



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



SISTEMAS

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**

[🏠](#) | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) | [🔍](#) | [Alejandro Cerdas ▾](#)

Mesa de Ayuda

Es el punto único de contacto para los clientes de:

 **BOLSA NACIONAL DE VALORES**

 **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

[Mis casos](#)[Dashboard](#)[Base de conocimiento](#)[Alejandro Cerdas ▾](#)

[Página principal](#) / [Mis Casos](#)

Mis Casos

[Mis casos abiertos ▾](#)

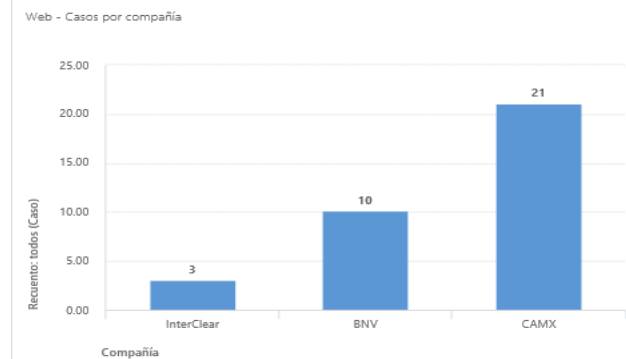
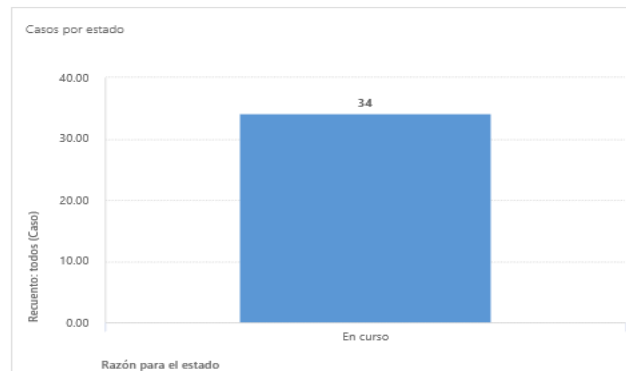
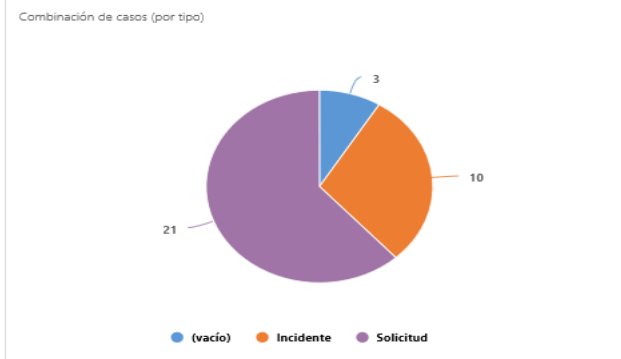
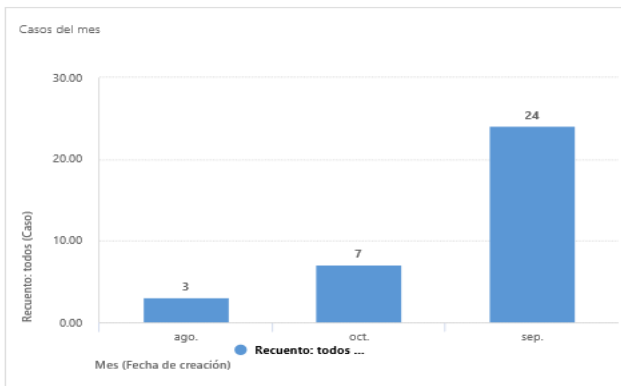


Número de caso	Asunto	Tipo de caso	Compañía	Contacto	Origen	Razón para el estado	Fecha de creación ↓	
BNV-2018107-0000000341	Caso de Prueba		BNV	Alejandro Cerdas	Portal	En curso	06/10/2018 18:35	▾
CAMX-2018104-0000000338	Silencio positivo	Solicitud	CAMX	Alejandro Cerdas	Correo electrónico	En curso	04/10/2018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



Dashboard



Base de Conocimiento



InterClear



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.

 **InterClear**

[Inicio](#) | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) | [Búsqueda](#) | [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](#) | [Q](#) | [Alejandro Cerdas](#)

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

Abrir un caso nuevo

Título *

Cliente *

SANCO SAC SAN JOSÉ ✕ Q

Contacto *

Alejandro Cerdas ✕ Q

Compañía *

BNV Q

Categoría

Q

Servicio *

Q

Descripción

Requisitos del Servicio

☐ Formulario entrega previa

☐ Formulario adelanto de plaza

☐ Formulario resolución contractual

☐ Formulario acceso sistemas

☐ Formulario finalización 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 eventos ISI Reporte

☐ Comprobante de pago a Bofes e Interchar

☐ Permiso portafolio (nuevo emisor/programa nuevo)

☐ Políptico de la cédula del representante legal

☐ Formulario acuerdo de emisión

☐ Formulario desmaterialización

☐ Formulario de registro de emisoras

☐ Título individual desmaterializado

☐ Formulario cliente evento

☐ Formulario de devolución tenedores eventos ISI

Adjuntar un archivo

Browse...

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

**InterClear**

[Inicio](#) | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) | [Buscar](#) | [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 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





Comentarios y adjuntos

Salir del Portal

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

Search...

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

   | [Mis casos](#) | [Dashboard](#) | [Base de conocimiento](#) |  | **Alejandro Cerdas** ▾

Página principal / Mis Casos / BNV-2018107-0000000341

Cierra 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 ayúdenos 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-5sdCEeipmAANOjZ9NQ2>

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



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

