



Manual de Usuario
Mesa de Ayuda del
Departamento de Comunicación
Institucional CIMAT

ÍNDICE

I. Inicio en la plataforma	3
II. Apertura de ticket	5
III. Seguimiento del ticket	8
IV. Estados del ticket	12
V. Asuntos generales	13

I. Inicio en la plataforma

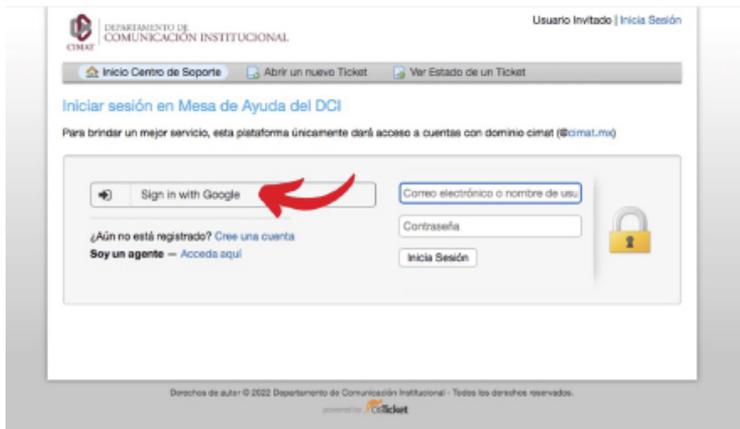
1. Diríjase a

serviciocomunicacion.cimat.mx

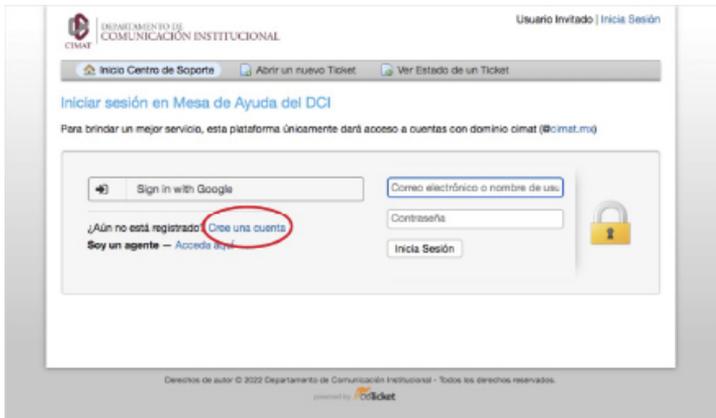
2. De clic en *inicia sesión* o *abrir un nuevo ticket*, ambas opciones le llevarán a la misma ventana



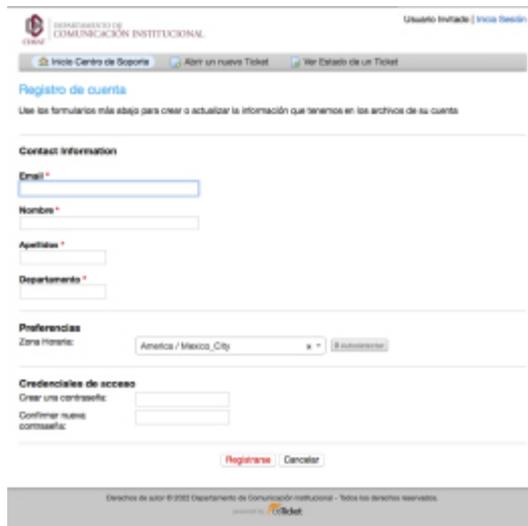
3. Cuenta con dos opciones para ingresar, ya sea mediante google



O cree una cuenta directamente en la plataforma



4. Para crear una cuenta en la plataforma ingrese los datos solicitados: correo electrónico institucional, nombre, apellido, área/departamento, contraseña.



Una vez realizada esta acción, recibirá un correo electrónico para autenticar sus datos, siga los pasos señalados.

II. Apertura de ticket

1. Seleccione el servicio / tema de ayuda correspondiente

The screenshot shows the 'Abrir un nuevo Ticket' page. At the top, there is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets'. Below this, the page title 'Abrir un nuevo Ticket' is displayed. A message states: 'Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.' The form contains two input fields: 'Correo electrónico:' and 'Cliente:'. Below these is a dropdown menu labeled 'Temas de ayuda' with a red arrow pointing to it. The dropdown menu is open, showing a list of topics such as 'Comunicados directivos / DG', 'Constancias', 'Difusión de evento en RR.SS.', etc. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear Ticket', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer of the page includes the text '©2022 Departamento de Comunicación Institucional - Todos los derechos reservados.' and 'powered by Ticket'.

