

Manual Remedy

Canales de Autogestión



Digital
WorkPlace



Totti



Chatbot



Teams



Los siguientes canales te permiten reportar:

Requerimientos o Peticiones de Servicio:

Es el termino o nombre que se da para todas las solicitudes que realizan los clientes o usuarios y colaboradores como parte de los acuerdos de servicio firmados pre acordados o estándares, servicios que requieren de un tiempo para su gestión. Se deben reportar por el Portal de Mesa de Servicios, Chatbot y Agente Virtual.

Las Peticiones de Servicio son normalmente gestionadas por un punto único de contacto o centro de servicio al usuario.

Incidentes o Fallas:

Hace referencia a fallas o caídas de servicios que impiden continuar con tus labores, el canal adecuado para reportar es a través de teléfono: 602 333 00 Ext: 31299 para recibir un tiempo de repuesta más oportuno.



Chatbot

Un Chatbot, o Bot es una herramienta que permite mantener conversaciones con usuarios de forma automatizada, simula y procesa una conversación real con una persona, gracias a una interfaz que se construye con palabras clave y se basa en interacciones.

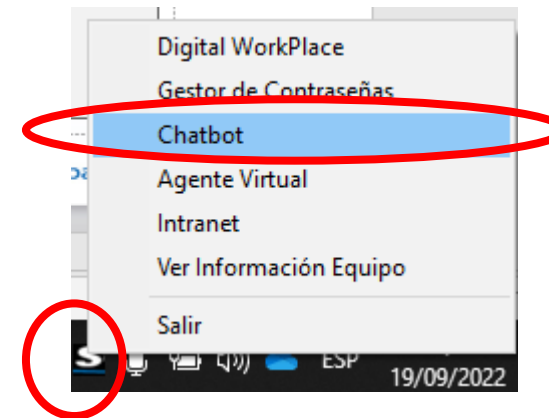
A medida que los usuarios interactúan con él aprenderá para ser más asertivo con las diferentes solicitudes gracias a la inteligencia artificial (IA).

Como Ingresar al Chatbot

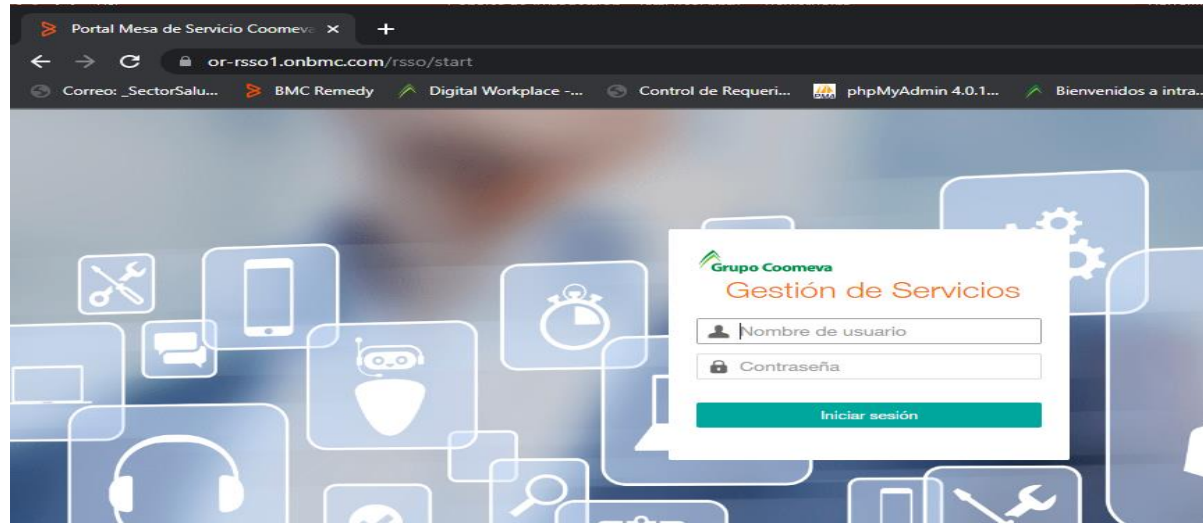
Lo puedes hacer a través de:

