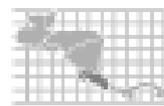




Mesa de Ayuda

Es el único punto de
contacto para los clientes

**MANUAL DE USUARIO
PORTAL DE SERVICIO
MESA DE AYUDA**



InterClear

NUEVO PORTAL DE SERVICIOS



 **BOLSA NACIONAL DE VALORES**  **InterClear**

[Home](#) | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) | [Q](#) | [Alejandro Cerdas](#) ▾

Mesa de Ayuda

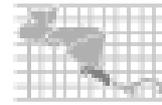
Es el punto único de contacto para los clientes de:

 **BOLSA NACIONAL DE VALORES**

 **InterClear**

Todo ▾ | [Q](#)

SERVICIOS



InterClear

- Administración de emisiones
- Administración de cuentas de custodia local
- Administración de cuentas de custodia Internacional
- Ingreso y Salida de valores a bóveda
- Inteligencia de Negocio
- Cumplimiento
- Servicios de custodia a clientes finales

Nuevo Menú con Opciones Adicionales

Mis Casos

Detalle de casos en curso y cerrados. El administrador podrá consultar de toda la Organización.

Dashboard

Con estadística actualizada y para consulta en todo momento.

Base de Conocimiento

Incluye diversos manuales para gestión operativa y artículos de interés.

Mis Casos

[Mis casos](#)[Dashboard](#)[Base de conocimiento](#)[Alejandro Cerdas ▾](#)

[Página principal](#) / [Mis Casos](#)

Mis Casos

[Mis casos abiertos ▾](#)



Número de caso	Asunto	Tipo de caso	Compañía	Contacto	Origen	Razón para el estado	Fecha de creación ↓	
BNV-2018107-0000000341	Caso de Prueba		BNV	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	06/10/2018 18:35	▾
CAMX-2018104-0000000338	Silencio positivo	Solicitud	CAMX	Alejandro Cerdas	Correo electrónico	En curso	04/10/2018 10:33	▾
CAMX-2018104-0000000334	Inclusión de dato en xml saldos	Solicitud	CAMX	Alejandro Cerdas	Correo electrónico	En curso	04/10/2018 9:11	▾
CAMX-2018102-0000000311	Problemas con archivo XML	Incidente	CAMX	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	02/10/2018 11:34	▾
CAMX-2018102-0000000297	Cambios a la página web	Solicitud	CAMX	Alejandro Cerdas	Correo electrónico	En curso	02/10/2018 10:14	▾

Dashboard



Mis casos

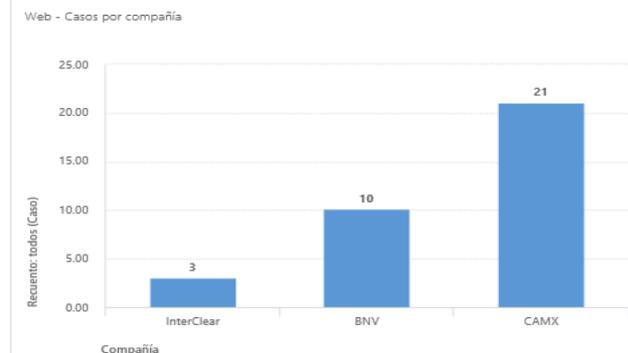
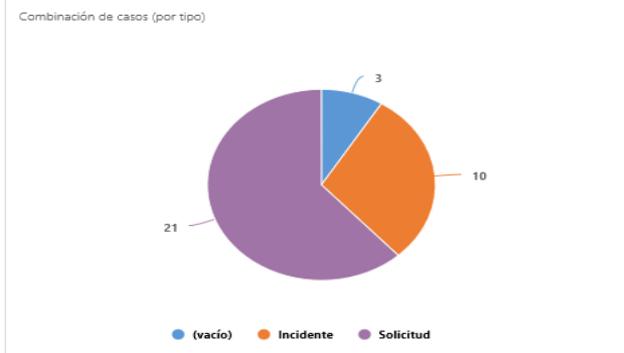
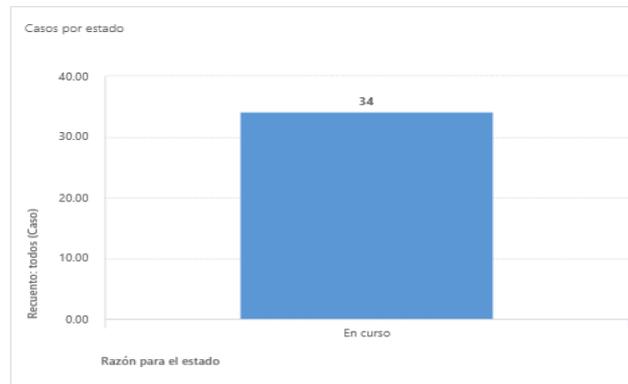
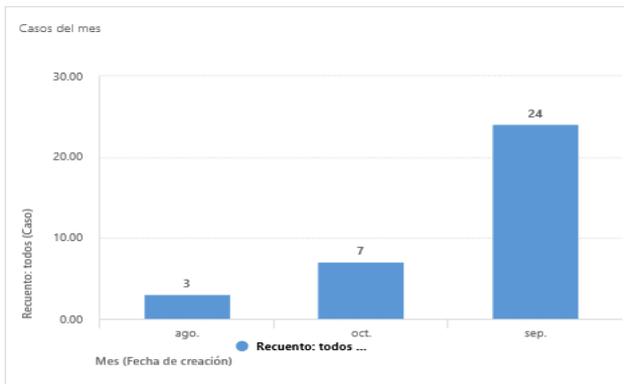
Dashboard