Si tiene dudas, puede consultar el [catálogo de servicios del DCI](https://www.cimat.mx/departamento-de-comunicacion-institucional/) en <https://www.cimat.mx/departamento-de-comunicacion-institucional/>

2. Complete el formulario correspondiente para continuar con la solicitud
 Los campos marcados con * son obligatorios

DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets | Perfil | Tickets | - Cerrar sesión

Abrir un nuevo Ticket

Favor de completar el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Correo electrónico:
 Cliente:

Temas de ayuda
 Fotografía *

Fotografía
 Favor de llenar el siguiente formulario

¿Qué tipo de fotografía requiere? *
 Fotografía grupal

Nombre del evento/reunión/actividad *
 Jornadas del Seminario Nacional de Geometría Algebraica (SNGA)

Fecha y hora inicial
 2023-10-14 2:1 pm (CDT)

Fecha y hora final
 (CDT)

Lugar (sugerido)
 Escalinatas de la entrada principal del Centro

3. En el detalle del ticket puede agregar más información si así lo desea.
 El asunto deberá contener *nombre del tema de ayuda + motivo/evento*

Detalle del ticket

Si tienes más información la puedes describir aquí

Asunto *
 Foto grupal - SNGA

Buen día,
 Solicito su apoyo para realizar toma de fotografía grupal del SNGA
 Gracias!

all changes saved

Subir archivos aquí o elegílos

Clear Ticket | Restablecer | Cancelar

© 2023 Departamento de Comunicación Institucional - Todos los derechos reservados.

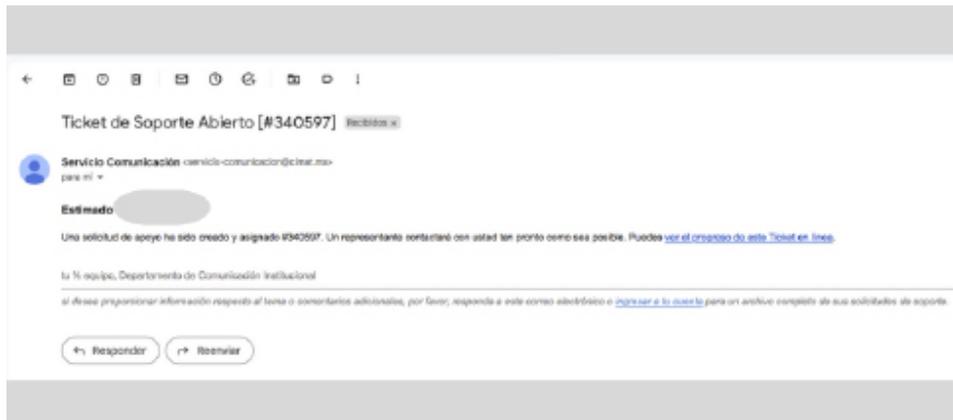
4. Una vez que todos los campos estén completos, seleccione la opción *Crear Ticket*

Esto indicará que su solicitud ha sido enviada al departamento de comunicación para su correcta asignación y seguimiento.

5. Para finalizar el proceso, recibirá un correo electrónico por parte de:

servicio-comunicacion@cimat.mx

indicando que hemos recibido su solicitud.



