	<b>Instructivo Remedy Digital Workplace</b> <b>Gestión de tickets por autoservicio y</b> <b>funcionalidades</b>	<b>ATENCIÓN:</b>
---	---	------------------

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. TÉRMINOS DE CONFIDENCIALIDAD.....	2
4. DESCRIPCIÓN.....	3
5. PROCEDIMIENTO .....	7
5.1 CREACIÓN DE TICKETS POR AUTOSERVICIO .....	7
5.2 CANCELACIÓN Y REAPERTURA DE TICKETS.....	11
5.3 BÚSQUEDA DE TICKETS.....	14
5.4 BÚSQUEDAS DE CATEGORÍAS (REQUERIMIENTOS-SOLICITUDES – SERVICIO AL CLIENTE).....	19
5.5 NOTIFICACIONES Y CONFIGURACIÓN DE SESIÓN.....	24



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

### 1. OBJETIVO

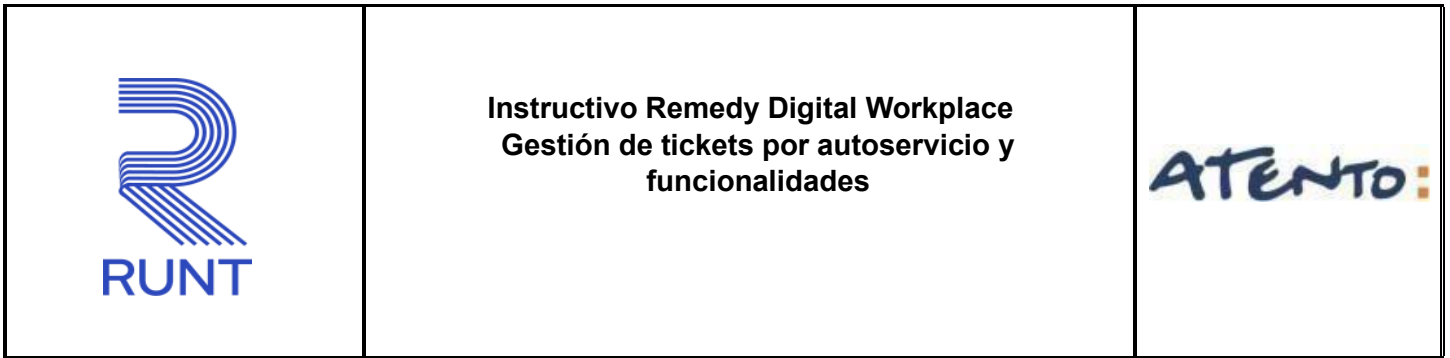
Proporcionar una guía detallada a los usuarios remedy, para interactuar y gestionar la creación de los tickets por autoservicio a través de la consola de petición de servicios Digital Workplace de Remedy.

### 2. ALCANCE

Inicia con la explicación de la consola mi actividad, seguido de catálogo para peticiones de servicios, notificaciones de Digital Workplace de Remedy y finaliza con recomendaciones para tener en cuenta.

### 3. TÉRMINOS DE CONFIDENCIALIDAD

Los antecedentes o datos contenidos en este documento conforman información confidencial y/o privilegiada. Este documento es desarrollado por La Concesión RUNT. Su contenido no debe ser revelado, duplicado, usado, o publicado total o parcialmente, fuera de su organización, o a cualquier otra empresa, sin una autorización expresa escrita de La Concesión RUNT.



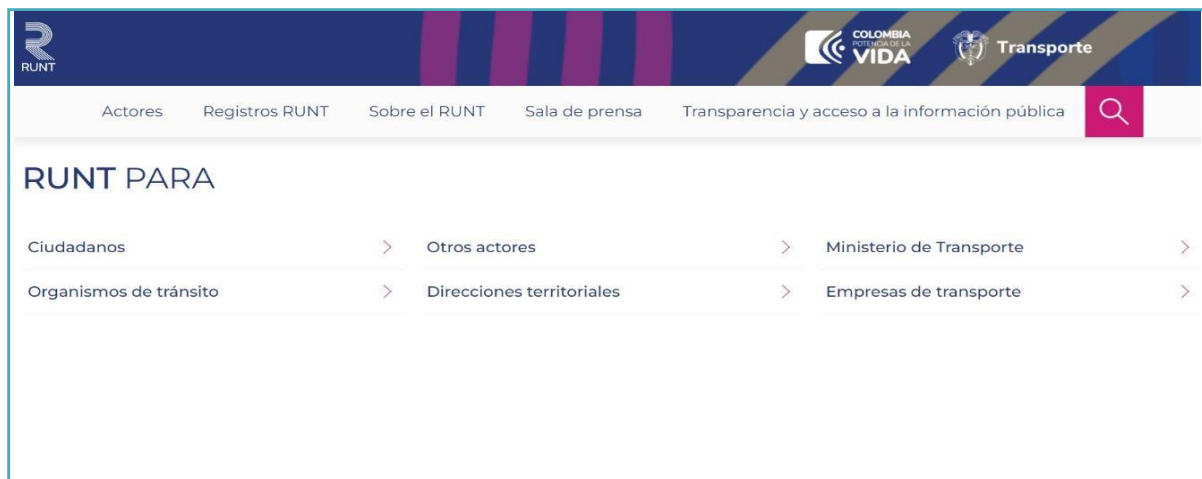
#### 4. DESCRIPCIÓN

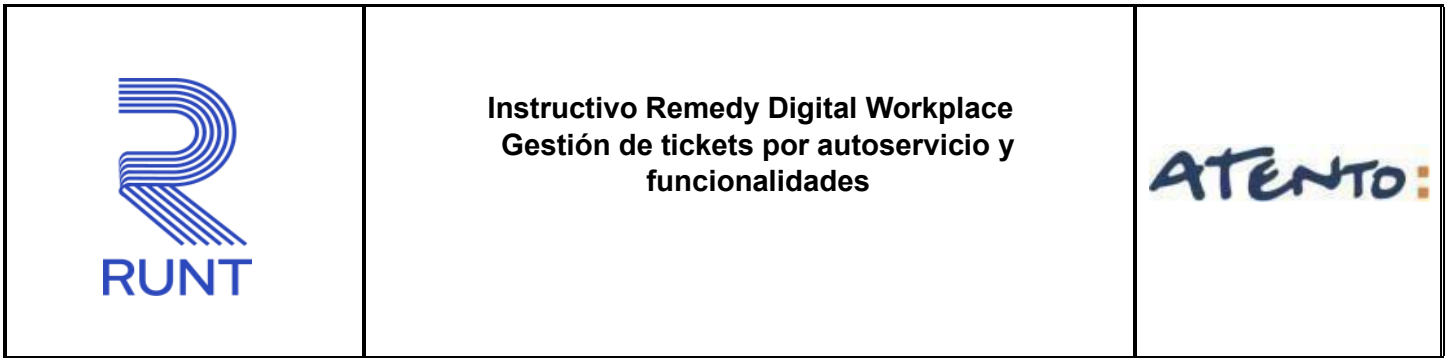
A continuación, se detallan las diversas actividades a realizar por parte de los usuarios remedy autorizados.

- 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 consultarlo, remítase a [www.runt.gov.co](http://www.runt.gov.co) seleccione el actor al cual pertenece, haga clic en Instructivos y Manuales y, filtre por la palabra clave “matriz” o ubique el documento Matriz de Tipificación.