Link: <https://centrodegestiongecc-is.onbmc.com/com.bmc.dsm.chatbot/index.html#/chatbot/window/IDGBYZAMHUJG7ARGCVI1RFDOAO02MO>

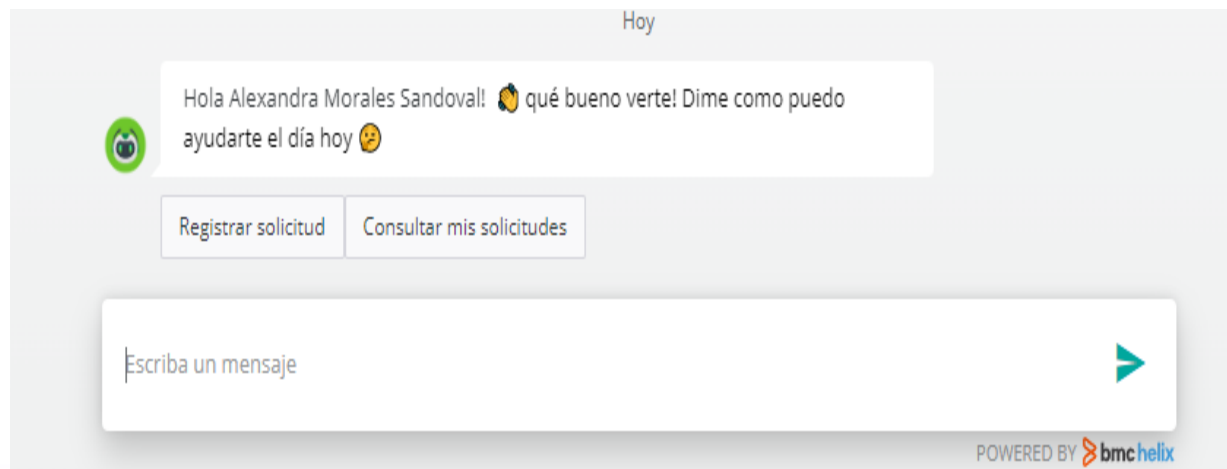
Sonda Click: lo encuentras en la barra de herramientas de Windows en la parte inferior derecha de tu equipo



1. Para ingresar debe loguearse con su usuario y contraseña de red



2. Debes dar click en la opción que desees utilizar, ej. Registrar solicitud



3. Actualmente dentro de Totti podrás registrar Solicitudes para los proyectos de Servicios de Tecnología y Servicios de Salud, ej: Servicios de Salud

Hoy

Hola Laura Maria Calvache Molina! 🤖 qué bueno verte! Dime como puedo ayudarte el día hoy 😊

Registrar solicitud

La opción seleccionada es **Registrar Solicitud**, para continuar por favor selecciona una de las categorías.

Servicios de Tecnología
Servicios de Salud

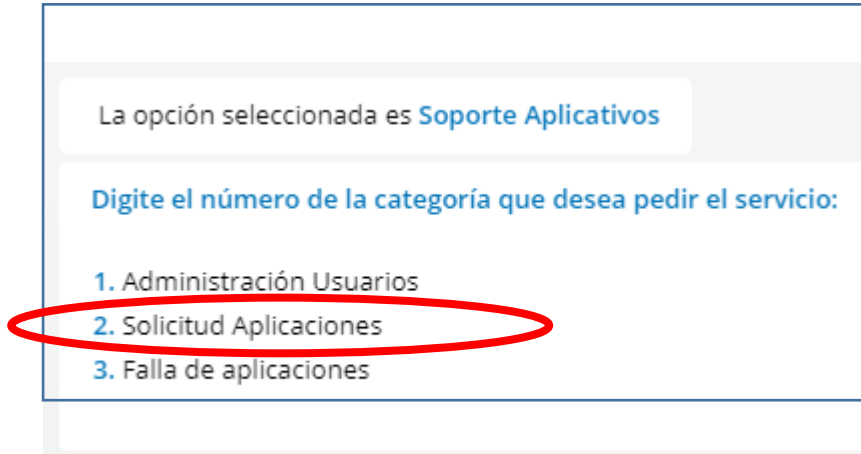
4. Dar Click en la opción para la cual requiera su servicio, ej. Soporte Aplicaciones