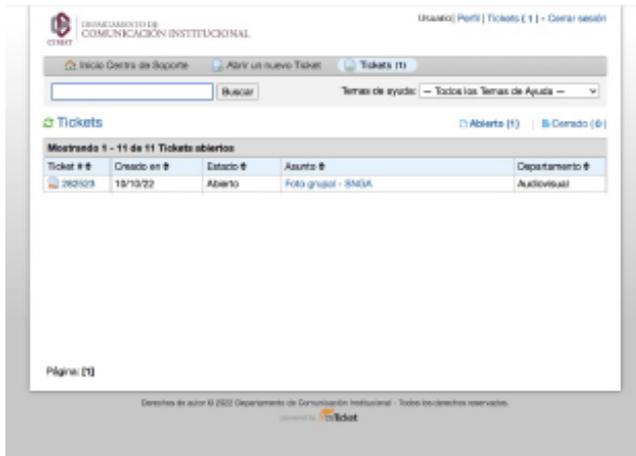
III. Seguimiento del ticket

1. Ingrese e inicie sesión en serviciocomunicacion.cimat.mx



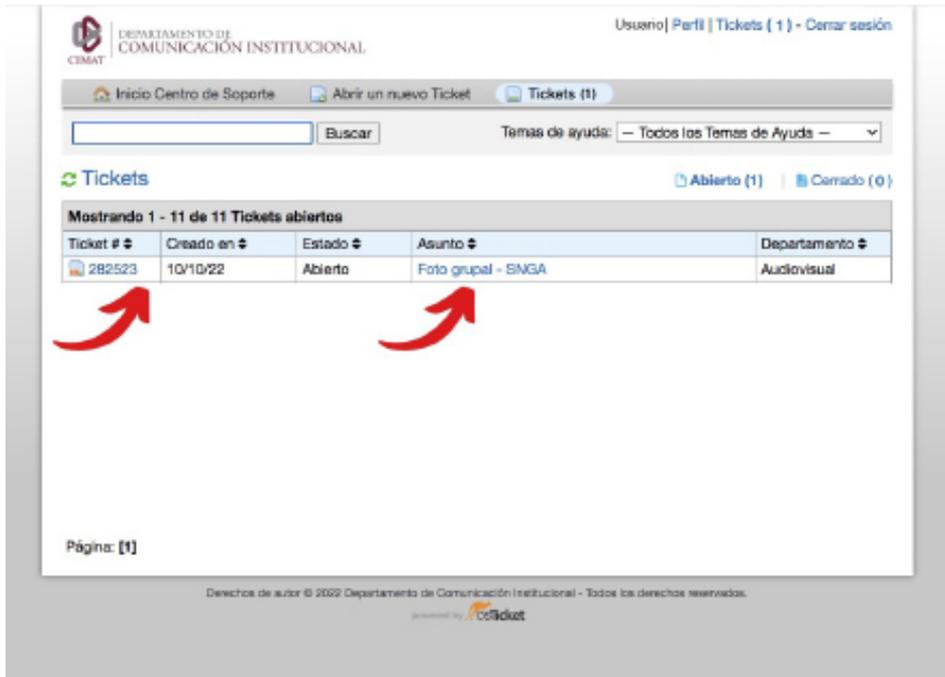
2. Al ingresar en el apartado *tickets* podrá visualizar todos los tickets / solicitudes que ha generado al DCI desde su usuario, de izquierda a derecha:

- Número de ticket
- Fecha de creación
- Estado del ticket
- Asunto
- Departamento que atiende



Abierto: solicitudes en atención
Cerrado: solicitudes terminadas

3. Para visualizar más información del ticket, da clic en número de ticket o asunto



DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Usuario | Perfil | Tickets (1) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (1)

Temas de ayuda: — Todos los Temas de Ayuda —

Tickets

Abierto (1) | Cerrado (0)

Mostrando 1 - 11 de 11 Tickets abiertos

Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
282523	10/10/22	Abierto	Foto grupal - SINGA	Audiovisual

Página: [1]

© 2022 Departamento de Comunicación Institucional - Todos los derechos reservados.

powered by 

- Se desplegará información básica del ticket, que contiene
- Estado de ticket
 - Departamento de atención
 - Fecha y hora de creación

The screenshot displays a web interface for a ticket management system. At the top, the logo for CIMAT (Departamento de Comunicación Institucional) is visible, along with user navigation options like 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. The main content area is titled 'Foto grupal - SNGA #282523'. It is divided into two columns: 'Información básica del ticket' and 'Información de usuario'. The 'Información básica del ticket' section is highlighted with a red box and contains the following data:

Información básica del ticket	
Estado del Ticket:	Abierto
Departamento:	Audiovisual
Creado en:	10/10/22 17:38:37

The 'Información de usuario' section contains:

Información de usuario	
Nombre:	Usuario
Correo electrónico:	Usuario@cimat.mx
Teléfono:	

