	Instructivo CAMI	Proceso: Gestión de TICS
		Área: Dirección De Servicios Digitales
		Código: GTI-INS-04
		Versión: 1.0

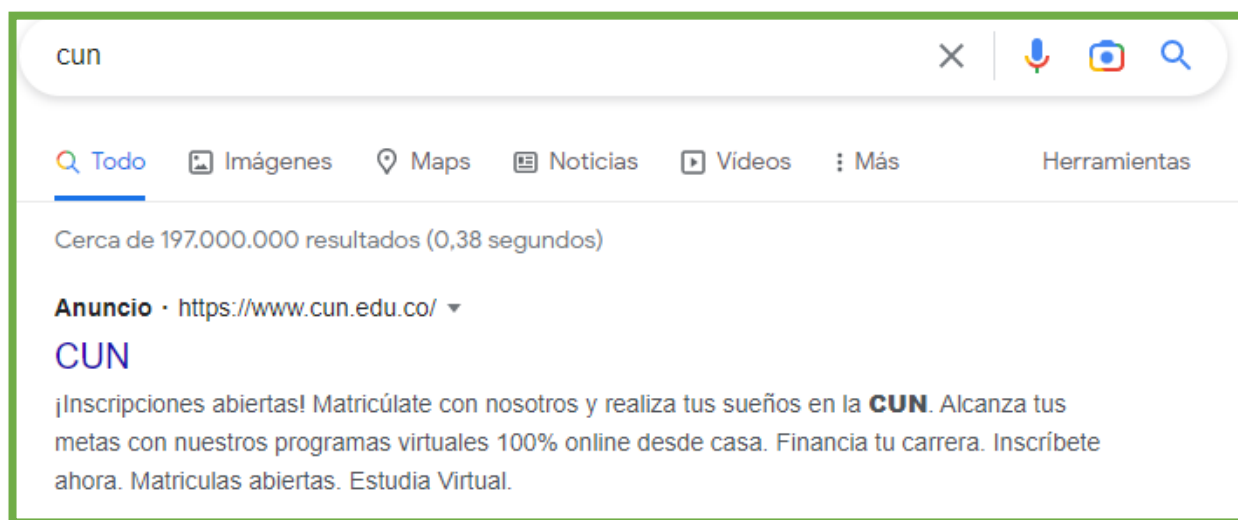
Objetivo:	Generar un instructivo detallado para el ingreso y manejo de la plataforma CAMI al momento de hacer cualquier tipo de requerimiento (Académico, Financiero, Información general y/o Practicas) por parte de los estudiantes.
Alcance:	Inicia con el ingreso a la plataforma CUN, continua con la selección del requerimiento y termina con la calificación de la utilidad o con la generación del ticket.
Responsable:	Especialista CRM y árbol del servicio si se genera ticket.

Desarrollo del Instructivo


Hola Cunista, acá encontraras un instructivo detallado para ingresar a la plataforma de CAMI al momento de hacer cualquier tipo de requerimiento: (Académico, Financiero, Información general y/o Practicas)

Para iniciar:

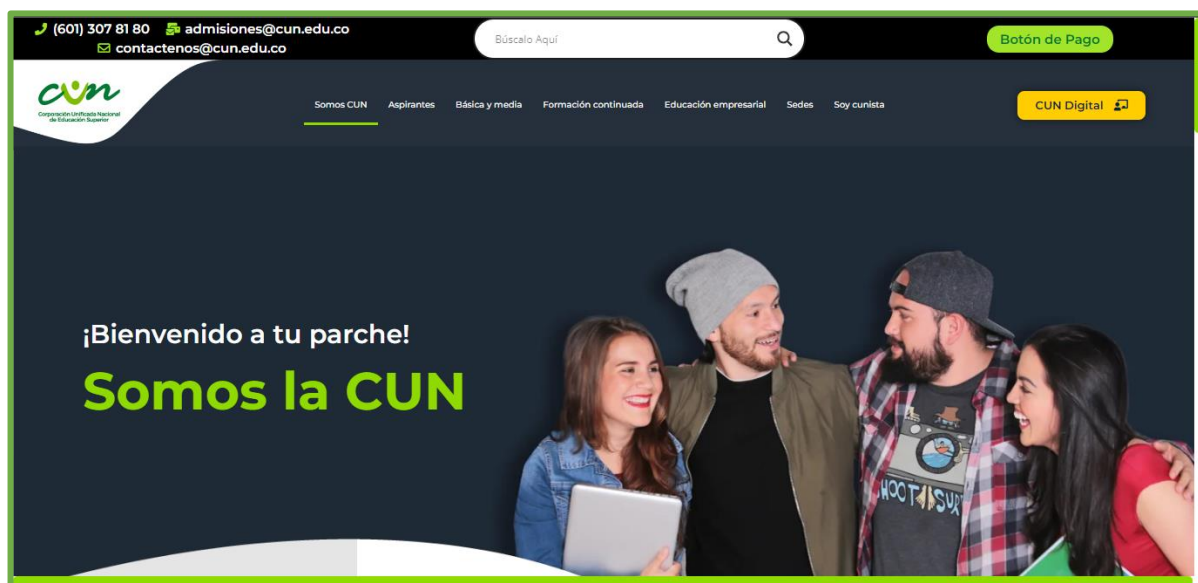
1. Debes ingresar a Google a y en el buscador poner el nombre de la institución “CUN” e ingresas al primer enlace



