

RADICACIÓN DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS

MESA DE SERVICIOS DE CONTROLES EMPRESARIALES

CANALES DE COMUNICACIÓN

ESCALAMIENTO DE INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS MESA DE SERVICIOS COEM

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

PUEDE ENCONTRARNOS AQUÍ:

[HTTPS://WWW.CONTROLEMPRESARIALES.COM/SOPORTE](https://www.controlempresariales.com/sopORTE)

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



The screenshot shows the footer of the website with the following layout:

- Controles Empresariales**
 - Carrera 16 A No. 75 - 50 Bogotá, Colombia
 - tiendavirtual@coem.co
 - +57 (1) 546 2727
 - Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube icons
- Nosotros**
 - Filosofía
 - Historia
 - Nuestra Trayectoria
 - Alianzas Comerciales
 - Nuestros Clientes
 - Trabaje con Nosotros
 - Acceso a Empleados
 - Oficinas
- Políticas**
 - Habeas Data
 - SAGRIFT
 - Términos y Condiciones
 - Línea Ética
- Soporte**
 - Guías de Soporte
 - Portal de Soporte** (highlighted with a white box and a callout line)
- Proveedores**
 - Cumplimiento
- Portal del Cliente**
 - Preguntas Frecuentes
 - PQRS
 - Solicite Cupo de Crédito
 - Siga su Pedido
 - Logo of Industria y Comercio SUPERINTENDENCIA

At the bottom of the footer, there is a copyright notice: "Copyright © 2019 - Controles Empresariales S.A.S. Todos los derechos reservados." and navigation links: "Actualidad", "Contáctenos", and "Tienda COEM". A chat icon with the number 84 is also visible in the bottom right corner.

INSTRUCTIVO PARA LA CREACIÓN DE CASOS

Canal WEB

<https://soporte.coem.co/mesadeservicio/#/login/>

Su usuario de ingreso a la plataforma web
incluye sufijo .ext
- **usuario.ext**

Estos son los pasos a seguir:

1

Ingrese como **“Cliente”**, indicando
usuario asignado y contraseña
**(Esta debe ser confirmada la primera
vez vía telefónica al 571 546 2720)**



