



# SISTEMA DE **TICKETS**

MANUAL GENERAL DE USUARIO  
PARA SISTEMA DE TICKETS UNIVIM



**Michoacán**  
HONESTIDAD Y TRABAJO



**UNIVIM**  
UNIVERSIDAD VIRTUAL DEL ESTADO DE MICHOACÁN



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	2
OBJETIVO .....	2
REQUERIMIENTOS .....	2
OPCIONES DEL SISTEMA .....	3
1. INGRESO AL SISTEMA DE <i>TICKETS</i> .....	3
2. CREACIÓN, ALTA O REGISTRO DE NUEVO <i>TICKET</i> .....	5
3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE <i>TICKET</i> .....	10



## INTRODUCCIÓN

La UNIVIM cuenta con diferentes medios oficiales de atención al alumno, tutor y público en general; sin embargo, consideramos que es fundamental contar con un sistema de *tickets*, mediante el cual se puedan enviar solicitudes acerca de todos los temas, trámites o asuntos de atención que competen a las diferentes áreas de nuestra institución. Con dicho sistema podremos contar con un registro formal para seguimiento dentro de la universidad y, además, se garantizará una solución o respuesta. Por otro lado, el sistema de *tickets* podrá ser utilizado por todo usuario que cuente con correo electrónico y acceso a internet.

## OBJETIVO

Contar con una herramienta que el usuario podrá usar con la certeza de que obtendrá respuesta, seguimiento o solución a diversas inquietudes en un lapso no mayor a 24 horas, así como garantizar una atención eficaz al usuario, con lo que podremos administrar cada caso de servicio y soporte. Esta herramienta tendrá la función de crear una evidencia para documentar solicitudes e interacciones con los clientes, lo cual facilitará al área de servicios la resolución de problemas complicados.

## REQUERIMIENTOS

- Equipo de cómputo, de preferencia.
- Navegador de internet, de preferencia Google Chrome.
- Conexión a internet.

## OPCIONES DEL SISTEMA

El presente manual está organizado de acuerdo con la secuencia de ingreso a las pantallas del sistema de *tickets* de la siguiente manera.

1. Ingreso al sistema de *tickets*.
2. Creación, alta o registro de un nuevo *ticket*.
3. Consulta del *ticket* creado o registrado en el sistema.

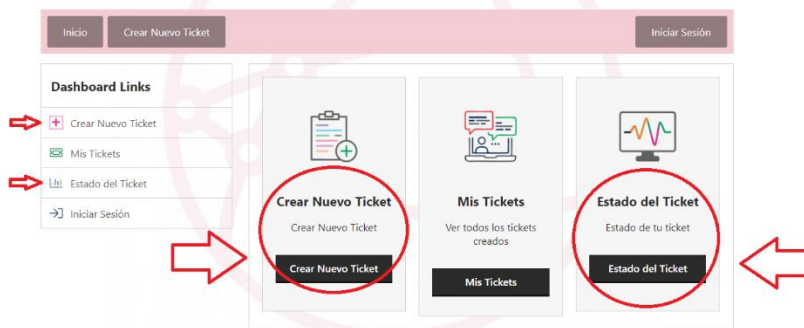
### 1. INGRESO AL SISTEMA DE TICKETS

En la página principal de la UNIVIM, <https://univim.edu.mx/>, el usuario debe buscar la opción de Sistema de *Tickets* que se encuentran en el menú Comunidad.



Ilustración 1: Página principal UNIVIM

Posteriormente, al seleccionar dicha opción, puede también teclear directamente en la barra de direcciones de su navegador lo siguiente: <https://soporte.univim.edu.mx>. Una vez en el sistema de *tickets* se ofrecen dos opciones a los usuarios —alumno, tutor, aspirante y público en general— para crear un nuevo *ticket* que permita darle seguimiento a su duda, inquietud, trámite, pregunta, queja, sugerencia, información, etcétera, o consultar el estatus o avance de un *ticket* creado.

