



Respaldo real en un mundo virtual

**INSTRUCTIVO DE USUARIO EMPRESA
MESA DE SERVICIO**

VERSIÓN 1

MARZO DE 2011

COPIA NO CONTROLADA

TABLA DE CONTENIDO

Numeral	Página
1. INTRODUCCIÓN	3
2. CONEXIÓN AL SISTEMA	4
3. IDENTIFICACIÓN DE USUARIO	6
4. INICIO DEL SISTEMA	7
5. CREACIÓN DE SOLICITUDES	10
6. CONSULTA DE SOLICITUDES	17
7. CAMBIO DE CLAVE	21
8. DESCONECTARSE DEL SISTEMA	22
ANEXO 1 MATRIZ DE SERVICIOS POR CLIENTE _EMPRESA	23
ANEXO 2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	24



1. INTRODUCCIÓN

La Mesa de Servicios de ACH COLOMBIA es una aplicación orientada a recibir y dar pronta solución a las solicitudes que realizan a diario sus clientes en este caso las Empresas, relacionados con los servicios prestados por ACH COLOMBIA S.A.

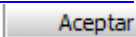
El presente documento contiene de manera detallada los pasos para el registro y la consulta de las solicitudes realizadas por el Usuario Empresa a través de la Mesa de Servicio.

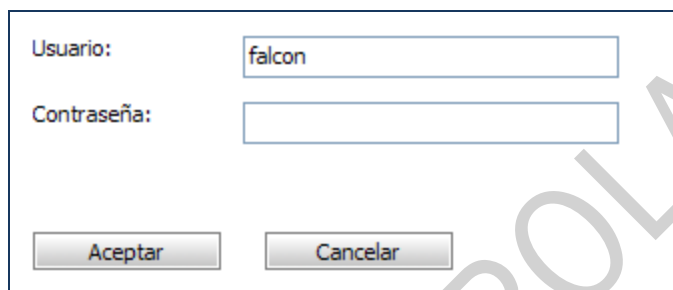
COPIA NO CONTROLADA



2. CONEXIÓN AL SISTEMA

Cuando intente ingresar a Service Manager por primera vez, aparecerá un formulario solicitándole la nueva contraseña de la siguiente manera:

1. El usuario debe ingresar a la página <https://mesadeayuda.achcolombia.com.co/sm/ess.do>
2. El usuario debe digitar el Usuario asignado por ACH y presionar el botón  como muestra la imagen.




Formulario de conexión al sistema:

Usuario:

Contraseña:

3. De inmediato aparecerá el formulario para ingresar su nueva contraseña. ***Es importante que lea con detenimiento las políticas para crear su nueva contraseña ó el sistema le mostrará un mensaje de error cada vez que la contraseña registrada no cumpla con las políticas definidas.***

Debe escribir su contraseña en los campos Nueva contraseña y Confirmar nueva contraseña y seleccionar el botón  para terminar.



Cambiar contraseña

✘ **Por favor digitar una contraseña antes de conectarse al sistema.**

Nombre de usuario: ✓

Nueva contraseña:

Confirmar nueva contraseña: ✘

Por favor tenga en cuenta las siguientes políticas de seguridad de ACH en el momento de registrar su contraseña:

1. El sistema valida que la Longitud mínima sea de 8 Caracteres
2. Valida que la contraseña exija una combinación de caracteres especiales y alfanuméricos,
3. Valida que la contraseña contenga combinaciones de mayúsculas y minúsculas
4. Valida que contenga un mínimo de caracteres (3) alfabéticos
5. Valida que el número mínimo de caracteres numéricos sea de tres (3)
6. Valida que el número máximo de veces que se puede repetir un mismo carácter en la clave, de forma consecutiva, no sea superior a dos (2).
7. Valida que las nuevas claves de acceso sean diferentes en por los menos cuatro (4) caracteres de la clave anterior (aplica para el cambio de clave)
8. La aplicación no permite dejar el campo de clave en blanco.
9. La vigencia de la clave es de 30 días.

4. Le aparecerá un mensaje confirmando que se ha modificado su contraseña y luego le mostrará el formulario para volverse a conectar. Para esto debe seleccionar el botón [Conectar de nuevo](#) e ingresar con su usuario y nueva contraseña.

Desconexión satisfactoria

[Conectar de nuevo](#)

Conexión

Usuario:

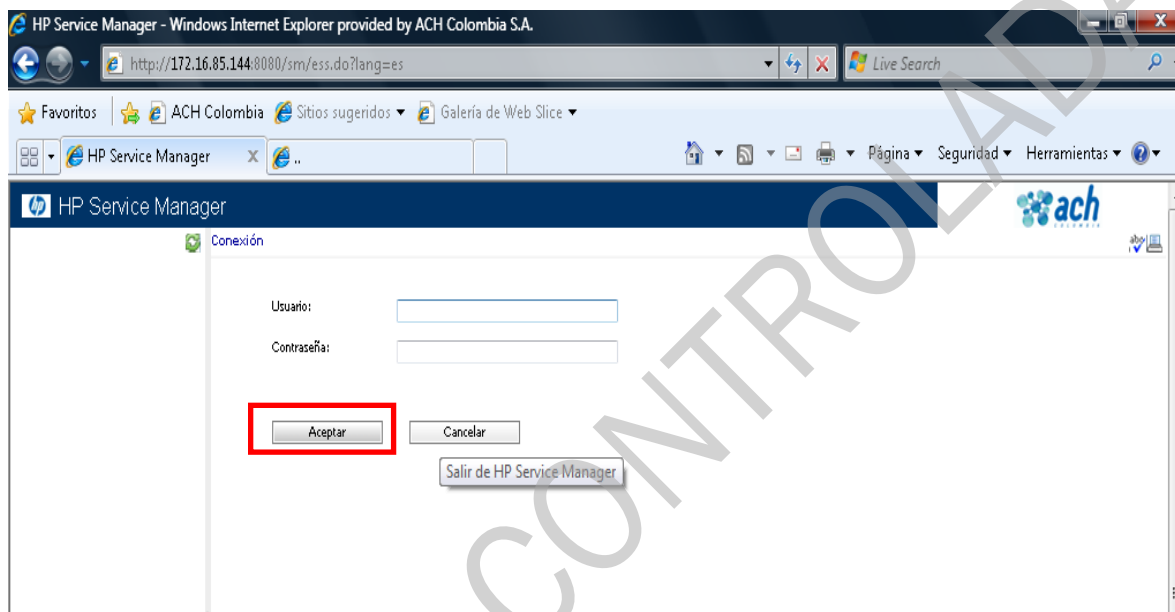
Contraseña:

Observación: Como se aclaró anteriormente esto sólo se hará la primera vez que ingrese al sistema, luego sólo debe ingresar su usuario y contraseña.