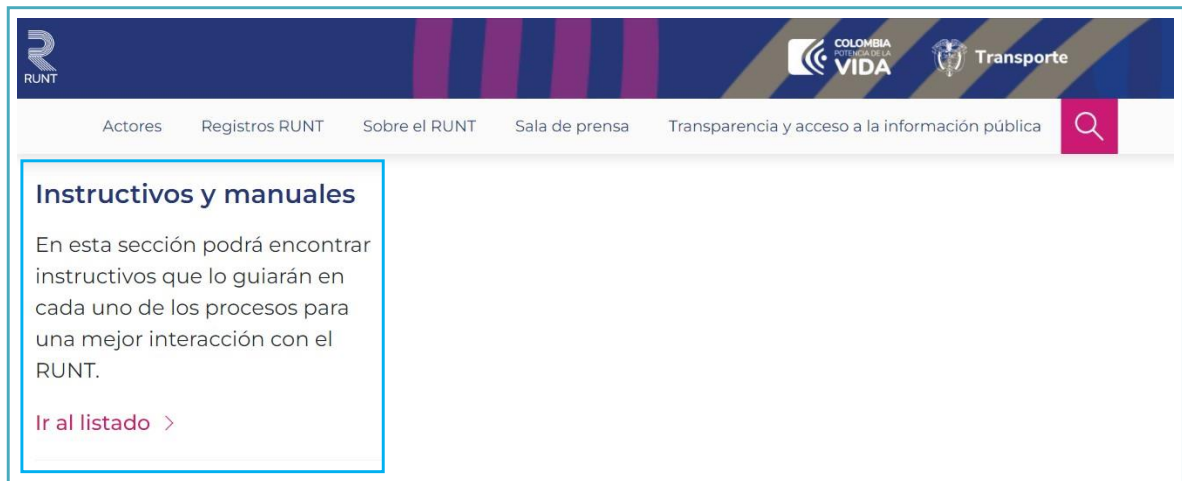
Una vez descargado el documento, el usuario podrá visualizar el nombre de la tipificación, su descripción, los datos que debe documentar y los soportes que se deben adjuntar para validar el requerimiento y la solicitud o consulta.

Seleccione el actor al que pertenece

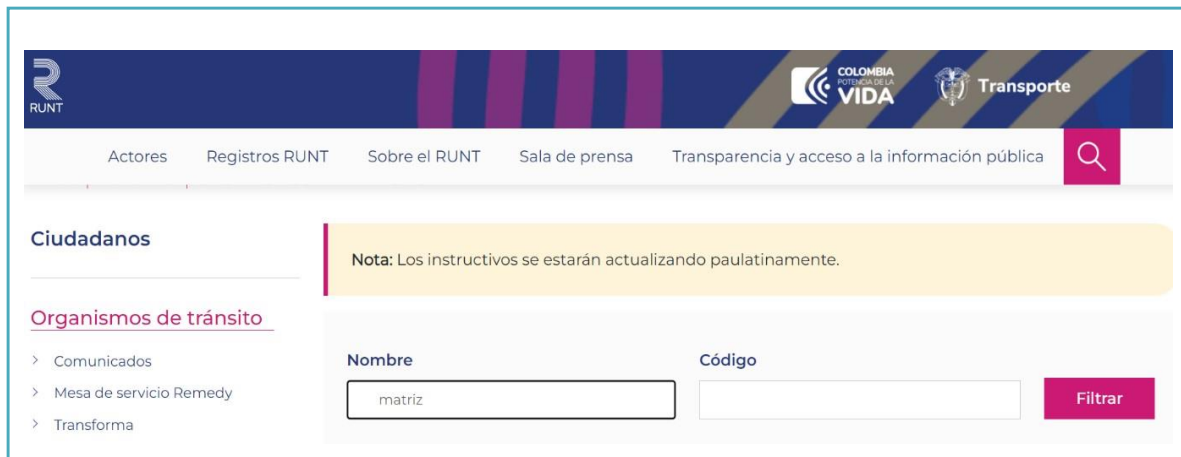


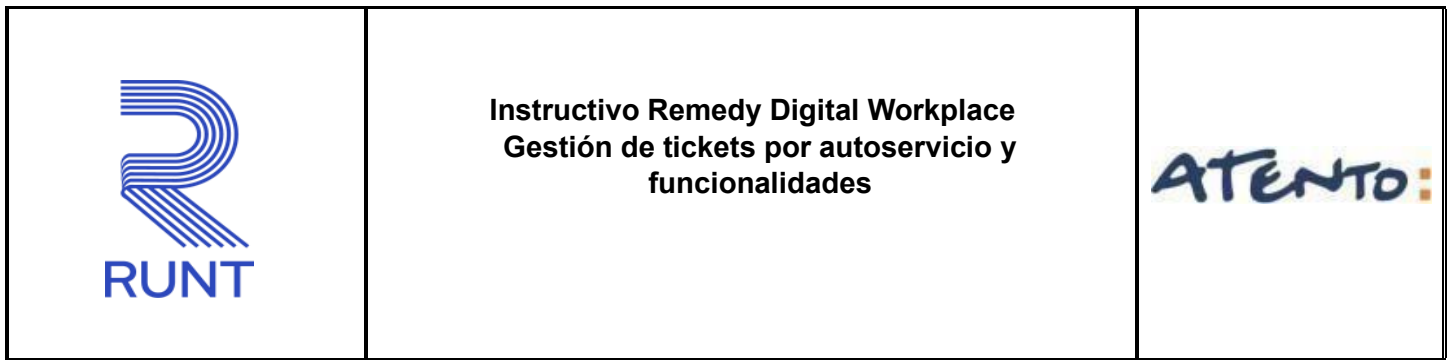


Seleccione Instructivos y manuales



En el Campo **Nombre del Instructivo**, filtre por la palabra clave “Matriz” o ubique el documento “Matriz de Tipificación”.





- En esta versión de Remedy, los navegadores permitidos para acceder son los siguientes:

NAVEGADOR		VERSIÓN
Apple Safari		6,3
Google Chrome		46 (o superior)
Microsoft Internet Explorer		11
Mozilla Firefox		42 (o superior)
Microsoft Edge		85.0 (o superior)

- La contraseña de la interfaz cuenta con una vigencia de 30 (treinta) días calendario, sobre el día número 20 (veinte), al correo electrónico registrado en Remedy, se notifica que la contraseña esta por caducar, por lo anterior, es necesario efectuar el cambio, se perpetrar al momento de inicio de sesión, dando clic en cambiar contraseña, como se ilustra en la imagen.



Debe digitar el nombre de usuario (documento de identidad), la contraseña actual y digitar la contraseña nueva, donde debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ✓ Mínimo 8 caracteres
- ✓ Alfanumérica
- ✓ Carácter especial (+/\*\$)
- ✓ Mayúsculas y minúsculas



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

**ATENCIÓN:**

Nombre de usuario

Contraseña [Mostrar](#)

Contraseña nueva [Mostrar](#)

**Cambie e inicie sesión**

Cancelar

Si la contraseña se encuentra bloqueada o caducada, es necesario solicite el reinicio de clave, proceso que se realiza en línea, comuníquese con nuestro centro de contacto y servicios al número 018000930060 a nivel nacional o a la línea en Bogotá (1) 4232221.

- Para ingresar a la herramienta debe digitar su usuario en el campo “Nombre de usuario” después debe digitar la contraseña en el campo “Contraseña”, finalmente debe hacer clic sobre el campo “Iniciar sesión”.

bmc helix

### Digital Workplace


Nombre de usuario

Contraseña [Mostrar](#)

[Ayuda de inicio de sesión](#)

**Iniciar sesión**

[Cambiar contraseña](#)

	<p align="center"><b>Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades</b></p>	<p align="center"><b>ATENTO:</b></p>
---	---	--------------------------------------

## 5. PROCEDIMIENTO

A continuación, se detallan las opciones con las que cuenta como usuario Remedy PRO.

### 5.1 CREACIÓN DE TICKETS POR AUTOSERVICIO

Luego de validar la tipificación a emplear, para ejecutar la creación del ticket, debemos dar clic en el nombre del servicio y/o en la opción pedir ahora.



Cuando damos clic nos ingresará a la ventana de gestión, debemos confirmar que tenga el nombre del servicio por el que deseamos crear el caso y será mostrado con los campos:

- **Descripción:** Se visualiza la información que se requiere para que la Concesión RUNT pueda dar solución a la petición, datos, documentos que se deben adjuntar y recomendaciones a tener en cuenta.
- **Proporcionar información adicional**  
\**descripción:* En la caja de texto se debe digitar los datos requeridos y expresar la solicitud.



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

- **Adjuntar Archivos:** Se debe anexar los adjuntos necesarios, se puede dar clic y explorar nuestros archivos localmente o arrastrar el mismo desde la ruta de nuestro pc, el tamaño máximo es de 5MB y se pueden adjuntar un máximo de 3 (tres) archivos.
- **Enviar petición:** Cuando se está seguro de que toda la información está relacionada y correcta, es necesario dar clic en **Enviar petición** para crear nuestro ticket.

**RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT**  
RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, O

**Descripción**  
RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT

Anexar:

- TELEFONO, EXTENSIÓN, CELULAR
- CIUDAD / DEPARTAMENTO
- DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD
- NOMBRES Y APELLIDOS DEL USUARIO SOBRE EL QUE SE SOLICITA EL RESETEAR.
- DOCUMENTO DEL USUARIO SOBRE EL QUE SE SOLICITA EL RESETEAR.

LOS DOCUMENTOS QUE DEBE ADJUNTAR SON:

- FORMATO ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS, SELECCIONANDO LA OPCIÓN " RESETEAR CONTRASEÑA"

NOTA:

- EL FORMATO DEBE VENIR FIRMADO DIGITALMENTE POR EL USUARIO AUTORIZADO.

**Proporcionar información adicional**  
Descripción \*

Los adjuntos grandes (2 MB y más) pueden tardar más tiempo en cargarse

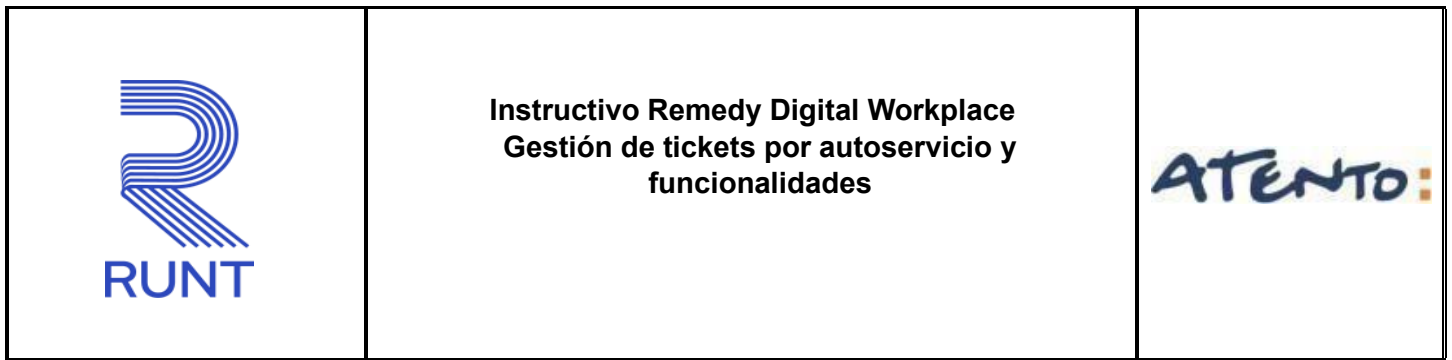
o arrastre y suelte los archivos aquí

Tamaño máximo de archivo: 5,00 MB  
Recuento máximo de archivos: 3

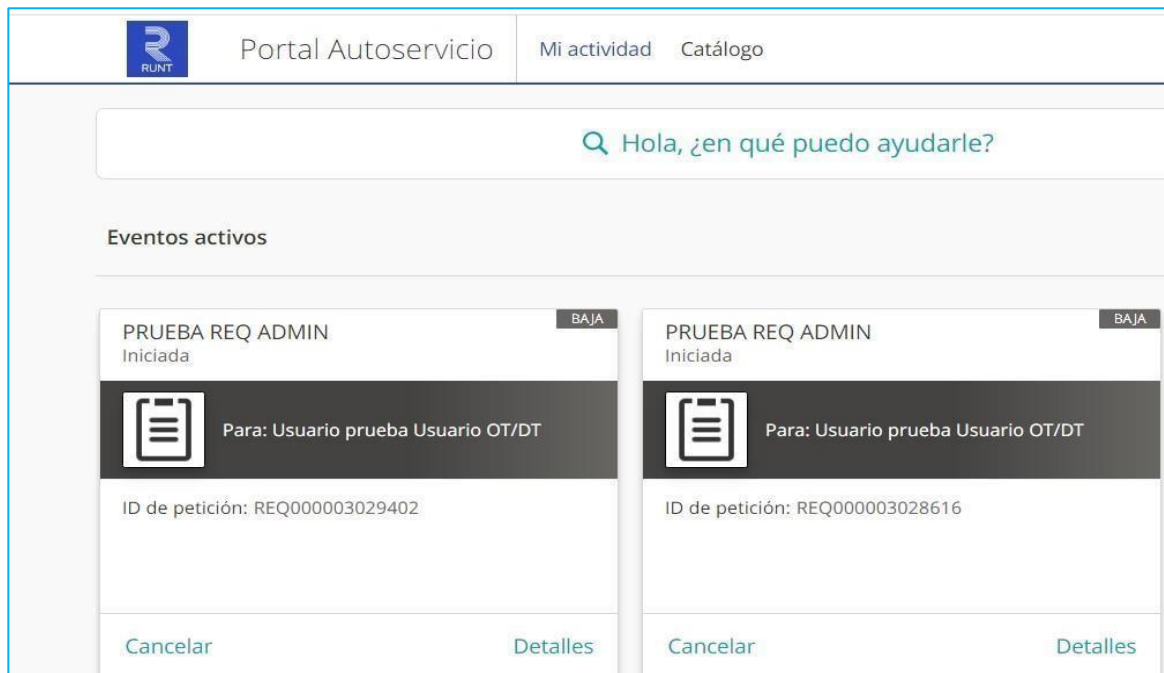
**Enviar petición**

Petición para: Usuario Pruebas Runt OT





Al dar clic en [Enviar petición](#), saldrá un aviso de confirmación de creación y automáticamente será direccionado a la ventana [Mi actividad](#), modulo [eventos activos](#).



Al dar clic en [Detalles](#) nos direcciona a una ventana con la información del ticket, en esta ventana podrá visualizar la siguiente información:



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

Estado: en el módulo de [eventos activos](#) podremos encontrar 2 (dos) estados:

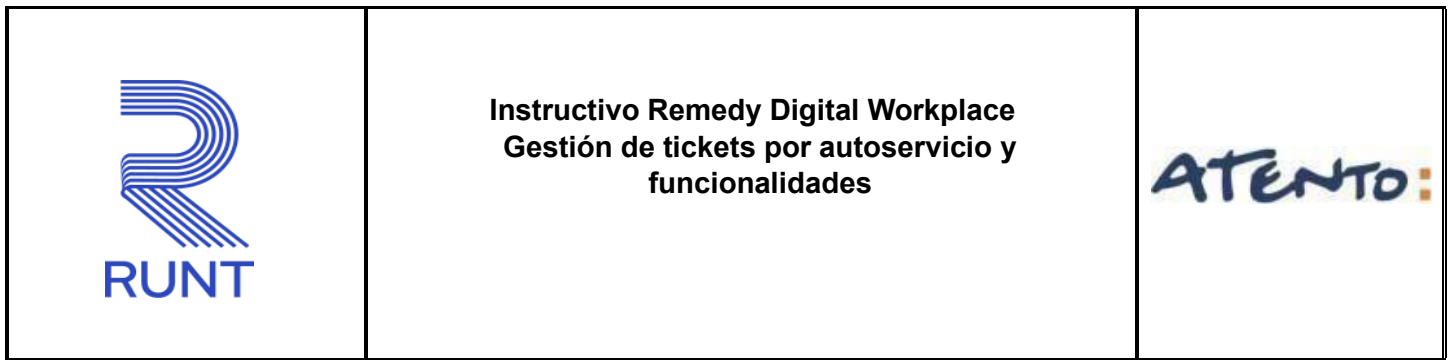
- ✓ Iniciada: corresponde cuando el ticket es escalado al área encargada para su respectiva atención.
- ✓ Pendiente: corresponde cuando el ticket es verificado por parte del analista encargado y requiere de validaciones adicionales.

Enviado: se visualiza la fecha y hora de creación del ticket.

Última actualización: se visualiza la fecha y hora de la última gestión sobre el ticket.

Comentarios: podrá verificar los adjuntos, notas generadas y adicional le puede agregar una nota adicional, es necesario dar clic en "Comentarios" y digitar la información deseada y/o el adjunto requerido, se tiene un máximo de 1 (un) adjunto por nota y cuando se finalice debe dar clic en [Enviar](#).