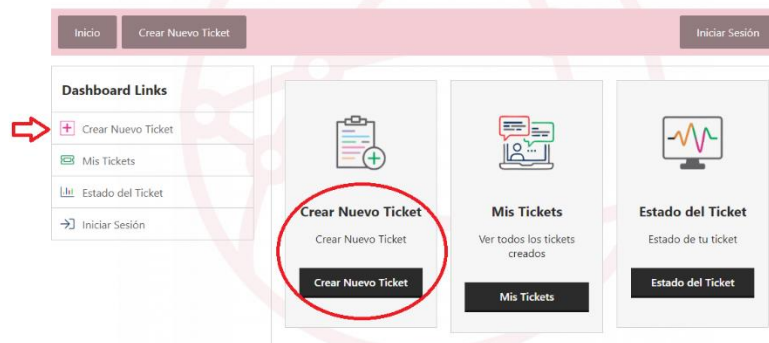


Copyright © 2023 | DDT | Universidad Virtual del Estado de Michoacán

*Ilustración 2: Sistema de Tickets - Opciones para tutor, alumno, aspirante y público en general*

## 2. CREACIÓN, ALTA O REGISTRO DE NUEVO *TICKET*

Para la creación, alta, registro o generación de un nuevo *ticket* para atención, es necesario dar clic en “Crear Nuevo *Ticket*”.



Copyright © 2023 | DDT | Universidad Virtual del Estado de Michoacán

Ilustración 3: Página principal Sistema de Tickets

Una vez realizado lo anterior, deben completarse los campos que se le presentan a continuación.

### Parte 1

- Nombre completo (campo obligatorio).
- Matrícula (campo opcional).
- Correo electrónico (campo obligatorio).
- Teléfono (campo obligatorio).
- Área o departamento al que va dirigido el *ticket* (campo obligatorio).
- Tema o asunto por tratar en el *ticket* (campo opcional).





Descripción del Ticket \*

Visual HTML

Párrafo B I [Listas] [Citas] [Enlaces] [Imágenes] [Videos] [GIFs]

[Elegir archivo] No se eligió ningún archivo X

Tamaño máximo de archivos (3000KB)  
Tipo de extensión de archivo (jpg, jpeg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx, pps, ppsx, odt, xls, xlsx, mp3, m4a, ogg, wav, mp4, m4v, mov, wmv, avi, mpg, ogv, 3gp, 3g2, zip)

Adjuntar otro archivo

Captcha

No soy un robot

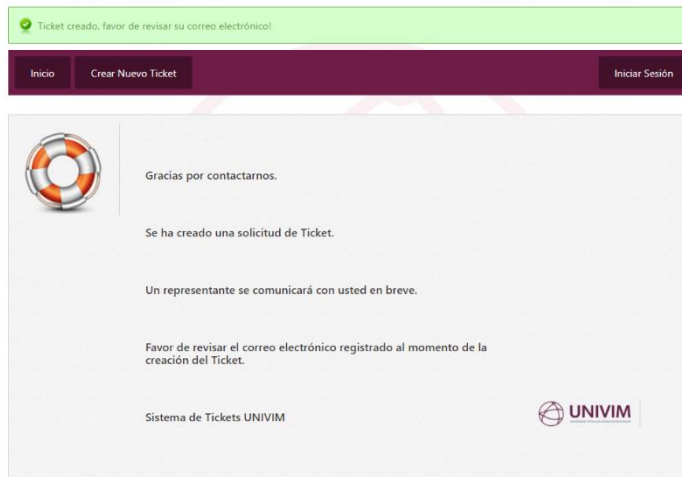
reCAPTCHA  
Privacidad Condiciones

Crear Nuevo Ticket Cancelar

Ilustración 5: Formulario para Creación de un nuevo Ticket Parte 2

Una vez que los campos solicitados hayan sido completados, procederemos a presionar la opción “Crear nuevo *ticket*” para finalizar con la creación, alta o registro de una nueva solicitud. Posteriormente, se enviará en automático al correo electrónico registrado un ID de *ticket*, razón por la cual se debe ingresar al correo registrado.

