



Radicación De incidentes Y requerimientos

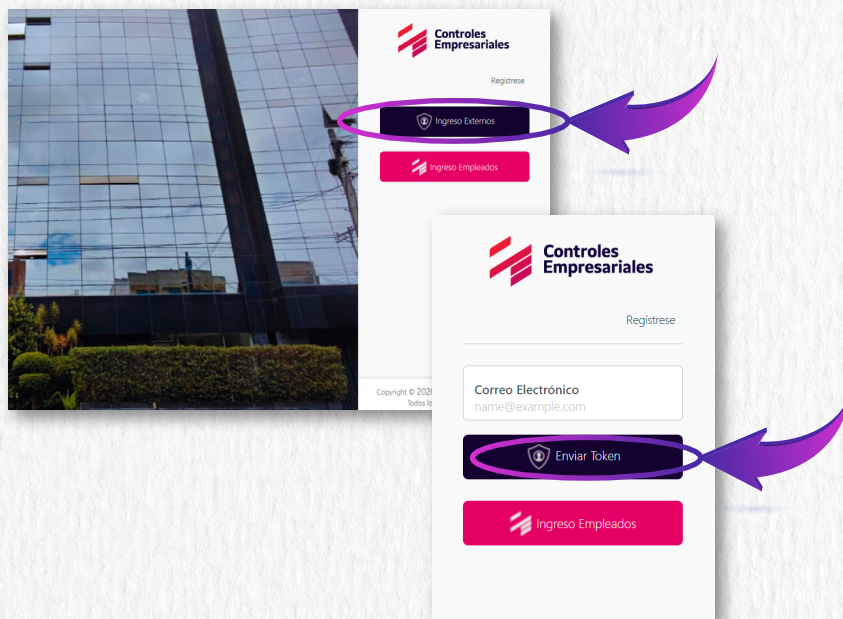
**Mesa de servicios de
Controles Empresariales**

Instructivo para la creación de casos

Estos son los pasos a seguir:

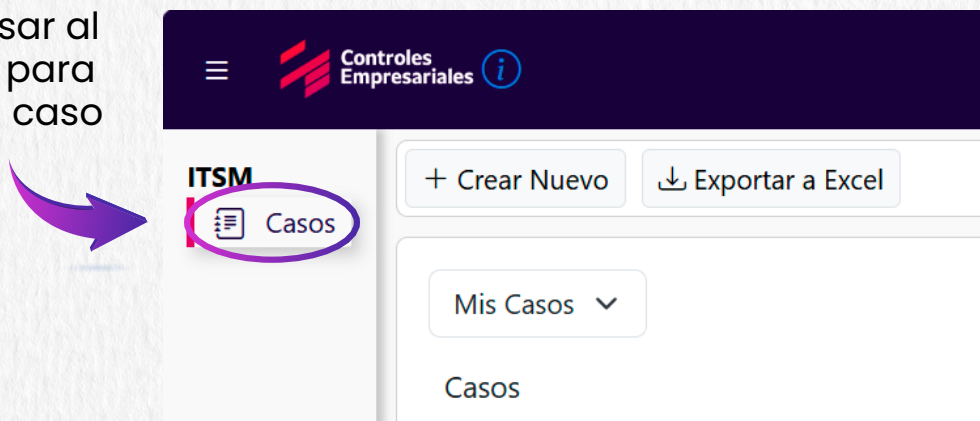
- 1 - Ingrese al portal de Flowdesk y seleccione **Ingreso Externos**, diligencie el correo registrado y haga clic en **Enviar Token** para ingresar

Canal WEB



Registro de casos

- 2 - De clic en + **Crear Nuevo** para ingresar al formulario para registrar el caso