The screenshot displays a ticket management interface. At the top, a dark header contains a document icon and the text 'RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT' with a sub-status 'Iniciada'. Below this, the ticket details are shown: 'Estado' is 'Iniciada', 'ID de petición' is 'REQ000002186434', and 'Petición para' is 'Usuario Pruebas Runt OT' with a 'UO' icon. A 'Detalles' section includes 'Enviado' (5 oct. 2020 a las 16:57), 'Última actualización' (5 oct. 2020 a las 17:05), and 'Pedido para empresa' (Concesion Runt S.A.). A 'Comentarios (1)' section has an 'Agregar comentario' button. At the bottom, a user profile for 'Usuario Pruebas Runt OT' is shown with a 'hace 14 minutos' timestamp and an attached file 'Remedy3.p7z (274,87 KB)'.



Comentarios (2)

Deje su comentario aquí...

Adjuntar archivos o arrastre y suelte los archivos aquí

Tamaño máximo de archivo: 5.00 MB  
Recuento máximo de archivos: 1

Cancelar Enviar

Una vez se resuelva el ticket por parte de la Concesión RUNT el mismo pasara al módulo de [eventos pasados](#).

Eventos pasados 1 - 10		Filtrar: Todo	🔄
 RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT Finalizada	Para: Usuario Pruebas Runt OT	ID de petición: REQ000002186434	Fecha: 5 oct. 2020
 ACTUALIZACIÓN FECHAS DE VENCIMIENTO LC, OT Finalizada	Para: Usuario Pruebas Runt OT	ID de petición: REQ000002185895	Fecha: 5 oct. 2020

## 5.2 CANCELACIÓN Y REAPERTURA DE TICKETS

Detallaremos como la entidad puede cancelar y reabrir los tickets.

### A. Cancelar

El usuario Remedy podrá realizar la cancelación de los tickets, únicamente cuando su estado sea iniciada.



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

< Mi actividad Detalles

RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT  
Iniciada

Estado ID de petición Petición para

Iniciada REQ000002186434 UO Usuario Pruebas Runt OT

Cancelar

Detalles

Enviado 5 oct. 2020 a las 16:57 Última actualización 5 oct. 2020 a las 17:05 Pedido para empresa Concesion Runt S.A.

Al dar clic en **cancelar** el sistema nos genera un dialogo, para realizar la confirmación de la cancelación del ticket, donde notifica que la petición fue cancelada, de esta manera el ticket pasara a la bandeja de **eventos pasados**

Cancelar petición de servicio

¿Confirma que desea cancelar la petición?

Cerrar Cancelar petición

Petición cancelada.

### B. Reapertura

El usuario Remedy podrá generar la reapertura sobre el ticket cuando su estado sea Finalizada y/o terminado, es decir en un lapso no superior a 24 (veinticuatro) horas, a partir de su cierre.



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

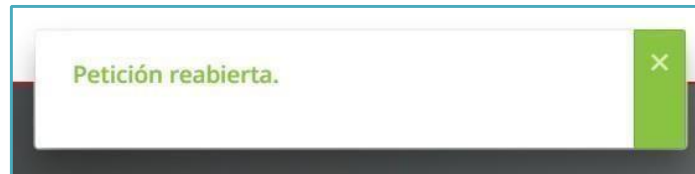
ATENCIÓN:

Volver a abrir petición

Introducir un motivo (obligatorio)

Indique un motivo para reabrir esta petición

Cancelar Reabrir



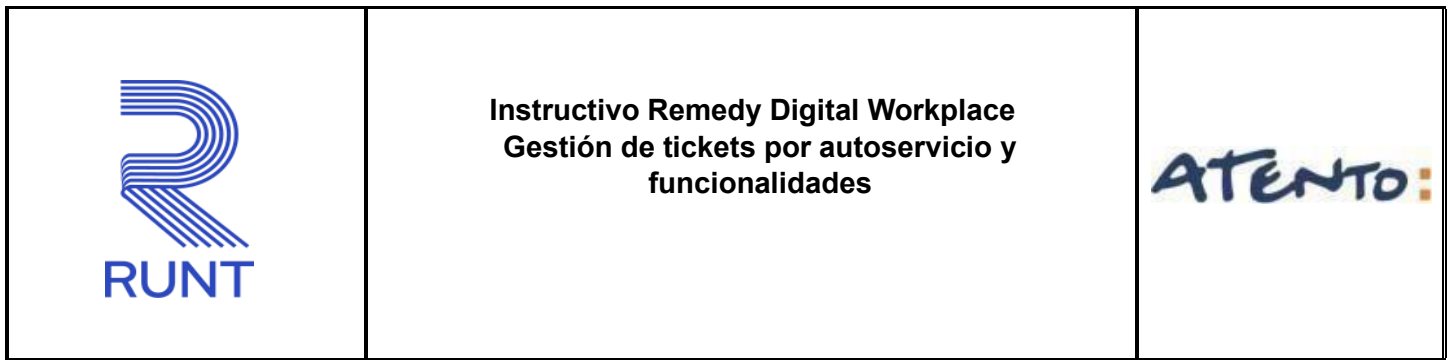
RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT  
Finalizada

Estado	ID de petición	Petición para	Reabrir
Finalizada	REQ000002186434	UO Usuario Pruebas Runt OT	

Detalles

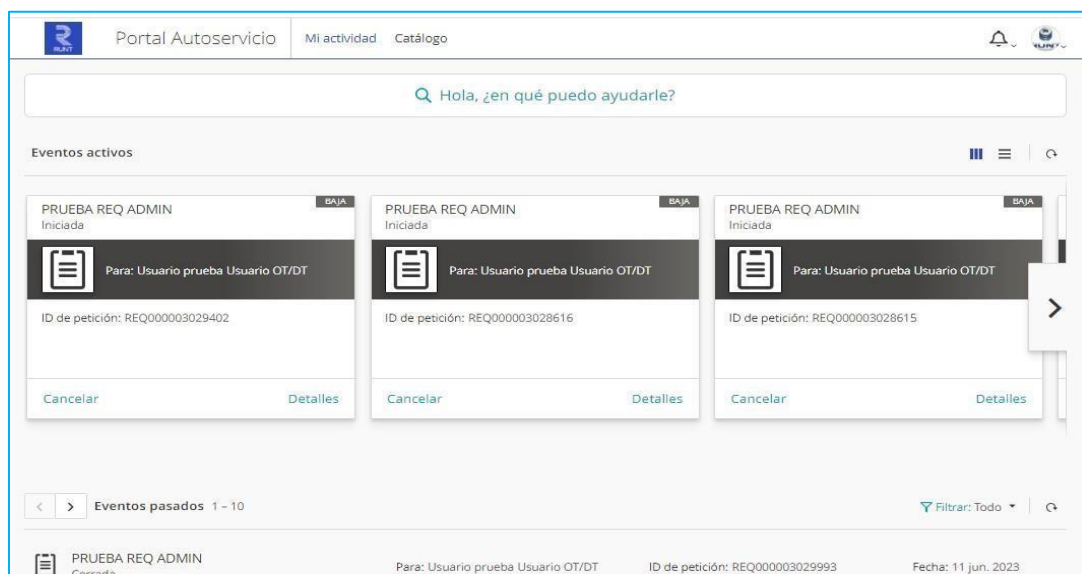
Enviado	Última actualización	Pedido para empresa
5 oct. 2020 a las 16:57	5 oct. 2020 a las 17:21	Concesion Runt S.A.

Al dar clic en **reabrir** el sistema nos genera un dialogo, para realizar la confirmación de la reapertura y adicional brindar el motivo que es un campo obligatorio, donde posterior notifica que la petición fue reabierta y el ticket pasara a la bandeja de eventos activos.

