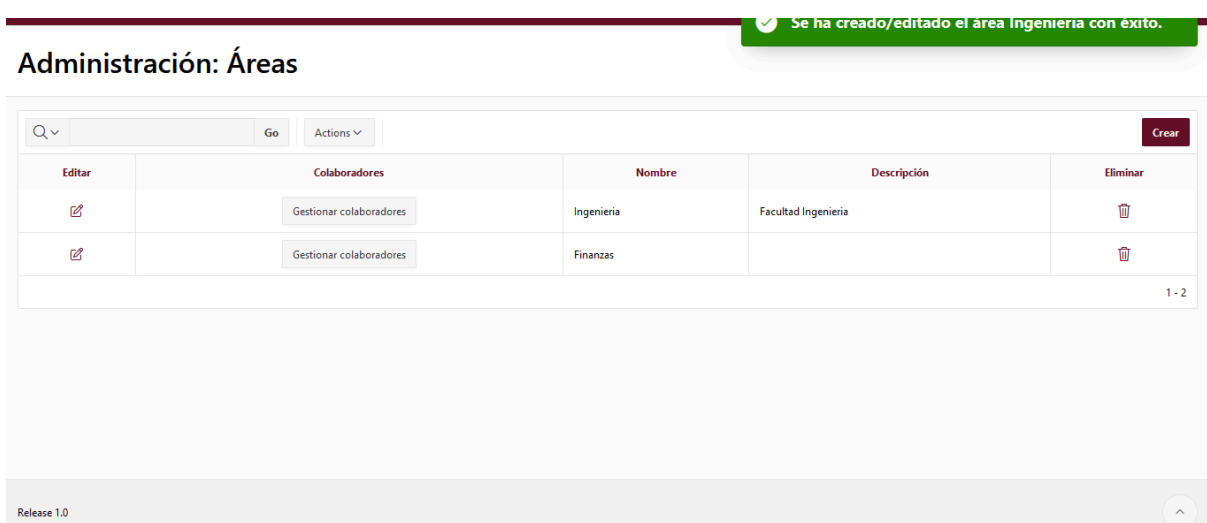
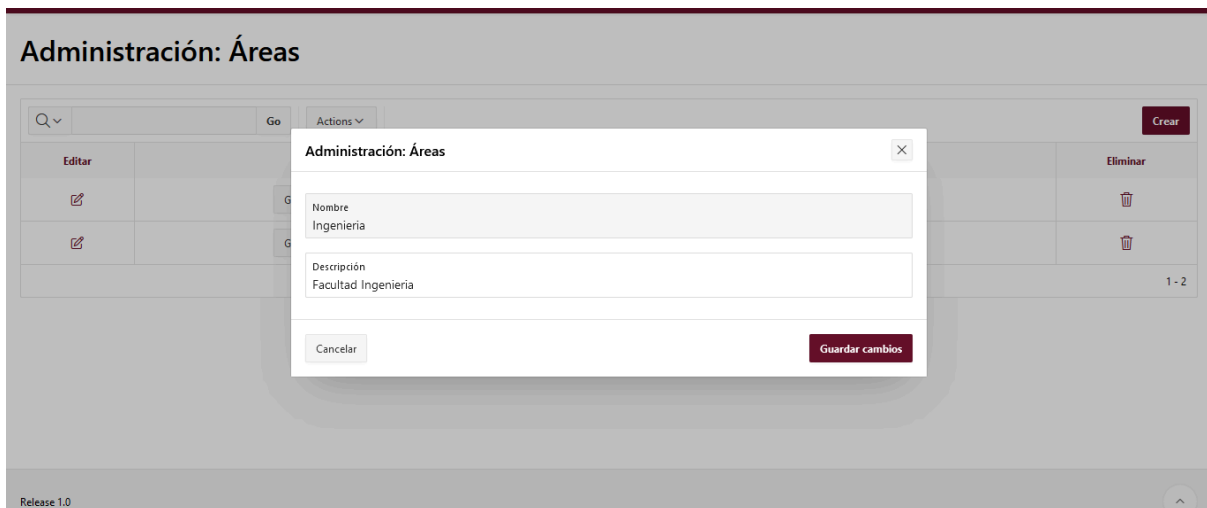
Crear

Editar	Colaboradores	Nombre	Descripción	Eliminar
	<div>Gestionar colaboradores</div>	Ingenieria	Facultad de Ingenieria	
	<div>Gestionar colaboradores</div>	Finanzas		

1 - 2

Release 1.0





Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde se puede modificar el nombre y la descripción del área. Una vez, se haga la modificación se procede a dar click en “Guardar cambios” para confirmar la edición del área, caso contrario se da click en “Cancelar” para abortar el proceso y regresar a la pantalla anterior.



Eliminar área de atención





Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar áreas de atención”, se debe hacer click en el botón de eliminar (ícono del basurero) de la área deseada.

Administración: Áreas

Q ▾	Go	Actions ▾	Crear		
Editar	Colaboradores	Nombre	Descripción	Eliminar	
	Gestionar colaboradores	Ingeniería	Facultad Ingeniería		
	Gestionar colaboradores	Finanzas			
1 - 2					

Release 1.0

Tras hacerlo, se abrirá una ventana donde se debe confirmar la elección haciendo click en el botón “Ok” para confirmar la eliminación del área, caso contrario se da click en “Cancel” para abortar el proceso y regresar a la pantalla anterior.

Administración: Áreas					
Q ▾	Go	Actions ▾	Crear		
Editar	Colaboradores	Nombre	Descripción	Eliminar	
	Gestionar colaboradores		Facultad Ingeniería		
	Gestionar colaboradores				
1 - 2					

Release 1.0

NOTA: Si un área tiene colaboradores asignados esta no se podrá eliminar. Primero se deberán eliminar los colaboradores del área y después proceder con la eliminación.

Asignar colaborador a un área de atención

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar áreas de atención”, se debe hacer click en el botón de “Gestionar colaboradores” del área de su preferencia.

