



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



SONDA Click - Grupo Coomeva Centro de servicios

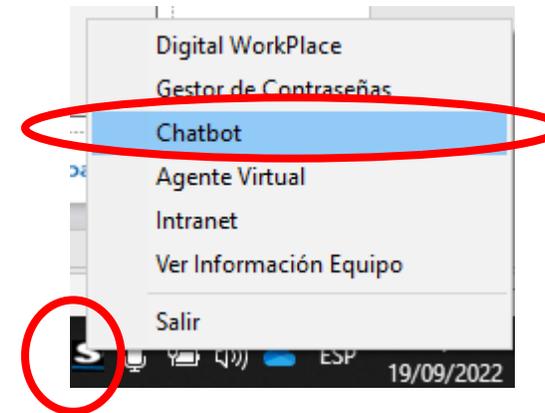
Grupo Coomeva
Nos facilita la vida

Digital WorkPlace | Gestor de Contraseñas | Agente Virtual | Intranet / Portal | **Chatbot**

Vigencia de contraseña de red
1 días
La vigencia de contraseña de red solo se observa si está conectado a la red de Coomeva o VPN

Nombre de equipo	: SCD1489XH9
Dirección IP VPN	: 10.18.182.148
Usuario	: Maria Victoria Noguera Trujillo
MAC Wi-Fi	: 90:E8:68:86:F0:67
Mesa de Servicio	: Tel. (2) 3330000 ext. 31299 Cali DID. (1) 3571914 Bogota Celular 3009125579 Línea Contingente 018000413503

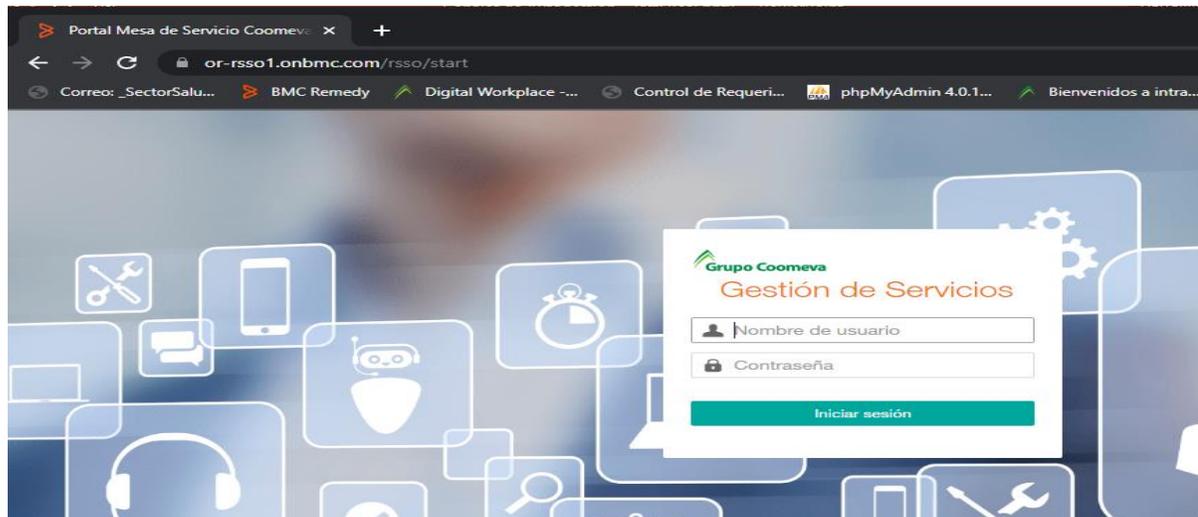
INFORMACIÓN DE USUARIO +
INFORMACIÓN DE RED Y SOFTWARE +
INFORMACIÓN DE HARDWARE +
v.1.4