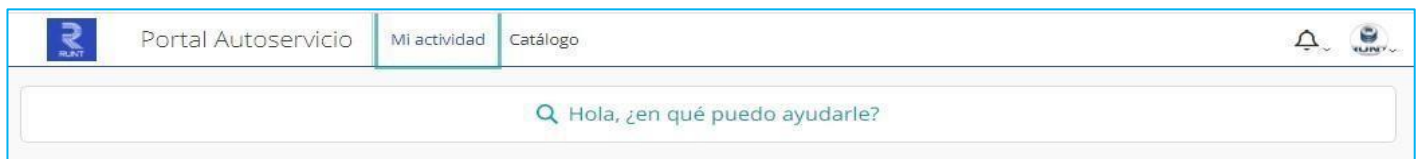


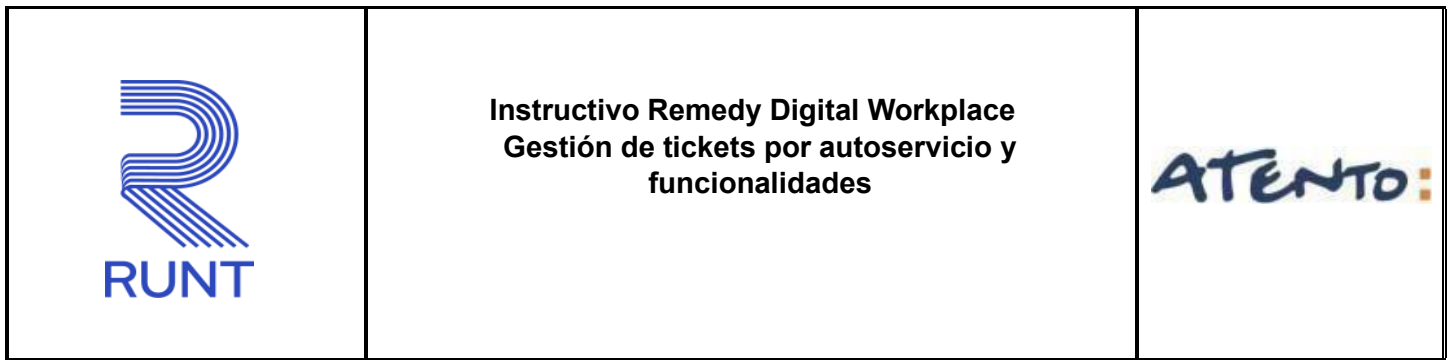
### 5.3 BÚSQUEDA DE TICKETS

Cuando realizamos el ingreso con el usuario Remedy, la primera vista que se tendrá es “**Mi actividad**”, donde se visualiza todos los tickets, a continuación, la descripción de cada función en esta primera ventana.



1. Realizar búsquedas por número de ticket y/o algún parámetro de búsqueda (placa, documento, solicitud, etc.), en la parte superior a primera vista tenemos el campo “**Hola, ¿en qué puedo ayudarle?**” con solo dar clic y luego colocar un parámetro de búsqueda podemos realizar una exploración masiva en todos los casos creados con el usuario de Remedy.





Ya que esta opción tiene diferentes funciones de búsqueda, para el caso de indagación de tickets, ponemos la información a buscar y luego seleccionamos **Peticiones** de esta manera se refleja todos los tickets asociados al parámetro de búsqueda, como se refleja en la imagen.




Cuando nos muestra los resultados de la búsqueda, podemos visualizar lo siguiente:

- **Cerrar:** dando clic, la opción cerrara la búsqueda y nos dejara en la ventana principal.
- **Borrar:** dando clic borrara esta búsqueda para digitar otro parámetro.
- **Nombre de la tipificación:** nos mostrara el nombre de la tipificación empleada y el número de ticket asignado.
- **Detalles:** dando clic en esta opción nos llevará a la información general del ticket, donde podrá verificar la siguiente información:
- **Estado:** Podremos encontrar los siguientes estados:

-Iniciada: corresponde cuando el ticket es escalado al área encargada para su respectiva atención. En este estado podrá cancelar el ticket y agregar comentarios.

-Pendiente: corresponde cuando el ticket es verificado por parte del analista encargado y requiere de validaciones adicionales. En este estado podrá agregar comentarios.

-Finalizado y/o terminado: corresponde cuando el ticket ya fue gestionado por parte de la concesión RUNT y no ha pasado mas de 24 horas desde su atención. En este estado podrá realizar reapertura del caso.

	<b>Instructivo Remedy Digital Workplace</b> <b>Gestión de tickets por autoservicio y</b> <b>funcionalidades</b>	<b>ATENCIÓN:</b>
---	---	------------------

- Cerrado: corresponde cuando el ticket cuenta con mas de 24 horas desde su atención, en este estado no podemos realizar ninguna acción.
- Cancelado: corresponde cuando la entidad genera en su estado iniciado la cancelación del ticket, en este estado no podemos realizar ninguna acción.
- o **ID de la petición:** se visualiza el número de ticket asignado.
- o **Enviado:** se visualiza la fecha y hora de creación del ticket.
- o **Última actualización:** se visualiza la fecha y hora de la última gestión sobre el ticket.
- o **Comentarios:** podrá verificar los adjuntos, notas generadas y adicional le puede agregar una nota adicional, teniendo en cuenta las acciones que se pueden realizar según el estado.

✕ Cerrar
REQ000002181421
Borrar

---

Resultados principales
Elementos de catálogo
Artículos
Peticiones


---



**RECHAZO Y/O VALIDACIÓN**  
**GENERAL DEL SISTEMA**  
 Cerrada

Para : Usuario Pruebas CDA  
 ID de petición : REQ000002181421

Detalles



**ACTUALIZACIÓN FECHAS DE VENCIMIENTO LC, OT**  
 Finalizada

---

<b>Estado</b>	<b>ID de petición</b>	<b>Petición para</b>
Finalizada	REQ000002185895	 Usuario Pruebas Runt OT

---

**Detalles**

<b>Enviado</b>	<b>Última actualización</b>	<b>Pedido para empresa</b>
5 oct. 2020 a las 13:27	5 oct. 2020 a las 17:04	Concesion Runt S.A.