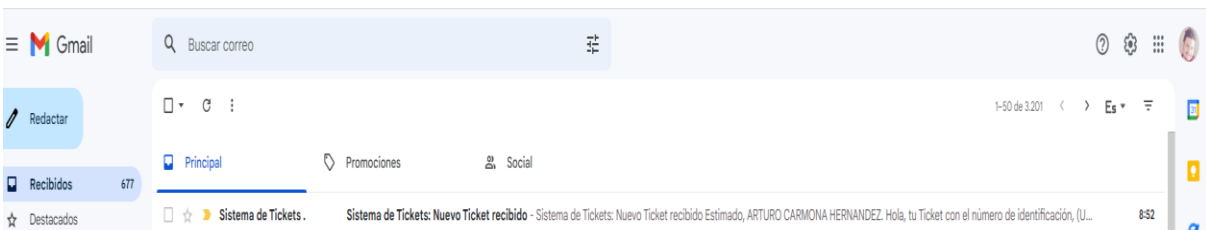




Copyright © 2023 | DDT | Universidad Virtual del Estado de Michoacán

*Ilustración 6: Leyenda posterior a enviar un nuevo Ticket*

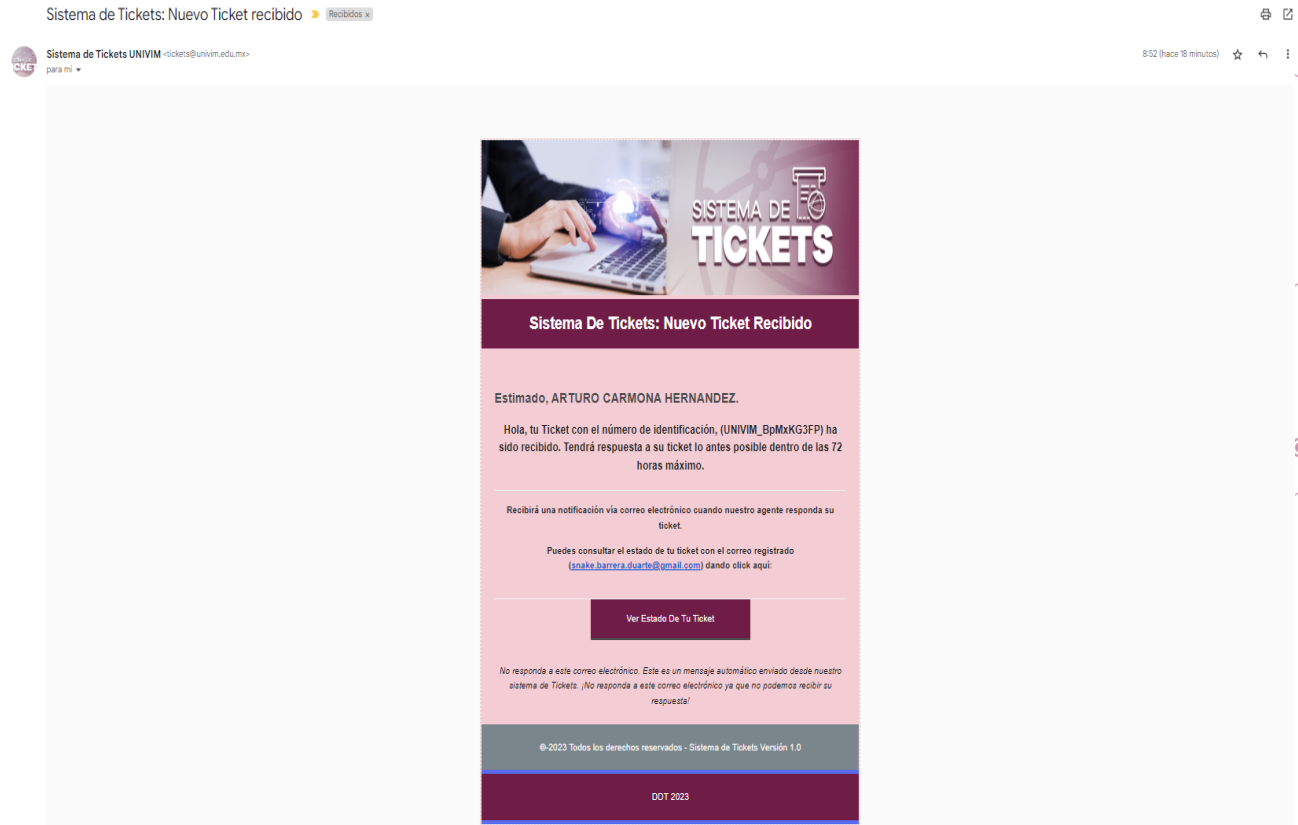
En la bandeja de entrada aparecerá el correo enviado desde el sistema de *tickets* de la siguiente manera (para los usuarios que tengan Gmail):