Administración: Áreas



Q

▼

Go

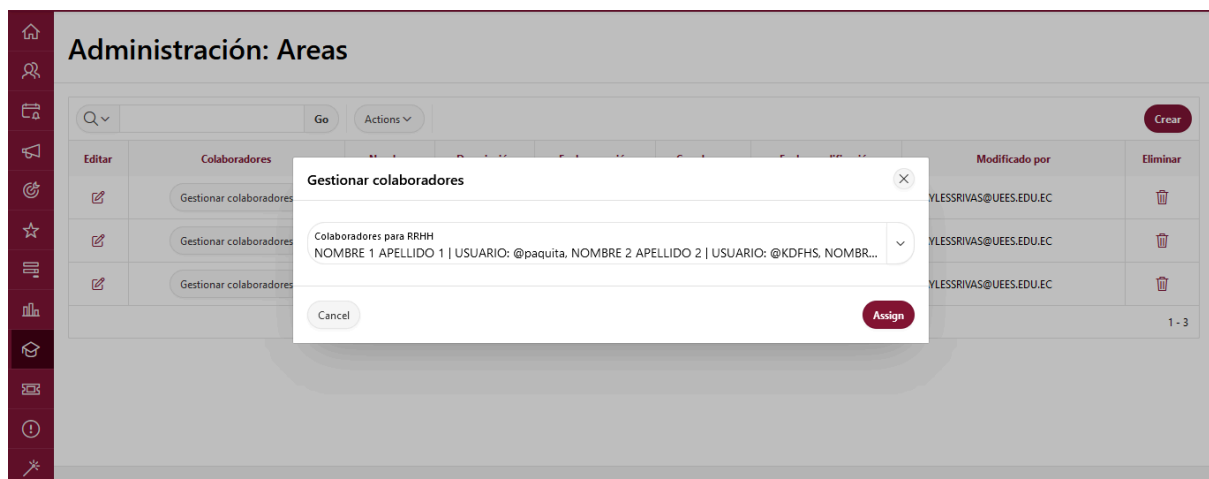
Actions ▼

Create

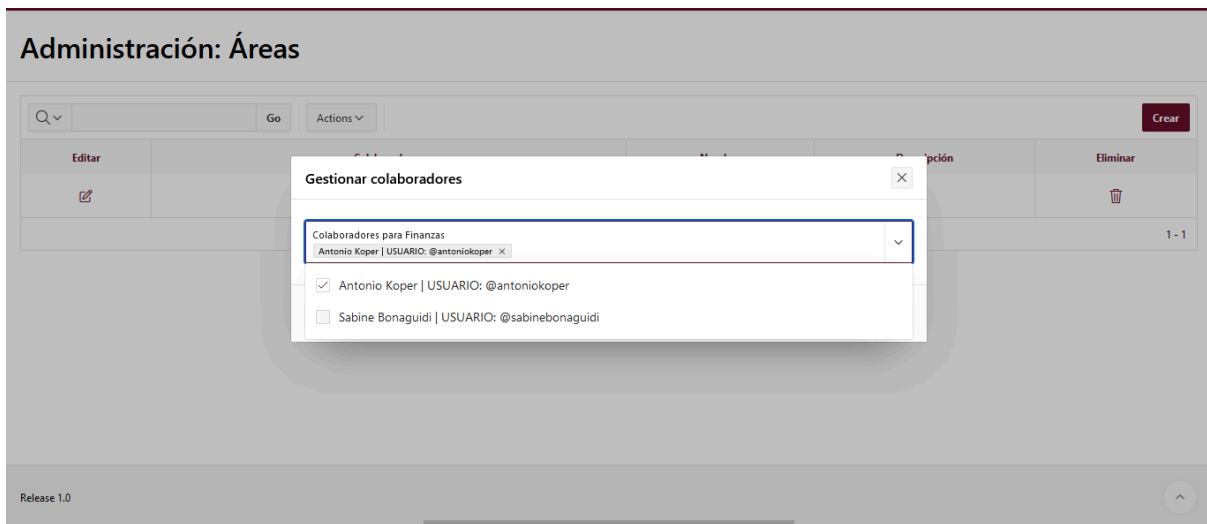
Editar	Colaboradores	Nombre	Descripción	Eliminar
	<div>Gestionar colaboradores</div>	Finanzas		

1 - 1

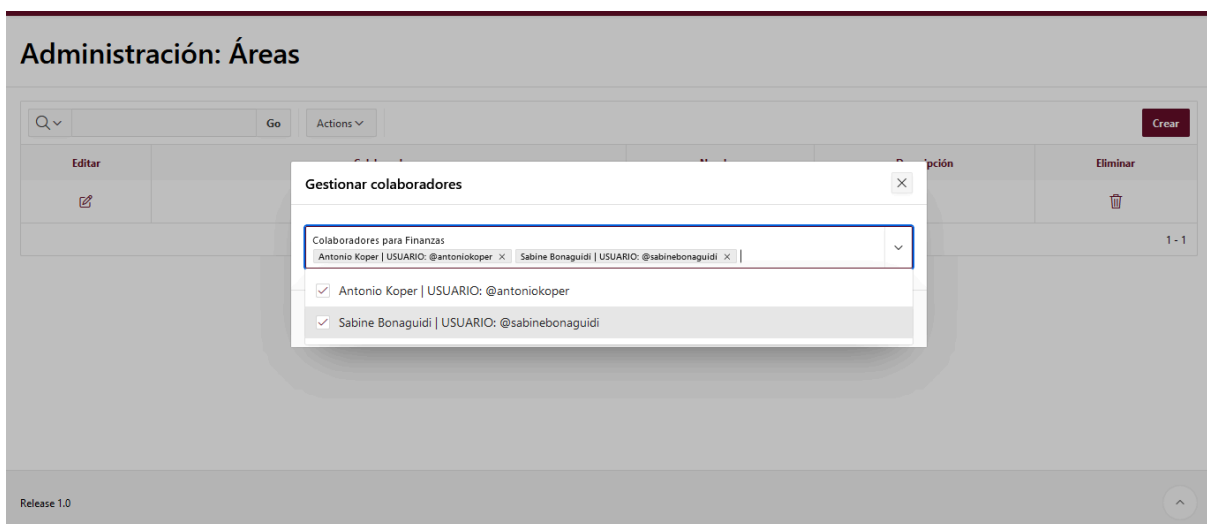
A continuación, se abrirá una nueva ventana donde se visualizarán los nombres y apellidos de los colaboradores asignados a esa área.