---

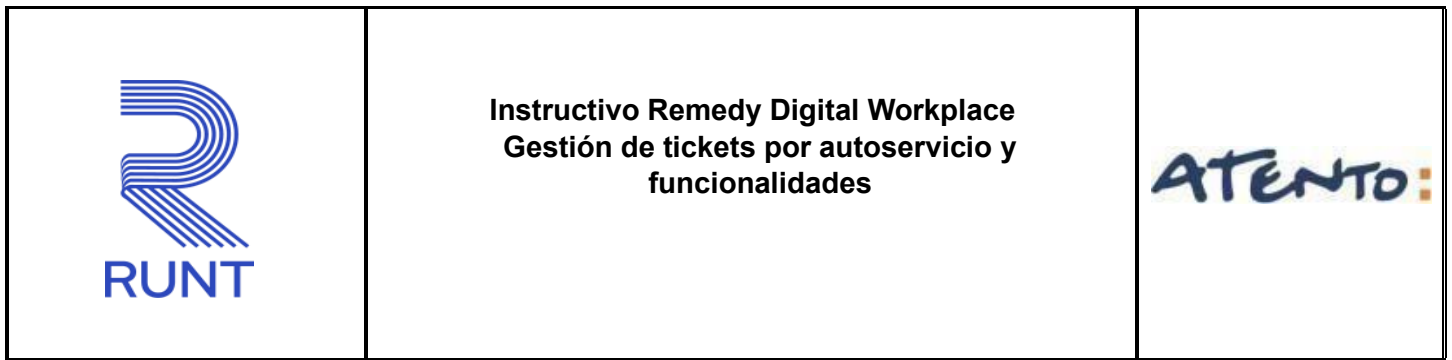
**Descripción**

1

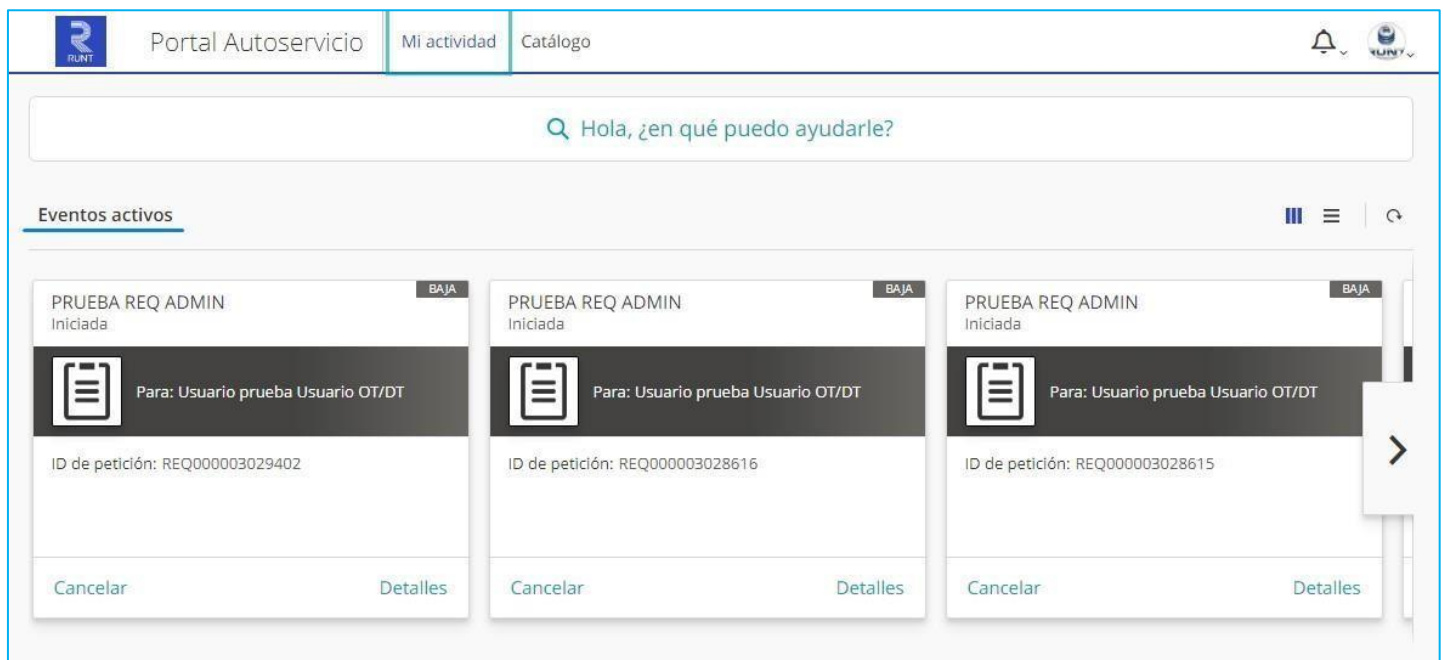
---

**Comentarios (1)**






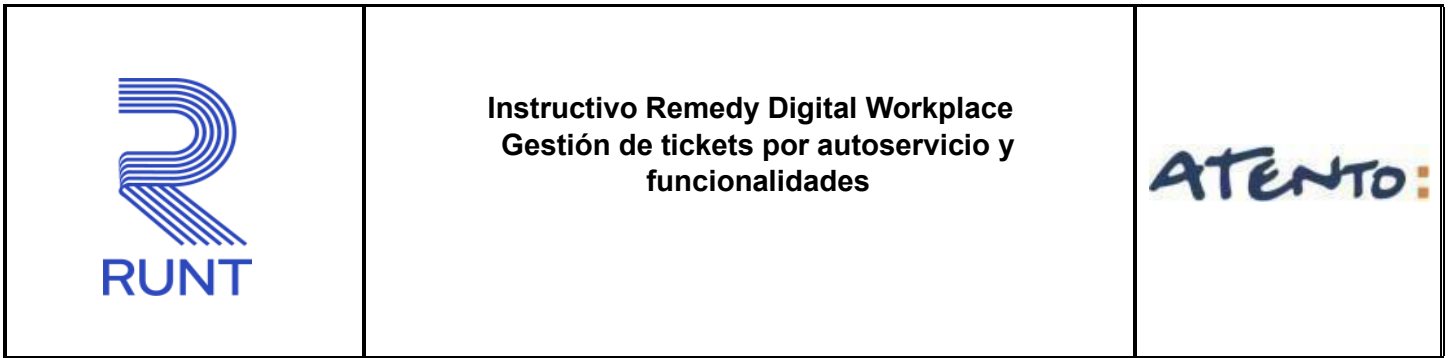
2. En la parte central de la ventana Mi actividad encontramos la opción de **eventos activos**, donde podrá visualizar los tickets que están en estado iniciada y pendiente.



En la parte superior derecha encontramos los siguientes iconos:

 Este icono es la opción de vista cuando se tiene más de un requerimiento en gestión, los podemos organizar en tipo lista o tipo tarjeta para ver más detalles.

 este icono es para realizar la actualización de la información encontrada para los tickets.




3. En la parte inferior de la ventana “Mi actividad” encuentra la opción de **Eventos pasados** donde podrá visualizar la información de los tickets que ya fueron gestionados en orden ascendente de actualización.

Eventos pasados 1 - 10		Filtrar: Todo	↻
RESETEAR LA CONTRASEÑA DEL USUARIO DEL APLICATIVO HQ RUNT, OT Finalizada	Para: Usuario Pruebas Runt OT	ID de petición: REQ000002186434	Fecha: 5 oct. 2020
ACTUALIZACIÓN FECHAS DE VENCIMIENTO LC, OT Finalizada	Para: Usuario Pruebas Runt OT	ID de petición: REQ000002185895	Fecha: 5 oct. 2020

En la parte derecha encontramos los iconos para filtrar y actualizar los tickets que ya están gestionados.



	<p style="text-align: center;"><b>Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ATENTO:</b></p>
---	--	---

Los filtros que se tiene son los siguientes:

- **Todo:** Nos muestra todos los requerimientos gestionados
- **Aprobado/ Rechazado:** Esta opción no es utilizada y/o no aplica.
- **Terminado/ Finalizado:** Nos indica los tickets que están en estado resuelto y que aún no han cumplido las 24 horas desde su cierre.
- **Cerrado:** Nos informa los tickets que ya cumplieron más de 24 horas desde su cierre.
- **Cancelados:** Nos indica los requerimientos que se crearon, pero antes de ser resueltos se cancelaron por parte del usuario remedy.
- **Error:** Nos indica los casos que en la creación del ticket se presentó un evento inesperado en la herramienta Remedy, nos muestra el estado error y es necesario crearlo de nuevo para que sea gestionado.

#### **5.4 BÚSQEDAS DE CATEGORÍAS (REQUERIMIENTOS-SOLICITUDES – SERVICIO AL CLIENTE)**

En la parte superior de la ventana debemos dar clic en Catalogo la cual nos lleva a las opciones de búsqueda de servicios, para saber la tipificación correcta a emplear.



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

Portal Autoservicio Mi actividad Catálogo

Examinar categorías

Hola, ¿en qué puedo ayudarle?

REQUERIMIENTOS Mostrar todos los 15 elementos >

- CORREGIR INFORMACIÓN TRÁMITES APROBADOS, DT**  
LA DIRECCIÓN TERRITORIAL SE COMUNICA SOLICITANDO CORREGIR LA INFORMACION DE UN VEHÍCULO, DEBIDO A QUE NO ES LA MISMA INGRESADA EN LA SOLICITUD APROBADA.
- FALLA DE UPS**  
BATERÍAS NO CARGAN, ALARMAS DE LA UPS, CONDICIONES ELECTRICAS INADECUADAS, ETC.
- FALLA EN TELEFONO IP POR DAÑO FISICO.**  
USUARIO REPORTA QUE EL TELEFONO NO TIENE TONO, NO FUNCIONA, FALLAS DEL TELEFONO.
- IMPRESIÓN PERDIDA CERTIFICADO DE INSTRUCTOR, DT**  
EL USUARIO SE COMUNICA INDICANDO QUE EL SISTEMA NO REALIZO LA NOTIFICACIÓN DEL CERTIFICADO DE INSTRUCTOR GENERADO A TRAVES DEL SISTEMA A LOS CORREOS DEL USUARIO.

SOLICITUDES Mostrar todos los 84 elementos >

- ACTO ADMINISTRATIVO DE CORRECCIÓN, DT**  
EL USUARIO SE COMUNICA SOLICITANDO SE MODIFIQUEN DATOS SOBRE UN VEHÍCULO EN ESTADO ACTIVO QUE EL SISTEMA NO LE PERMITE REALIZAR.
- ACTO ADMINISTRATIVO DE REVOCATORIA, DT**  
EL USUARIO SE COMUNICA SOLICITANDO REVOCAR TRÁMITES APROBADOS POR EQUIVOCACIÓN DEL FUNCIONARIO.
- ACTUALIZACIÓN DATOS DE PERSONAS, DT**  
EL USUARIO SE COMUNICA INDICANDO QUE ESTA REALIZANDO LA MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DE UN CIUDADANO EN EL APLICATIVO HQ\_RUNT, PERO EL SISTEMA GENERAR MENSAJE "HA EXCEDIDO LA
- ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL POR CAMBIO DE DOCUMENTO O**  
LA DIRECCIÓN TERRITORIAL SOLICITA CAMBIO DE DOCUMENTO PARA UN CIUDADANO, SEGÚN LO DISPUESTO EN RESOLUCIÓN 20203040017985 DEL 27 DE OCTUBRE DE 2020.