*Ilustración 7: Correo del Sistema de Tickets en bandeja de entrada Gmail*

Al abrir el correo aparecerá la siguiente información sobre el *ticket* creado.

- Nombre completo del usuario.
- ID de *ticket*, el cual inicia con “UNIVIM\_Prefijo generado automáticamente por el sistema de *tickets*”.
- Correo electrónico registrado en el formulario al momento de crear el *ticket*.



*Ilustración 8: Información enviado por el sistema de tickets al crear un nuevo Ticket*

Se le proporcionará un ID de *ticket* con el que podrá consultar el estado o respuesta de su solicitud. Se recomienda guardar dicho ID para que, junto con el correo electrónico registrado, pueda consultarse la respuesta.

### 3. CONSULTA DE ESTATUS O SEGUIMIENTO DE TICKET

Existen dos formas de consultar el estatus, el seguimiento o ver las posibles respuestas del *ticket* creado.

1. Desde su correo electrónico en la opción de “Ver el estado de tu *ticket*”.

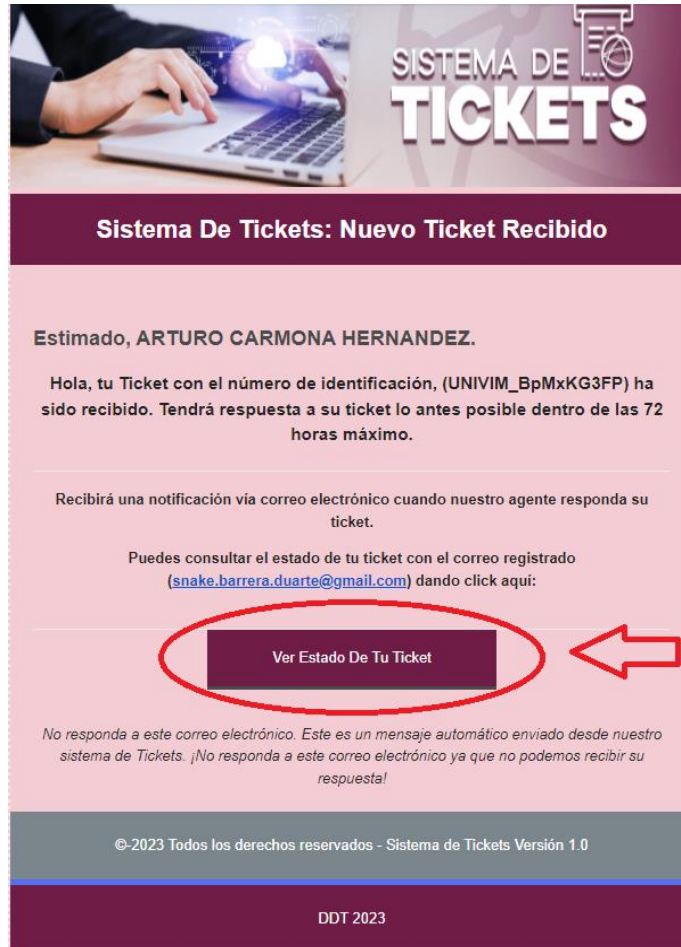


Ilustración 9: Enlace para consultar el estado de Ticket



En el correo enviado por el sistema de *tickets* UNIVIM se encontrará el ID, así como la opción “Ver el estado de su *ticket*”. Al darle clic se abrirá una nueva ventana donde se solicitará el correo electrónico registrado en el formulario al momento de crear el *ticket* y el ID recibido.



