

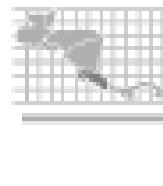


Mesa de Ayuda

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



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

Portal de atención para servicios de InterClear.

Personal diferenciado por compañía para la resolución de casos.

Seguimiento a las peticiones de servicio.

Clasificación y priorización ante solicitudes e incidentes en el servicio.



BOLSA
NACIONAL DE
VALORES

NEGOCIO

ÁRBOL DE SERVICIOS

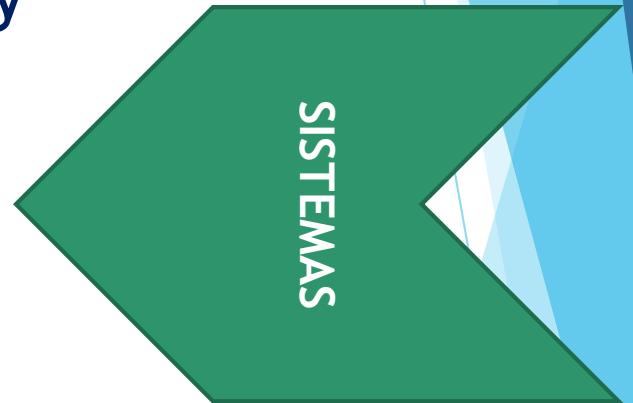
- Accionistas
 - Agentes de Bolsa
 - Capacitación, Estadísticas
 - Compensación y Liquidación
 - Emisores
 - Negociación
 - Prensa
 - Supervisión de Mercados
 - Tesorería
 - Trámites Legales
- Información y



BOLSA
NACIONAL DE
VALORES

ÁRBOL DE SERVICIOS

- Infraestructura telecomunicaciones
 - Sistemas
 - Software como Servicios (SaaS)
- y



SISTEMAS

ÁRBOL DE SERVICIOS



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

NUEVO PORTAL DE SERVICIOS



BOLSA NACIONAL DE VALORES BNV

InterClear

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

Mesa de Ayuda

Es el punto único de contacto para los clientes de:

 BOLSA
NACIONAL DE
VALORES
BNV



InterClear

Todo ▾ Búsqueda

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



BOLSA NACIONAL DE VALORES BNV InterClear

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

Página principal / Mis Casos

Mis Casos

Mis casos abiertos ▾

Búsqueda



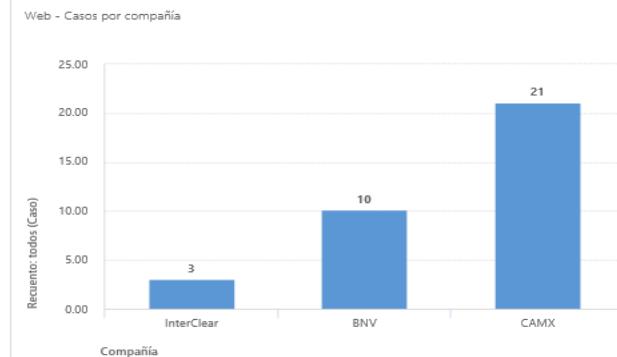
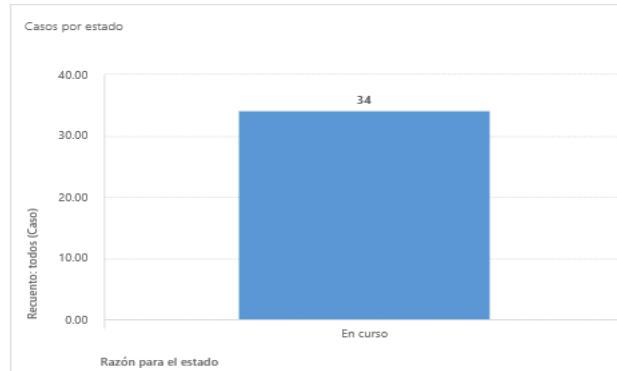
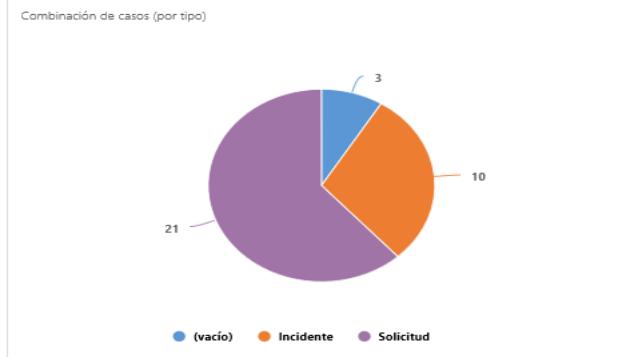
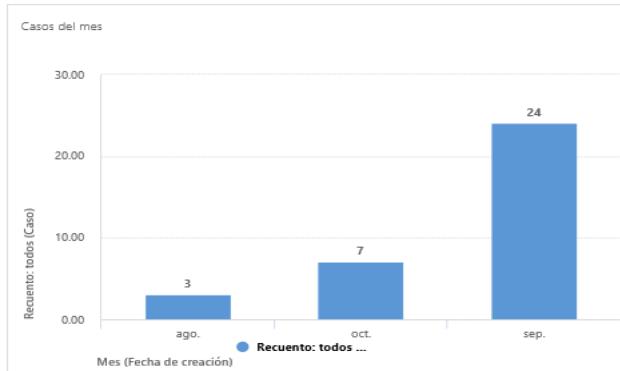
Número de caso	Asunto	Tipo de caso	Compañía	Contacto	Origen	Razón para el estado	Fecha de creación ↓
BNV-2018107-0000000341	Caso de Prueba		BNV	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	06/10/2018 18:35
CAMX-2018104-0000000338	Silencio positivo	Solicitud	CAMX	Alejandro Cerdas	Correo electrónico	En curso	04/10/2018 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



