

Guía para la generación de folios en el sistema Remedy

Objetivo:

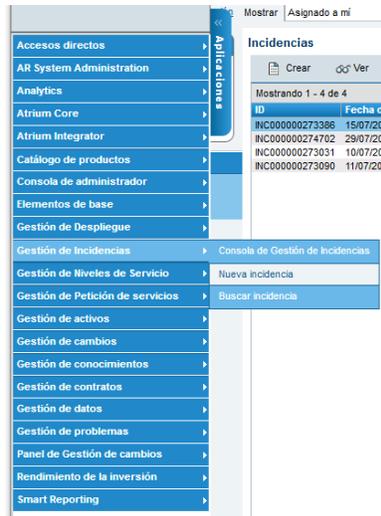
Generar requerimiento en el sistema de Remedy de forma fácil y sencilla con la información necesaria para cada tipo de usuario y solicitud, de tal manera que el ingeniero de servicio pueda atender el mismo en tiempo y forma.

Procedimiento:

Ingresar al sistema Remedy en la siguiente dirección: <http://128.9.50.75:8080/arsys/shared/login.jsp>

El usuario y contraseña es proporcionado en la responsiva de claves por parte del área de Windows.

Una vez que haya ingresado al sistema, desplegamos el menú **Aplicaciones** y nos dirigimos al botón de **Gestion de incidencias** y seleccionamos **Nueva Incidencia**.



Especificar el tipo de usuario

Hay dos tipos de usuarios los cuales son:

Usuarios Externos: Estos son nuestros clientes u otorgantes de crédito al cual les ofrecemos nuestros servicios, ejemplo; Banamex, Liverpool.

Usuarios Internos: Son los usuarios que laboran en Buró de Crédito.

Una vez comprendido el tipo de usuario, el folio de Remedy se debe generar conforme al tipo de usuario que requiere la solicitud.

Ejemplo:

Usuario Externo: Especificar en el campo Empresa la opción "CLIENTE" y en el campo Cliente buscar el nombre de la institución. En caso de no obtener resultado alguno, se deberá especificar "OTRO" y se tendrá que indicar el nombre de la institución en notas de Remedy.

Ejemplo: Búsqueda de "El palacio de Hierro"

The screenshot shows a form for creating a new incident. The form has three main fields: 'ID de la incidencia**', 'Empresa**', and 'Cliente**'. The 'ID de la incidencia**' field contains the value 'INC000000247864'. The 'Empresa**' field is a dropdown menu with 'CLIENTE' selected. The 'Cliente**' field contains the text 'el pal' and a search icon. Below the search icon, a dropdown menu shows the selected option: 'EL PALACIO DE HIERRO SA DE CV (Genérico/Usuario)'. To the right of the form, there is a 'Detalles de trabajo' section with a 'No se ha cargado la' message and a 'Tiempo' indicator.

Usuario Interno: Establecer en el campo Empresa la opción "BURO DE CREDITO" y en el campo Cliente establecer el usuario quien solicita el requerimiento. La búsqueda deberá ser realizada por categoría de correo electrónico.

Ejemplo: Búsqueda de contacto Armando Meneses

ID de la incidencia*+	INC000000247864	>>	Detalles de trabajo
Empresa*+	BURO DE CREDITO		No se ha cargado
Cliente*+	menese		
	menesesa@burodecredito.com.mx (MENESES ARELLANO CRUZ/A		

Recomendación: Escribir en el campo Cliente los primeros 5 caracteres del nombre para que se despliegue la lista de instituciones o los contactos a elegir. El saber el nombre de la institución tal como aparece en su razón social es una mejor manera de realizar la búsqueda y su mejor identificación.

Resumen: Se describe un breve resumen del requerimiento, resaltando el o los motivos principales del requerimiento.

Notas: Se describe a gran detalle el requerimiento solicitado, favor de considerar los siguientes puntos:

1. Descripción de la solicitud o de la incidencia
2. Pantallas o errores adjuntos al remedy
3. Fecha de incidente o de la información requerida
4. Nombre de contacto
5. Teléfono
6. Correo electrónico
7. Datos Adicionales (claves, permisos, folios de referencia, etc.)