3. IDENTIFICACIÓN DE USUARIO

Autenticarse con el respectivo nombre de usuario y contraseña y dar clic en Aceptar.

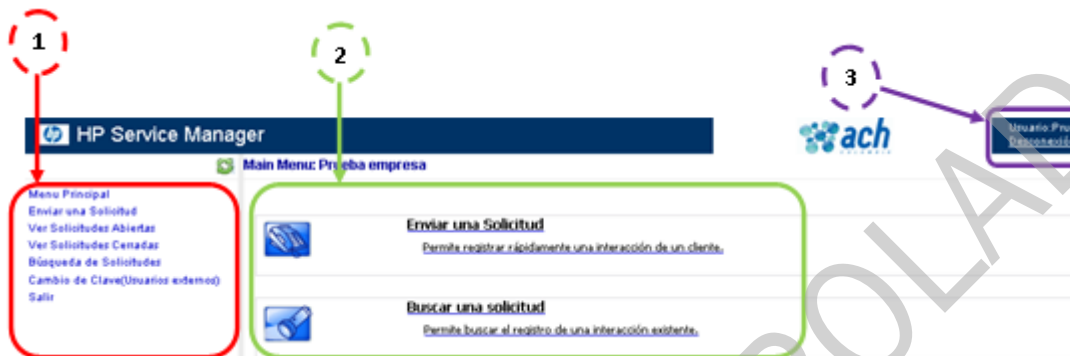


The screenshot shows a web browser window titled "HP Service Manager - Windows Internet Explorer provided by ACH Colombia S.A.". The address bar contains the URL "http://172.16.85.144:8000/srn/ess.do?lang=es". The browser's Favorites bar shows "ACH Colombia" and "Sitios sugeridos". The main content area displays the "HP Service Manager" login interface. It includes a "Conexión" status indicator, two input fields labeled "Usuario:" and "Contraseña:", and three buttons: "Aceptar" (highlighted with a red box), "Cancelar", and "Salir de HP Service Manager". A large, diagonal watermark reading "COPIA NO CONTROLADA" is overlaid on the page.



4. INICIO DEL SISTEMA

4.1 Interfaz de cliente web Service Manager



Esta página está compuesta por:

INTERFAZ DE USUARIO SM

1. Menú de opciones
2. Formulario activo
3. Botón para desconexión

4.2 Menú de opciones

OPCIÓN	DESCRIPCIÓN
Menú Principal	Muestra el formulario principal con las opciones Enviar una solicitud y Buscar una solicitud
Enviar una solicitud	Le permite registrar una nueva solicitud llevándolo al formulario de apertura para diligenciar todos los campos.
Ver solicitudes abiertas	Despliega la lista de solicitudes abiertas por la persona conectada y que se encuentran abiertas.
Ver solicitudes cerradas	Despliega la lista de solicitudes abiertas por la persona conectada y que se encuentran cerradas.
Búsqueda de solicitudes	Le permite realizar búsquedas de solicitudes por diferentes criterios.
Cambio de clave	Le permite al usuario cambiar la contraseña de ingreso a la aplicación.



Salir Lo desconecta del sistema.

4.3 Campos

Los campos son áreas del formulario donde figura la información correspondiente al registro. El usuario puede introducir información en algunos de estos campos, mientras que otros son completados automáticamente por Service Manager. Para determinar de qué tipo de campo se trata, sólo tiene que observar su apariencia en la pantalla.

- **Campos obligatorios**

Los campos obligatorios son aquellos que se necesitan para completar un formulario. A modo de ejemplo, al registrar una solicitud es necesario contar con una categoría. Si no introduce información en este campo antes de guardar el registro, el sistema le enviará un mensaje de error. Estos campos se destacan por una marca roja en la esquina superior derecha (*).

- **Campos protegidos**

Llamamos campos protegidos a aquellos campos que no pueden ser modificados por el usuario. Si nos referimos nuevamente a la solicitud, el campo correspondiente al ID de la interacción no se puede modificar. Los campos protegidos dependen del formulario en que se encuentra y de la configuración de su sistema. Si bien es posible colocar el cursor en un campo protegido, éste no se puede editar. Estos campos se destacan por su color grisáceo.


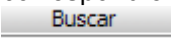
4.4 Funciones Llenar (Fill)

Las funciones **Llenar** y **Buscar** consultan la base de datos en busca de información, como es el caso de un componente o una ubicación. La consulta se puede realizar desde otra aplicación de Service Manager.

La función *Llenar* determina la ubicación de la información y la coloca en el campo seleccionado, y también coloca los datos pertinentes en todos los campos relacionados. Además esta función permite introducir información rápidamente en un registro, tal como un servicio. Si se introduce información parcial en un campo, esta función encontrará el registro correspondiente y añadirá toda la información relacionada.



Para usar la función Llenar:

1. Coloque el cursor en el campo que desea llenar.
2. Pulse el botón Llenar . Aparecerá en pantalla una lista de registros con las posibles entradas para el campo seleccionado. En algunas ocasiones aparece el formulario correspondiente de búsqueda, en éste caso usted debe presionar el botón de búsqueda .
3. Seleccione el registro que desea utilizar. Se completarán el campo y todos los otros campos relacionados.

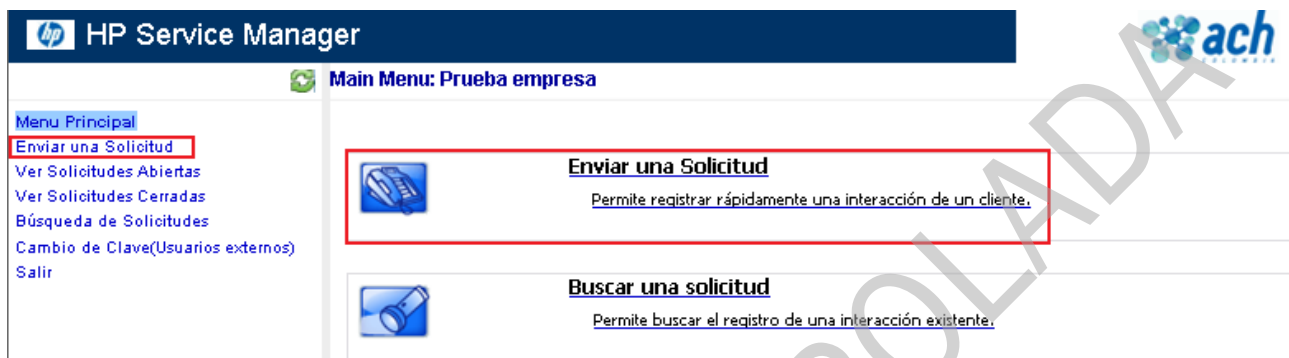
Si se pulsa este botón en un campo que ya contiene información, se completarán todos los campos relacionados con la información correspondiente. Por ejemplo, durante la creación de un registro, al introducir la cédula del contacto en el campo **Contacto para la solicitud** y pulsar este botón, se completarán los campos que se encuentran debajo del campo **Contacto para la solicitud** que se encuentran relacionados con esa cédula.