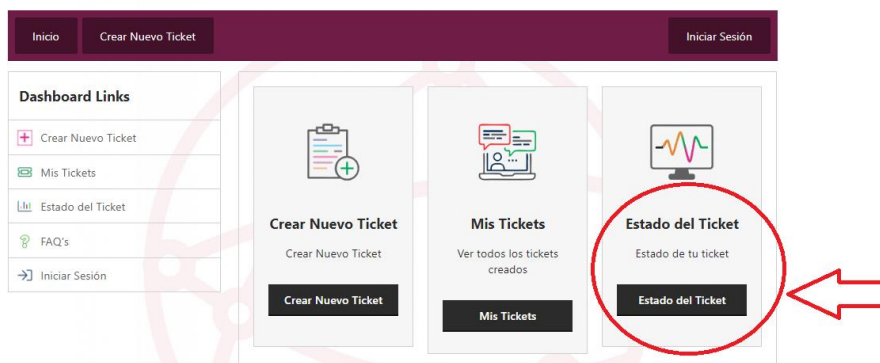
Inicio    Crear Nuevo Ticket    Iniciar Sesión

Correo electrónico \*    ID del Ticket \*

Ver el estado del Ticket

*Ilustración 10: Apartado para la consulta de estado de Ticket*

Otra de las opciones para consultar el estado del *ticket* es desde el inicio en la página del sistema de *tickets* en la opción “Estado del ticket”.



*Ilustración 11: Opción de Estado de Ticket en la página de inicio Sistema de Tickets UNIVIM*

Al darle clic se solicitará el correo electrónico con el que se registró o creó *ticket* y el ID que se hicieron llegar vía correo electrónico.

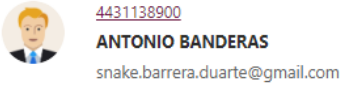


Ilustración 12: Consulta del estado del Ticket

Posteriormente, al ingresar los datos, aparecerá el *ticket* que fue creado y la respuesta del agente, si este ya contestó, a manera de “conversación”. En el apartado “Estado del *ticket*” aparecerá información relevante sobre el mismo, como lo es el “estatus del *ticket*”, si está abierto o cerrado, si ya fue contestado o si está atrasado: “Tiempo de creación”, “Departamento al que fue asignado”, “ID del *ticket*”, “Historial del *ticket*”.







prueba 1234

Matrícula : 181198

Tema o Asunto de Mesa de Ayuda : Información General

Tema o Asunto de Académico :

Tema o Asunto de Desarrollo Tecnológico :

Tema o Asunto de Planeacion y Vinculacion :

Tema o Asunto de Rectoria :

Tema o Asunto de Investigacion e Innovacion :

Tema o Asunto de Administrativo :

Tema o Asunto de Juridico :

**Abiertos**

Creado: 25 segundos ago

Última respuesta : No hay respuestas

Área o Departamento : Mesa de Ayuda

ID del Ticket : UNIVIM\_Gw3NkjMqP [Copiar](#)

Help Topic :

Status : Abiertos

**Prioridad**

Normal


**Asignado al agente**

No asignado al agente

---

Departamento : Mesa de Ayuda

**Conversación**



prueba 1234

---

miércoles marzo 22, 2023, 10:27:31











Ilustración 13: Estado del Ticket

Una vez verificado si tiene respuesta, y si esta fue satisfactoria o no, el usuario tendrá la opción de enviar una réplica o seguir con la “conversación” hasta resolver su duda con el agente. Asimismo, tiene la opción de “Cerrar su *ticket*” en caso de que la respuesta obtenida fue satisfactoria.




Responder el mensaje

Visual HTML

Párrafo **B** *I*          

Archivos Adjuntos

No se eligió ningún archivo 

Tamaño máximo de archivos (3000KB)  
Tipo de extensión de archivo  
(jpg, jpeg, png, gif, pdf, doc, docx, ppt, pptx, pps, ppsx, odt, xls, xlsx, mp3, m4a, ogg, wav, mp4, m4v, mov, wmv, avi, mpg, ogv, 3gp, 3g2, zip)

Estado del Ticket

Cerrar al responder

Ilustración 14: Conversación entre agente y usuario

Para una nueva solicitud, es necesario ingresar nuevamente a la página principal del Sistema de *tickets* y dar clic en “Crear nuevo *ticket*”.