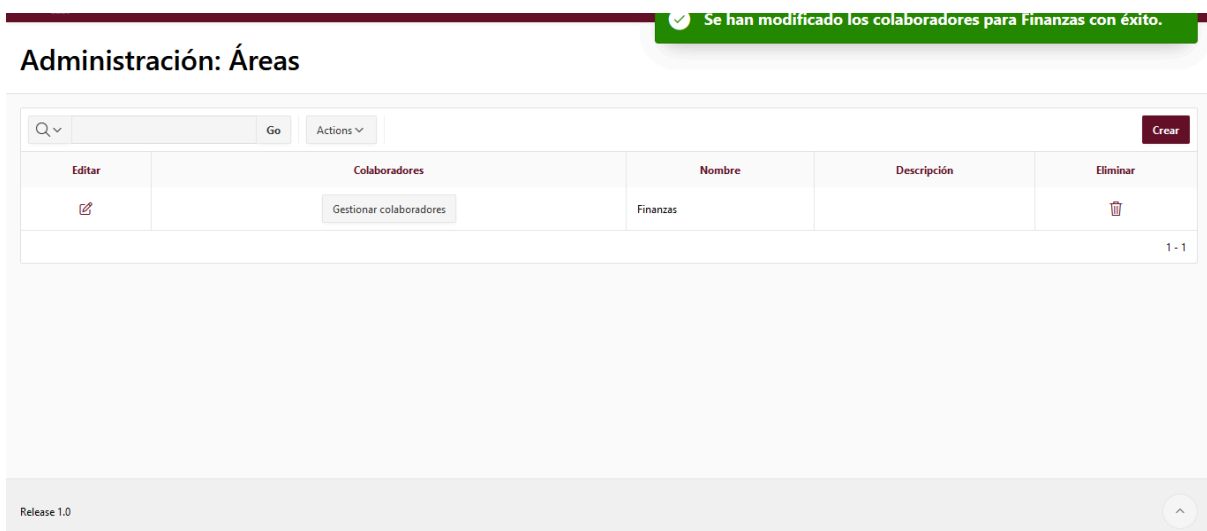
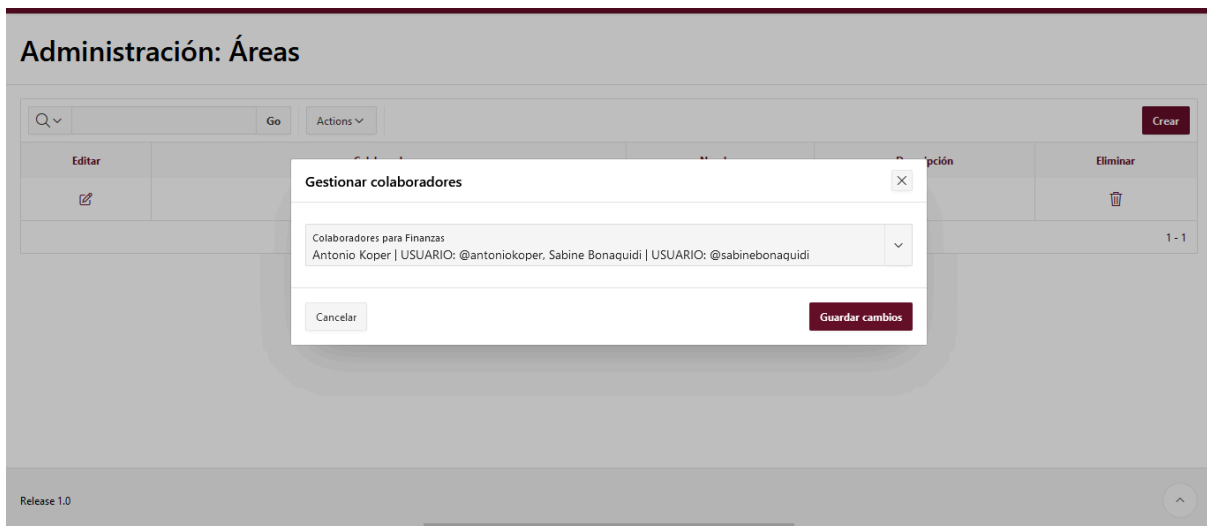
Si se hace click en el botón a la derecha del listado de colaboradores, el listado se expandirá y mostrará tanto los colaboradores asignados actualmente como aquellos colaboradores que pueden ser agregados.



Una vez el listado se haya expandido, si hace click en el checkbox al lado izquierdo del colaborador, aparecerá un visto, tras lo cual usted puede cerrar el listado de colaboradores.



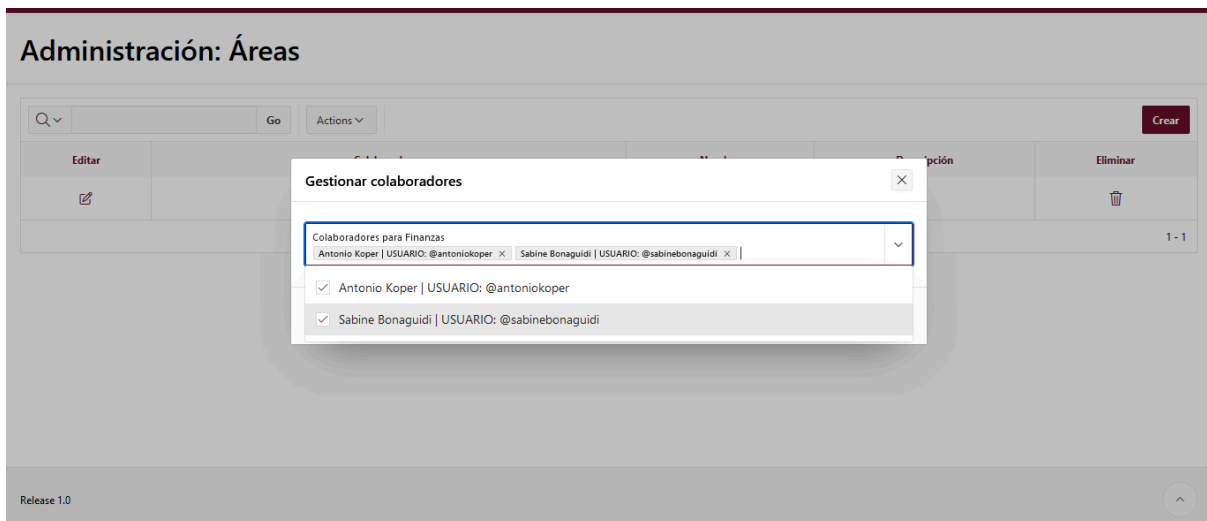
Tras seleccionar a él/los colaborador/es de su interés, puede confirmar su elección haciendo click en el botón “Guardar Cambios”, caso contrario puede hacer click en “Cancelar” para cancelar el proceso y regresar a la vista anterior.