COPIA NO CONTROLADA



5. CREACIÓN DE SOLICITUDES

5.1 En el menú izquierdo o en la parte central de la pantalla seleccione la opción Enviar una solicitud.



HP Service Manager

Main Menu: Prueba empresa

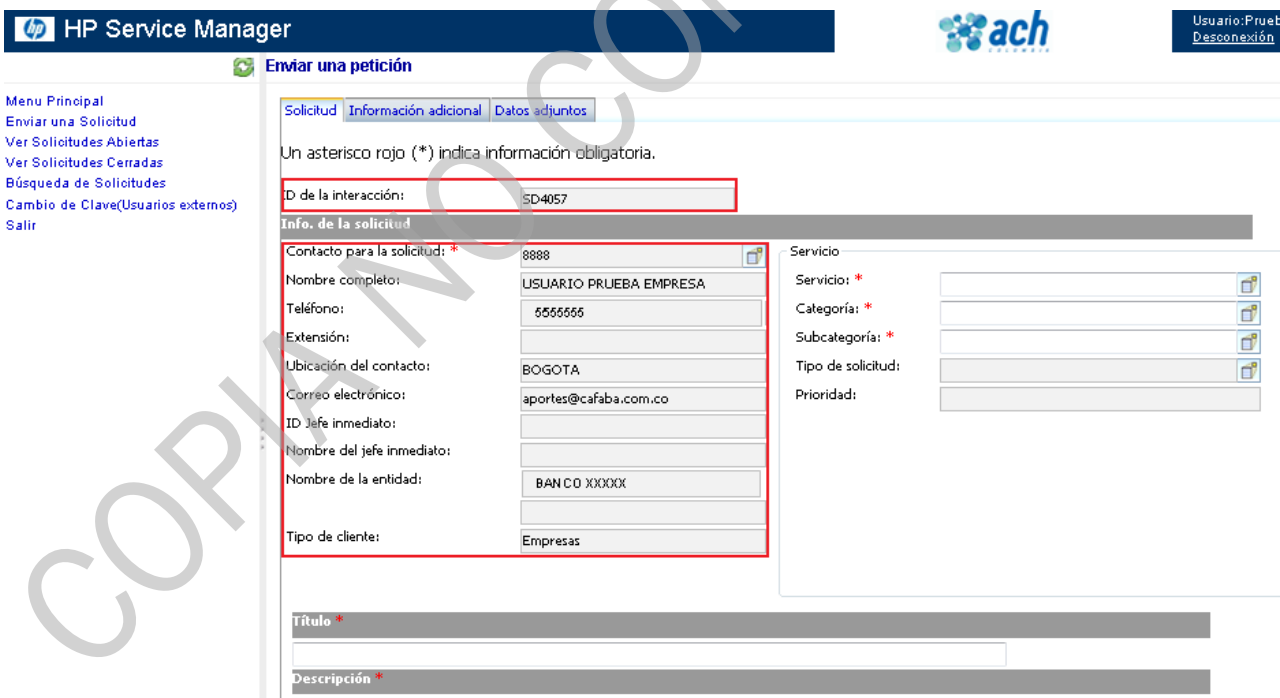
Menu Principal

- Enviar una Solicitud**
- Ver Solicitudes Abiertas
- Ver Solicitudes Cerradas
- Búsqueda de Solicitudes
- Cambio de Clave(Usuarios externos)
- Salir

Enviar una Solicitud
Permite registrar rápidamente una interacción de un cliente.

Buscar una solicitud
Permite buscar el registro de una interacción existente.

Se presentará el formulario de solicitud con la información básica del usuario que se encuentra registrado, automáticamente se generará el ID de la solicitud con este número podrá realizar seguimiento a su solicitud.



HP Service Manager

Usuario: Prue...
Desconexión

Enviar una petición

Solicitud Información adicional Datos adjuntos

Un asterisco rojo (*) indica información obligatoria.

ID de la interacción:

Info. de la solicitud

Contacto para la solicitud: * 8888

Nombre completo: USUARIO PRUEBA EMPRESA

Teléfono: 5555555

Extensión:

Ubicación del contacto: BOGOTA

Correo electrónico: aportes@cafaba.com.co

ID Jefe inmediato:

Nombre del jefe inmediato:

Nombre de la entidad: BANCO XXXXX

Tipo de cliente: Empresas

Servicio

Servicio: *

Categoría: *

Subcategoría: *

Tipo de solicitud:

Prioridad:

Título *

Descripción *

5.2 Diligenciar los datos de Título y Descripción. En el campo título registrar el asunto o referencia de la solicitud, en el campo Descripción registrar el detalle del caso o la información relevante que el usuario considere para resolver el caso.



Título *
Indique un título
Descripción *
Indique una descripción

5.3 A continuación seleccionar el Servicio que desea reportar.

Seleccionar registros relacionados

i Seleccione el servicio afectado en la lista de servicios suscritos para 8888.

Nombre
SERVICIO PSE
SERVICIO PSE HOSTING

En caso de que el Servicio tenga una sola Categoría se le presentará la pantalla asociada de Subcategoría. En el caso en que haya más de una Categoría se le presentará la pantalla de categorías correspondientes al Servicio para seleccionarla.

5.4 Seleccionar la Categoría

Seleccionar registros relacionados

Categoría
INTERMITENCIA O INTERRUPCION DEL SERVICIO
ADMINISTRACION USUARIOS PSE HOSTING
SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO HOSTING
ASESORIA MODULO ADMINISTRATIVO PSE HOSTING
GENERACION ARCHIVOS DE CONCILIACION HOSTING
VERIFICACION ESTADO DE UN PAGO EN PSE HOSTING

Registros: 6

El cliente escoge la categoría y subcategoría que aplica de acuerdo al requerimiento que desee hacer. El sistema muestra la navegación teniendo en cuenta las subcategorías que tenga relacionadas cada categoría.

