



# **Mesa de Ayuda**

Es el único punto de  
contacto para los clientes

Manual de Usuario  
Portal de Servicio  
Mesa de Ayuda



**InterClear**

# PORTAL DE SERVICIOS



# ÁRBOL DE SERVICIOS



- Administración de Emisiones
- Custodia Internacional
- Custodia Local
- Ingreso y Salida de Valores  
Operaciones

# Facilidades de la herramienta

## ☐ 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 ▾](#)

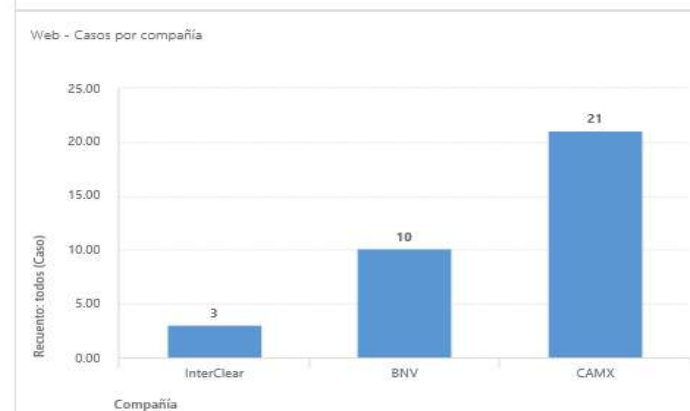
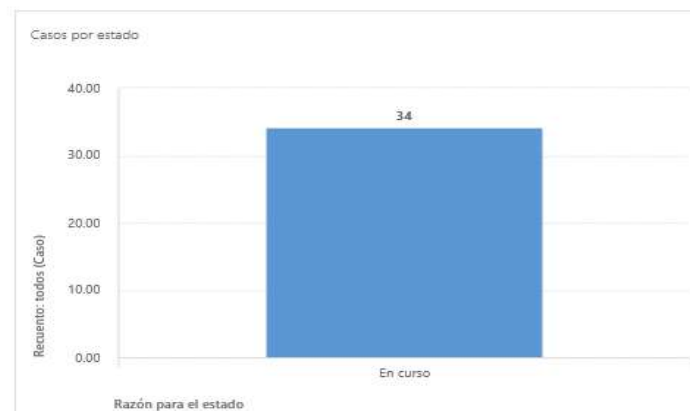
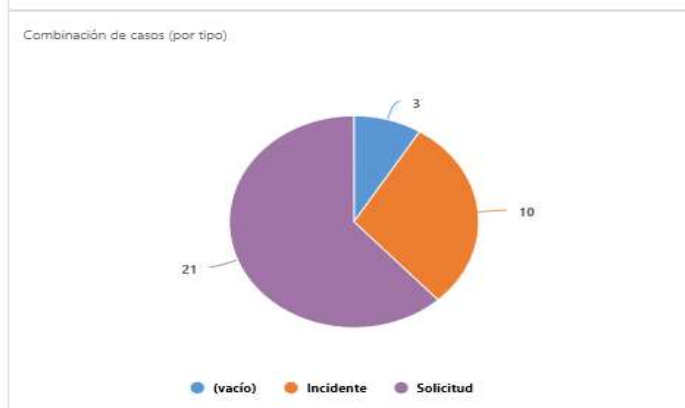
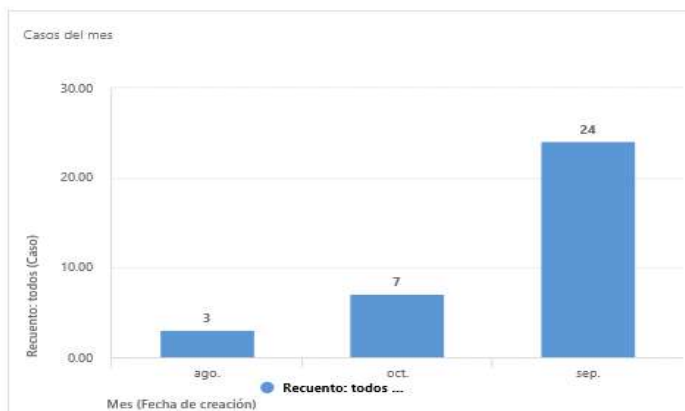


