



Manual de Usuario

Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCEM SOLICITUD DE REPORTES POR PORTAL

Versión: 1

Fecha de publicación: 14 de septiembre de 2018.

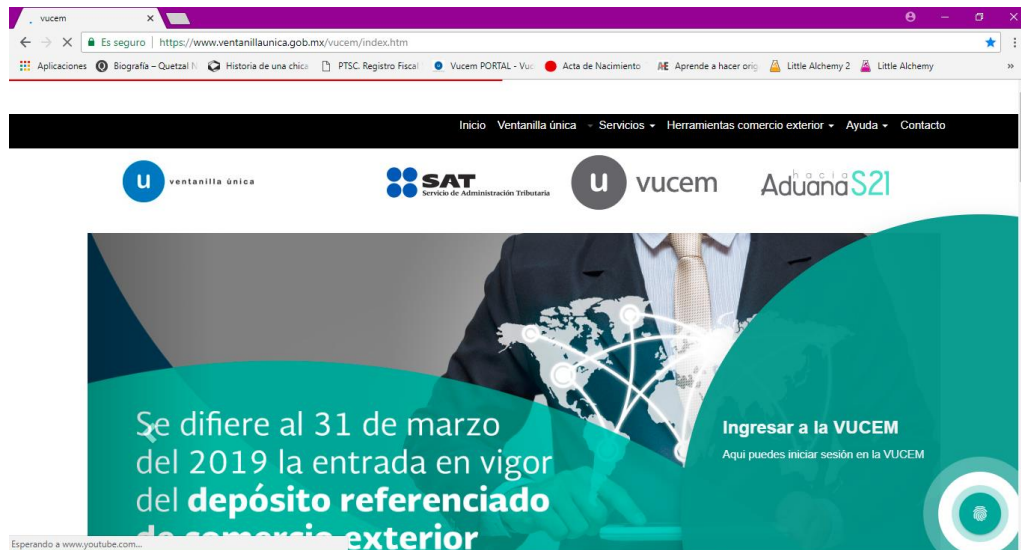
INDICE

Acceso a la Herramienta.....	5
Consulta de Ticket.....	9
Generar una nueva interacción.....	6

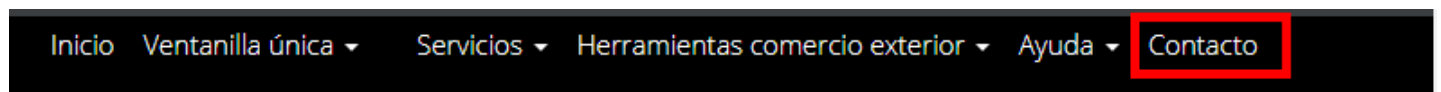
Portal Vucem

Ruta de Acceso a Herramienta

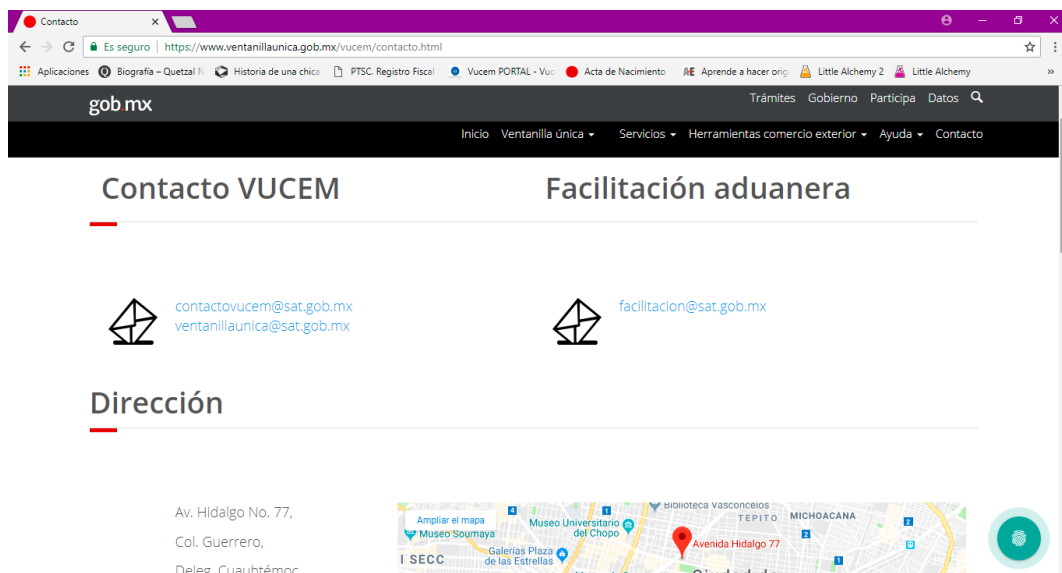
Ingresar a VUCEM: www.ventanillaunica.gob.mx