Has seleccionado: **Servicios de Salud**

Para continuar por favor selecciona una de las siguientes opciones

Back Operativo
Back Nacional
Back Experiencia Nal. MP
GIO - Gestión de Información
Soporte Aplicativos

5. Dar Click en la opción para la cual requiera su servicio, ej. Solicitud de Aplicaciones

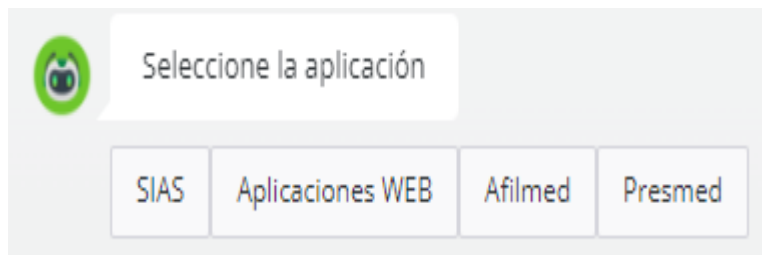


La opción seleccionada es **Soporte Aplicativos**

Digite el número de la categoría que desea pedir el servicio:

- 1. Administración Usuarios
- 2. Solicitud Aplicaciones**
- 3. Falla de aplicaciones

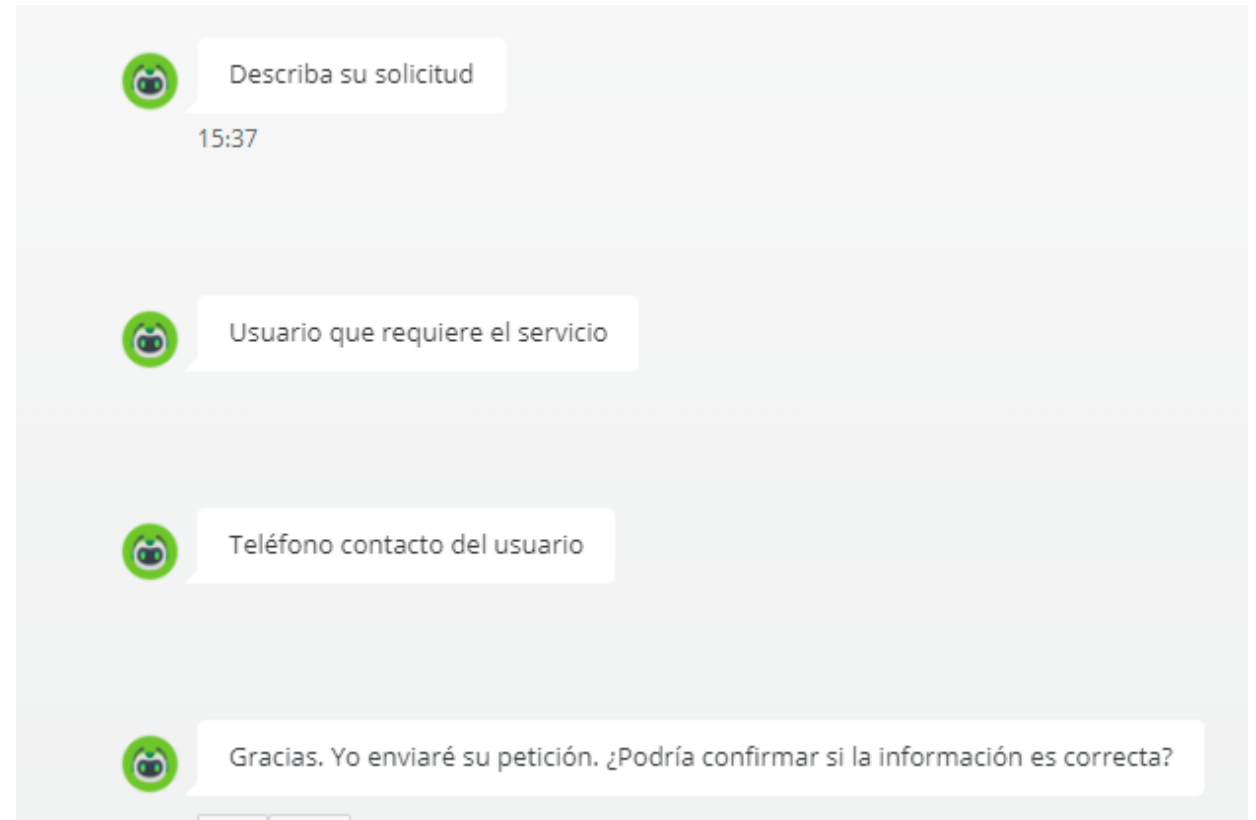
6. Seleccione la aplicación sobre la cual requiere su servicio