Nota: El ingeniero podrá cancelar el folio Remedy si en el cuerpo del mismo NO contiene información suficiente para su correcta asignación o atención.

Tipo de Incidencia: Es requerido para identificar si el requerimiento es de tipo Solicitud (petición de servicio) o Incidencia (falla a los servicios, productos, software o hardware).

Resumen*	Error en realizar pagos en AI	
Notas	Error en realizar pagos en Alertas, error "Esta	
Tipo de incidencia*	Incidencia	

Ambiente: Este campo es requerido para especificar si el requerimiento solicitado hace referencia a Ambiente de Pruebas o Ambiente Productivo.

Personas: Se selecciona el tipo de ambiente de Personas Físicas, Personas Morales, ambos y si no aplica ninguno de ellos.

Servicio: En este campo se especifica el Producto o Servicio que se reporta, en caso de no identificarlo, se selecciona "otro" y se debe indicar el nombre en notas de Remedy.

Fecha deseada: Se especifica el día y hora en que se requiere que se ejecute o se atienda el requerimiento, de lo contrario se deja en blanco.

Impacto y Urgencia: Son necesarios para determinar la **Prioridad** con la que se debe atender el folio, en seguida se muestra la tabla para identificar la severidad:

Severidad	Definición
Critica	Afecta totalmente los servicios de Buró de Crédito
Alta	Afecta parcialmente los servicios de Buró de Crédito
Media	Hay degradación en el servicio de Buró de Crédito
Baja	No hay afectación a los servicios de Buró de Crédito

Nota: El ingeniero quien atiende la incidencia podrá cambiar el estatus de la Severidad según el análisis realizado.

Fuente reportada: En este campo se selecciona la entrada del requerimiento, es decir, si se reportó por llamada telefónica, correo electrónico, etc.

Grupo asignado: Es indispensable asignar el folio al grupo quien vaya a dar solución al mismo, en caso de tener duda, se deberá asignar el folio a Mesa de Ayuda quien se encargará de revisarlo y asignar al grupo correspondiente.

Ambiente	Ambiente de Productivo
Personas	N/A
Servicio**	Pagos
Fecha deseada	
Impacto*	3-Moderado/Limitado
Urgencia*	1-Critica
Prioridad*	Alta
Fuente reportada	Teléfono
Grupo asignado**	Mesa de Ayuda

Enseguida se describen las pestañas para agregar información requerida o adicional.

Detalle de trabajo: Se puede agregar notas adicionales y archivos adjuntos que son requeridos para la atención del folio, estos no deben sobrepasar el tamaño permitido de 10mb.

Relaciones: En esta sección se podrán agregar los folios de Remedy que vayan relacionados con el folio de remedy en común (opcional)

Detalles de trabajo				Relaciones	Fecha/sistema
1 entradas devueltas - 1 entradas coincidentes					
Tipo	Notas	Archivos	Fecha de envío		
Información general	Se adjunta correo con pantalla y mensaje de error	1	08/04/2019 11:00:32 a.m.		

Nota: El resto de los campos y pestañas los gestionará Soporte Técnico.

Guardar Folio de Remedy

Una vez que se hayan llenado los campos requeridos y se encuentre la información necesaria para su atención, dar clic en el botón **“Guardar”** para el envío de la solicitud al sistema Remedy, la ventana cambiará a la pantalla para creación de una nueva incidencia y finalmente se le enviara correo de notificación mencionando que su incidencia ha sido creada exitosamente.

Posibles fallas en Remedy

Cuando detectes alguna falla en Remedy; ya sea que se queda cargando página, error al ingresar o al crear un nuevo folio, debes tomar en consideración los siguientes puntos para el correcto funcionamiento:

- Bloqueador de ventanas emergente deshabilitado para este sitio.
- Borrado de cookies y temporales del explorador de internet que se está utilizando.
- Borrado de temporales de Windows (C:\Windows\Temp)

Si continúas con problemas comunícate a Mesa de Ayuda a la extensión 5788 y/o 7315 o envíanos un correo a la dirección mesadeayuda@burodecredito.com.mx y con gusto le apoyaremos a revisar su incidencia.

Gracias!