Base de conocimiento



Alejandro Cerdas ▾

Dashboard



Base de Conocimiento



InterClear



Mis casos

Dashboard

Base de conocimiento



Alejandro Cerdas ▾

[Página principal](#) / [Knowledge Base: página...](#) / [Catálogo](#)

Catálogo

[GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE VALORES](#)

Este artículo contiene el paso a pasos y las acciones que puede tomar para la administración de su cuenta de valores

[Guía para la gestión de aportes adicionales de garantía en operaciones de reporto tripartito](#)

Este artículo contiene el paso a pasos y las acciones que puede tomar para la gestión de aportes adicionales de garantía en operaciones de reporto tripartiti

MANUAL DE USUARIO PORTAL DE SERVICIO

INGRESO AL PORTAL DE SERVICIOS

- ❑ Ingreso mediante las páginas web, sección Mesa de Ayuda:

www.interclearcr.com

The screenshot shows the website's header with the logos for 'BOLSA NACIONAL DE VALORES' and 'InterClear'. The navigation menu includes 'Mis casos', 'Dashboard', 'Base de conocimiento', and a search icon. The user name 'Alejandro Cerdas' is visible in the top right. The main content area features a background image of call center agents. A blue callout box says 'Elige la Compañía'. Below it, there are two boxes: one with the 'BOLSA NACIONAL DE VALORES' logo and another with the 'InterClear' logo, connected by a large blue arrow pointing from left to right. The text 'Mesa de Ayuda' and 'Es el punto único de contacto para los clientes de:' is also present. At the bottom, there is a search bar with the text 'Todo' and 'Búsqueda'.

PORTAL DE SERVICIOS

- ❑ Previamente recibirá por correo electrónico una invitación para formar parte del portal.
- ❑ Siga las indicaciones de canje de invitación y quedará automáticamente registrado.

  [🏠](#) | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) | [🔍](#) | [Iniciar sesión](#)

[Iniciar sesión](#) [Canjear invitación](#)

Ingrese Usuario y Contraseña

Iniciar sesión con una cuenta local

* Nombre de usuario

* Contraseña

¿Recordarme?

[Iniciar sesión](#) [¿Ha olvidado la contraseña?](#)

"Nuestra misión es ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso de los servicios contratados, brindando asistencia técnica de primer nivel y funcional para sus consultas, requerimientos o problemas de servicio".