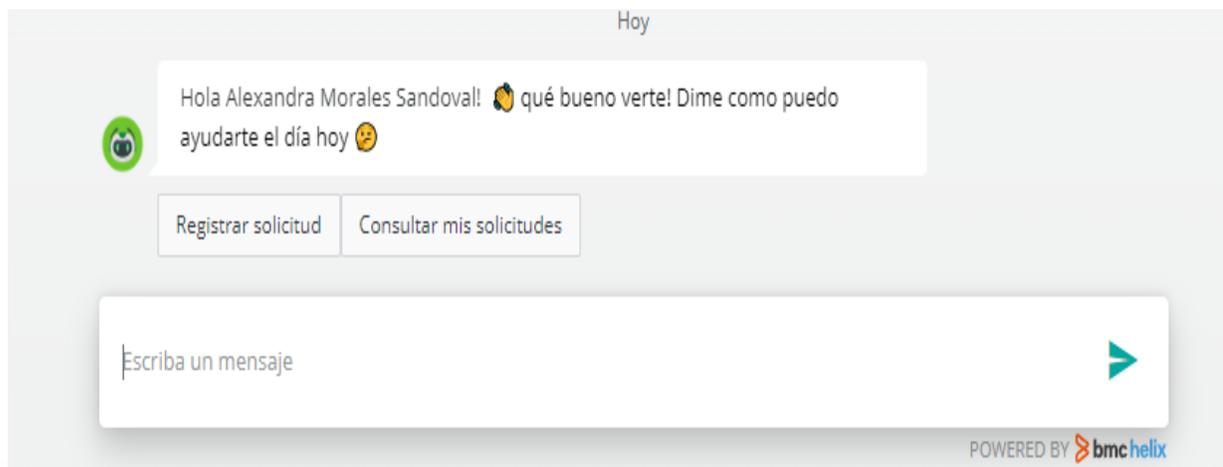
Digital WorkPlace
Gestor de Contraseñas
Chatbot
Agente Virtual
Intranet
Ver Información Equipo
Salir

ESP 19/09/2022

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 guiará a través de textos rápidos y sencillos.

Describe su solicitud

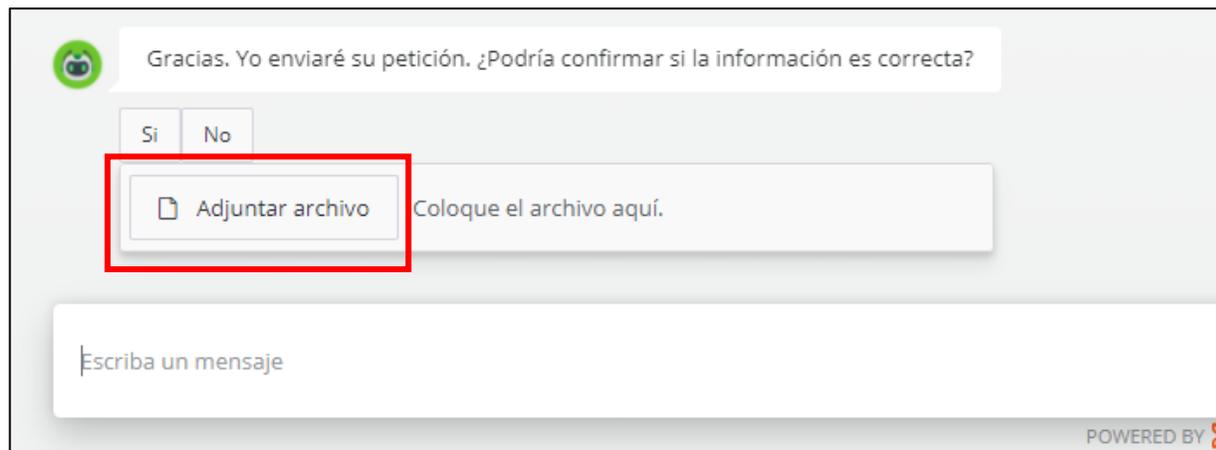
15:37

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”.