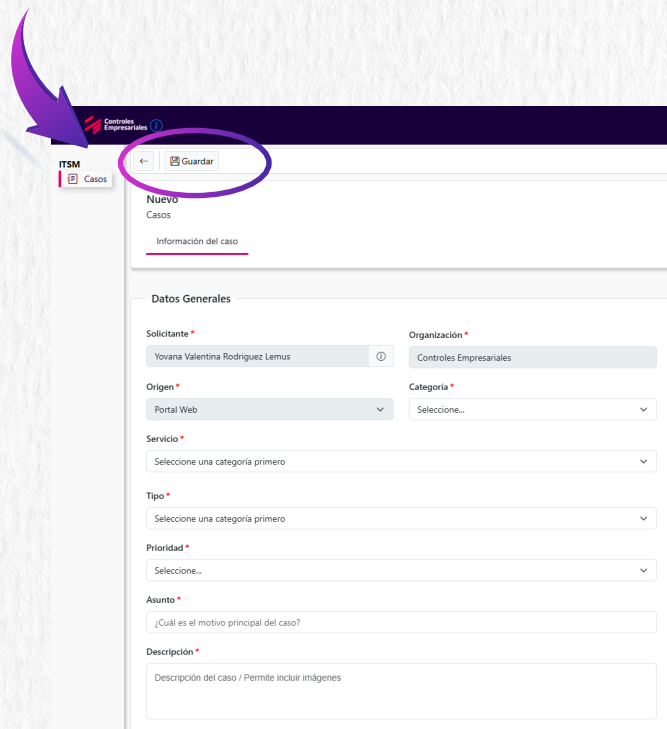
Registro de casos

3 – Llene los campos con base a su necesidad y de clic en **Guardar** para registrar el caso.

Aquí podrá elegir tipo de Incidente (Falla) o Requerimiento en:

- Hardware
- Software
- Servicios

Tenga en cuenta que un incidente hace alusión a una falla o degradación de un producto existente.



ITSM Controles Empresariales

Nuevo Caso

Información del caso

Datos Generales

Solicitante * Yovana Valentina Rodriguez Lemus ⓘ

Organización * Controles Empresariales

Origen * Portal Web ▾

Categoría * Seleccione... ▾

Servicio * Seleccione una categoría primero ▾

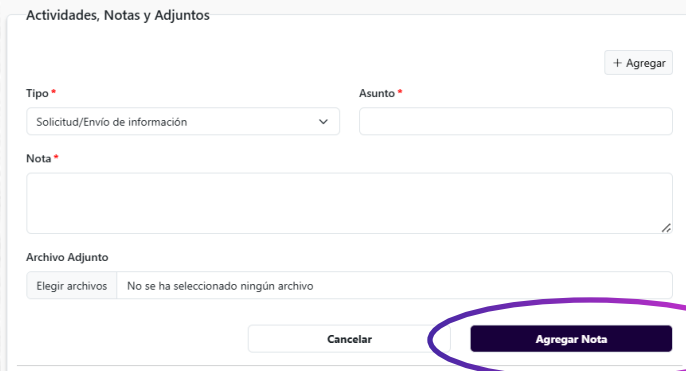
Tipo * Seleccione una categoría primero ▾

Prioridad * Seleccione... ▾

Asunto * ¿Cuál es el motivo principal del caso?

Descripción * Descripción del caso / Permite incluir imágenes

4 – Para agregar información adicional o adjuntar archivos, haga clic en + Agregar, complete el formulario con los datos necesarios y seleccione Agregar nota para registrar la información en el caso.