Controles
Empresariales

Customer Portal | Enter

CLIENTE

usuario.ext

Enter a username

Password

Enter the password

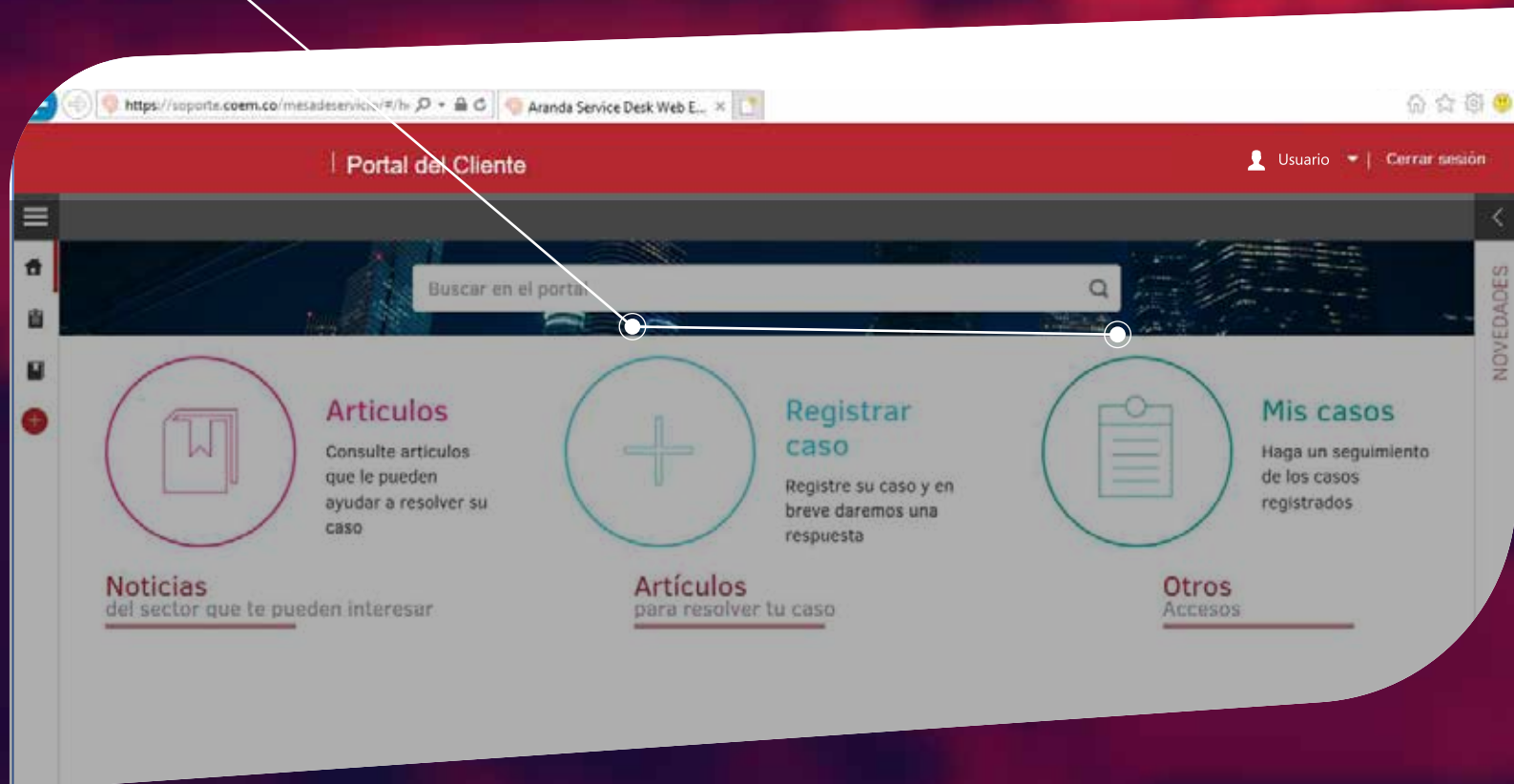
Enter

Authentication type

REGISTRO DE CASO

2

Seleccione la opción **"Registro de caso"** para creación o **"Mis casos"** para seguimiento.