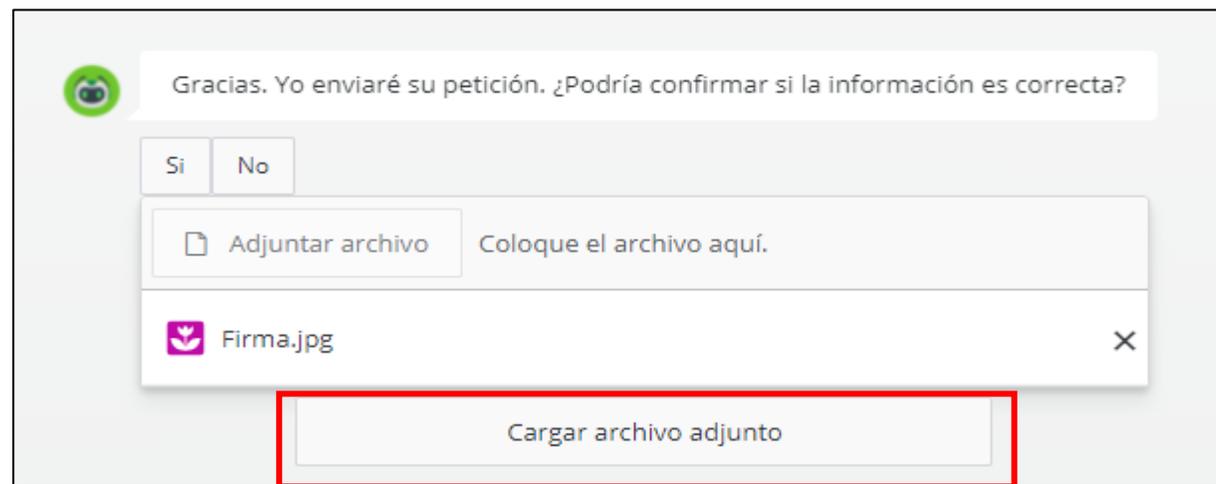
Gracias. Yo enviaré su petición. ¿Podría confirmar si la información es correcta?

Si No

Adjuntar archivo Coloque el archivo aquí.

Escriba un mensaje

POWERED BY



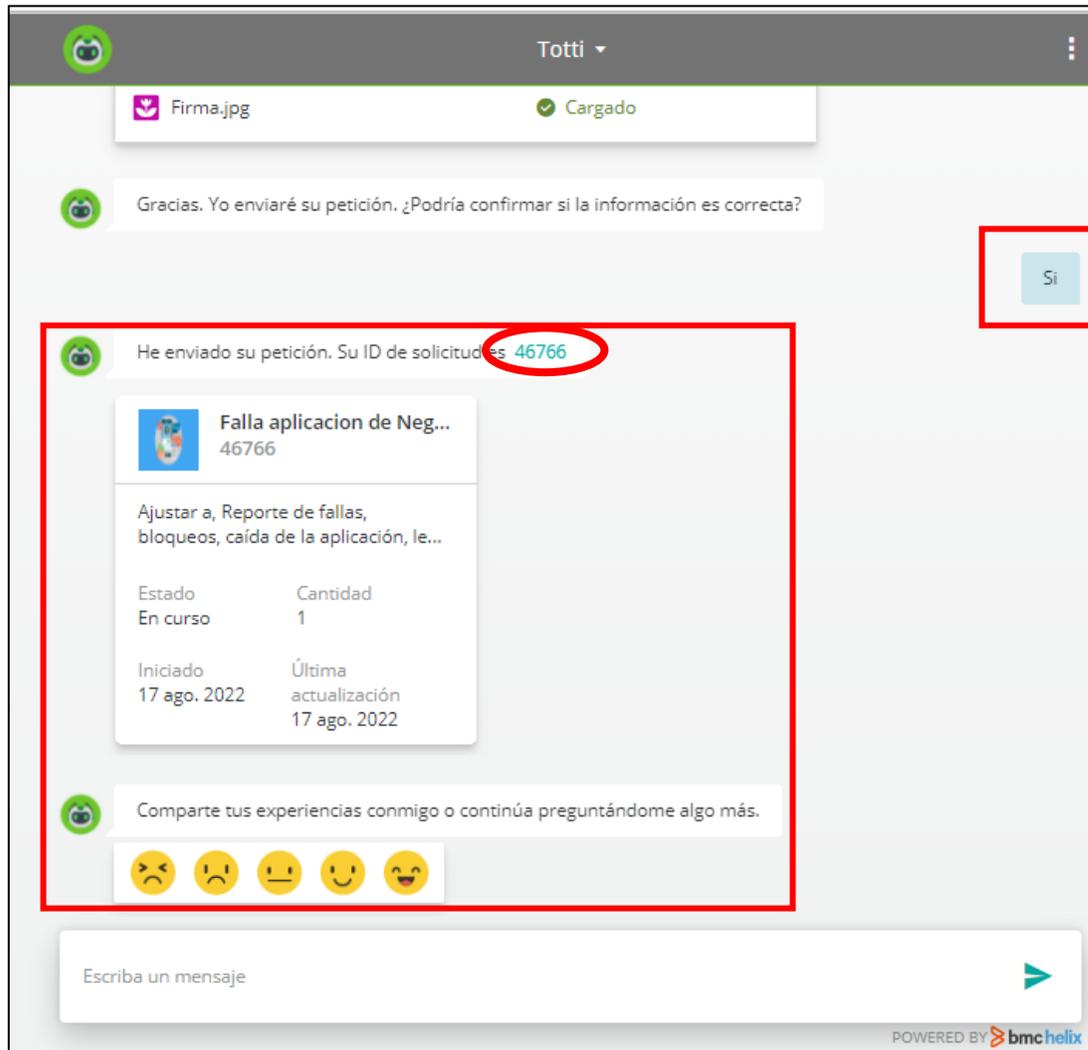
Gracias. Yo enviaré su petición. ¿Podría confirmar si la información es correcta?