BOLSA NACIONAL DE VALORES **InterClear** Mis casos Dashboard Base de conocimiento Alejandro Cerdas

Dashboard



Base de Conocimiento



The screenshot shows a dark blue header bar with the following elements from left to right: the BNV logo (Bolsa Nacional de Valores), the InterClear logo, a navigation menu with icons for Home, Mis casos (My cases), Dashboard, Base de conocimiento (Knowledge Base), a search icon, and a user profile for Alejandro Cerdas.

Página principal / Knowledge Base: págin... / 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

The screenshot shows the homepage of the InterClear website. At the top, there are logos for BOLSA NACIONAL DE VALORES (BNV) and InterClear, along with navigation links for Home, Mis casos, Dashboard, Base de conocimiento, a search icon, and a user profile for Alejandro Cerdas. Below the header is a large photograph of a call center team wearing headsets. Overlaid on the image is the text "Mesa de Ayuda" and "Es el punto único de contacto para los clientes de:". A blue callout box contains the text "Elige la Compañía". Two arrows point from this box to two separate boxes: one for "BOLSA NACIONAL DE VALORES" (BNV logo) and one for "InterClear" (InterClear logo). At the bottom of the page is a search bar with "Todo" and "Búsqueda" buttons.

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 for the InterClear portal. At the top, there is a header bar with the BNV logo, the text "BOLSA NACIONAL DE VALORES", and the "InterClear" logo. The header also includes links for "Iniciar sesión", "Mis casos", "Dashboard", "Base de conocimiento", a search icon, and "Iniciar sesión". Below the header, there are two main login options: "Iniciar sesión con una cuenta local" and "Canjear invitación". A large blue button in the center says "Ingrrese Usuario y Contraseña". The local login form contains fields for "Nombre de usuario" and "Contraseña", both marked with a red asterisk indicating they are required. There is also a checkbox for "¿Recordarme?" and two buttons at the bottom: "Iniciar sesión" and "¿Ha olvidado la contraseña?". At the bottom of the page, there is a dark blue footer bar with 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".

Iniciar sesión | Canjear invitación

Ingrrese 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

The screenshot shows a web-based application interface for 'InterClear'. At the top, there's a header bar with the 'BOLSA NACIONAL DE VALORES' logo, the 'InterClear' brand name, and navigation links for 'Mi caso', 'Dashboard', 'Base de conocimiento', a search icon, and a user profile for 'Alejandro Cerdas'. Below the header, a breadcrumb trail indicates the current page: 'Página principal / Mi Caso / Abrir un caso nuevo'. The main content area is titled 'Abrir un caso nuevo'. It contains several input fields for case details:

- Título ***: An empty text input field.
- Cliente ***: A dropdown menu currently set to 'BANCO SAC SAN JOSÉ' with a search icon.
- Contacto ***: A dropdown menu currently set to 'Alejandro Cerdas' with a search icon.
- Compañía ***: A dropdown menu currently set to 'BHV' with a search icon.
- Categoría**: An empty text input field with a search icon.
- Servicio ***: An empty text input field with a search icon.
- Descripción**: A large text area for case description.