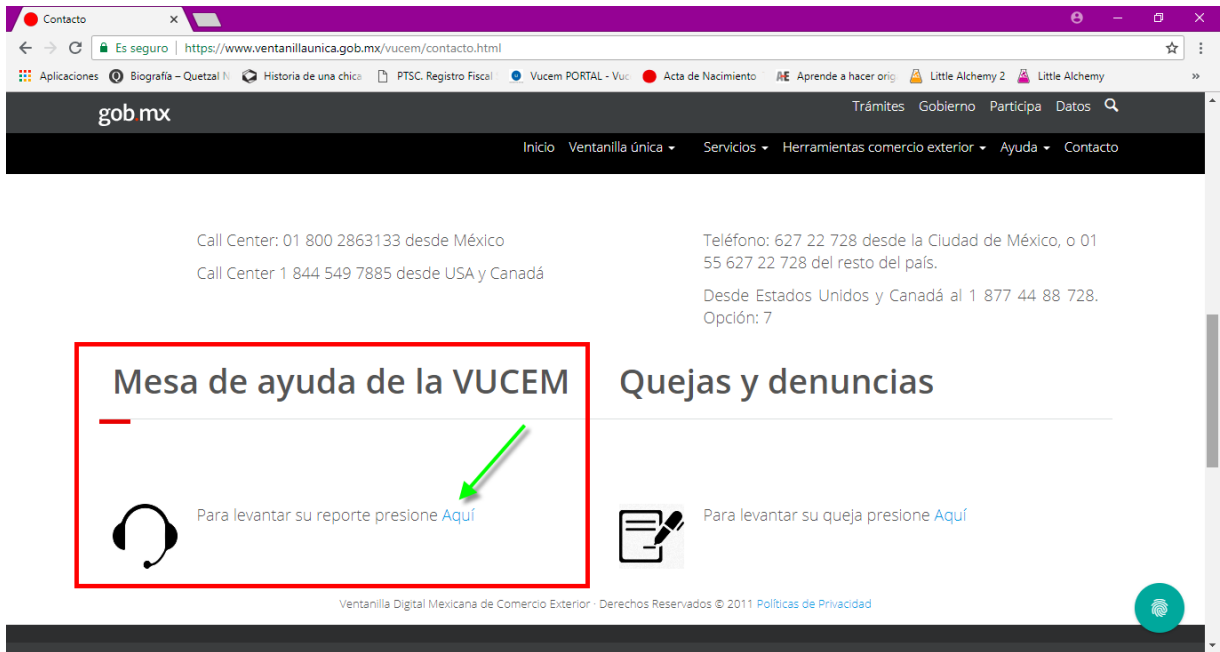
Dirigirse al menú superior y dar click en “Contacto”