Si No

Adjuntar archivo Coloque el archivo aquí.

Firma.jpg

Cargar archivo adjunto



- 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>

The screenshot displays the 'Mi actividad' section of the Coomeva Portal Mesa de Servicios. The browser address bar shows the URL: [centrodegestiongecc-dwp.onbmc.com/dwp/app/#/activity](https://centrodegestiongecc-rsso.onbmc.com/dwp/app/#/activity). The page header includes the Coomeva logo and the text 'Portal Mesa de Servicios'. The 'Mi actividad' menu item is circled in red. Below the header, there is a search bar with the text '¡Bienvenido!, ¿En qué podemos ayudarte?'. The main content area is titled 'Eventos activos' and shows two cards for 'Crear usuario - ingreso colaborador nuevo'. The first card has a request ID of 'REQ000003642201' circled in red. The second card has a request ID of '63478' circled in red. Both cards have 'Cancelar' and 'Detalles' buttons at the bottom.

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

The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left sidebar, the 'Aplicaciones' icon is circled in red. The main content area shows a list of applications under the heading 'Aplicaciones'. The 'Totti' application by BMC is circled in red. Other applications visible include Lifesize, Totti QA, Felicitar, Viva Learning, Power BI, SharePoint, Tasks de Planner y To Do, and doc2sign.

El estado se estableció en No molestar. Solo obtendrá las notificaciones de mensajes urgentes y las de sus contactos prioritarios. [Cambia la configuración.](#)

Aplicaciones

Buscar

Aplicaciones

Diseñadas para tu organización
Creado con Power Platform

Destacados

- Popular en Teams
- Principales selecciones
- Novedades
- Más vendidos

Categorías

- Microsoft
- Educación
- Productividad
- Galerías de imágenes y videos

Flujos de trabajo

Administrar las aplicaciones

Diseñadas para tu organización

El equipo de tecnología de tu organización las creó y aprobó.