Elaboró: Especialista CRM	Revisó: Planeación y Gestión	Aprobó: Especialista CRM
---------------------------	------------------------------	--------------------------

	Instructivo CAMI	Proceso: Gestión de TICS
		Área: Dirección De Servicios Digitales
		Código: GTI-INS-04
		Versión: 1.0

2. Una vez ingresas te aparecerá la página principal de la institución:



3. Para ingresar a la plataforma de CAMI debes dirigirte a la parte superior derecha de la página y darle clic al enlace que dice "Soy Cunista".




Elaboró: Especialista CRM	Revisó: Planeación y Gestión	Aprobó: Especialista CRM
----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

4. Una vez ingreses a esta pestaña debes darle clic a el apartado que dice “estudiante”.

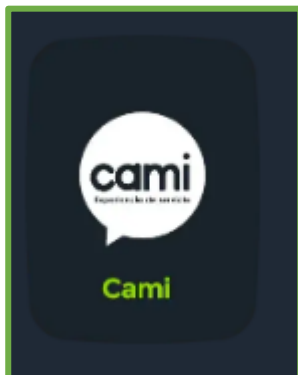


5. Ya estando dentro de la opción de estudiante te encontraras con una serie de iconos alojados en la parte derecha de la página, tal cual como lo muestra la imagen adjunta.

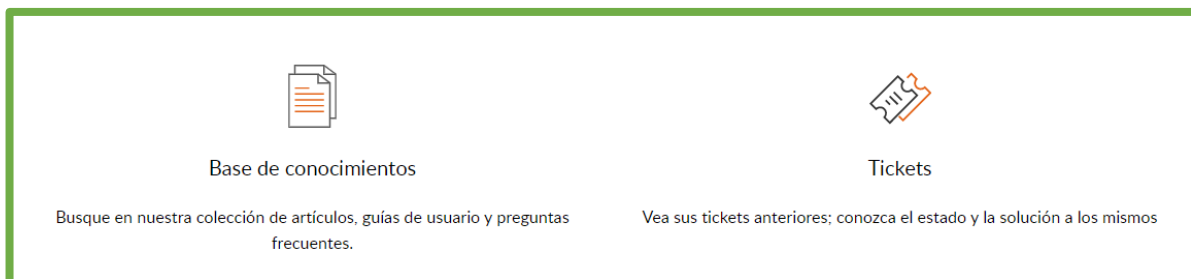


	Instructivo CAMI	Proceso: Gestión de TICS
		Área: Dirección De Servicios Digitales
		Código: GTI-INS-04
		Versión: 1.0

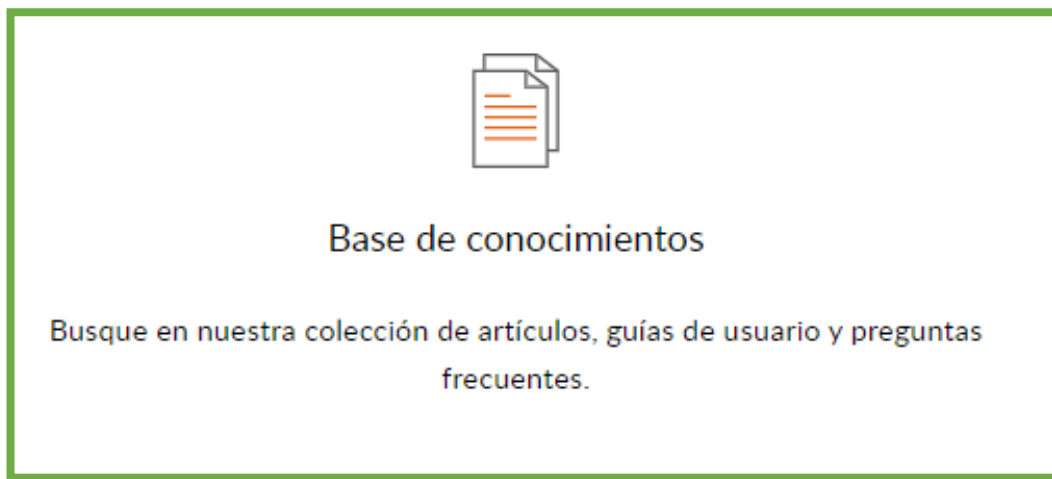
6. Allí te encontraras la opción de cami representado con el siguiente icono al cual le darás clic para ingresar.