PORTAL DE SERVICIOS

FORMULARIO

 [Inicio](#) | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) | [Q](#) | [Alejandro Ceidas](#)

[Página principal](#) | [Mis Casos](#) | [Abrir un caso nuevo](#)

Abrir un caso nuevo

Título *

Cliente *

Contacto *

Compañía *

Categoría

Servicio *

Descripción

Requisitos del Servicio

- Formulario entrega pólizas
- Formulario adelanto de plaza
- Formulario resolución contractual
- Formulario acceso sistemas
- Formulario Invalidez de reporte
- Nota solicitud formal en pdf
- Firma digital del representante legal
- Resolución Sujeval (características de la emisión)
- Carta de cumplimiento de requisitos final
- Formulario de las condiciones de la emisión
- Formulario de resolución de incidencias
- Form de devolución tenedores exento ISH Reporte
- Comprobante de pago a Itelca e InterClear
- Permiso judicial (nuevo emisor/programa nuevo)
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Formulario acuerdo de emisión
- Formulario desmaterialización
- Formulario de registro de emisores
- Título individual desmaterializado
- Formulario cliente exento
- Formulario de devolución tenedores exentos ISH

Adjuntar un archivo

Nuestra misión es ayudar a nuestros clientes a hacer el mejor uso de los servicios contratados, brindando asistencia técnica de primer nivel y funcional para sus consultas, requerimientos o problemas de servicio.

Ingreso de Caso Nuevo



InterClear



Mis casos

Dashboard

Base de conocimiento



Alejandro Cerdas

[Página principal](#) / [Mis Casos](#) / [Abrir un caso nuevo](#)

Abrir un caso nuevo

Ingrese un título

Título *

Cliente *

Los demás datos serán auto-completados

Contacto *

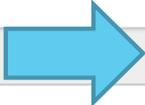
Compañía *

Categoría

Ingreso de Caso Nuevo

Elija una categoría y servicio

Categoría



Servicio *



Descripción

Indique una breve descripción.

Requisitos y Adjuntos

Si el servicio requerido necesita de un formulario, se activará el requisito a adjuntar.

Requisitos del Servicio

- Formulario entregas previas
- Formulario adelanto de plazo
- Formulario resolución contractual
- Formularios acceso sistemas
- Formularios traslados de reporto
- Nota solicitud formal en pdf
- Firma digital del representante legal
- Resolución Sugeval (características de la emisión)
- Carta de cumplimiento de requisitos finales
- Formulario de las condiciones de la emisión
- Formulario de resolución de incidencias
- Form de devolución tenedores exentos ISR Reporto
- Comprobante de pago a Bolsa e Interclear
- Personería jurídica (nuevo emisor/programa nuevo)
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Formulario acuerdo de emisión
- Formulario desmaterialización
- Formulario de registro de emisiones
- Título individual desmaterializado
- Formulario cliente exento
- Formulario de devolución tenedores exentos ISR

Adjuntar documentos.

Adjuntar un archivo

El botón “enviar” activará el caso.

Enviar

Cancelar

Creación de Caso

- ❑ El sistema creará un registro con número de caso.

Número de caso	Asunto	Tipo de caso	Compañía	Contacto	Origen	Razón para el estado	Fecha de creación ↓	
BNV-2018107-000000341	Caso de Prueba		BNV	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	06/10/2018 18:35	▼

- ❑ Al consultar el caso podrá dar seguimiento al mismo.

The screenshot displays the BNV website header with the logo for 'BOLSA NACIONAL DE VALORES' and 'InterClear'. The navigation menu includes 'Mis casos', 'Dashboard', and 'Base de conocimiento'. Below the header, a breadcrumb trail reads 'Página principal / Mis Casos / BNV-2018107-000000341'. The main heading is 'Caso de Prueba'. At the bottom, a horizontal flowchart shows the case status progression: 'Registrado' (dark blue), 'Asignado' (light green), 'Diagnosticado' (light green), 'Resuelto' (light green), and 'Cerrado' (light green).

Seguimiento

- ❑ Posterior a la creación del caso podrá incluir comentarios, adjuntos o bien cancelar el caso.

Línea de tiempo del caso

Fecha de creación

06/10/2018 18:35

Última actualización

06/10/2018 18:35

Fase del caso

Registro

Escala de tiempo



hace una hora

Fecha de modificación

06/10/2018 18:35

Alejandro Cerdas

Autor SYSTEM

 PRUEBAS DE CASOS PORTAL.docx (11,59 KB)

Agregar un comentario

* Comentario

Adjuntar un archivo

Comentarios y adjuntos

Cancelar
Caso

Actualizar

 Cancelar caso

Salir del Portal

acr.microsoftcrmporals.com/support/edit-case/?id=8cee5de1-c8c9-e811-a8eb-00155dd5a0d0#



Search...