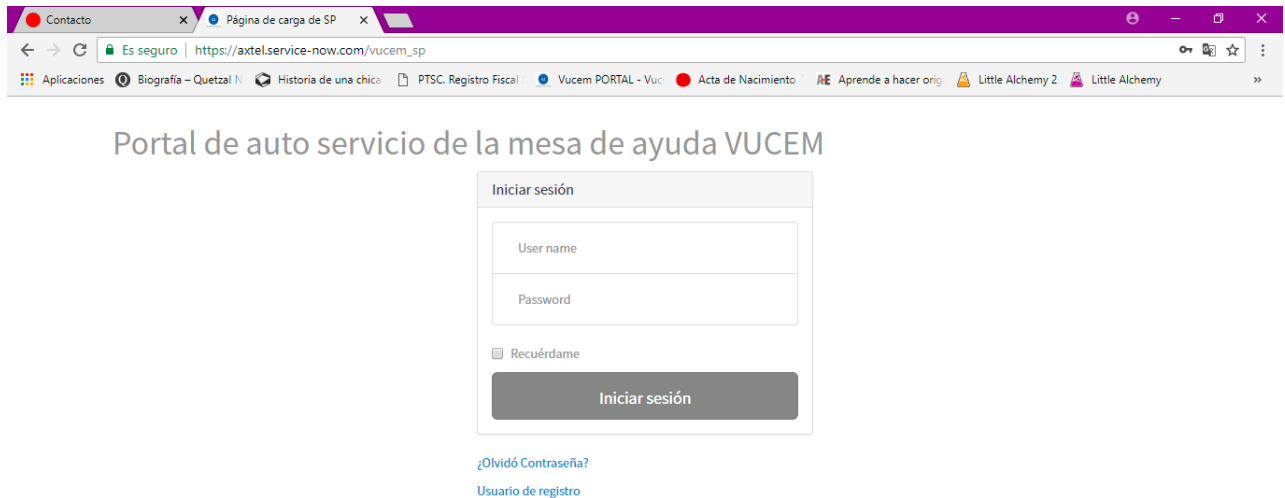
Una vez en la sección de “Contacto”



Seleccionar el apartado: Mesa de Ayuda de la VUCEM



Y serán direccionados al portal para el levantamiento de reportes:

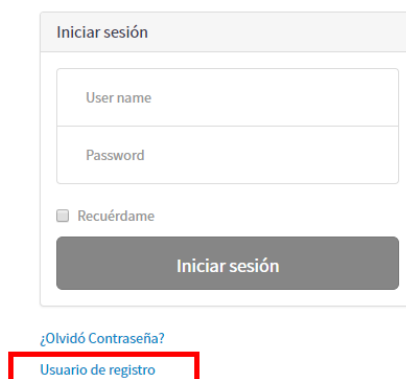


Registro de usuario.

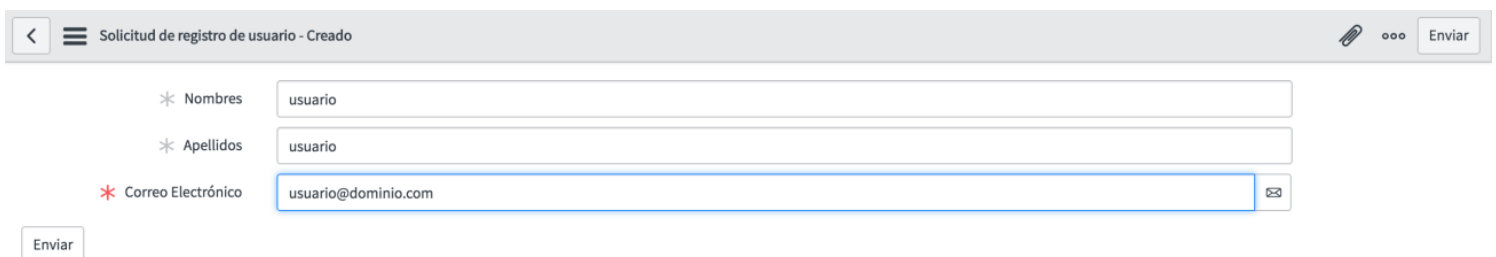
Se recomienda el uso de **Google Chrome o Mozilla Firefox** para el uso de la herramienta.

Para el registro de nuevos usuarios, se deben seguir los siguientes pasos:

1. Ingresar a la siguiente URL: https://axtel.service-now.com/vucem_sp
2. Hacer click en el enlace Registrar Usuario que aparece en la parte inferior de la pantalla como se muestra en la siguiente captura de pantalla.



3. Llenar el formulario con los datos de Nombre(s) Apellido(s) y dirección de correo electrónico. Como se muestra en la siguiente captura de pantalla.



4. Un correo con los pasos a seguir para continuar con el registro del usuario es enviado a la dirección ingresada en el formulario anterior, este correo contiene los datos para un primer ingreso a la herramienta con una contraseña provisional. Como se muestra en la imagen siguiente.