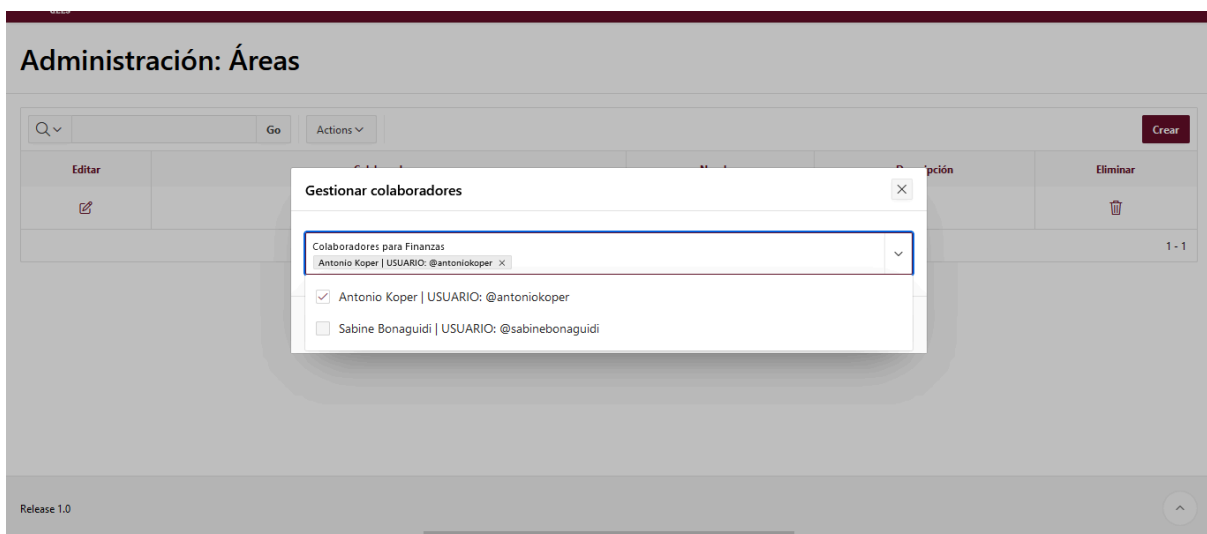
Eliminar colaborador de un área de atención

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar áreas de atención”, se debe hacer click en el botón de “Gestionar colaboradores” del área de su preferencia.

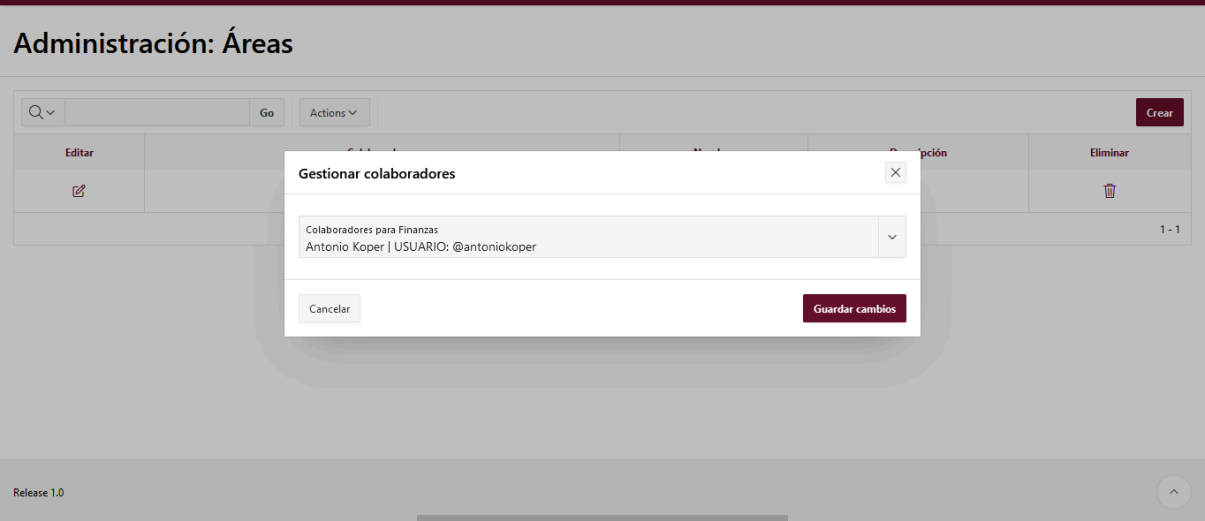
Si se hace click en el botón a la derecha del listado de colaboradores, el listado se expandirá y mostrará tanto los colaboradores asignados actualmente como aquellos colaboradores que pueden ser agregados.



Una vez el listado se haya expandido, si hace click en el checkbox de un colaborador que tenga un visto, este será eliminado del área.

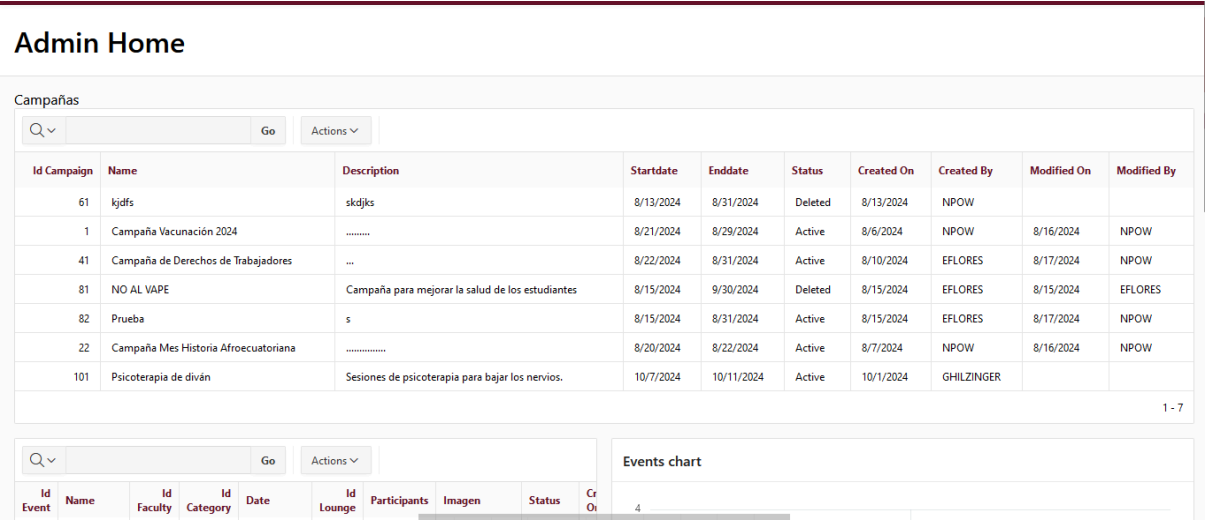


Tras eliminar a él/los colaborador/es de su interés, puede confirmar su elección haciendo click en el botón “Guardar Cambios”, caso contrario puede hacer click en “Cancelar” para cancelar el proceso y regresar a la vista anterior.