REGISTRO DE CASO

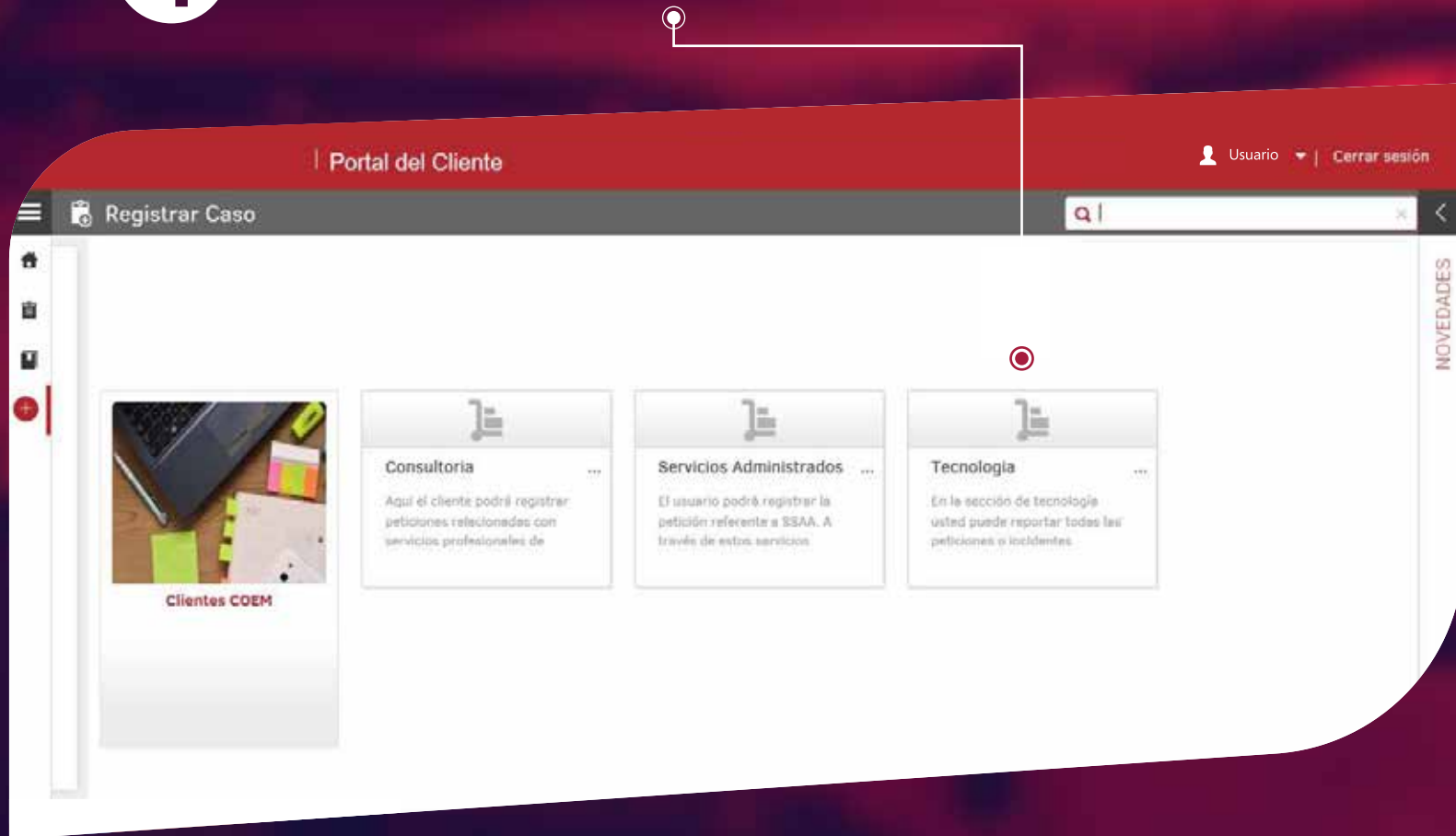
3 Seleccione "Clientes COEM".



REGISTRO DE CASO

4

Seleccione **"Tecnología"**.



Portal del Cliente

Usuario | Cerrar sesión

Registrar Caso

Cientes COEM

Consultoria ...
Aquí el cliente podrá registrar peticiones relacionadas con servicios profesionales de

Servicios Administrados ...
El usuario podrá registrar la petición referente a SSAA. A través de estos servicios.

Tecnología ...
En la sección de tecnología usted puede reportar todas las peticiones o incidentes.

NOVEDADES

REGISTRO DE CASO

5

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.



Portal del Cliente

Registrar Caso

Usuario | Cerrar sesión

Cientes COEM

Proyecto

Tecnología

Servicio

Categoría

Solicitud

NOVEDADES

Tecnología

En la sección de tecnología usted puede reportar todas las peticiones o incidentes

Hardware- Fallo

El usuario podrá registrar cualquier evento que no forme parte del desarrollo habitual del servicio y que cause, o puede causar una interrupción del mismo o ...

Hardware - Requerimiento

Un requerimiento de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, ...

Servicios - Fallo

El usuario podrá registrar cualquier evento que no forme parte del desarrollo habitual del servicio y que cause, o puede causar una interrupción del mismo o ...