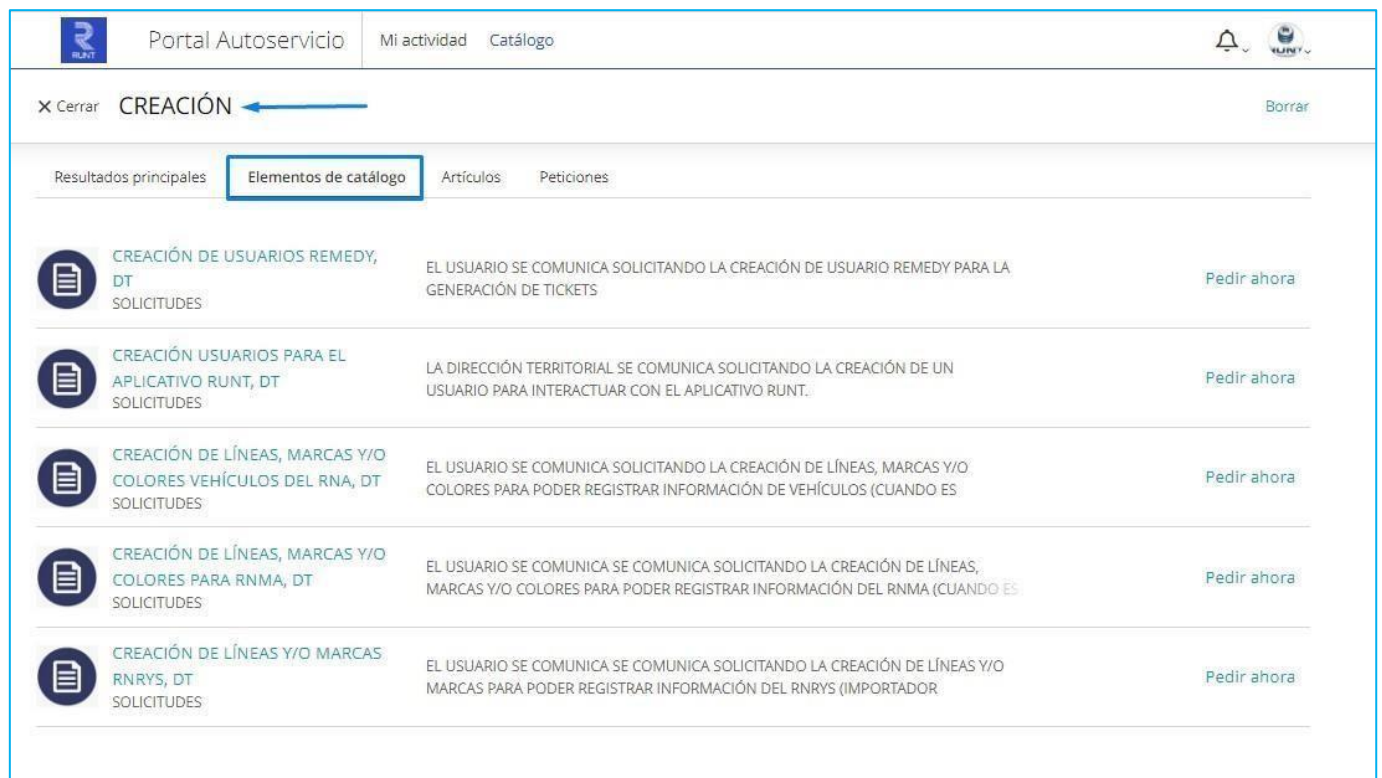
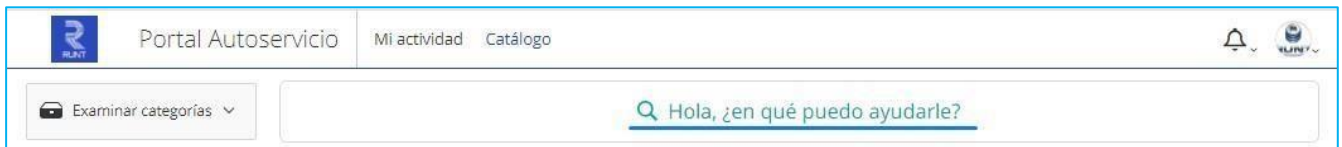
En la ventana de Catálogo tenemos las siguientes opciones de búsqueda y posterior ejecución de creación de acuerdo con el servicio necesario.

- En la parte superior de la ventana tenemos las primeras 2 (dos) opciones de búsqueda, la primera y más utilizada es la opción de búsqueda global con palabra clave, se visualiza en la parte central, dando clic en el campo “**Hola, ¿en qué puedo ayudarle?**” y colocando una o varias palabras que contenga el nombre de la tipificación, se realiza la búsqueda y de esta manera se mostrara las relacionadas para seleccionar la que se requiera.



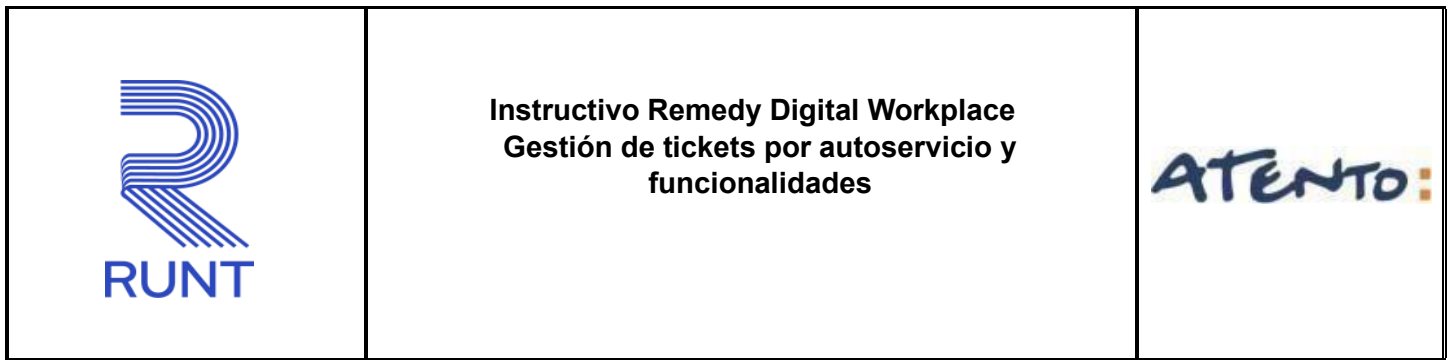
## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

¡ATENCIÓN!

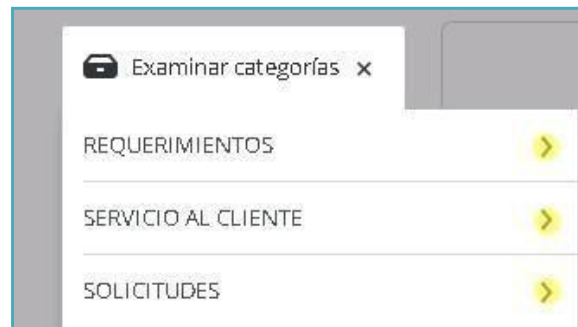


Al digitar una palabra, nos arrojará el resultado de las tipificaciones que la contengan, luego de esta búsqueda, en la parte derecha nos registrará la opción **Pedir ahora** para iniciar la creación del ticket o caso con esta tipificación seleccionada.