IT Service Desk

para mí 

Hola , Buen día.

Su solicitud, registro de usuario a la aplicación de la mesa autoservicio VUCEM se ha procesado.
A partir de ahora puede acceder a la aplicación utilizando las siguientes credenciales:

https://axteldev.service-now.com/vucem_sp

User ID: axtel001@gmail.com

Password: 

Saludos.

Ref:MSG0009468

- Tras el primer ingreso, se le solicitará la actualización de la contraseña.
Debe ingresar la contraseña actual (la enviada por correo electrónico)
y la nueva contraseña 2 veces para confirmarla.

El administrador del sistema exige que cambie su contraseña

Cambiar contraseña

Nombre de usuario:
axtel001@gmail.com

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña:



- Cerrar la página posterior a la conformación de la actualización de la contraseña y reingresar a la URL del portal:

https://axtel.service-now.com/vucem_sp

- El registro del nuevo usuario ha finalizado.

Acceso a la Herramienta

1. Ingresar a la URL del portal: https://axtel.service-now.com/vucem_sp
2. identificarse con el usuario la contraseña correspondiente, se puede seleccionar la casilla “Recuérdame”, de tal manera que la combinación usuario y contraseña no tiene que ser ingresada la próxima vez que ingrese al portal desde ese dispositivo.

Portal de auto servicio de la mesa de ayuda VUCEM



[¿Olvidó Contraseña?](#)

[Registrar usuario](#)

3. Luego del ingreso al portal se muestra la página de inicio, en ella se mostrarán las interacciones abiertas el día de hoy en forma de un listado. De no tener alguna interacción abierta el día de hoy se mostrará la lista en blanco.
4. En la parte superior se muestran las opciones del menú de la aplicación.
 - a. Inicio, regresa desde cualquier punto a la vista principal.
 - b. Interacciones Abiertas, Lista de las interacciones que su estado es diferente a cerrado.
 - c. Agregar Interacción, Lleva al formulario para agregar una nueva interacción.
 - d. Consultar/Enlazar interacción. Nos permite agregar a nuestra lista de interacciones una interacción que actualmente existe en la mesa de ayuda y que se ha agregado por otro medio diferente al portal.
 - e. Histórico, Nos permite visualizar información histórica de las interacciones cerradas que el usuario ha abierto a través del portal o que se han enlazado a través del portal.



[Inicio](#)

[Interacciones Abiertas](#)

[Agregar Interacción](#)

[Consultar/Enlazar Interacción](#)

[Histórico](#)



[Cerrar Sesión](#)

Generar una nueva interacción

Luego de haber ingresado de forma correcta al portal con un usuario. Podrá agregar una nueva interacción a la mesa de ayuda. Para ello,

1. Seleccionar del menú superior la opción 'Agregar Interacción'.



2. Se muestra el formulario para nueva interacción, el cual debemos llenar para poder genera una nueva interacción, los campos marcados con * son obligatorios y no se nos permite continuar si alguno de ellos falta. Los campos a llenar son los siguientes:



Crear Nueva

Ingresa todos los datos necesarios para la creación de una nueva interacción en la mesa de servicios.
Recuerda adjuntar las evidencias con fecha, hora y URL visibles.

* Tipo	* E-Mail SD
Seleccionar un Valor	
* Categoría	Agregar una dirección de correo electrónico en la cual desea recibir notificaciones de su reporte.
Seleccionar un Valor Elegir una de las categorías que más se acerque a la problemática que presenta, en caso de no ser así, establecer Otro Tema.	
* Sub Categoría	
Seleccionar un Valor Elegir una de las sub-categorías que más se acerque a la	

- | | |
|-------------------|--|
| a. Tipo | h. Nombre. |
| b. Categoría. | i. Apellido. |
| c. Sub Categoría. | j. Teléfono. |
| d. Síntoma. | k. Correo Mesa (Mapeado en automático de E-mail SD). |
| e. Clasificación | l. Título |
| f. E-Mail SD. | m. Descripción. |
| g. RFC. | |

- Se pueden agregar adjuntos para documentar la interacción, ningún adjunto debe ser mayor a **10 MB** y el total de adjuntos no debe superar en total **50 MB**. Para agregar un adjunto debemos hacer click en el símbolo de clip resaltado en la siguiente imagen. Está ubicado en la parte inferior derecha del formulario.