7. Una vez ingreses a la landing de la plataforma cami te encontraras con las dos siguientes opciones, las cuales serán bastante útiles:

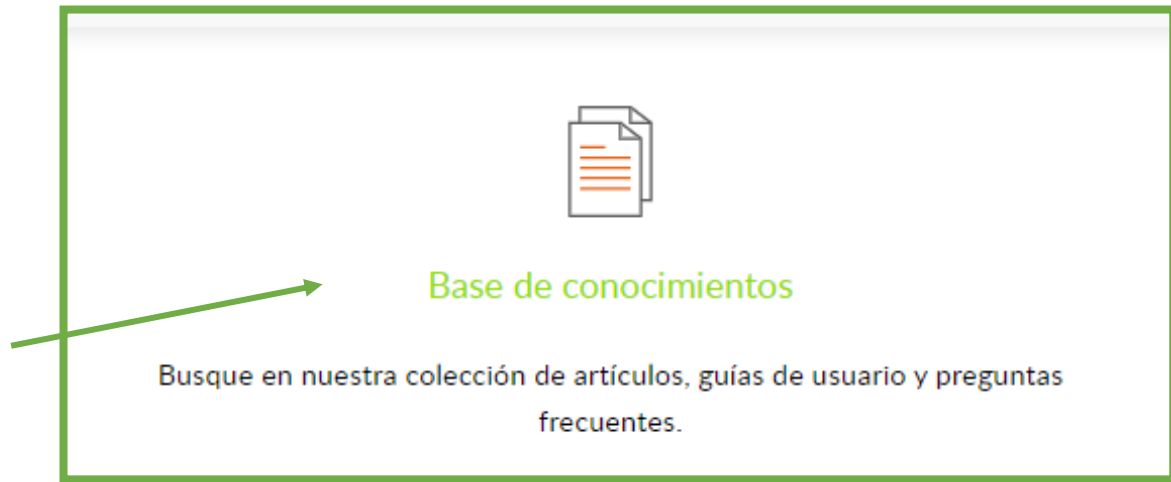


8. En la primera opción “Base de conocimientos” encontraras diferentes tutoriales para gestionar temas relacionados en el primer punto (Académicos, Financieros, de información general, practicas y/o Tecnológico), esto con el fin de que puedas tener autogestión con algunos trámites de la institución.

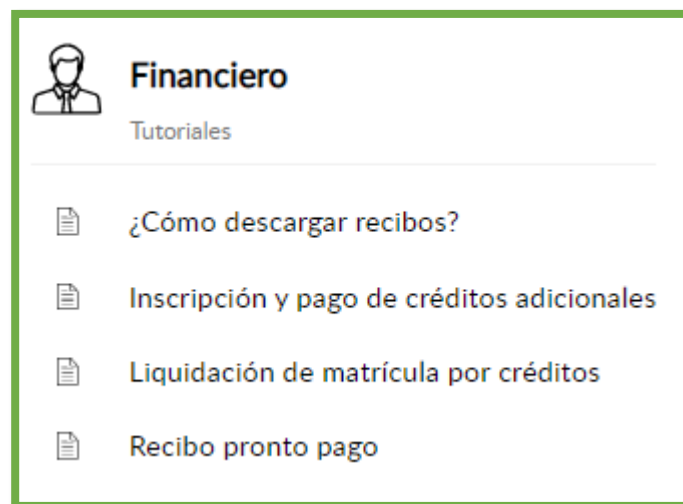


Elaboró: Especialista CRM	Revisó: Planeación y Gestión	Aprobó: Especialista CRM
----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

9. Para poder visualizar los tutoriales guías de usuario y preguntas frecuentes debes dar clic sobre el título de la opción “Base de conocimientos”



10. Un ejemplo: si tienes una consulta financiera ya te aparecerán unos temas predefinidos que se han anclado de acuerdo a las solicitudes que más se reciben por los estudiantes cunistas.