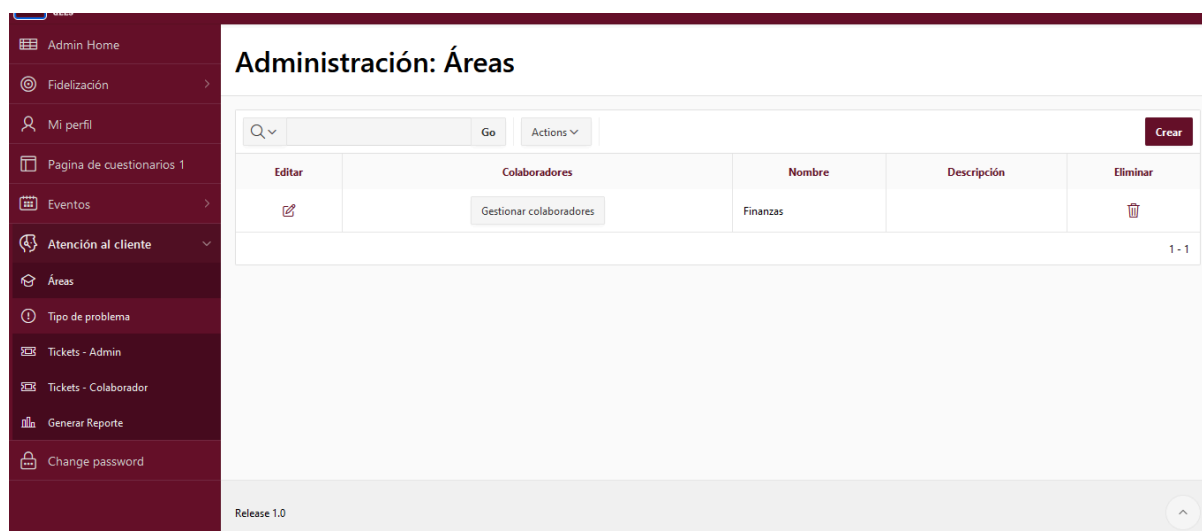


Visualizar tipos de problema

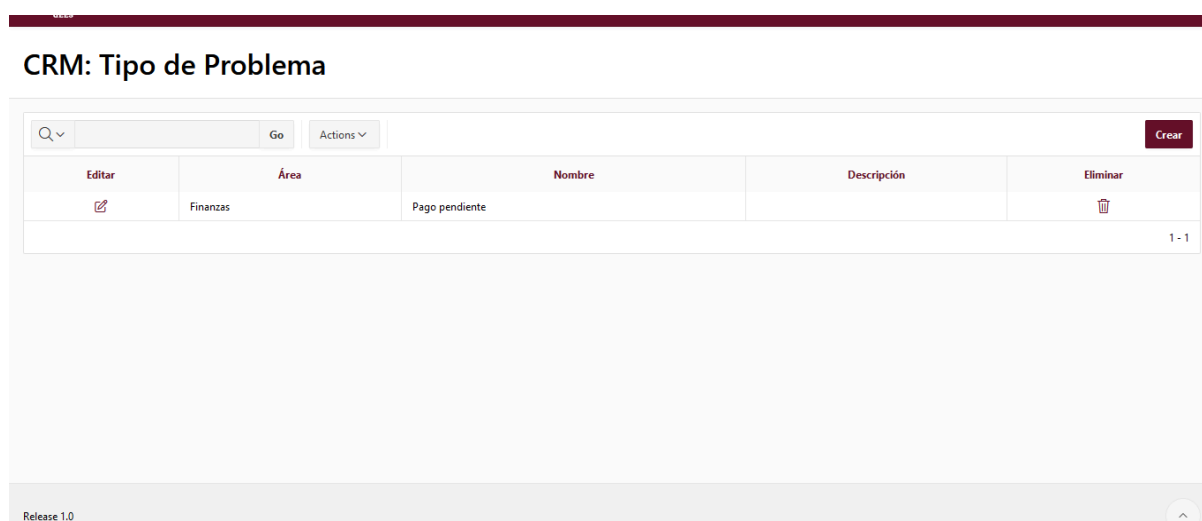
Para visualizar todos los tickets, primero se debe expandir el menú lateral de navegación.



Posteriormente se debe abrir el menú “Atención al cliente” y hacer click en la opción “Tipo de problema”.



Tras lo cual se mostrarán por pantalla todas las áreas disponibles y las opciones de interacción con las mismas.



Crear tipo de problema

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar tipos de problema”, se debe hacer click en el botón de “Crear”.

CRM: Tipo de Problema

Editar

Finanzas

Pago pendiente

Descripción

Eliminar

1 - 1

Release 1.0

Posteriormente se abrirá una ventana donde se deben ingresar los datos del nuevo problema, por lo cual se deberá digitar el nombre y la descripción del problema.

