

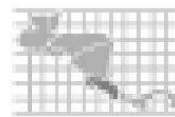


Mesa de Ayuda

Es el único punto de contacto para los clientes

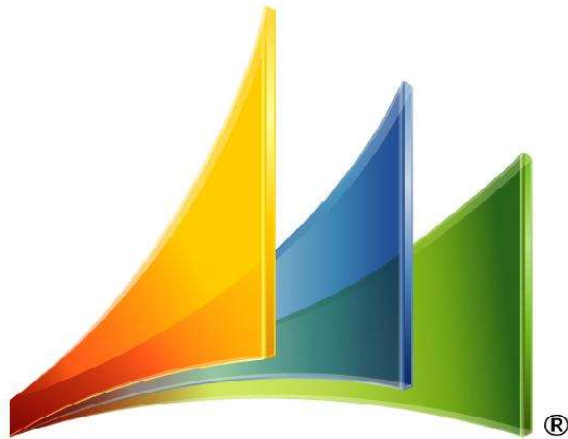


BOLSA
NACIONAL DE
VALORES



InterClear

NUEVO SISTEMA MESA DE AYUDA



Microsoft
Dynamics® CRM

VENTAJAS

- Tracking de las solicitudes por parte del cliente.
- Movilidad mediante un App
- Notificaciones configurables
- Solución basada en la nube de Microsoft (disponibilidad)
- Base de conocimiento
- Encuesta de Satisfacción de Servicio

VENTAJAS

- ❑ Flujos de proceso especializados para atención de solicitudes e incidentes.
- ❑ Genera información gerencial y reportería a tiempo y de manera estructurada
- ❑ Automatizaciones
- ❑ Visión 360 de los clientes (servicios al cliente, mercadeo y ventas, prensa)

PRINCIPALES CAMBIOS



BNV

Portal de atención para servicios de la Bolsa Nacional de Valores.

ICLEA

Portal de atención para servicios de InterClear.

PERSONAL

Personal diferenciado por compañía para la resolución de casos.

SEGUIMIENTO Y CLASIFICACIÓN

Seguimiento a las peticiones de servicio.

Clasificación y priorización ante solicitudes e incidentes en el servicio.



BOLSA
NACIONAL DE
VALORES

ÁRBOL DE SERVICIOS

NEGOCIO

- Accionistas
- Agentes de Bolsa
- Capacitación, Información y Estadísticas
- Compensación y Liquidación
- Emisores
- Negociación
- Prensa
- Supervisión de Mercados
- Tesorería
- Trámites Legales

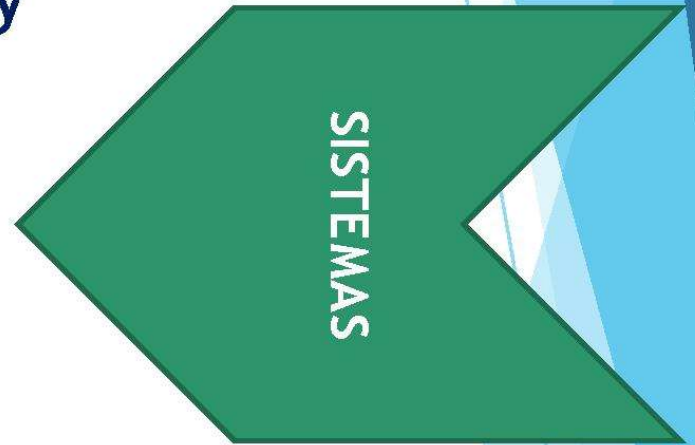


BOLSA
NACIONAL DE
VALORES

ÁRBOL DE SERVICIOS

- Infraestructura telecomunicaciones
- Sistemas
- Software como Servicios (Saas)

y



ÁRBOL DE SERVICIOS



InterClear

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

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](#)

