Si no visualiza correctamente este E-Mail haga Click Aquí | Reenvía a un amigo





USUARIOS QUE INTERACTÚAN CON REMEDY

Actualización versión herramienta Remedy

Comunicado 039- marzo 22 de 2019

La Concesión RUNT se permite informar que a partir del domingo 24 de marzo de 2019 la herramienta para gestión de tickets Remedy se renueva con el fin de ofrecer una navegación más sencilla y rápida a los cerca de 5.000 usuarios que interactúan con ella.

Con ocasión de esta actualización, la herramienta de gestión de tickets Remedy no estará disponible desde el día sábado 23 de marzo de 10:00 p.m. hasta el domingo 24 de marzo a las 6:00 a.m.; sin embargo, la mesa de ayuda está disponible las 24 horas al día para atender cualquier inquietud.

Con la nueva interfaz, los usuarios cuentan con entornos personalizados que les permite ubicar de forma ágil las tipificaciones para crear tickets por autoservicio, agregar las tipificaciones de uso recurrente a Favoritos, realizar seguimiento a los tickets abiertos desde la opción de menú Mis Peticiones y cambiar la contraseña antes de treinta días.

Esta nueva versión de Remedy permite acceder desde los navegadores con últimas versiones como:

NAVEGADOR	VERSIÓN
Apple Safari	6.3
Google Chrome	46 (o superior)
Microsoft Internet Explorer	11
Mozilla Firefox	42 (o superior)

Es importante tener en cuenta que:

La matriz de Tipificación es un documento que contiene información detallada sobre cada una de las tipificaciones que el usuario tiene disponible en la herramienta Remedy. Para consultarla, ingrese a www.runt.com.co seleccione el actor al cual pertenece, haga clic en Instructivos y Manuales y ubique el documento Matriz de Tipificación RSC. Esta matriz es muy útil para su interacción con la herramienta Remedy.

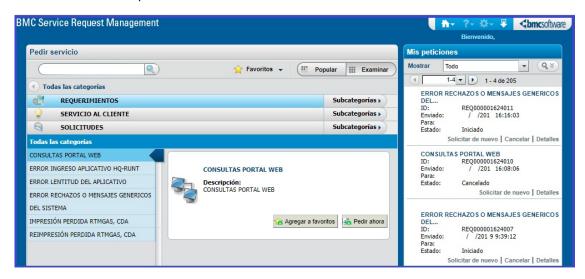
Para la puesta en funcionamiento de la nueva interfaz de Remedy, la Concesión RUNT recomienda a todos los actores eliminar temporales de sus navegadores y vaciar caché.

- Para eliminar temporales de cualquier navegador, los actores deben seleccionar la opción Herramientas - Opciones de internet y eliminar.
- Para vaciar caché, debe dirigirse a Inicio Búsqueda, escribir %temp% Ctrl E para seleccionar todos los archivos y por último tecla Supr para borrar.

Observe el siguiente vídeo para conocer las novedades que Remedy tiene para sus usuarios.

https://www.youtube.com/watch?v=xlsBGzFQ1YY&feature=youtu.be

La nueva consola de peticiones será así:



Para cualquier información adicional favor comunicarse con nuestro centro de ayuda y servicios de apoyo línea nacional 01 8000 93 00 60 o en Bogotá al 4232221



Agréganos a tu lista de contactos Información de Contacto

Para desuscribirse de nuestra lista haga Click Aquí Desuscripción Segura