CRM: Tipo de Problema

Editar

Finanzas

Pago pendiente

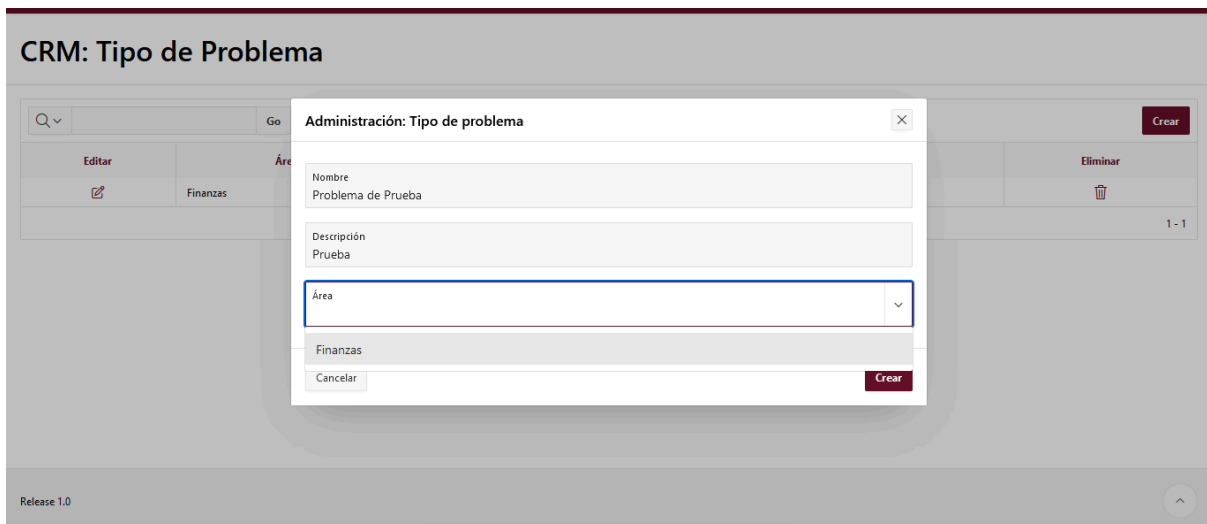
Descripción

Eliminar

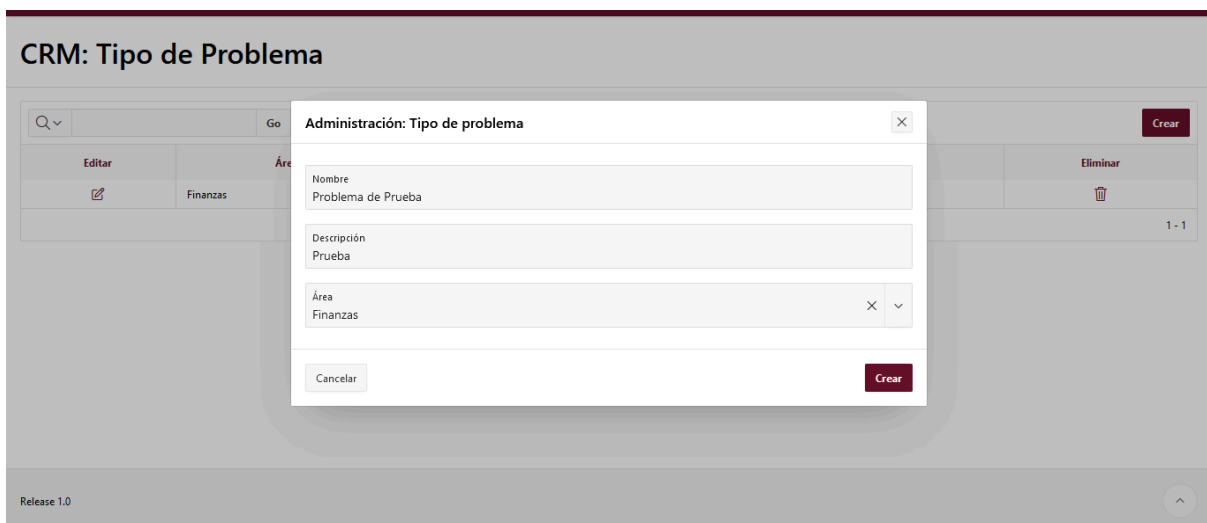
1 - 1

Release 1.0

Asimismo, se deberá elegir un área a la cual pertenece el problema, por lo que al hacer click en el icono que se encuentra a la derecha del área, se abrirá un listado con todas las áreas a las que se puede realizar la asignación y se podrá escoger una al hacer click.



Finalmente, tras insertar y elegir los datos de su preferencia, podrá hacer click en el botón “Cancelar” para crear el nuevo problema, caso contrario puede hacer click en “Cancelar” para abortar el proceso y regresar a la vista anterior.



CRM: Tipo de Problema







Se ha creado/editado el tipo de problema Problema de Prueba con éxito.

Q ▾

Go

Actions ▾

Crear

Editar	Área	Nombre	Descripción	Eliminar
	Finanzas	Problema de Prueba	Prueba	
	Finanzas	Pago pendiente		

1 - 2

Release 1.0

Editar tipo de problema

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar tipos de problema”, se debe hacer click en el botón de edición que se encuentra al lado izquierdo del tipo de problema de su elección.





CRM: Tipo de Problema

Q ▾

Go

Actions ▾

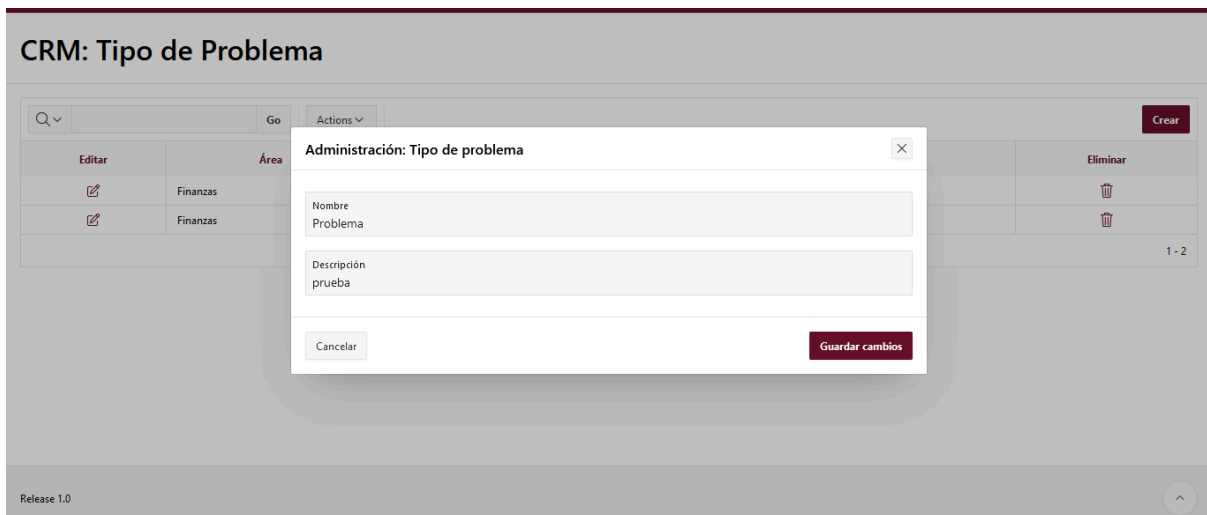
Crear

Editar	Área	Nombre	Descripción	Eliminar
	Finanzas	Problema de Prueba	Prueba	
	Finanzas	Pago pendiente		
1 - 2				

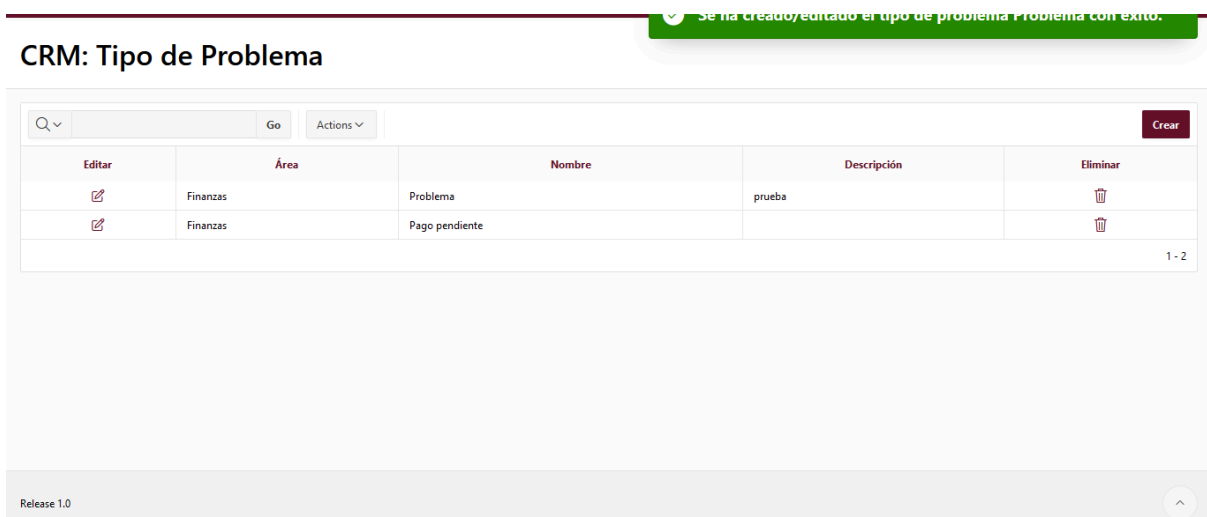
Release 1.0

⌵

Posteriormente se abrirá una ventana donde se deben ingresar los nuevos datos del problema, por lo cual se deberá digitar el nuevo nombre y descripción del problema.