Seleccione la aplicación

SIAS Aplicaciones WEB Afilmed Presmed

7. Una vez identificado el servicio sobre el cuál se desea hacer la solicitud, Totti te guiara a través de textos rápidos y sencillos.



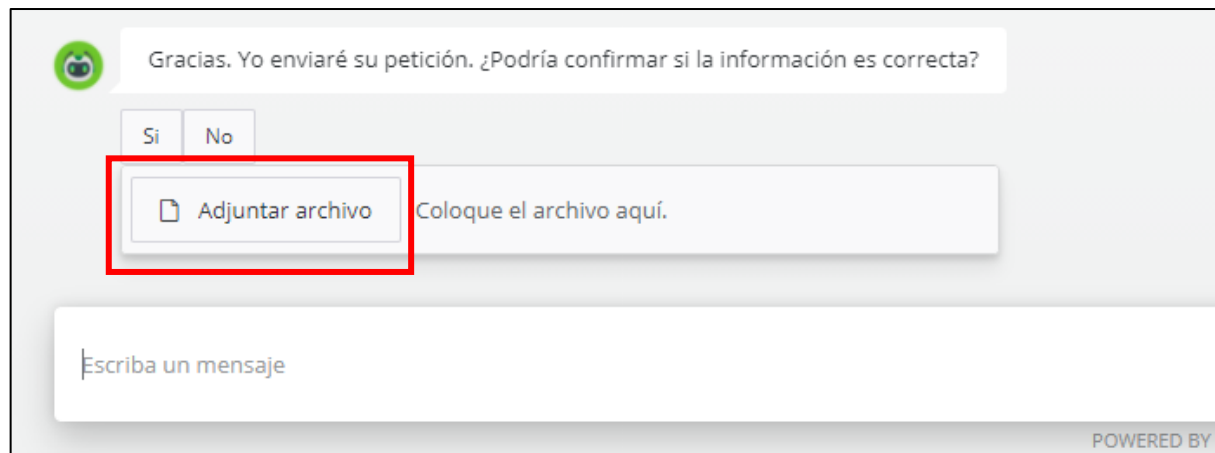
Describa su solicitud
15:37

Usuario que requiere el servicio

Teléfono contacto del usuario

Gracias. Yo enviaré su petición. ¿Podría confirmar si la información es correcta?

8. Para algunos servicios se encuentra el campo para adjuntar archivos como opcional, para adjuntar un archivo dar Clic en “Adjuntar archivo” y seguido a ello en “Cargar archivo adjunto”.