Número de caso	Asunto	Tipo de caso	Compañía	Contacto	Origen	Razón para el estado	Fecha de creación ↓	
<a href="#">BNV-2018107-0000000341</a>	Caso de Prueba		BNV	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	06/10/2018 18:35	▾
<a href="#">CAMX-2018104-0000000338</a>	Silencio positivo	Solicitud	CAMX	Alejandro Cerdas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

# Dashboard



## Dashboard



# Base de Conocimiento



[🏠](#) | [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 tripartito

The background features abstract, overlapping geometric shapes in various shades of blue, primarily on the left and right sides, creating a modern, dynamic feel. The central area is white, providing a clean space for the text.

# **MANUAL DE USUARIO PORTAL DE SERVICIO**



# INGRESO AL PORTAL DE SERVICIOS



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

[www.interclearcr.com](http://www.interclearcr.com) - sección Mesa de Ayuda



# 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](#)

**Iniciar sesión con una cuenta local**

**Ingrese Usuario y Contraseña**

\* 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 Cerdas](#)

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

### Abrir un caso nuevo

Título \*

Cliente \*

BANCO BAC SAN JOSE

Contacto \*

Alejandro Cerdas

Compañía \*

BNV

Categoría

Servicio \*

Descripción

#### Requisitos del Servicio

☐ Formulario entrega previa  
☐ Formulario estado de pago  
☐ Formulario resolución contractual  
☐ Formulario acceso sistemas  
☐ Formulario traslado de registro  
☐ Nota solicitud formal en pdf  
☐ Firma digital del representante legal  
☐ Resolución Superior (para el traslado de la entidad)  
☐ Carta de cumplimiento de requisitos fiscales  
☐ Formulario de los conductores de la entidad  
☐ Formulario de resolución de incidencias  
☐ Form de devoluciones financieras emitida por el cliente  
☐ Compromiso de pago a InterClear  
☐ Formulario jurídico (para el representante nuevo)  
☐ Fotocopia de la cédula del representante legal  
☐ Formulario acuerdo de servicio  
☐ Formulario de devoluciones  
☐ Formulario de registro de servicios  
☐ Estado individual de materialización  
☐ Formulario cliente exacto  
☐ Formulario de devoluciones financieras emitida por el cliente

Adjuntar un archivo

Buscar...

Enviar

Cancelar

"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

[Inicio](#) | [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 \***

**Contacto \***

**Compañía \***


**Categoría**

Los demás datos serán auto-completados

# 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

Browse...

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-2018107-0000000341	Caso de Prueba		BNV	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	06/10/2018 18:35

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



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

[Página principal](#) / [Mis Casos](#) / **BNV-2018107-0000000341**

## Caso de Prueba

Registrado

Asignado

Diagnosticado

Resuelto

Cerrado

# 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

Browse...

Enviar Cancelar

Comentarios y adjuntos

Actualizar



✕ Cancelar caso

Cancelar  
Caso

# Salir del Portal

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

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

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

[Página principal](#) / [Mis Casos](#) / **BNV-2018107-0000000341**

[Cierre sesión](#)

[Perfil](#)

[Cerrar 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 ayudenos a mejorar nuestro servicio llenando la siguiente encuesta:

Fragmento de correo electrónico

<https://crmnamvoc1runtime.crm.dynamics.com/77f15c17-cae8-4463-96e0-ff83fab3b770/encuesta-de-satisfaccion-del-cliente/GYu-5sdCEipmAANOjZ9NQ2>

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

- ❑ Disponible en tiendas para Android y iOS: Bajo el nombre de BolsaCR - sección Mesa de Ayuda.



# Muchas Gracias



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

