



Manual de Usuario

MESA DE SERVICIO

COMFANORTE

Contenido

Acceso al Sitio.....	2
Entorno de Usuario	3
Registrar un Caso	5
Verificar Casos	7
Notificaciones por Correo	8
Calificación del Servicio.....	9

Acceso al Sitio

Para ingresar a la mesa se debe utilizar el siguiente link

<https://servicios.comfanorte.com.co:8686/MesadeServicio/index.aspx>

usuario: nombre.apellido

clave: 1



Comfanorte
donde daremos más

Bienvenidos a la Mesa de Servicio Discovery

Usuario:

Contraseña:

Cualquier consulta comuníquese al número
3613405 Extensiones 473 - 474 - 475 - 498
O al email litiana.rozas@comfanorte.com.co
Powered by Lever IT LLC - www.leverit.com

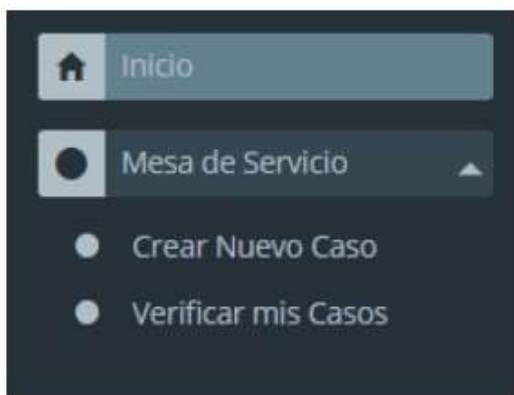
Ingresar con el usuario y cuenta asignados.

Entorno de Usuario

Una vez se ingresa se verá un entorno de trabajo como se observa en la siguiente imagen:



En la parte Superior izquierda se encuentra:



Inicio > Corresponde a la pantalla inicial

Mesa de Servicio > Desde este menú puede crear nuevos casos y verificar los existentes que se encuentren en proceso de atención.

En la parte Superior derecha se encuentra:



Mensajes. Notificaciones sobre casos.

Cuenta usuario. Nombre de la cuenta en sesión. Al dar clic sobre la cuenta puede personalizar algunos datos y hacer cambio de la contraseña.

Cierre sesión. Salir de la sesión.

Opciones adicionales. Borrado de cache y modo visual.

La mesa cuenta con 2 áreas a las cuales les podrá crear o reportar un caso:



Gestión Tecnológica



Seleccione un Área

GESTIÓN TECNOLÓGICA

INCIDENTE REQUERIMIENTO

Fallas | Problemas | Interferencias | Errores

Incidente

Registrar una falla en el servicio o alguna de sus funcionalidades

[Nuevo Caso](#) [Auto Ayuda](#)

Servicios Generales



Seleccione un Área

SERVICIOS GENERALES

ADMINISTRATIVOS CD CATALUÑA CD GRANDES SERVICIOS DE RAZ CD NIÑOS Y NIÑAS CD PATIOS CD RETOS DEL FUTURO CD RORO

Aires Acondicionados

Falla Eléctrica Auto Ayuda 0
Fallas De Temperatura Auto Ayuda 0
Otro Auto Ayuda 0

Cámaras De Vigilancia

Electrodomésticos

Registrar un Caso

Seleccionar la opción que más se ajuste a lo que necesita registrar para que se muestre el formulario a diligenciar:

Completar el siguiente formulario para enviar el caso

Categoría:	Alpina\Soporte Ecosistema Digital\Plataforma Web	?	Cambiar categoría		
Detalles:	Creación de Usuario		Cambiar		
?	Asunto:		?	Urgencia:	Muy Bajo
?	Describe lo que pasó:				
?	Método de notificación:		?	Archivos adjuntos:	0
	eMail (sirley.campos@alpina.com)			Adjuntar archivo	

Enviar caso

Cancelar

Completar los campos de **Asunto** y **Describe lo que paso**. Estos campos son obligatorios.
En el campo Urgencia seleccione según corresponda (Muy bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy Alto)

Si requiere adjuntar archivos pulse el botón **Adjuntar archivo**

Archivos adjuntos:

Agregar + Actualizar

Archivo	Descripción
---------	-------------

en la ventana que se abre pulse el botón **Agregar**, buscar el archivo que requiere adicionar y pulsar en **Open**. Una vez se agrega el archivo se le puede adicionar una descripción. Pulsar el icono del Disquete para guardar el adjunto.