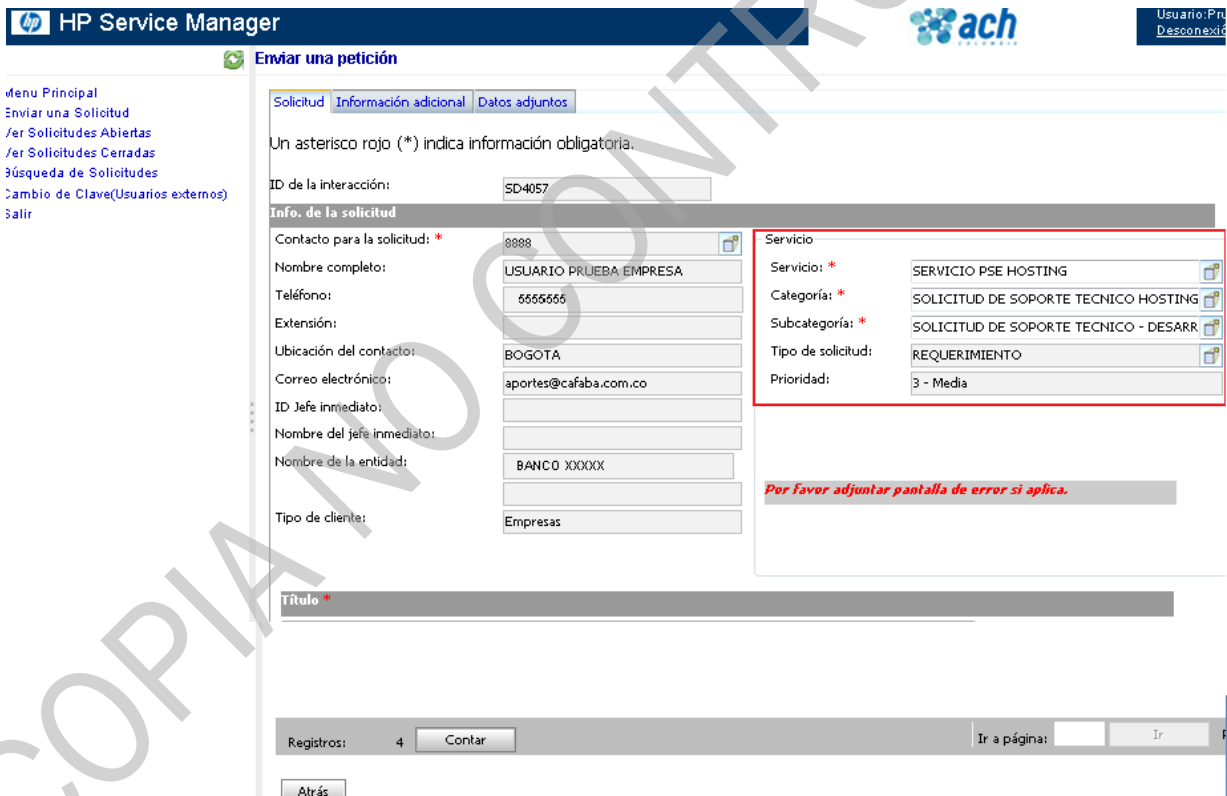


Seleccionar registros relacionados

Seleccione una subcategoría:

Subcategoría
SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO - COMUNICACIONES
SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO - DESARROLLOS
SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO - PROCESO DE VINCULACION

Al devolverse al formulario inicial los campos relacionados con el servicio estarán diligenciados con la información seleccionada.



HP Service Manager

Usuario: Pr
Desconexión

Enviar una petición

Menu Principal
Enviar una Solicitud
/er Solicitudes Abiertas
/er Solicitudes Cerradas
Búsqueda de Solicitudes
Cambio de Clave(Usuarios externos)
Salir

Solicitud Información adicional Datos adjuntos

Un asterisco rojo (*) indica información obligatoria.

ID de la interacción: SD4057

Info. de la solicitud

Contacto para la solicitud: * 8888

Nombre completo: USUARIO PRUEBA EMPRESA

Teléfono: 5555666

Extensión:

Ubicación del contacto: BOGOTA

Correo electrónico: aportes@cafaba.com.co

ID Jefe inmediato:

Nombre del jefe inmediato:

Nombre de la entidad: BANCO XXXXXX

Tipo de cliente: Empresas

Servicio

Servicio: * SERVICIO PSE HOSTING

Categoría: * SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO HOSTING

Subcategoría: * SOLICITUD DE SOPORTE TECNICO - DESARR

Tipo de solicitud: REQUERIMIENTO

Prioridad: 3 - Media

Por favor adjuntar pantalla de error si aplica.

Título *

Registros: 4 Contar Ir a página: Ir

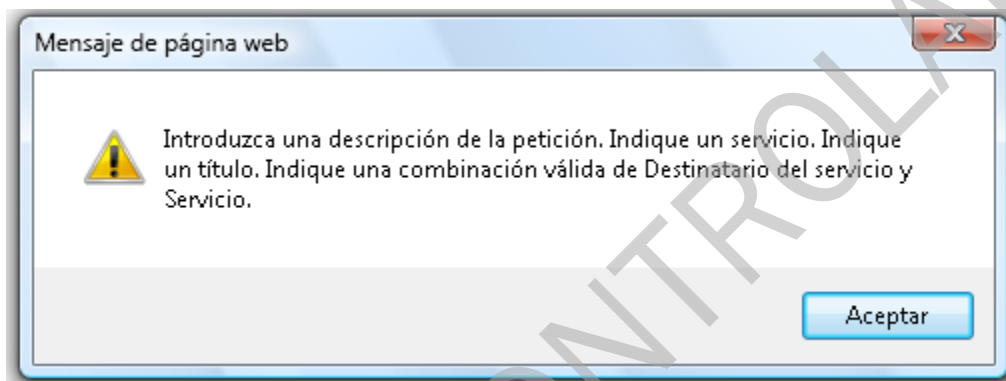
Atrás

En caso de equivocación borre el campo y de clic en la opción llenar, aparecerán nuevamente los campos relacionados (Los campos que puede editar nuevamente son Servicio, Categoría y Subcategoría).