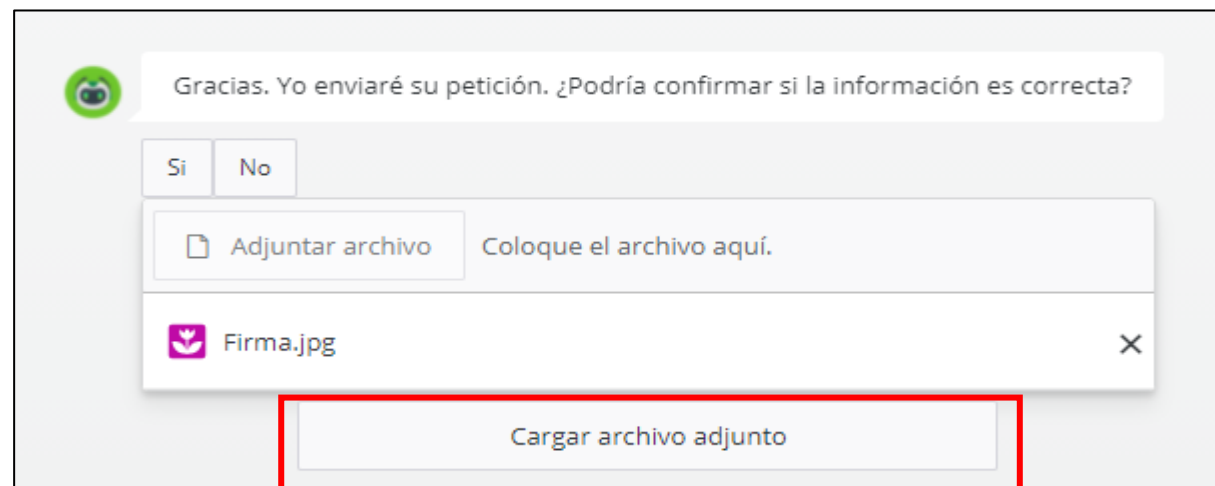
Gracias. Yo enviaré su petición. ¿Podría confirmar si la información es correcta?

Si No

Adjuntar archivo Coloque el archivo aquí.

Escriba un mensaje

POWERED BY



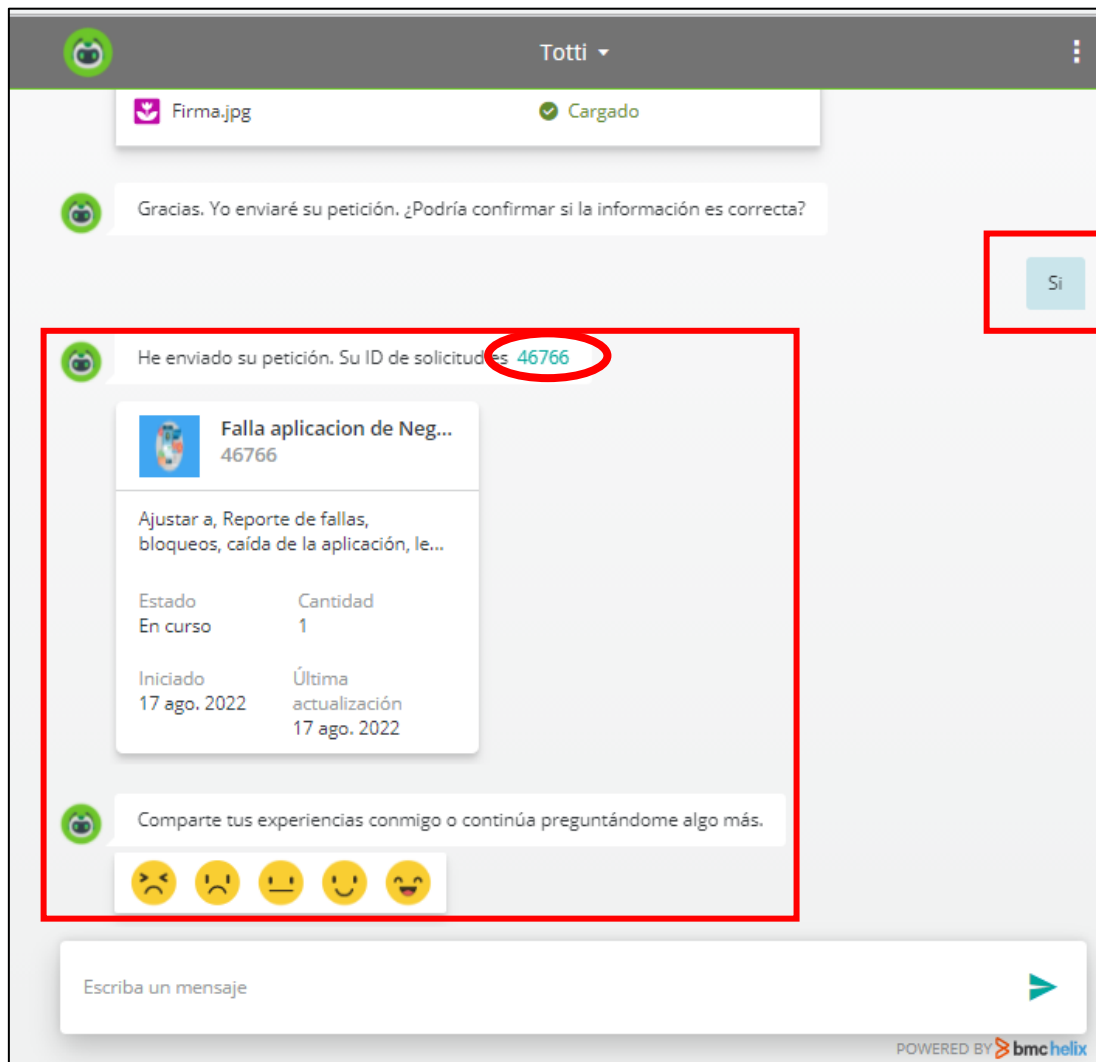
Gracias. Yo enviaré su petición. ¿Podría confirmar si la información es correcta?