Actividades, Notas y Adjuntos

+ Agregar

Tipo * Solicitud/Envío de información ▾

Asunto *

Nota *

Archivo Adjunto

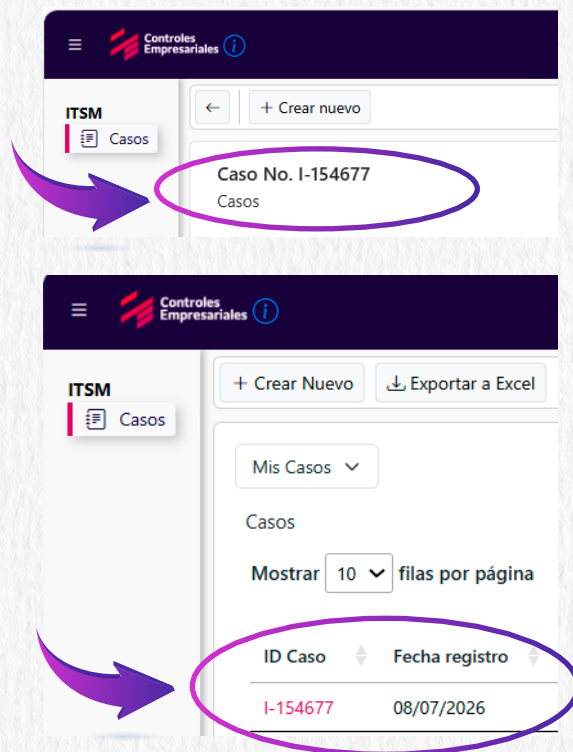
Elegir archivos No se ha seleccionado ningún archivo

Cancelar Agregar Nota

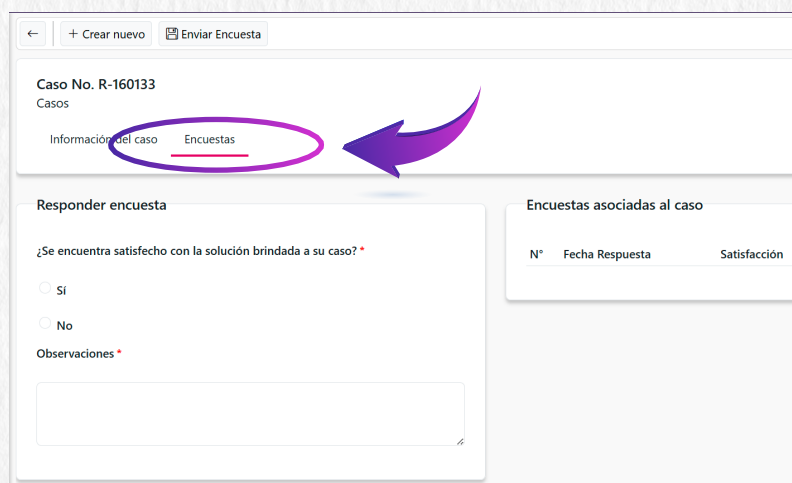
Registro de casos

- 5-** Para visualizar su caso al momento de registrarlo saldrá en la parte superior el número asignado o al dar clic en **Casos** podrá visualizar todos sus casos registrados.

Para ver el detalle del caso de clic sobre el ID Caso



Encuesta de satisfacción



Caso No. R-160133
Casos

Información del caso Encuestas

Responder encuesta

¿Se encuentra satisfecho con la solución brindada a su caso? *

☐ Sí

☐ No

Observaciones *

Encuestas asociadas al caso

N°	Fecha Respuesta	Satisfacción
----	-----------------	--------------

- 7-** Una vez reciba la notificación de cierre de caso, le invitamos a participar en la encuesta de satisfacción

¡GRACIAS!

Canales de comunicación

Escalamiento de incidentes y requerimientos

Mesa de servicios de Controles Empresariales

Nivel	Contacto	Canal	Descripción
Primero	Mesa de servicios	Web	https://soporte.coem.co/mesadeservicio/#/login/
		E-mail	soporte@coem.co
		Conmutador General	57 (1) 546 2720
		Línea Gratuita	18000 94 929

Puedes encontrarnos aquí:

<https://www.controlesempresariales.com/soporte>

En la parte inferior de la página encontrará el portal de soporte

Nosotros

Filosofía
Historia
Nuestra trayectoria
Nuestros clientes
Acceso a colaboradores
Oficinas
Trabaja con nosotros
Certificaciones y
acreditaciones

Políticas

Sistema integrado de
gestión
Habeas data
SAGRLAFT
Términos y condiciones
Línea ética
Gestión ambiental

Proveedores

Cumplimiento
Políticas de seguridad
de la información
Términos y condiciones

Soporte

Guías de soporte
Portal de soporte