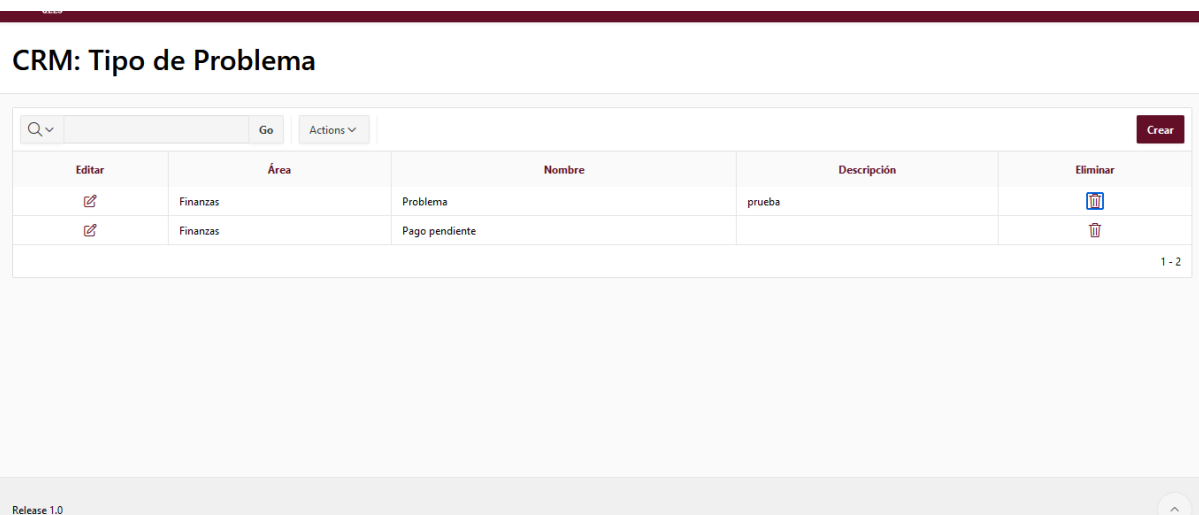


Finalmente, tras insertar los datos de su preferencia, podrá hacer click en el botón “Guardar Cambios” para guardar las modificaciones, caso contrario puede hacer click en “Cancelar” para abortar el proceso y regresar a la vista anterior.

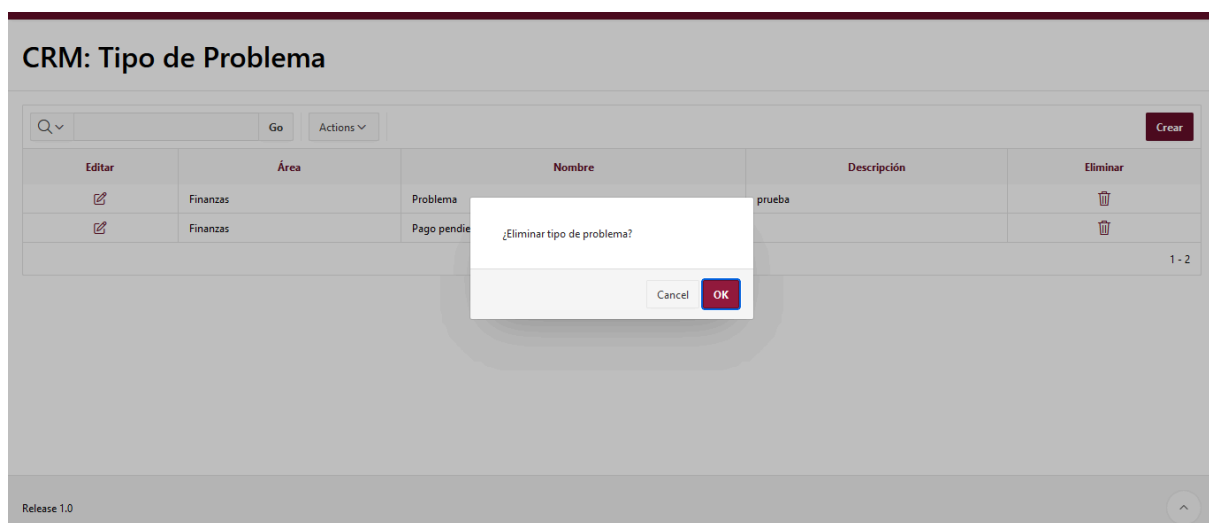


Eliminar tipo de problema

Tras realizar los pasos descritos en “Visualizar tipos de problema”, se debe hacer click en el botón de eliminar que se encuentra al lado derecho del tipo de problema de su elección.



Al hacerlo, se abrirá una ventana donde se debe confirmar la elección haciendo click en el botón “Ok” para confirmar la eliminación del tipo de problema, caso contrario se da click en “Cancel” para abortar el proceso y regresar a la pantalla anterior.



Generar Reporte de atención a alumnis

Para generar un reporte de atención a alumnis, primero se debe expandir el menú lateral de navegación.

Admin Home

Campañas

<input type="text"/>	Go	Actions ▾
----------------------	----	-----------

Id Campaign	Name	Description	Startdate	Enddate	Status	Created On	Created By	Modified On	Modified By
61	kjdfs	skdjks	8/13/2024	8/31/2024	Deleted	8/13/2024	NPOW		
1	Campaña Vacunación 2024	8/21/2024	8/29/2024	Active	8/6/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
41	Campaña de Derechos de Trabajadores	...	8/22/2024	8/31/2024	Active	8/10/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
81	NO AL VAPE	Campaña para mejorar la salud de los estudiantes	8/15/2024	9/30/2024	Deleted	8/15/2024	EFLORES	8/15/2024	EFLORES
82	Prueba	s	8/15/2024	8/31/2024	Active	8/15/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
22	Campaña Mes Historia Afroecuatoriana	8/20/2024	8/22/2024	Active	8/7/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
101	Psicoterapia de diván	Sesiones de psicoterapia para bajar los nervios.	10/7/2024	10/11/2024	Active	10/1/2024	GHILZINGER		

1 - 7

Posteriormente se debe expandir el menú “Atención al cliente” y se debe hacer click en la opción “Generar Reporte”.