Si No

Adjuntar archivo Coloque el archivo aquí.

Firma.jpg

Cargar archivo adjunto



9. Una vez estén diligenciados todos los campos que requiere el servicio, Totti te hará una pregunta de confirmación de los datos, si seleccionas “Si”, se creará el caso y te hará un encuesta de la interacción y conversación con el Bot.

10. Para identificar el REQ del caso, diríjase a “Mi Actividad” en el Portal de Mesa de Servicios y ahí encontrará el detalle de la solicitud.

<https://centrodegestiongecc-rsso.onbmc.com/rsso/start>

centrodegestiongecc-dwp.onbmc.com/dwp/app/#/activity

Correo: _SectorSalu... BMC Remedy Digital Workplace -... Control de Requeri... phpMyAdmin 4.0.1... Bienvenid

Grupo Coomeva Portal Mesa de Servicios Catálogo **Mi actividad**

¡Bienvenido!, ¿En qué podemos ayudarte?

Eventos activos

Crear usuario - ingreso colaborador nuevo
En curso

Para: Maria Victoria Noguera Trujillo

ID de petición: **REQ000003642201**

Cancelar Detalles

Crear usuario-Ingreso colaborador nuevo
En curso

Para: Maria Victoria Noguera Trujillo

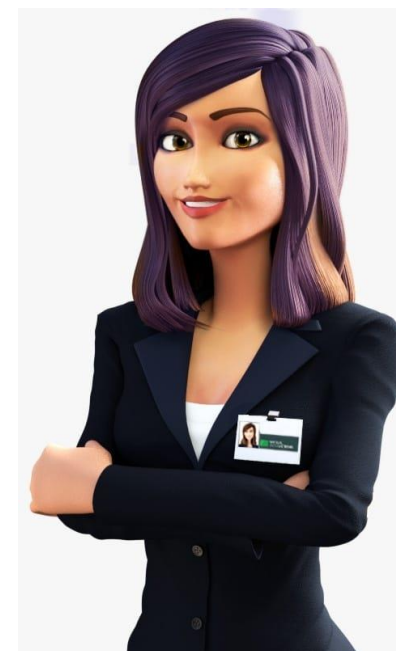
ID de petición: **63478**

Cancelar Detalles

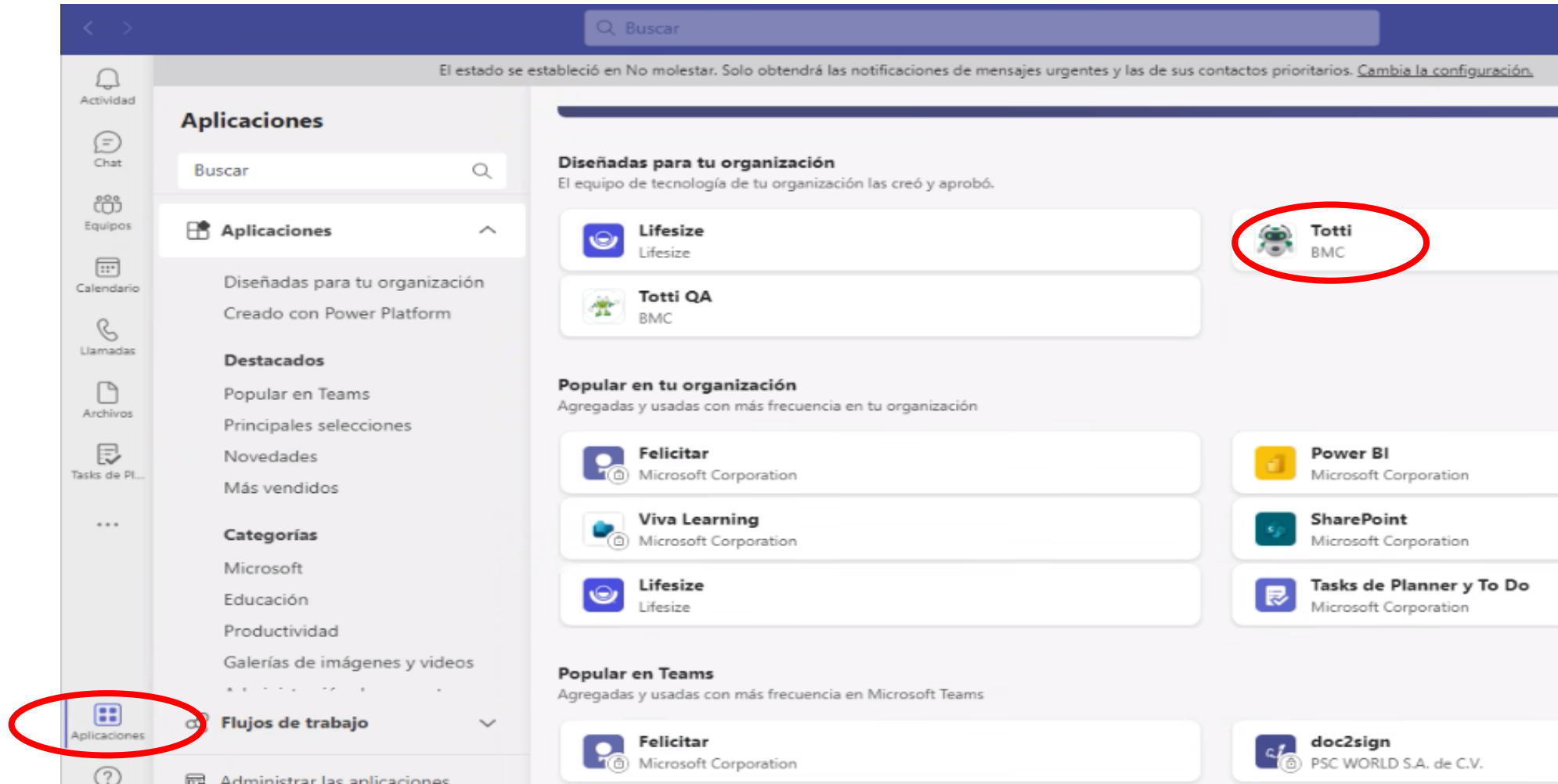
Nota: El numero de requerimiento REQXXXX te servirá para escalar con los especialistas y hacer trazabilidad

¿CÓMO REGISTRAR UNA SOLICITUD?

Te mostraré el paso a paso de como
registrar una solicitud en el agente
virtual Totti en Teams



1. Si es la primera vez que utilizas este servicio, debes ingresar a TEAMS, en la barra inferior izquierda darle click en aplicaciones y luego darle click y/o buscar a Totti