* Descripción

Describir la falla o problema que presenta de manera detallada, incluyendo el folio y RFC que presenta la misma.

Enviar

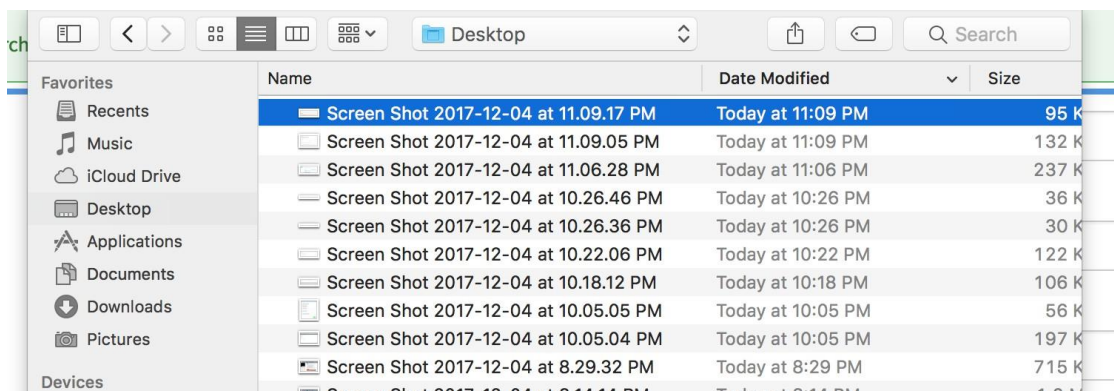
Agregar archivos adjuntos

Información obligatoria

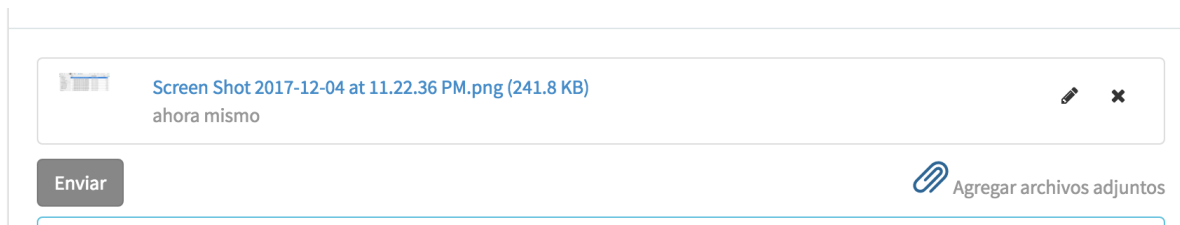
Tipo	Categoría	Sub Categoría	Síntoma	Clasificación	E-Mail SD	RFC	Correo Mesa	Nombre	Apellido
Teléfono	Título	Descripción							

En la imagen anterior también se muestran los campos obligatorios faltantes del formulario, resaltados en rojo en la parte inferior.

- Seleccionamos el archivo que queremos adjuntar de nuestro directorio local, en el ejemplo se agrega una captura de pantalla del escritorio.



5. Se muestra el archivo adjunto a la interacción en la parte inferior del formulario. Indicando que se ha adjuntado de forma correcta.



6. Algunos de los campos del formulario tienen leyendas que nos ayudan a identificar el valor que debemos seleccionar o colocar en dicho campo. Se muestra como ejemplo el campo Descripción.

* Descripción

Describir la falla o problema que presenta de manera detallada, incluyendo el folio y RFC que presenta la misma.

7. Al finalizar el llenado del formulario hacemos click en el botón de Enviar para agregar nuestra interacción. Seremos re-direccionados a la página de inicio y luego de uno segundos la interacción será agregada a nuestra lista en dicha página con ID de interacción asignado.



[Inicio](#)
[Interacciones Abiertas](#)
[Agregar Interacción](#)
[Consultar/Enlazar Interacción](#)
[Histórico](#)

 Jose Chacon

VUCEM
Aplicación para auto servicio de creación de interacciones en la mesa de ayuda.