- Lifesize**
Lifesize
- Totti**
BMC
- Totti QA**
BMC

Popular en tu organización

Agregadas y usadas con más frecuencia en tu organización

- Felicitar**
Microsoft Corporation
- Viva Learning**
Microsoft Corporation
- Lifesize**
Lifesize

Popular en Teams

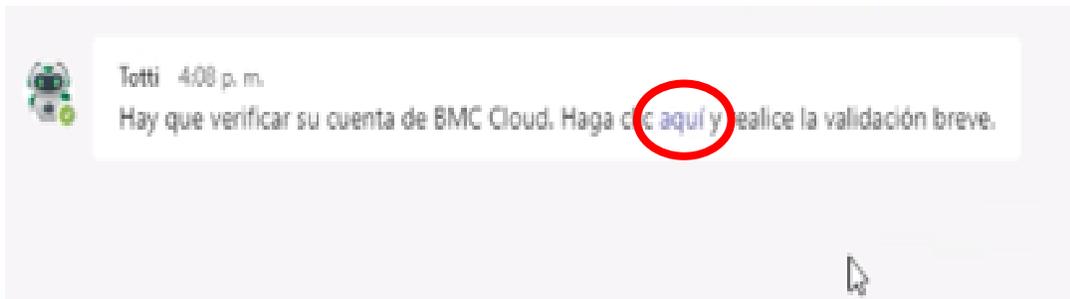
Agregadas y usadas con más frecuencia en Microsoft Teams

- Felicitar**
Microsoft Corporation
- Power BI**
Microsoft Corporation
- SharePoint**
Microsoft Corporation
- Tasks de Planner y To Do**
Microsoft Corporation
- doc2sign**
PSC WORLD S.A. de C.V.

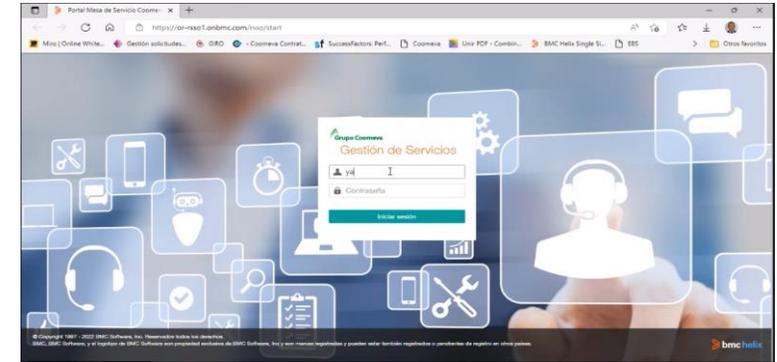
2. Darle click en agregar



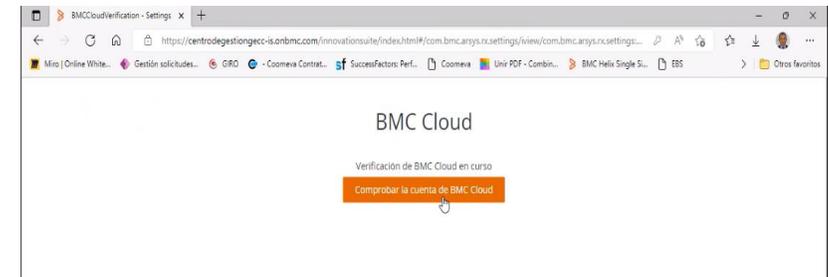
3. Hay que verificar su cuenta de BMC Cloud. Haga click **aquí** y realice la validación breve