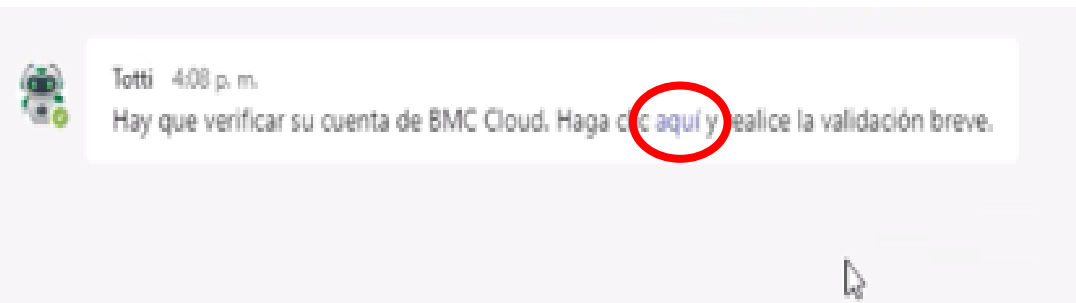




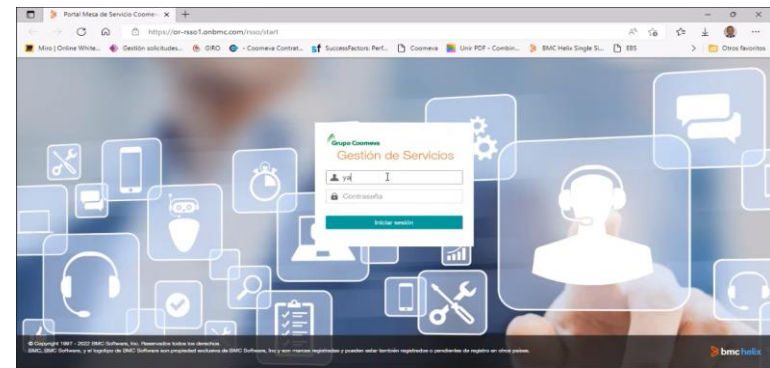
2. Darle click en agregar



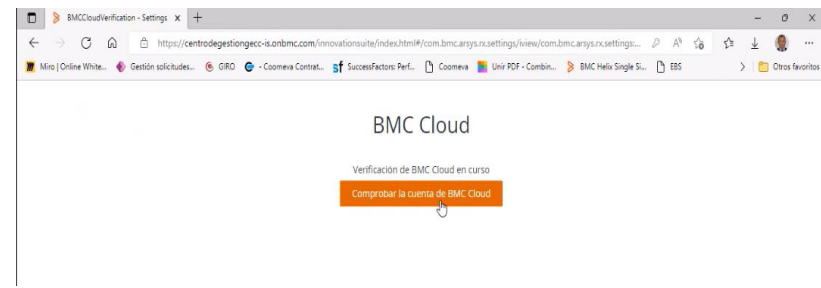
3. Hay que verificar su cuenta de BMC Cloud. Haga click aquí y realice la validación breve



4. Ingrese con su usuario y contraseña de red



5. Darle click en Comprobar la Cuenta de BMC Cloud



6. Vuelva a la ventana de Teams




7. Para activar el bot debe escribir la palabra clave **Hola** y siga las instrucciones



8. Seguir las instrucciones tal como se indico en las paginas del Chatbot anterior




 Totti ▾

Hoy

Hola Laura Maria Calvache Molina! 🤖 qué bueno verte! Dime como puedo ayudarte el día hoy 😊


[Consultar mis solicitudes](#)

Tus solicitudes son:

**Falla aplicacion de Neg...**
46766


Ajustar a, Reporte de fallas, bloqueos, caída de la aplicación, le...

Estado	Cantidad
Cancelado	1
Iniciado	Finalizado
17 ago. 2022	17 ago. 2022

**Solicitudes de aplicacio...**
45832

Por esta opción puedes solicitar servicio en las aplicaciones, como:...

Estado	Cantidad
Terminado	1
Iniciado	Finalizado
16 ago. 2022	16 ago. 2022

**Solicitudes**
45827

Por esta opción puede servicio en las...

Estado	Cantidad
Terminado	1
Iniciado	Finalizado
16 ago. 2022	16 ago. 2022

9. Si se escoge la opción de “Consultar mis solicitudes”, Totti traerá las Solicitudes más recientes que hayas registrado.



FELICIDADES

**Ya estas listo para utilizar los canales que
tenemos para ofrecerte un mejor
servicio.**

**Cualquier inquietud con este procedimiento, por favor comunicarse con el área de
Tecnología o a los correos:**

**_SectorSaludServiciosTecnologiaMP
_MP_Soporte_Aplicativos_Nacional**