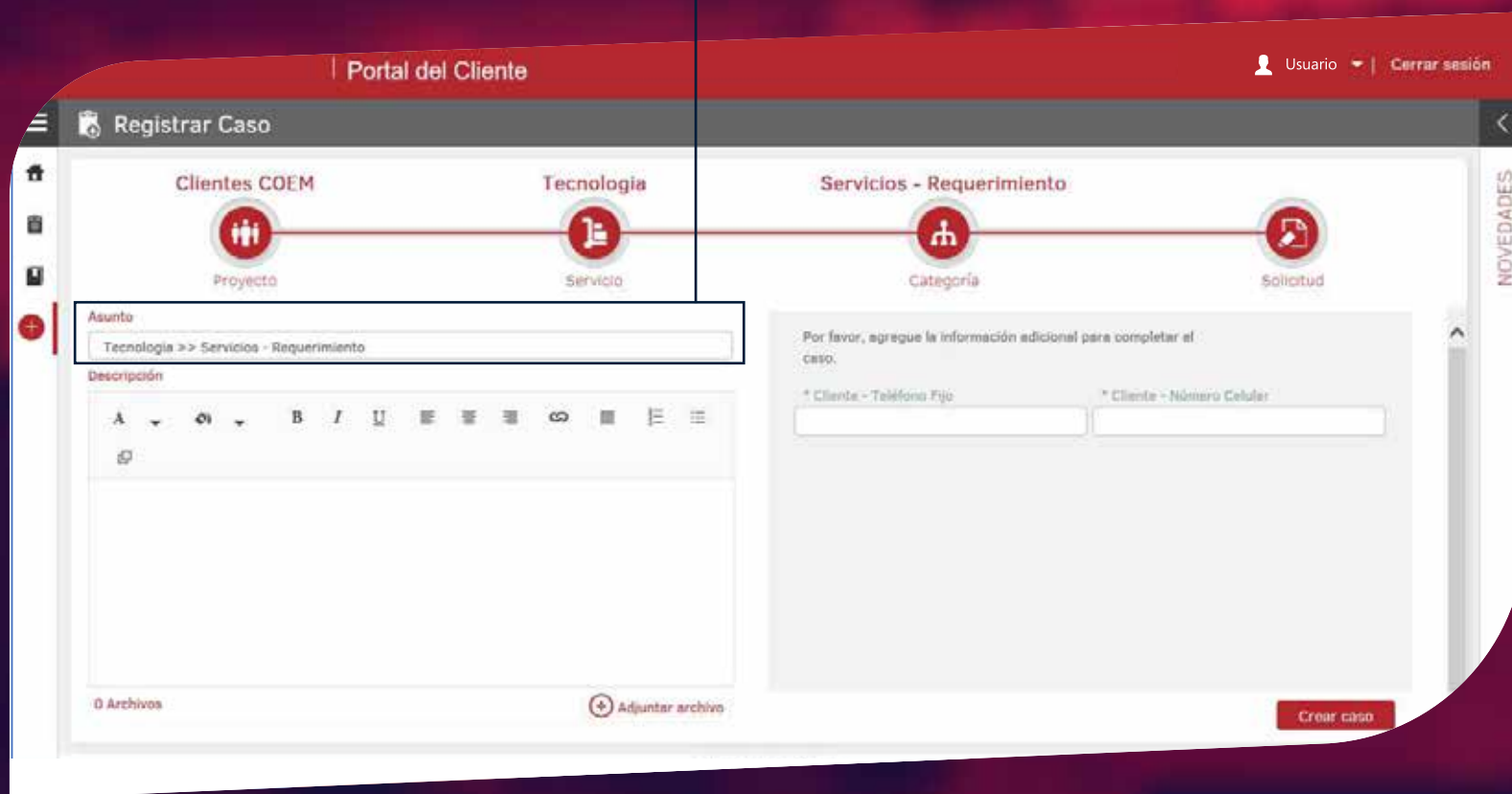
Servicios - Requerimiento

Un requerimiento de servicio en primer lugar no es una interrupción de un servicio, por lo general (pero no necesariamente) es una solicitud de algo nuevo, ...

SOLICITUD

6

Para finalizar ingrese **“Asunto”** y detalle del requerimiento. El sistema automáticamente le entregará el número de caso creado.