Admin Home

Fidelización

Mi perfil

Página de cuestionarios 1

Eventos

Atención al cliente

Áreas

Tipo de problema

Tickets - Admin

Tickets - Colaborador

Generar Reporte

Change password

Admin Home

Campañas

	ID Campaign	Name	Description	Startdate	Enddate	Status	Created On	Created By	Modified On	Modified By
	61	kjdfs	skdjks	8/13/2024	8/31/2024	Deleted	8/13/2024	NPOW		
	1	Campaña Vacunación 2024	8/21/2024	8/29/2024	Active	8/6/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
	41	Campaña de Derechos de Trabajadores	...	8/22/2024	8/31/2024	Active	8/10/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
	81	NO AL VAPE	Campaña para mejorar la salud de los estudiantes	8/15/2024	9/30/2024	Deleted	8/15/2024	EFLORES	8/15/2024	EFLORES
	82	Prueba	s	8/15/2024	8/31/2024	Active	8/15/2024	EFLORES	8/17/2024	NPOW
	22	Campaña Mes Historia Afroecuatoriana	8/20/2024	8/22/2024	Active	8/7/2024	NPOW	8/16/2024	NPOW
	101	Psicoterapia de diván	Sesiones de psicoterapia para bajar los nervios.	10/7/2024	10/11/2024	Active	10/1/2024	GHLZINGER		

1 - 7

Al hacerlo aparecerá la siguiente pantalla:

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención



Filtrar por estado del ticket



Filtrar por prioridad del ticket



Filtrar por rango de fechas



Limpiar

Generar Reporte

En esta al hacer click en el switch de su interés puede habilitar el listado de opciones de filtrado.

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención



Seleccione el área de atención



Filtrar por estado del ticket



Seleccione el estado de ticket



Filtrar por prioridad del ticket



Seleccione la prioridad del ticket



Al hacer click en uno de los listados, este se expandirá mostrando todos los valores que puede tomar ese filtro.

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

- ☐ RECHAZADO
- ☐ ABORTADO
- ☐ EN CURSO
- ☐ PENDIENTE
- ☐ RESUELTO



Seleccione el estado de ticket



Filtrar por prioridad del ticket



Seleccione la prioridad del ticket



Si hace click en una o varias de las opciones mostradas por pantallas, estas serán agregadas a los criterios de filtrado.

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

- ☐ RECHAZADO
- ☐ ABORTADO
- ☒ EN CURSO
- ☒ PENDIENTE
- ☐ RESUELTO



Seleccione el estado de ticket



PENDIENTE × EN CURSO ×

Filtrar por prioridad del ticket



Seleccione la prioridad del ticket



Asimismo, puede especificar un rango de fechas por el cual filtras los tickets.

Generar Reporte

August 2024

Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
Today						

Seleccione una fecha inicial

Seleccione una fecha limite

Limpiar

Generar Reporte

Generar Reporte

Seleccione el estado de ticket
PENDIENTE, EN CURSO

Filtrar por prioridad del ticket

Seleccione la prioridad del ticket

Filtrar por rango de fechas

Seleccione una fecha inicial
JUN-01-2024

Seleccione una fecha limite
AUG-30-2024

Limpiar

Generar Reporte

Si desea limpiar un criterio de búsqueda puede hacer click en el switch que se encuentra al lado de este. Tras hacerlo, este esconderá el listado (o los calendarios en caso de ser el filtro por rango de fechas) y al volverlo a habilitar este aparecerá limpio.

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención



Seleccione el área de atención
FINANCE, IT



Filtrar por estado del ticket



Seleccione el estado de ticket
PENDIENTE, EN CURSO



Filtrar por prioridad del ticket



Seleccione la prioridad del ticket



Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención



Filtrar por estado del ticket



Seleccione el estado de ticket
PENDIENTE, EN CURSO



Filtrar por prioridad del ticket



Seleccione la prioridad del ticket



Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención

Selecione el área de atención

Filtrar por estado del ticket

Selecione el estado de ticket
PENDIENTE, EN CURSO

Filtrar por prioridad del ticket

Por otro lado, si desea limpiar todos los filtros, puede hacer click en el botón “Limpiar” que aparece al final de la pantalla. Al hacerlo todos se esconden todos los listados y los calendarios.

GENERAR

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención

Filtrar por estado del ticket

Filtrar por prioridad del ticket

Filtrar por rango de fechas

Limpiar

Generar Reporte

Cuando se hayan aplicado todos los filtros deseados, se puede hacer click en el botón “Generar Reporte”.

Generar Reporte

Seleccione los filtros de búsqueda para generar el reporte

Filtrar por área de atención



Seleccione el área de atención
RRHH, IT, FINANCE



Filtrar por estado del ticket



Seleccione el estado de ticket
PENDIENTE, EN CURSO



Generar Reporte

Filtrar por estado del ticket



Seleccione el estado de ticket
PENDIENTE, EN CURSO



Filtrar por prioridad del ticket



Seleccione la prioridad del ticket
ALTO, MEDIO



Filtrar por rango de fechas



Seleccione una fecha inicial
JUN-01-2024



Seleccione una fecha limite
AUG-30-2024



Limpiar

Generar Reporte

Tras hacerlo, se generará un archivo PDF el cual contiene la información de los tickets y de los colaboradores que cumplan con los filtros de búsqueda deseados.

REPORTE DE ATENCIÓN A ALUMNIS

FINANCE

ID	Status	Relevancia	Fecha de Creación	Nombre del Colaborador	Apellido del Colaborador
101	PENDIENTE	MEDIO	8/8/2024	NOMBRE 1	APELLIDO 1

Número de Tickets: 1

IT

ID	Status	Relevancia	Fecha de Creación	Nombre del Colaborador	Apellido del Colaborador
282	PENDIENTE	ALTO	8/13/2024		
100	PENDIENTE	ALTO	8/7/2024	NOMBRE 1	APELLIDO 1
75	PENDIENTE	MEDIO	8/7/2024	NOMBRE 1	APELLIDO 1
76	EN CURSO	ALTO	8/7/2024	NOMBRE 1	APELLIDO 1
77	PENDIENTE	MEDIO	8/8/2024		

Número de Tickets: 5

NOTA: Si no se indican áreas, estados o prioridades el reporte mostrará los tickets de todas las áreas, estados o prioridades respectivamente. En el caso de las fechas, si no se indica una fecha inicial se mostrarán en el reporte todos los tickets cuya fecha de creación sea antes de la fecha límite. Si no se indica la fecha límite se tomará como límite la fecha en la que se genera el reporte.