4. Ingrese con su usuario y contraseña de red



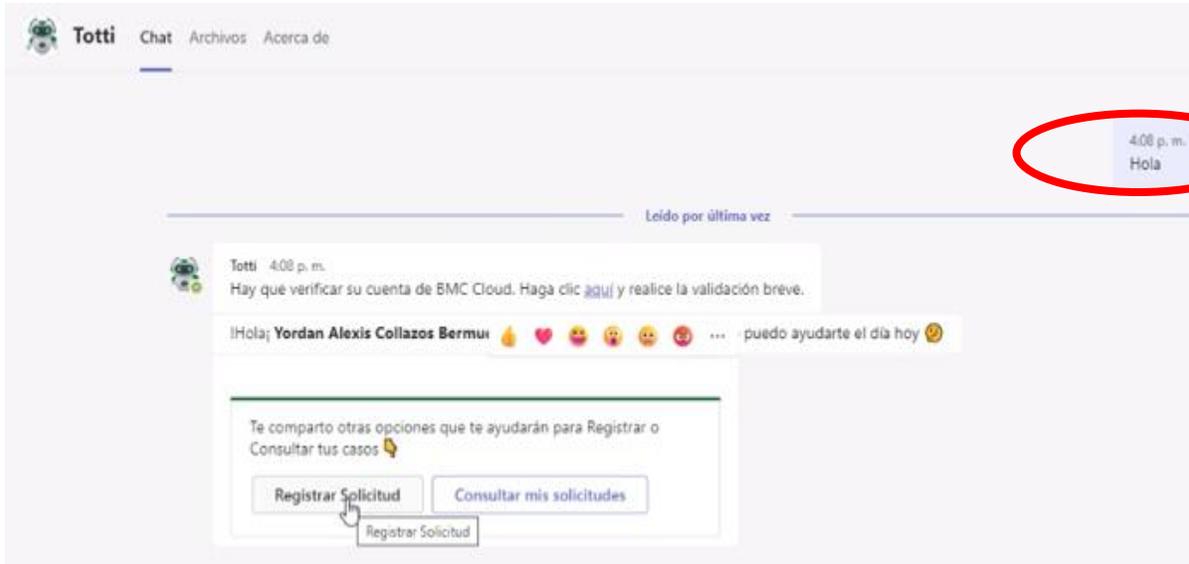
5. Darle click en Comprobar la Cuenta de BMC Cloud



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



The screenshot shows a chat window with a header bar containing the name 'Totti' and a dropdown arrow. Below the header, the text 'Hoy' is displayed. A message from Totti reads: 'Hola Laura Maria Calvache Molina! 🤖 qué bueno verte! Dime como puedo ayudarte el día hoy 😊'. A button labeled 'Consultar mis solicitudes' is positioned to the right of the message. Below this, a section titled 'Tus solicitudes son:' contains three cards. The first card, 'Falla aplicacion de Neg...', has a count of 46766 and a description: 'Ajustar a, Reporte de fallas, bloqueos, caída de la aplicación, le...'. It includes a table with columns 'Estado' and 'Cantidad', showing 'Cancelado' with a count of 1. Below this is a table with columns 'Iniciado' and 'Finalizado', both showing '17 ago. 2022'. The second card, 'Solicitudes de aplicacio...', has a count of 45832 and a description: 'Por esta opción puedes solicitar servicio en las aplicaciones, como...'. It includes a table with columns 'Estado' and 'Cantidad', showing 'Terminado' with a count of 1. Below this is a table with columns 'Iniciado' and 'Finalizado', both showing '16 ago. 2022'. The third card, 'Solicitudes', has a count of 45827 and a description: 'Por esta opción puede servicio en la...'. It includes a table with columns 'Estado' and 'Cantidad', showing 'Terminado' with a count of 1. Below this is a table with columns 'Iniciado' and 'Finalizado', both showing '16 ago. 2022'. A horizontal scrollbar is visible below the cards. Below the cards, the text 'Hay algo más en lo que pueda ayudar' is displayed. A message from Totti reads: 'Para continua por favor selecciona una de las siguientes opciones'. Below this are two buttons: 'Volver al inicio' with a house icon and 'Finalizar' with a document icon. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Escriba un mensaje' and a green arrow button. The footer of the chat window reads 'POWERED BY bmc helix'.

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 la...

Estado	Cantidad
Terminado	1

Iniciado	Finalizado
16 ago. 2022	16 ago. 2022

Hay algo más en lo que pueda ayudar

Para continua por favor selecciona una de las siguientes opciones

Volver al inicio 🏠 Finalizar 📄

Escriba un mensaje

POWERED BY bmc helix

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