Dar clic en el botón Enviar.

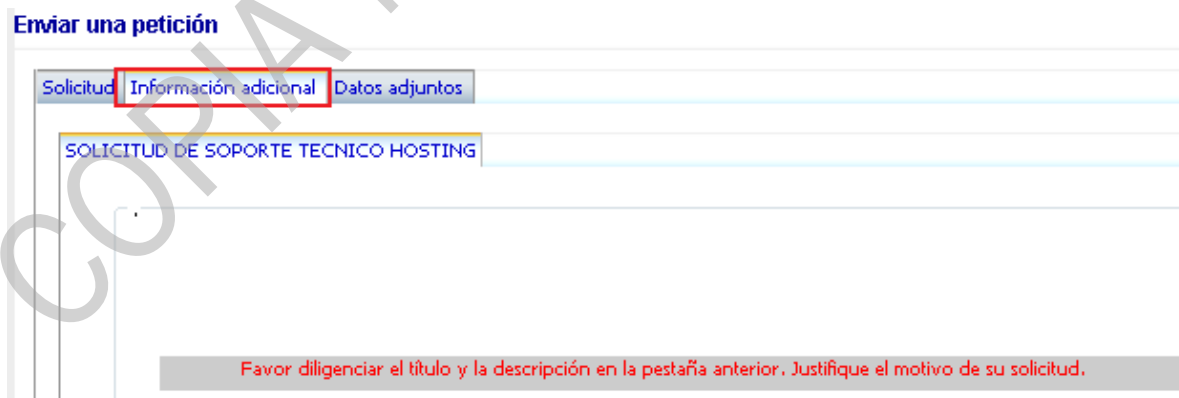


Si el sistema requiere información adicional (*), el sistema desplegará un mensaje de alerta indicándole la información que no ha sido diligenciada.

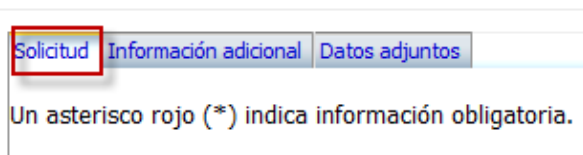


Luego de haber dado clic en el botón Aceptar, el sistema lo ubicará en la pestaña Información adicional.

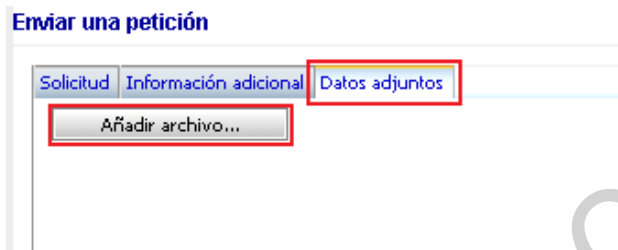
5.5 Diligenciar los datos requeridos según sea el Servicio, Categoría y Subcategoría seleccionadas. Cada subcategoría solicita información exclusiva que es utilizada por los funcionarios de ACH Colombia para dar una solución efectiva a la solicitud.



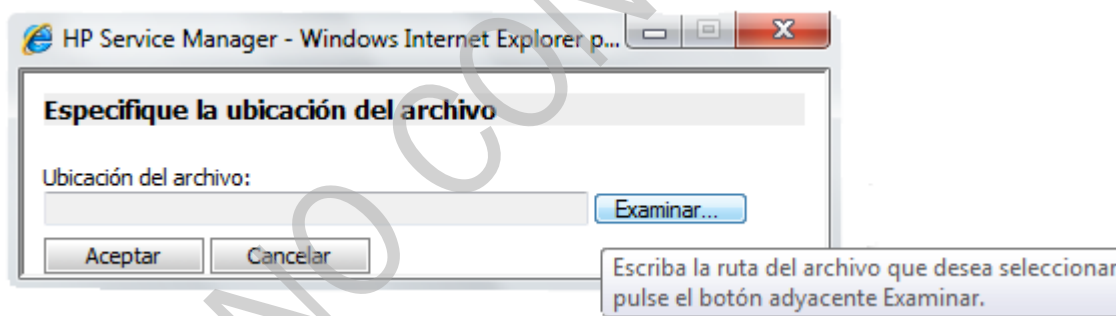
Se debe diligenciar la información obligatoria.



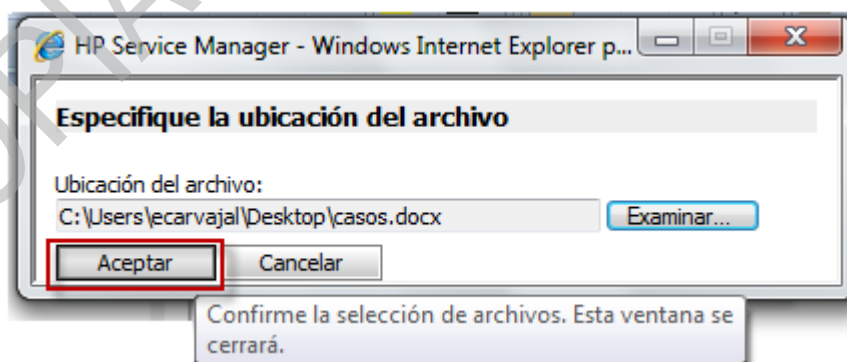
5.6 En caso que se requiera adjuntar un archivo a la solicitud, seleccione la pestaña Datos Adjuntos y dé clic en Añadir archivo.



5.7 Indique la ruta o busque el archivo que desea adjuntar.



5.8 Dé clic en Aceptar para adjuntar el archivo.



En la pestaña Solicitud en la parte inferior verá el archivo adjunto (utilice las barras de desplazamiento).



Descripción *

Indique una descripción

Añadir archivo...

Nombre del archivo	Tamaño	Suprimir
casos.docx	19452 bytes	suprimir

5.9 Una vez diligenciado todo el formulario, seleccione la opción Enviar en la parte inferior de la pantalla.

Añadir archivo...

Nombre del archivo	Tamaño	Suprimir
casos.docx	19452 bytes	suprimir

Enviar Cancelar

Inmediatamente le será enviada vía correo electrónico una notificación confirmando la creación e indicándole el número de solicitud.

Notificación Apertura: Confirmación de recepción del caso e identificación del mismo.

Reciba un Cordial Saludo de ACH Colombia S.A.

Nos permitimos informarle que se acaba de generar una nueva solicitud de SERVICIO PSE HOSTING del Cliente BANCO XXXXX con ticket número SD4057.