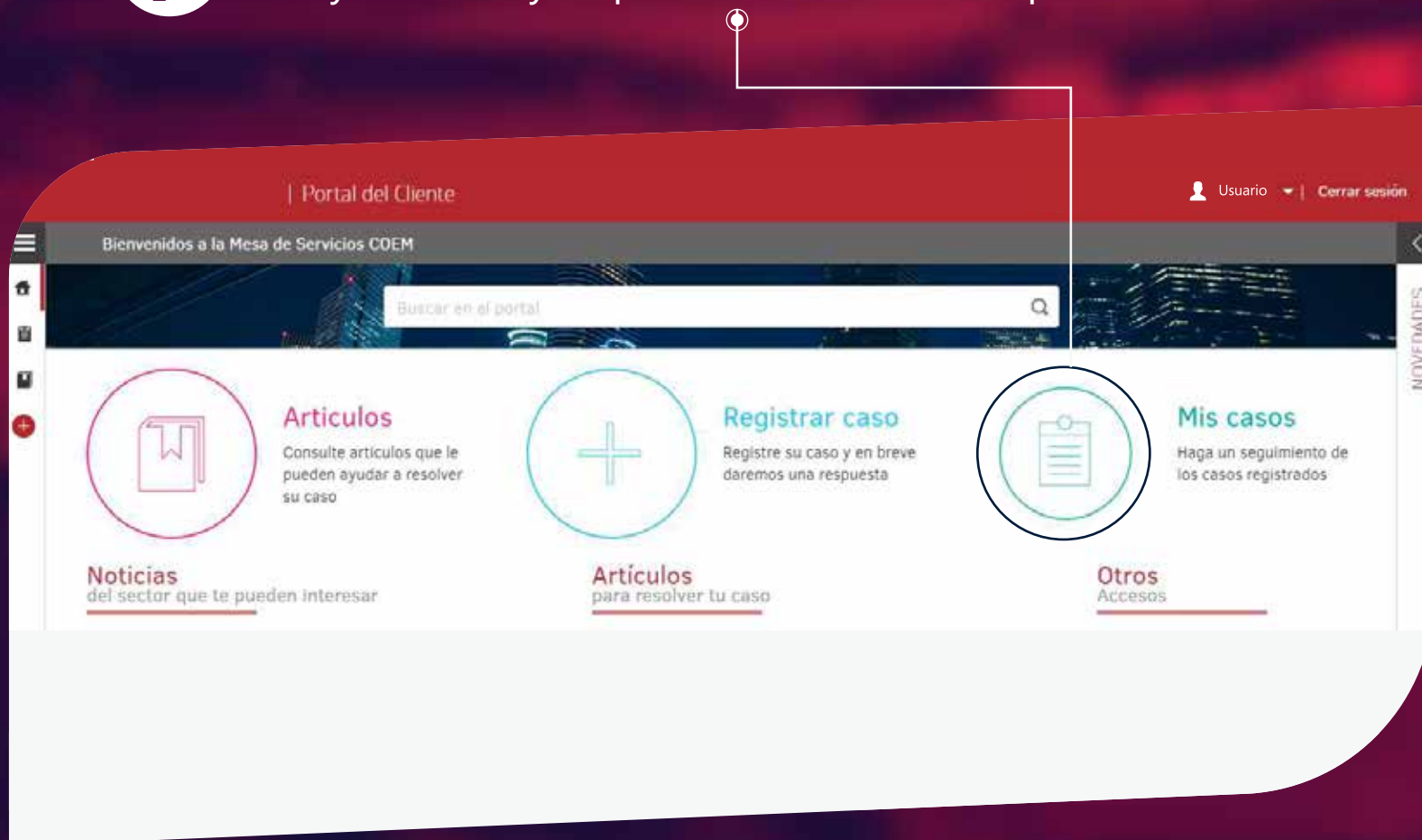


The screenshot displays the 'Portal del Cliente' interface for registering a case. The top navigation bar includes 'Portal del Cliente', a user profile, and 'Cerrar sesión'. The main content area is titled 'Registrar Caso' and features a breadcrumb trail: 'Clientes COEM' (with 'Proyecto' icon), 'Tecnología' (with 'Servicio' icon), and 'Servicios - Requerimiento' (with 'Categoría' icon). Below the breadcrumb, there are four icons representing 'Proyecto', 'Servicio', 'Categoría', and 'Solicitud'. The 'Asunto' field is highlighted with a red box and contains the text 'Tecnología >> Servicios - Requerimiento'. Below this is a rich text editor for the 'Descripción'. To the right, there are two input fields for '* Cliente - Teléfono Fijo' and '* Cliente - Número Celular'. At the bottom right, there is a red 'Crear caso' button. A vertical sidebar on the right edge is labeled 'NOVEDADES'.