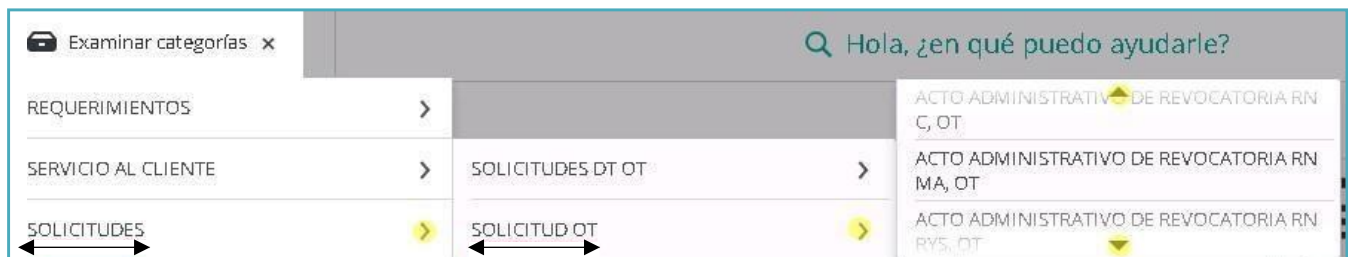
- B. La segunda búsqueda es “**Examinar categorías**” donde en la parte superior izquierda, hace referencia a la búsqueda manual una a una y por lista desplegable de las mismas



tipificaciones, para esta opción se debe dar clic progresivo en el combo box que se tiene por cada opción.



Debemos seleccionar uno a uno lo requerido y buscar la tipificación, se encuentran ordenadas alfabéticamente.



- C. La tercera búsqueda que podemos realizar es desde las tipificaciones encontradas en la parte central de la ventana, estas se encuentran segmentadas de acuerdo con los servicios de “requerimiento – servicio al cliente - solicitudes”



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

REQUERIMIENTOS → Mostrar todos los 23 elementos >

<b>ACTUALIZACIÓN FECHAS DE VENCIMIENTO LC, OT</b> EL ORGANISMO DE TRÁNSITO REPORTA QUE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN NO TIENE LAS FECHAS DE VENCIMIENTO CORRECTAS O NO LAS REGISTRA EN EL SISTEMA.	<b>CORRECCIÓN ANTECEDENTE LC, OT</b> SE DEBE REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN A LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN, CAMBIO DE ESTADO YA QUE EL ANTECEDENTE ESTA DE FORMA INADECUADA EN EL SISTEMA Y NO LO RECONOCE AL.	<b>CORRECCIÓN CAMBIO DE SERVICIO, OT</b> El organismo de tránsito indica que al radicar el trámite de cambio de servicio para un vehículo de transporte terrestre automotor especial automóvil, campero o camioneta de no mas de 9 pasajeros.	<b>CORRECCIÓN SOLICITUDES EN ESTADO REGISTRADA, OT</b> EL ORGANISMO DE TRÁNSITO REALIZA TRÁMITE Y LA SOLICITUD QUEDA EN ESTADO REGISTRADA, DEJANDO EL CU EN ESTADO NO UTILIZADO, GENERANDO ESPECIE VENAL. EL ORGANISMO DE
---	---	--	--

SERVICIO AL CLIENTE → Mostrar todos los 8 elementos >

<b>FELICITACIONES Y SUGERENCIAS, OT</b> EL USUARIO MANIFIESTA UNA SUGERENCIA O FELICITACIÓN SOBRE ALGÚN PROCEDIMIENTO, FUNCIONALIDAD DEL HQ-RUNT O EL SERVICIO PRESTADO.	<b>QUEJA OT, TRATO INADECUADO FUNCIONARIOS</b> EL USUARIO MANIFIESTA SU INSATISFACCIÓN SOBRE LA ATENCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.	<b>RECLAMO OT, CIERRE DE INCIDENTES</b> EL USUARIO MANIFIESTA SU INCONFORMIDAD SOBRE LA SOLUCIÓN DADA A UN REQUERIMIENTO O SOLICITUD, QUE IMPLICA UN REPROCESO PARA LA ADECUADA ATENCIÓN AL	<b>RECLAMO OT, ERROR FUNCIONALIDAD REMEDY</b> RECLAMO OT, ERROR FUNCIONALIDAD REMEDY
---	--	--	---

SOLICITUDES → Mostrar todos los 149 elementos >

<b>ACTIVACIÓN DE IP, OT</b> EL ORGANISMO DE TRÁNSITO SE COMUNICA SOLICITANDO SE ACTIVE UNA NUEVA DIRECCIÓN IP, YA QUE CUENTA CON MAS USUARIOS HQ RUNT.	<b>ACTO ADMINISTRATIVO DE CORRECCIÓN MATRÍCULA INICIAL</b> EL SISTEMA NO PERMITE REALIZAR LAS MODIFICACIONES POR MEDIO DE LA FUNCIONALIDAD MODIFICAR PARA MAQUINARIA.	<b>ACTO ADMINISTRATIVO DE CORRECCIÓN RNA, OT</b> EL SISTEMA NO PERMITE REALIZAR LAS MODIFICACIONES POR MEDIO DE LA FUNCIONALIDAD MODIFICAR AUTOMOTOR.	<b>ACTO ADMINISTRATIVO DE CORRECCIÓN RNMA, OT</b> EL SISTEMA NO PERMITE REALIZAR LAS MODIFICACIONES POR MEDIO DE LA FUNCIONALIDAD MODIFICAR PARA MAQUINARIA.
---	--	--	---

Podemos dar clic en la opción [Mostrar todos los elementos](#) y con esto nos despliega todos los servicios en orden de cuadrícula de forma horizontal para tener una mejor visual y así realizar una búsqueda una a una y seleccionarla para ejecutar la creación de caso con esa tipificación.

Podemos también ordenarlas alfabéticamente de manera ascendente o descendente y simplificar la búsqueda con algún parámetro.



## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:

Mostrar: Todo (23) Ordenar: A → Z Buscar:

REQUERIMIENTOS (23) [Compartir](#)

ACTUALIZACIÓN FECHAS DE VENCIMIENTO LC, OT EL ORGANISMO DE TRÁNSITO REPORTA QUE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN NO TIENE LAS FECHAS DE VENCIMIENTO CORRECTAS O NO LAS REGISTRA EN EL SISTEMA.	CORRECCIÓN ANTECEDENTE LC, OT SE DEBE REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN A LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN, CAMBIO DE ESTADO YA QUE EL ANTECEDENTE ESTA DE FORMA INADECUADA EN EL SISTEMA Y NO LO RECONOCE AL	CORRECCIÓN CAMBIO DE SERVICIO, OT El organismo de tránsito indica que al radicar el trámite de cambio de servicio para un vehículo de transporte terrestre automotor especial automóvil, campero o camioneta de no mas de 9 pasajeros.	CORRECCIÓN SOLICITUDES EN ESTADO REGISTRADA, OT EL ORGANISMO DE TRÁNSITO REALIZA UN TRÁMITE Y LA SOLICITUD QUEDA EN ESTADO REGISTRADA, DEJANDO EL CUPL EN ESTADO NO UTILIZADO, GENERANDO ESPECIE VENAL. EL ORGANISMO DE
CORREGIR INFORMACIÓN TRÁMITES APROBADOS, OT EL ORGANISMO DE TRÁNSITO SE COMUNICA SOLICITANDO CORREGIR LA INFORMACION DE UN VEHÍCULO DEBIDO A QUE NO ES LA MISMA INGRESADA EN LA SOLICITUD APROBADA.	DEGRADACIÓN VOIP Usuario reporta que el telefono tiene retardo en la voz, voz en un sentido y/o voz entrecortada	ERROR EN PREASIGNACIÓN POR PLACA LIBERADA, OT. EL ORGANISMO DE TRÁNSITO INFORMA QUE EL SISTEMA NO REALIZÓ LA LIBERACIÓN DE PLACA PREASIGNADA DE FORMA CORRECTA.	ERROR EN TIPO DE SERVICIO AL REALIZAR TRASPASO ENTRE ENTIDADES EL ORGANISMO DE TRANSITO REPORTA QUE AL REALIZAR EL TRAMITE DE TRASPASO ENTRE ENTIDADES OFICIALES EL SISTEMA LE GENERA EL CAMBIO DE SERVICIO AUTOMATICO A "SERVICIO

### 5.5 NOTIFICACIONES Y CONFIGURACIÓN DE SESIÓN

#### NOTIFICACIONES

En la ventana superior en el icono podemos visualizar las notificaciones recientes, cambio de estado de los tickets y comentarios.





## Instructivo Remedy Digital Workplace Gestión de tickets por autoservicio y funcionalidades

ATENCIÓN:



### CONFIGURACIÓN DE SESIÓN

En la parte superior derecha dando clic en [Cerrar Sesión](#) se genera un cierre correcto de la cuenta, en la opción de [Preferencias](#) únicamente se puede visualizar la información principal, si desea puede adicionar una fotografía o logotipo de la empresa.