Para mayor información puede consultar el número del ticket generado ingresando a Service Manager WEB: <https://mesadeayuda.achcolombia.com.co/sm/ess.do> , si requiere información adicional puede comunicarse con nuestra línea de soporte ACH COLOMBIA 593 83 00 (servicios SOI, ACH y PSE) en la ciudad de Bogotá.

Cordialmente,

DIRECCION DE SOPORTE AL CLIENTE
SERVICIOS SOI, ACH, PSE



Si para atender la solicitud de forma efectiva se requiere que el Cliente envíe información adicional, el sistema generará una Notificación de información pendiente por el cliente

Estimado Señor(a): **[[Nombre del cliente]]**

Reciba un Cordial Saludo de ACH Colombia S.A.

Nos permitimos informarle que la solicitud de servicio **[[SOI, ACH, PSE]]** del cliente **[[Nombre de la empresa]]**, con ticket número **[[Número del ticket generado]]**, se encuentra en estado Pendiente por cliente con los siguientes comentarios:

Comentarios XXXXXX [[Información ingresada por el asesor de servicio]],

Recuerde que si la solicitud se encuentra en estado PENDIENTE POR CLIENTE, es porque requiere de su gestión y los Acuerdos de Niveles de Servicio se detienen para el grupo de soporte hasta que usted responda.

Gracias por su atención.

DIRECCION DE SOPORTE AL CLIENTE
Servicio [[SOI, ACH, PSE]]

En el momento en que la mesa de servicio de una solución a su solicitud inmediatamente le será enviada vía correo electrónico una notificación de cierre informándole acerca del cierre de la misma.

Notificación Cierre: Información de cierre del caso

Reciba un Cordial Saludo de ACH Colombia S.A.

Nos permitimos informarle que la solicitud de SERVICIO PSE HOSTING del Cliente BANCO XXXXX con ticket número SD4057, ha sido cerrada.

Para mayor información puede consultar la solución brindada para el cierre del ticket SD4057 ingresando a Service Manager WEB: <https://mesadeayuda.achcolombia.com.co/sm/ess.do>

Adicionalmente, usted tendrá la posibilidad de calificar el servicio prestado con el fin de mantener una constante mejora en los mismos, ingresando a <http://achcolombia/encuesta/index.jsp?ID=XXXX&MD=INCIDENTES&CTC=XXXXXXXX>

Cordialmente,

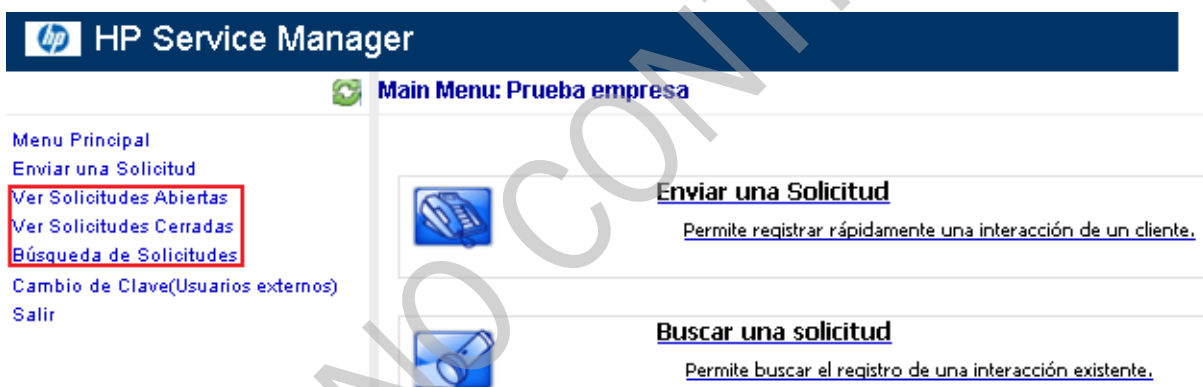
DIRECCION DE SOPORTE AL CLIENTE
SERVICIOS SOI, ACH, PSE



6. CONSULTA DE SOLICITUDES

Existen 3 opciones para la consulta de solicitudes:

1. Ver Solicitudes Abiertas: Despliega la lista de las solicitudes que el usuario ha realizado y aún se encuentran en estado abierto.
2. Ver Solicitudes Cerradas: Despliega la lista de las solicitudes que el usuario ha realizado y se han cerrado.
3. Búsqueda de Solicitudes: De acuerdo con los criterios de búsqueda seleccionados busca solicitudes.



The screenshot shows the HP Service Manager interface. At the top, there is a dark blue header with the HP logo and the text "HP Service Manager". Below this, a green icon and the text "Main Menu: Prueba empresa" are visible. On the left side, there is a "Menu Principal" section with several links: "Enviar una Solicitud", "Ver Solicitudes Abiertas" (highlighted with a red box), "Ver Solicitudes Cerradas", "Búsqueda de Solicitudes", "Cambio de Clave(Usuarios externos)", and "Salir". On the right side, there are two main options: "Enviar una Solicitud" with a sub-description "Permite registrar rápidamente una interacción de un cliente." and "Buscar una solicitud" with a sub-description "Permite buscar el registro de una interacción existente." Each option is accompanied by a small blue icon.

6.1 Ver Solicitudes abiertas

6.1.1 Al seleccionar la opción "Ver solicitudes Abiertas" el sistema desplegará la lista de las solicitudes que continúan abiertas.



The screenshot shows the "Mis peticiones abiertas" page in HP Service Manager. The header includes the HP logo and "HP Service Manager". On the left, the "Menu Principal" section has "Ver Solicitudes Abiertas" highlighted with a red box. The main content area displays a table with the following data:

ID de la petición	Fecha de apertura	Solicitado para	Título
SD3183	18/01/11 11:47:59	8888	prueba