CONSULTA DE CASOS REGISTRADOS

7

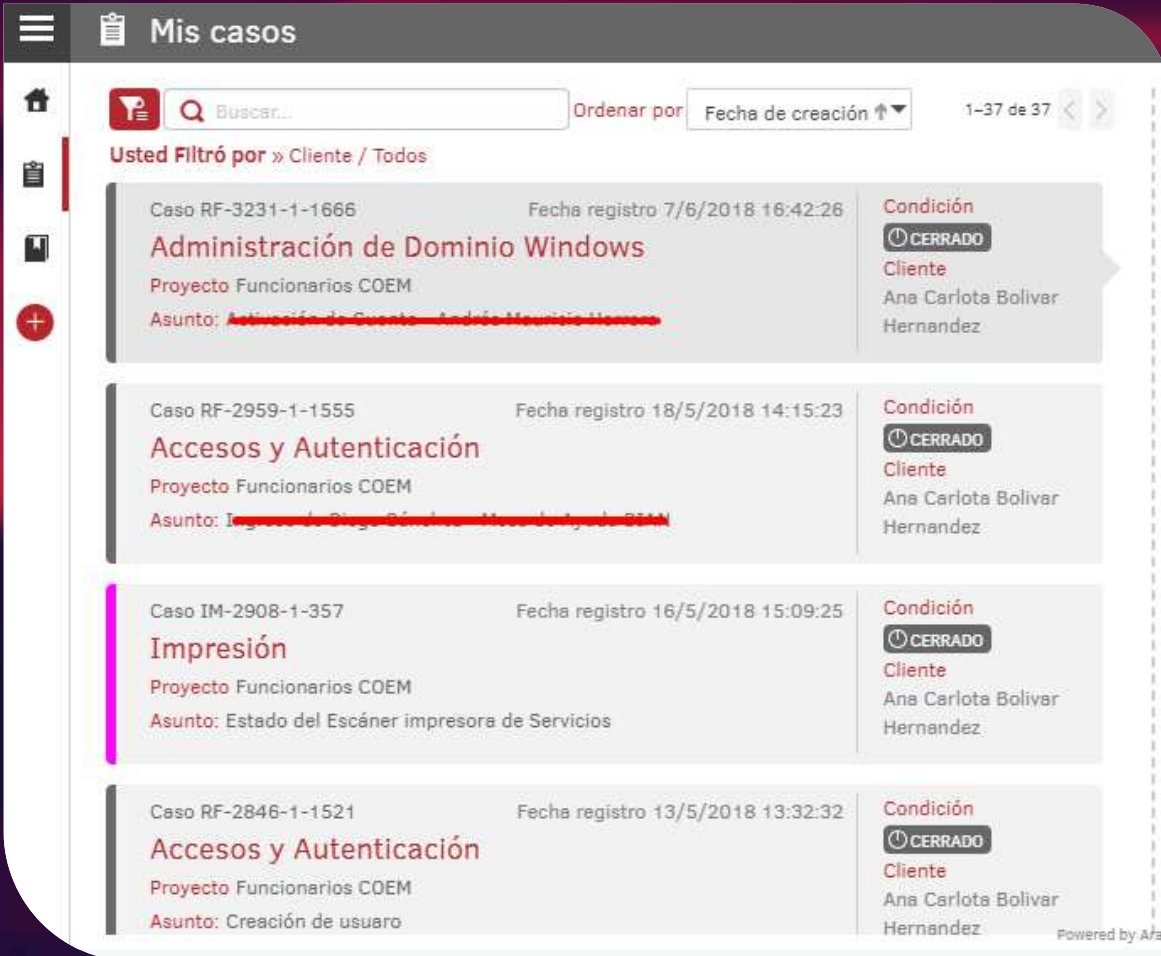
Seleccione la opción **“Mis Casos”** para realizar una consulta de los ya creados y/o que tiene abiertos en el portal.