Below these fields is a section titled 'Requisitos del Servicio' containing a long list of checkboxes for document types:

- Formulario entrega previa
- Formulario adelanto de plazo
- Formulario resolución de plazo
- Formulario de cancelación de contrato
- Formulación trámites de reporto
- Nota ejecutiva formal en pdf
- Firma digital del representante legal
- Resolución Superior (carácter legal de la entidad)
- Carta de cumplimiento de requerimientos
- Formulario de licencia/permiso de la entidad
- Formulario de cancelación de contrato
- Firma de devolucion beneficiario exento
- Firma de devolucion beneficiario exento ISSI Rapido
- Comprobante de pago a Stolos e InterClear
- Identificación jurídica (nuevo emisor/programa nuevo)
- Poloscopia de la cedula del representante legal
- Formulario acuerdo de emisión
- Formulario acuerdo de cancelación
- Formulario de registro de transacción
- Itinerario individual desmaterializado
- Formulario cliente exento
- Formulario de devolucion beneficiario exento ISSI

At the bottom of the form, there are buttons for 'Adjuntar un archivo' (Upload file) with a 'Browse...' button, and 'Enviar' (Send) and 'Cancelar' (Cancel) buttons. A footer note at the very bottom states: '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

The screenshot shows a web-based application for managing cases. At the top, there is a header bar with the BNV logo, the text "BOLSA NACIONAL DE VALORES", the "InterClear" logo, and navigation links for "Mis casos", "Dashboard", "Base de conocimiento", a search icon, and a user profile for "Alejandro Cerdas". Below the header, a breadcrumb navigation shows "Página principal / Mis Casos / Abrir un caso nuevo". The main content area is titled "Abrir un caso nuevo". A large blue button in the center says "Ingrese un título". Below it, there is a field labeled "Título *" with a placeholder text area. To the right of this field, a blue callout box contains the text "Los demás datos serán auto-completados". Further down, there are fields for "Cliente *", "Contacto *", "Compañía *", and "Categoría", each with a placeholder text area and a search icon. The overall design is clean and modern, using a dark blue header and light gray for the main content area.

Página principal / Mis Casos / Abrir un caso nuevo

Abrir un caso nuevo

Ingrese un título

Título *

Cliente *

BANCO BAC SAN JOSÉ

Contacto *

Alejandro Cerdas

Compañía *

BNV

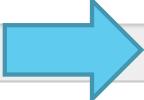
Categoría

Los demás datos serán auto-completados

Ingreso de Caso Nuevo

Elija una categoría y servicio

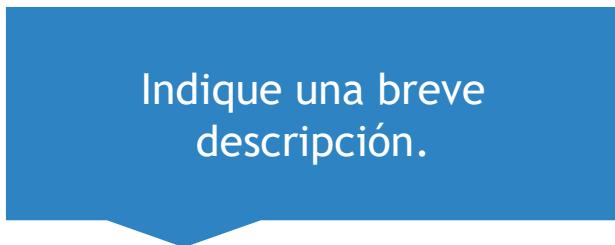
Categoría

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 trasladados 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...

Enviar

Cancelar

El botón “enviar” activará el caso.

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 <input checked="" type="checkbox"/>

- Al consultar el caso podrá dar seguimiento al mismo.

The screenshot shows a web application interface for managing cases. At the top, there's a header with the BNV logo, the text "BOLSA NACIONAL DE VALORES", and the "InterClear" logo. To the right of the logo are navigation links: "Mis casos", "Dashboard", "Base de conocimiento", a search icon, and a user profile icon. Below the header, a breadcrumb navigation shows "Página principal / Mis Casos / BNV-2018107-0000000341". The main content area has a title "Caso de Prueba". Below the title is a horizontal bar with five colored arrows pointing to the right, each containing a status: "Registrado" (dark blue), "Asignado" (light green), "Diagnosticado" (light green), "Resuelto" (light green), and "Cerrado" (light green). The "Registrado" arrow is slightly darker than the others, indicating it is the current step in the process.

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)

Actualizar

Cancelar caso

Cancelar
Caso

Agregar un comentario

* Comentario

Adjuntar un archivo

Comentarios y adjuntos

Salir del Portal

The screenshot shows a Microsoft Dynamics CRM portal interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Mis casos', 'Dashboard', 'Base de conocimiento', and a search bar. On the right, a user profile dropdown menu is open, showing options for 'Perfil' and 'Cerrar sesión'. A large blue button labeled 'Cierra sesión' (Logout) is prominently displayed. The main content area features a title 'Caso de Prueba' (Test Case) and a URL in the address bar: 'acr.microsoftcrmpartals.com/support/edit-case/?id=8cee5de1-c8c9-e811-a8eb-00155dd5a0d0#'. The browser's tab bar shows 'Todos lo...' and 'BNV-2018107-0000000341'.

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 ayúdenos a mejorar nuestro servicio llenando la siguiente encuesta:

Fragmento de correo electrónico

<https://crmnnavoc1runtime.crm.dynamics.com/77f15c17-cae8-4463-96e0-ff83fab3b770/encuesta-de-satisfaccion-del-cliente/GYu-5sdCEeipmAANOjZ9NQ2>

Gracias de antemano.

CORREO

ENCUESTA

Encuesta de satisfacción - Mesa de Ayuda



Bolsa Nacional de Valores
InterClear

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



Iphone



Android

- Les estaremos haciendo llegar el manual de instalación.

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