6.1.2 Seleccionar de la lista la solicitud que desea consultar dando clic en la identificación de la misma.





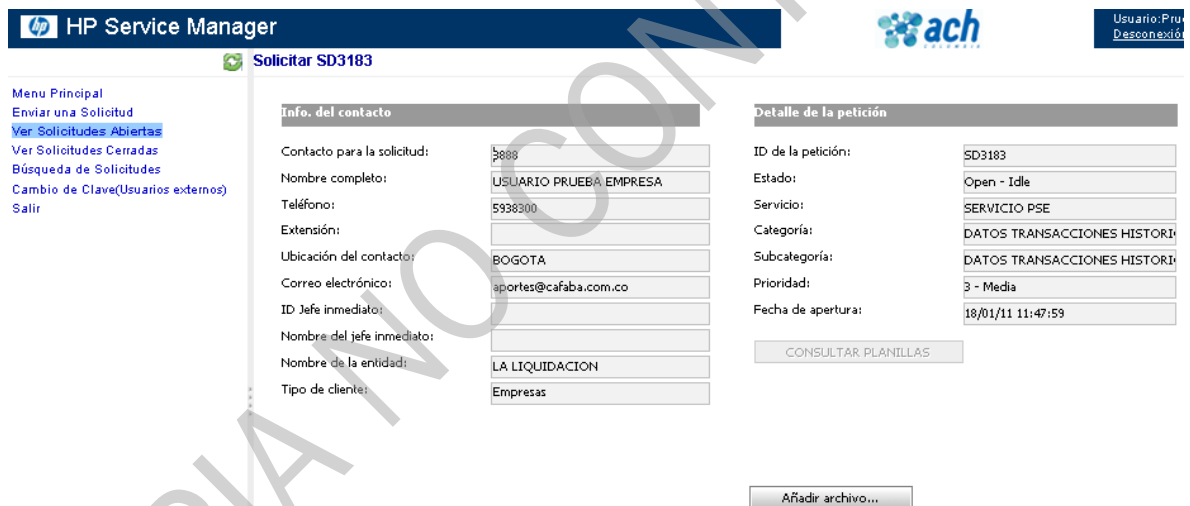
HP Service Manager

Mis peticiones abiertas

ID de la petición	Fecha de apertura	Solicitado para	Título
SD3183	18/01/11 11:47:59	8888	prueba

Menu Principal
 Enviar una Solicitud
 Ver Solicitudes Abiertas
 Ver Solicitudes Cerradas
 Búsqueda de Solicitudes
 Cambio de Clave(Usuarios externos)
 Salir

Aparecerá la información correspondiente a la solicitud seleccionada.



HP Service Manager

Solicitar SD3183

Info. del contacto

Contacto para la solicitud: 8888
 Nombre completo: USUARIO PRUEBA EMPRESA
 Teléfono: 5938300
 Extensión:
 Ubicación del contacto: BOGOTA
 Correo electrónico: aportes@cafaba.com.co
 ID Jefe inmediato:
 Nombre del jefe inmediato:
 Nombre de la entidad: LA LIQUIDACION
 Tipo de cliente: Empresas

Detalle de la petición

ID de la petición: SD3183
 Estado: Open - Idle
 Servicio: SERVICIO PSE
 Categoría: DATOS TRANSACCIONES HISTORI
 Subcategoría: DATOS TRANSACCIONES HISTORI
 Prioridad: 3 - Media
 Fecha de apertura: 18/01/11 11:47:59

CONSULTAR PLANILLAS

Añadir archivo...

6.2 Ver Solicitudes cerradas

6.2.1 Al seleccionar la opción “Ver solicitudes cerradas” el sistema desplegará la lista de las solicitudes que se encuentran cerradas.



HP Service Manager

Mis peticiones cerradas

ID de la petición	Fecha de cierre	Descripción
SD3248	02/02/11 09:35:03	prueba de pse hosting
SD3266	02/02/11 14:28:25	prueba **Title from related Incident record IM720: prueba
SD3634	26/01/11 09:29:41	mas prueba aun **Title from related Incident record IM693: prueba
SD3643	25/01/11 17:22:14	prueba asignacion a mbeltran
SD3656	25/01/11 16:54:46	dato prueba
SD3700	26/01/11 16:12:24	prueba notificacion 6
SD3701	26/01/11 16:24:06	prueba cierre notif

Menu Principal
 Enviar una Solicitud
 Ver Solicitudes Abiertas
Ver Solicitudes Cerradas
 Búsqueda de Solicitudes
 Cambio de Clave(Usuarios externos)
 Salir

6.2.2 Seleccionar de la lista la solicitud que desea consultar dando clic en la identificación de la misma.



HP Service Manager

Mis peticiones cerradas

ID de la petición	Fecha de cierre	Descripción
SD3248	02/02/11 09:35:03	prueba de pse hosting
SD3255	02/02/11 14:28:25	prueba **Title from related Incident record IM720: prueba
SD3534	26/01/11 09:29:41	mas prueba aun **Title from related Incident record IM693: prueba
SD3543	25/01/11 17:22:14	prueba asignacion a mbeltran
SD3556	25/01/11 16:54:46	dato prueba
SD3700	26/01/11 16:12:24	prueba notificacion 6
SD3701	26/01/11 16:24:06	prueba cierre notif

Menu Principal
 Enviar una Solicitud
 Ver Solicitudes Abiertas
Ver Solicitudes Cerradas
 Búsqueda de Solicitudes
 Cambio de Clave(Usuarios externos)
 Salir

Aparecerá la información correspondiente a la solicitud seleccionada.

Solicitar SD3701

Detalle de la petición		Info. del contacto	
ID de la interacción:	SD3701	Nombre del contacto:	71786002
Urgencia:		Departamento:	ACH/EMPRESAS
Estado:	Closed	Teléfono:	
Hora de apertura:	26/01/11 16:23:27	Extensión:	
Hora de cierre:	26/01/11 16:24:06	Correo electrónico:	ecarvajal@achcolombia.com.co
Destinatario del servicio:	71786002	Ubicación:	
Servicio:	SERVICIO ACH	Planta:	
Descripción			
prueba cierre notif			
Histórico			
Resolución			
Prueba Notificacion cierre			

[Ver registros relacionados](#)



6.3 Búsqueda de Solicitudes

6.3.1 Al dar clic en la opción Búsqueda de Solicitudes se presentará un formulario que le permitirá realizar su búsqueda por cualquiera de los criterios presentados Ej.: ID de la solicitud clic en la opción Buscar.

Buscar

Introduzca criterios de búsqueda opcionales:

ID de la solicitud:

Estado: ▼

Categoría: 📄

Subcategoría: 📄

Fecha de apertura entre: y

Fecha de cierre entre: y

Contacto de la solicitud: 📄

Atrás Buscar Borrar Restaurar

Aparecerá la lista con las solicitudes encontradas de acuerdo a los criterios de búsqueda seleccionados.

