

Si no visualiza correctamente este E-Mail haga [Click Aquí](#) | [Reenvía a un amigo](#)



**USUARIOS QUE INTERACTÚAN CON REMEDY**  
**Actualización versión herramienta Remedy**  
**Comunicado 097- octubre 7 de 2020**

¡Estamos trabajando para ofrecerle mejores herramientas!

La Concesión RUNT se permite informar que realizará la actualización de la herramienta para gestión de tickets Remedy el viernes 09 de octubre de 2020 desde las ocho de la noche (08:00 p.m.) hasta las once de la noche (11:00 p.m.).

Dicha actualización podría generar intermitencia en la creación de tickets por autoservicio, sin embargo, la mesa de ayuda está disponible las 24 horas del día para atender cualquier inquietud.

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. 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 *Mi Actividad – Eventos activos* 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
Microsoft Edge	85.0 (o superior)
Mozilla Firefox	42 (o superior)

**Es importante tener en cuenta que:**

- Para los usuarios que cuenten con el link de acceso a Remedy, anterior a la actualización, guardado como *Favoritos* o en la sección de *Marcadores* (Google Chrome), este solo estará disponible hasta el 9 de octubre de 2020. Después de esta fecha el acceso deberá realizarse ingresando a [www.runt.com.co](http://www.runt.com.co) seleccionar el actor al cual pertenece y hacer clic en **Mesa de Ayuda 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.



[Consulte aquí el instructivo](#)

*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**