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

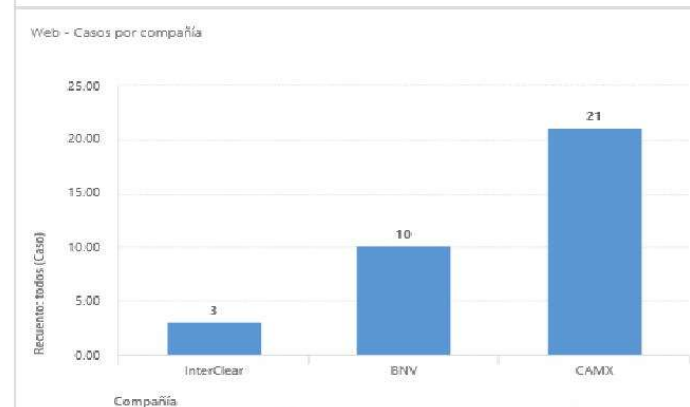
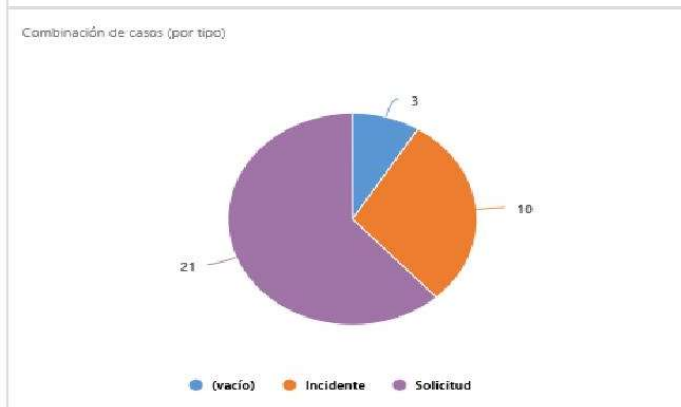
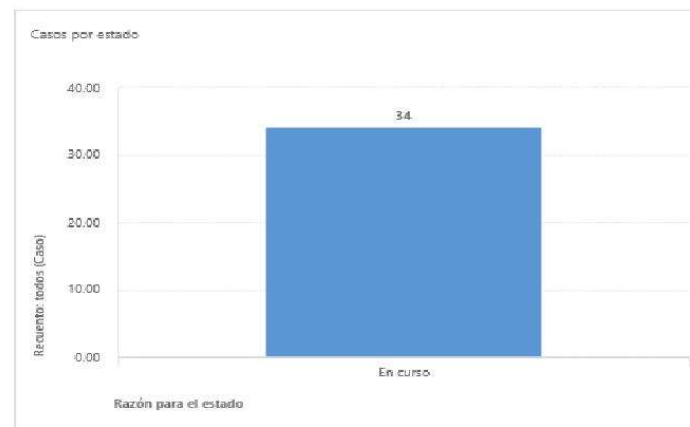
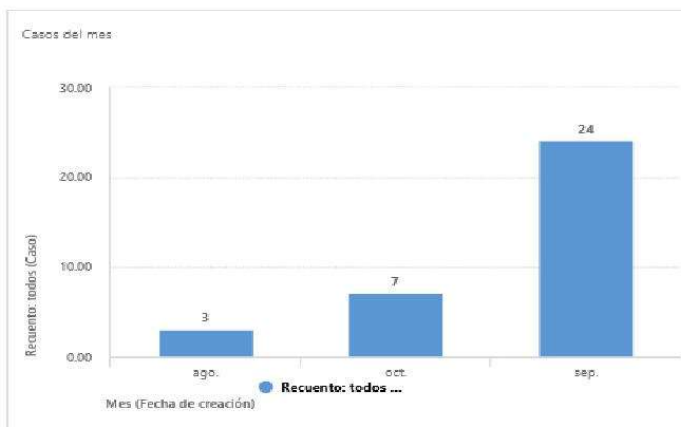
Dashboard

Base de conocimiento



Alejandro Cerdas

Dashboard



Base de Conocimiento



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



MANUAL USO DEL PORTAL DE SERVICIO

INGRESO AL PORTAL DE SERVICIOS

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

www.bolsacr.com / www.interclearcr.com

BOLSA NACIONAL DE VALORES **InterClear**

Home | Mis casos | Dashboard | Base de conocimiento | Search | Alejandro Cerdas

Mesa de Ayuda

Es el punto único de contacto para los clientes de:

Elige la Compañía

BOLSA NACIONAL DE VALORES **InterClear**

Todo | 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.