Archivos adjuntos:

Agregar + Actualizar

Archivo	Descripción
REPORTE_2022_JULIO_05.xls	Error con la generación de reporte

Si requiere adicionar más archivos realizar los mismos pasos anteriores por cada archivo. Para terminar, cerrar la ventana de Archivos Adjuntos.

Nota. Sobre el botón **Adjuntar archivo** podrá observar cuantos archivos se adjuntaron.

Para registrar el caso pulsar el botón **Enviar caso**. El sistema le asignara un numero para el seguimiento.



Al pulsar OK se mostrará el resumen del caso registrado



Desde esta ventana puede adjuntar más archivos si lo requiere, pulsando el botón **Adjuntar** o enviar un mensaje al asesor del caso pulsando el botón **Mensaje**.

Verificar Casos

En el menú Mesa de Servicio puede usar la opción Verificar mis Casos para ver todos los casos que se encuentran actualmente en atención.



Al desplegar el caso que quiere revisar, se mostrará el número de caso registrado y a continuación el resumen del mismo, también podrá estar pendiente de la revisión del caso e igualmente podrá intercambiar mensajes con el asesor asignado.



Notificaciones por Correo

Una vez abierto el caso, al igual que una vez se encuentre gestionada la solicitud, se le notificará por medio del correo electrónico registrado en el sistema.

El mensaje que recibe será parecido al que se muestra a continuación:

No responda a este mensaje, es un envío automático
Un ticket ha sido abierto para atender en el menor tiempo, por favor ingrese al [Portal Web](#) para revisarlo.



Resumen del caso

Mesa de Servicios Discovery - Notificación de Sistema.

# CAT	18
Tipo de caso	Requerimiento
Estado actual	En Progreso
Creado el	12/10/2022 05:43:27 p.m.
Asunto	Pruebas 3
Descripción	Pruebas 3
Usuario	Alex Reyes Hernandez
Urgencia	BAJA
Prioridad	MEDIA
Tema	GESTION TECNOLOGICA Requerimiento

Esta es una notificación generada por la aplicación [Mesa de Servicios Discovery](#)
Usted podrá consultar los avances en cualquier momento desde nuestro sitio: [Mesa de Servicios Discovery](#)

Calificación del Servicio


Cuando se ingrese nuevamente a la plataforma ITHelpCenter se le preguntará si su solicitud fue resuelta

102

Media
Fecha del CAT:
13/06/2022 05:37 PM

[Configuración de Cuenta de Correo](#)


Buen día,
Se solicita el apoyo para la creación de la cuenta de correo en mi equipo
muchas gracias



Adjuntar

Atención:


Mensajes:



WUrriago

Buen día, Se continua sin la cuenta solicitada


05:40 PM



Jlgonzalez

Buen día, Se confirma la creación de la cuenta

05:42 PM



WUrriago

Muchas Gracias

05:42 PM

Estado actual Validación de la solución

¿Se resolvió su solicitud?

SI

NO

La opción **Sí**, cerrará el caso, la opción **No**, solicitará el ingreso de comentarios para continuar con la gestión de tu solicitud.

102

Media

Fecha del CAT:
13/06/2022 05:37 PM

Configuración de Cuenta de Correo

Buen día,
Se solicita el apoyo para la creación de la cuenta de correo en mi equipo
muchas gracias

Atención:

Mensajes:

WUriago

Buen día, Se continus sin la cuenta solcitada

05:40 PM

JGonzalez

Buen día, Se confirma la creacion de la cuenta

05:42 PM

WUriago

Muchas Gracias

05:42 PM

Estado actual

Comentarios de la atención

Encuesta de satisfaccion al cliente

Comentarios

Satisfaccion

Ⓢ Campo requerido

NO HAY SOLUCION

Agradecemos sus comentarios, para continuar haga clic en Enviar.

Enviar