Todos lo... BNV-2018107-0000000341 · ... ×



InterClear



Mis casos

Dashboard

Base de conocimiento



Alejandro Cerdas ▾

Perfil

Cerrar sesión

Página principal / Mis Casos / BNV-2018107-0000000341

Cierra sesión

Caso de Prueba

Encuesta de Satisfacción

S
Wed 10/3/2018 1:26 PM
servicioalclienteTEST
Mesa de Ayuda - Encuesta de satisfacción de servicios
To servicioalclienteTEST

CORREO

Estimado cliente,

Usted ha recibido este correo electrónico por que su caso: BNV-2018103-0000000307 prueba ha sido resuelto.

Por favor ayúdenos a mejorar nuestro servicio llenando la siguiente encuesta:

Fragmento de correo electrónico

<https://crmamvoc1runtime.crm.dynamics.com/77f15c17-cae8-4463-96e0-ff83fab3b770/encuesta-de-satisfaccion-del-cliente/GYu-5sdCEeipmAAOjz9NQ2>

Gracias de antemano.

ENCUESTA

Encuesta de satisfacción - Mesa de Ayuda



Bienvenido

Estamos muy interesados en conocer su opinión acerca del servicio que recibió durante la atención de su solicitud, por lo que le pedimos que nos califique.

Grado de satisfacción:

Muy Satisfecho

Satisfecho

Insatisfecho

Comentarios o Sugerencias

Finalizar

Acceso Móvil - Guía de Instalación



Iphone



Android



Iphone

Acceso Móvil

- ❑ Abrir Safari y acceda a la siguiente dirección web:
<https://bolsacr.microsoftcrmportals.com/>

- ❑ Pulse el ícono que se detalla continuación



- ❑ Seleccione la opción “añadir a pantalla de inicio”.



Iphone **Acceso Móvil**

- ❑ A continuación se abrirá una ventana nueva. Se debe pulsar el botón “añadir e inmediatamente queda listo el acceso directo en la pantalla de inicio del iOS



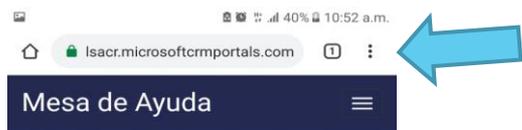


Android Acceso Móvil

- ❑ Ingrese en el navegador a la siguiente página:

<https://bolsacr.microsoftcrmportals.com/>

- ❑ Elija el menú de la derecha con el ícono de los tres puntos

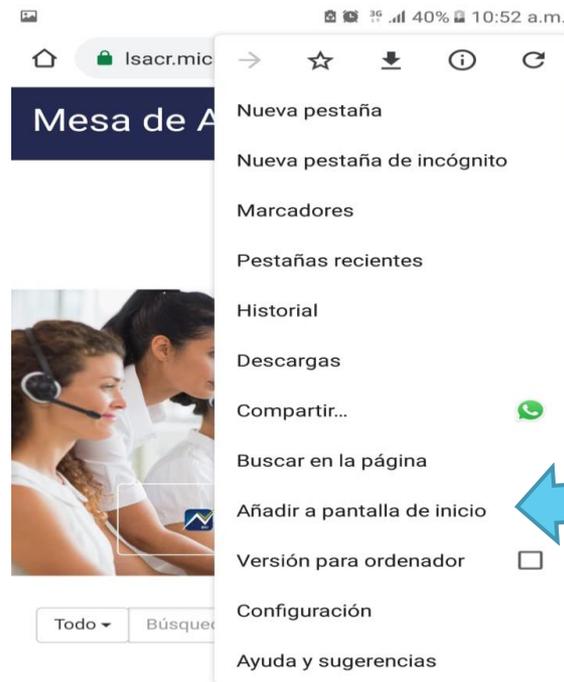


Todo ▾ Búsqueda 🔍



Android Acceso Móvil

- ❑ Se despliega el menú adjunto y se debe seleccionar la opción “añadir a pantalla de inicio”.



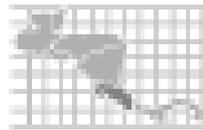


Android **Acceso Móvil**

- ❑ Automáticamente se creará el acceso directo al escritorio del teléfono celular



Muchas Gracias



InterClear

InterClear Central de Valores
Servicio al cliente: 800-265-7227
Fax: (506) 2204-4827
Sitio web: www.interclearcr.com