CONSULTA DE CASOS REGISTRADOS

8

A continuación una lista de casos registrados en la mesa.



Mis casos

Buscar... Ordenar por Fecha de creación ↑ 1-37 de 37

Usted Filtró por » Cliente / Todos

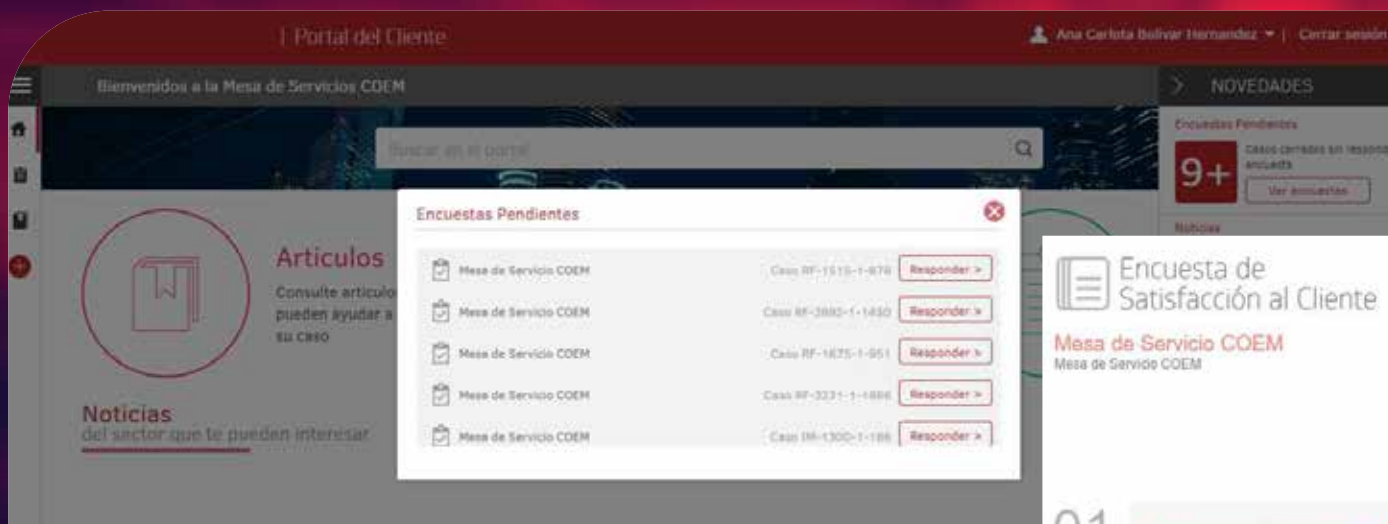
Caso RF-3231-1-1666	Fecha registro 7/6/2018 16:42:26	Condición CERRADO
Administración de Dominio Windows	Proyecto Funcionarios COEM	Cliente Ana Carlota Bolivar Hernandez
Asunto: Administración de Dominio Windows		
Caso RF-2959-1-1555	Fecha registro 18/5/2018 14:15:23	Condición CERRADO
Accesos y Autenticación	Proyecto Funcionarios COEM	Cliente Ana Carlota Bolivar Hernandez
Asunto: Accesos y Autenticación		
Caso IM-2908-1-357	Fecha registro 16/5/2018 15:09:25	Condición CERRADO
Impresión	Proyecto Funcionarios COEM	Cliente Ana Carlota Bolivar Hernandez
Asunto: Estado del Escáner impresora de Servicios		
Caso RF-2846-1-1521	Fecha registro 13/5/2018 13:32:32	Condición CERRADO
Accesos y Autenticación	Proyecto Funcionarios COEM	Cliente Ana Carlota Bolivar Hernandez
Asunto: Creación de usuario		

Powered by Afand

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

9

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



GRACIAS