Below this is a 'Fotografía' section with details: '¿Qué tipo de fotografía requiere?: Fotografía grupal', 'Nombre del evento/reunión/actividad: Jornadas del Seminario Nacional de Geometría Algebraica (SNGA)', 'Fecha y hora inicial: 14/10/22 14:00:00', and 'Lugar (sugerido): Escalinatas de la entrada principal del Centro'. The main message area shows a user profile icon, the text 'Usuario publicado 10/10/22 17:38:37', and the message body: 'Buen día, Solicito su apoyo para realizar toma de fotografía grupal del SNGA. Saludos,'. Below the message, it shows 'Creado por Isabel 10/10/22 17:38:37' and 'Actualizado por María Isabel Vallejo 10/10/22 17:55:36 --- Fecha de Vencimiento marcado a 14/10/22'. A second user profile icon is visible at the bottom right of the message area, with the text 'Luis Arturo Segoviano González publicado 11/10/22 15:16:20' and the response 'De acuerdo, enterado.' Below this is a section titled 'Escriba una respuesta' with a prompt: 'Para ayudarle mejor, le pedimos que sea específico y detallado *'.

- Además contará con el **hilo de conversación y actualización** que contiene:
- Sección de comentarios
 - Fecha de entrega / vencimiento
 - Agente que atiende la solicitud.

Le recordamos que la mesa de ayuda será el medio de contacto entre el solicitante y el agente, por lo que todo el seguimiento de solicitudes deberá realizarse mediante este espacio. Para comentarios, cambios, sugerencias, agradecimientos y más utilice el espacio de “escriba una respuesta” para comunicarse.



Actualizado por  María Isabel Vallejo 10/10/22 17:56:36 --- Fecha de vencimiento marcado a 14/10/22

Escriba una respuesta

Para ayudarlo mejor, le pedimos que sea específico y detallado *

<> | T |  | A | B | I | U |  |  |  |  |  |  |  | —

 Soltar archivos aquí o elegidos

Este espacio le permite además adjuntar archivos de ser necesario.

IV. Estados del ticket

Este espacio le permite identificar en qué etapa de atención se encuentra su solicitud, podrá observar:

The screenshot shows the user interface of the 'DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL' (DCI). At the top, there is a navigation bar with 'Inicio Centro de Soporte', 'Abrir un nuevo Ticket', and 'Tickets (1)'. Below this, a specific ticket is displayed: 'Publicación en redes sociales #340597'. The ticket details are organized into two columns: 'Información básica del ticket' and 'Información de usuario'. In the 'Información básica del ticket' column, the 'Estado del Ticket' is listed as 'Abierto', which is circled in red. Other details include 'Departamento: Comunicación' and 'Creado en: 01/06/22 10:33:24'. The 'Información de usuario' column shows fields for 'Nombre:', 'Correo electrónico:', and 'Teléfono:', with the user's name and email address redacted.

Información básica del ticket		Información de usuario	
Estado del Ticket:	Abierto	Nombre:	[Redacted]
Departamento:	Comunicación	Correo electrónico:	[Redacted]
Creado en:	01/06/22 10:33:24	Teléfono:	[Redacted]

- **Abierto.** Cuando se acaba de enviar la solicitud al DCI
- **Asignada.** Cuando la solicitud ha sido asignada a un agente del equipo del DCI y se encuentra en fila para su atención.
- **En proceso.** Cuando la solicitud está siendo atendida por el agente.
- **Enviado a validación.** En este rubro se enviará el producto semifinial vía correo electrónico para visto bueno del usuario.
- **Terminado.** Una vez que el producto sea validado/verificado se dará por atendida la solicitud, por lo que el ticket será concluido.

V. Asuntos generales

- El seguimiento a las solicitudes será brindado por medio de la plataforma, por tanto, las conversaciones y/o comentarios realizados estarán dentro de cada ticket.
- Cada vez que se realice alguna interacción o algún comentario en la plataforma, recibirá un correo electrónico de aviso para que se dirija a la plataforma para dar seguimiento.
- Derivado del peso del material que maneja comunicación, los productos finales y el envío a validación se realizará por correo electrónico, sin embargo, los comentarios deberán realizarle en la mesa de ayuda.



**Centro de Investigación
en Matemáticas, A.C.**

Jalisco s/n, Valenciana, C.P. 36023

Td. + 52 473 732 7155

www.cimat.mx