The screenshot shows the login interface of the InterClear portal. At the top, there is a navigation bar with the logos for 'BOLSA NACIONAL DE VALORES' and 'InterClear', and a menu with links for 'Inicio', 'Mis casos', 'Dashboard', 'Base de conocimiento', 'Buscar', and 'Iniciar sesión'. Below the navigation bar, there are two buttons: 'Iniciar sesión' and 'Canjear invitación'. A large blue banner in the center reads 'Ingrese Usuario y Contraseña'. Underneath, the text 'Iniciar sesión con una cuenta local' is displayed. The login form includes two input fields: '* Nombre de usuario' and '* Contraseña'. Below these fields is a checkbox for '¿Recordarme?'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Iniciar sesión' and '¿Ha olvidado la contraseña?'. A dark blue footer at the bottom of the page contains the text: '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'.

BOLSA NACIONAL DE VALORES **InterClear** | Inicio | Mis casos | Dashboard | Base de conocimiento | Buscar | 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](#) [Ayuda](#) [Alejandro Cerdas](#)

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

Abrir un caso nuevo

Título *

Cuenta *

Contacto *

Competencia *

Categoría

Servicio *

Descripción

Requisitos del Servicio

- Formulario arbitraje previa
- Formulario adhiere a la póliza
- Formulario resolución contratación
- Formulario acceso sistemas
- Formulario transferir de registro
- Nota solicitud formal en pdf
- Firma digital del representante legal
- Resolución Superel (reconocimiento de la entidad)
- Carta de cumplimiento de requisitos finales
- Formulario de las condiciones de la versión
- Formulario de notificación de incidencia
- Form de declaración del sistema escrito (SI) Mayoría
- Comprobante de pago a Golive a InterClear
- Personal (a física o jurídica) representante (nuestro)
- Fotocopia de la cédula del representante legal
- Formulario acuerdo de servicio
- Formulario desambiguación de datos
- Formulario de solicitud de servicios
- Título notificado desambiguación
- Formulario cliente escrito
- Formulario de declaración telefonos escritos (DA)

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



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 *

BANCO BAC SAN JOSÉ



Los demás datos serán auto-completados

Contacto *

Alejandro Cerdas



Compañía *

BNV




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 reporte
- 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.

The screenshot displays the InterClear website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo for 'BOLSA NACIONAL DE VALORES' and 'InterClear'. The navigation menu includes 'Mis casos', 'Dashboard', and 'Base de conocimiento'. Below the navigation bar, a breadcrumb trail reads 'Página principal / Mis Casos / BNV-2018107-0000000341'. The main heading is 'Caso de Prueba'. Below the heading, 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

Actualizar

✕ Cancelar caso

Cancelar
Caso

Salir del Portal

acr.microsoftportals.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



Wed 10/3/2018 1:26 PM

servicioalclienteTEST

Mesa de Ayuda - Encuesta de satisfacción de servicios

To: servicioalclienteTEST

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-5sdCEipmAAOjZ9NQ2>

Gracias de antemano.

CORREO

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



BOLSA CR

¡Descargala ahora!

La aplicación que te muestra la información más relevante del mercado bursátil.

Disponible en



Acceso Móvil



Muchas Gracias



Bolsa Nacional de Valores
Servicio al cliente: 800-BOLSACR
Fax: (506) 2204-4827
Sitio web: www.bolsacr.com

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