11. Siguiendo con el ejemplo financiero en el caso de descargar el recibo de pago te aparecerá un video tutorial de cómo lo debes realizar.

Base de conocimientos / Corporacion Telecampus / Financiero

¿Cómo descargar recibos?

En siguiente video te enseñamos a descargar tus recibos




Actualizado: Hace 1 mes

¿Útil?  

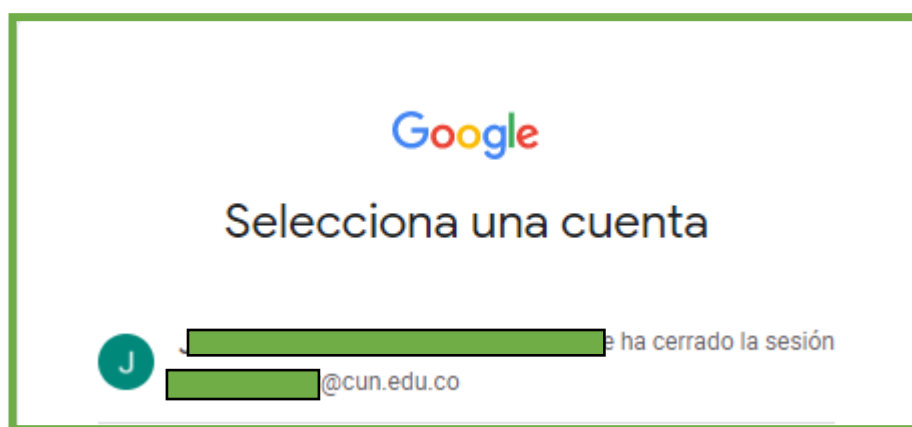
IMPORTANTE: para nosotros es importante que nos indiques si te fue útil la información explícita en el video, de no ser así indicarnos igualmente para mejorar tu experiencia en la plataforma

12. De igual manera si no te es útil y tu solicitud es más explícita debes dar clic en la opción que te aparece en la parte inferior derecha que dice: “envíe ticket”

	Instructivo CAMI	Proceso: Gestión de TICS
		Área: Dirección De Servicios Digitales
		Código: GTI-INS-04
		Versión: 1.0



13. La opción anterior te va a dirigir a la siguiente ventana, donde deberás ingresar con tu correo electrónico institucional



14. Esto inmediatamente te va a dirigir a la siguiente ventana: Donde debes ingresar a la opción de “soy estudiante y egresado” e ingresar al botón de enviar ticket y dejar tu requerimiento de manera corta pero precisa



15. Una vez ingrese debes dejar los datos en los campos habilitados para hacer el envío del ticket:

Elaboró: Especialista CRM	Revisó: Planeación y Gestión	Aprobó: Especialista CRM
----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

Envíe un Ticket

¿Cómo podemos ayudarte?

Departamento

Soy Estudiante o Egresado



Teléfono *

Número de documento *

REGIONAL - SEDE *

--Ninguna--



SOLICITUD *

--Ninguna--



CATEGORIA *

--Ninguna--



SUB CATEGORIAS *

--Ninguna--



SUB CATEGORIA II

--Ninguna--



Programa *

--Ninguna--











IMPORTANTE: todos los campos son importantes y obligatorios se deben diligenciar en su totalidad y categorizar de manera correcta, con el fin de que se atienda tu solicitud en la mayor brevedad posible.

16. En la última parte del formulario se encuentra la parte más importante para diligenciar, pues en el **asunto** nos debes dejar de que trata tu solicitud en pocas palabras, pues en la descripción debes ampliar tu solicitud con los detalles con los cuales deseas sean atendidos tus requerimientos y de ser necesario adjuntar archivos, preferiblemente en formato PDF.

Asunto *

Descripción *

B *I* U


12





Insert
Plain text


Adjuntar un archivo (Hasta 20 MB)


Enviar

Descartar

17. Por último, debes dar clic en el botón enviar

Enviar

Descartar

	Instructivo CAMI	Proceso: Gestión de TICS
		Área: Dirección De Servicios Digitales
		Código: GTI-INS-04
		Versión: 1.0

Control De Versiones		
Fecha	Versión Actual Del Documento	Descripción De La Modificación
24-02-2023	01	Creación del documento

Elaboró: Especialista CRM	Revisó: Planeación y Gestión	Aprobó: Especialista CRM
----------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------