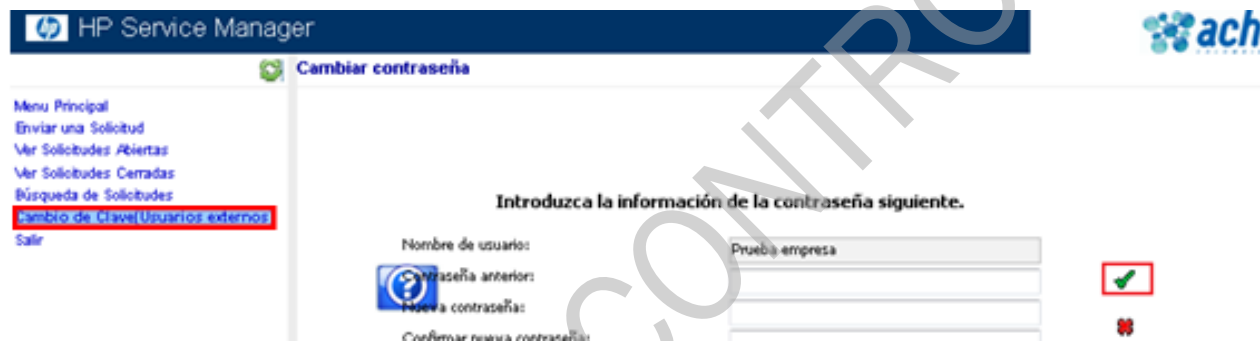
Resultado de búsqueda

ID de la petición	Estado	Solicitado para	Descripción
SD3183	Open - Idle	8888	prueba



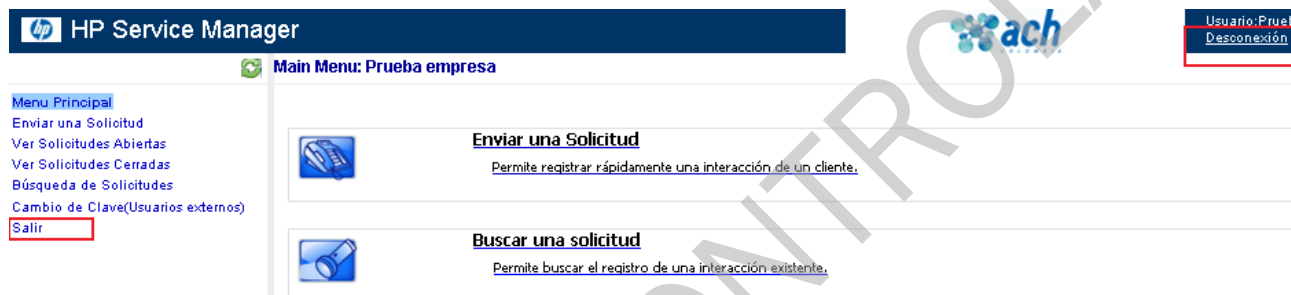
7. CAMBIO DE CLAVE

- 7.1 Seleccionar en el menú principal la opción Cambio de contraseña (usuarios externos)
- 7.2 Diligenciar los campos Contraseña anterior, Nueva contraseña, Confirmar nueva contraseña y dar clic en el icono verde.



8. DESCONECTARSE DEL SISTEMA

Para abandonar Service Manager seleccione la opción “Desconexión” en la parte superior derecha de la pantalla o seleccione salir en la parte izquierda.



HP Service Manager

Usuario: Prueb.
Desconexión

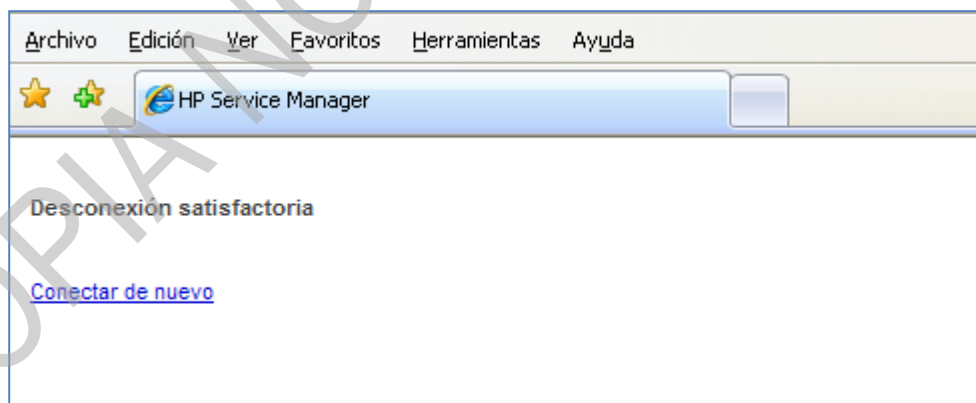
Main Menu: Prueba empresa

Menu Principal
Enviar una Solicitud
Ver Solicitudes Abiertas
Ver Solicitudes Cerradas
Búsqueda de Solicitudes
Cambio de Clave(Usuarios externos)
Salir

Enviar una Solicitud
Permite registrar rápidamente una interacción de un cliente.

Buscar una solicitud
Permite buscar el registro de una interacción existente.

Cuando el usuario se ha desconectado, el sistema despliega la siguiente pantalla indicándole al usuario la desconexión satisfactoria de la aplicación y la posibilidad de conectarse de nuevo.



Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

HP Service Manager

Desconexión satisfactoria

[Conectar de nuevo](#)



ANEXO 1 MATRIZ DE SERVICIOS POR CLIENTE _EMPRESA

El documento será adjuntado con éste instructivo.

COPIA NO CONTROLADA



ANEXO 2 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Encuesta Mesa de Servicio ACH COLOMBIA

Encuesta

Gracias por permitirnos servirle, valoramos su opinión

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

1. Califique la atención recibida (contacto, interacción y amabilidad) por parte del (los) funcionario(s) de ACH COLOMBIA:

1 (Muy baja)

2 (Baja)

3 (Cumple con el requisito)

4 (Cumple las expectativas)

5 (Superó las expectativas)

2. Califique la calidad de la respuesta entregada por ACH COLOMBIA:

1 (Muy baja)

2 (Baja)

3 (Cumple con el requisito)

4 (Cumple las expectativas)

5 (Superó las expectativas)

3. Califique la oportunidad (tiempo) con el cual se atendió su solicitud, teniendo en cuenta los niveles de servicio ofrecidos por ACH COLOMBIA:

1 (Muy baja)

2 (Baja)

3 (Cumple con el requisito)

4 (Cumple las expectativas)

5 (Superó las expectativas)

Comentario (Máximo: 250 caracteres)

Enviar Respuestas >