Interacciones de hoy

ID Interaccion	Título	Descripcion	Estado	Fase	Servicio Afectado	CI Afectado	Area	Sub-Area
SD09813	Manual de usuario	Manual de usuario	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	ADMON. USUARIOS	170101-ADMON. USUARIOS

< >

Consulta de Ticket

En cualquiera de las listas de interacciones que nos muestran con las opciones del menú principal (Inicio, Interacciones Abiertas e Histórico) podremos realizar la consulta de los datos de nuestra interacción.

Lista Interacciones Abiertas

ID Interaccion	Título	Descripcion	Estado	Fase	Servicio Afectado	CI Afectado	Area	Sub-Area
SD09813	Manual de usuario	Manual de usuario	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	ADMN. USUARIOS	170101-ADMN. USUARIOS
SD09802	Prueba mensaje	Prueba Mensaje	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	ADMN. USUARIOS	170101-ADMN. USUARIOS
SD09797	prueba	prueba	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	AGA	160101-INFORMACIÓN DE VALOR Y COMERCIALI
SD09796	Prueba	Prueba	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	OTRO TEMA	OTROS
SD09795	Prueba	Pruebas	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	OTRO TEMA	OTROS
SD09794	Prueba	Prueba	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	AGA	160101-INFORMACIÓN DE VALOR Y COMERCIALI
SD09782	Prueba	Prueba	Categorize	Categorization	APPLICATION	PORTAL_VUCEM	ADMN. USUARIOS	170101-ADMN. USUARIOS

En estas listas observamos los valores propios de la interacción como ID de interacción en la columna 1, Estado en la columna 4, fase en la columna 5 y los valores que hemos utilizado al momento de abrir la interacción como Título, Descripción, servicio afectado, etc.

Al hacer click en cualquiera de las interacciones de la lista nos lleva a la vista de detalle de la interacción. Como se muestra en la imagen siguiente.

The screenshot displays the VUCEM interface for viewing an interaction. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Interacciones Abiertas, Agregar Interacción, Consultar/Enlazar Interacción, and Histórico. The user profile 'JC Jose Chaco' is visible on the right. The main content area shows the details of an interaction from 2017-12-04 23:28:54, associated with the email neil00009@gmail.com. It includes an attachment 'Screen Shot 2017-12-04 at 11.22.36 PM.png' and a 'General' section with the following fields: ID Interaccion (SD09813), Titulo (Manual de usuario), Descripción (Manual de usuario), and Síntoma (CONFIRMACIÓN DE REGISTRO A LA VU). Below this is the 'Datos Incidente' section, which is divided into two columns. The left column contains Tipo (Gubernamentales), Categoría (Incident), and E-mail SD. The right column contains Area (ADMN. USUARIOS) and Sub-Area (170101-ADMN. USUARIOS).

2017-12-04 23:28:54 neil00009@gmail.com

Attachments Edit

Screen Shot 2017-12-04 at 11.22.36 PM.png

General

* ID Interaccion

SD09813

Título

Manual de usuario

Descripción

Manual de usuario

Síntoma

CONFIRMACIÓN DE REGISTRO A LA VU

Datos Incidente

Tipo

Gubernamentales

Area

ADMN. USUARIOS

Categoría

Incident

Sub-Area

170101-ADMN. USUARIOS

E-mail SD

Podremos actualizar la interacción para obtener cualquier cambio que los operadores que trabajan en el ticket hayan realizado mediante el botón que se encuentra en la parte inferior “consultar”.

También podremos agregar otro archivo adjunto a la interacción sin exceder los límites de 10MB por archivo y un total de 50MB por todos los archivos adjuntos y hacer click en el botón de guardar.

Los cambios serán actualizados en la interacción y podremos observarlo en la lista de interacciones de la que hemos partido.

Mostrado en la siguiente imagen.

Incident	170101-ADMIN. USUARIOS
E-mail SD neil00009@gmail.com	
Datos Usuario	
Nombre Pedro	Ubicacion Contacto México
Apellido LLovera	Puesto Empleado
Teléfono 123123123	Correo Mesa neil00009@gmail.com
RFC LOAP123123	
Actualizaciones	
Actualizaciones Sin actualizaciones	
Consultar	Guardar (36 + s)