

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](http://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=xIsBGzFQ1YY&feature=youtu.be>

La nueva consola de peticiones será así:

The screenshot displays the BMC Service Request Management interface. On the left, there is a navigation pane with categories like 'REQUERIMIENTOS', 'SERVICIO AL CLIENTE', and 'SOLICITUDES'. The main area shows a list of requests under 'CONSULTAS PORTAL WEB'. A detailed view of a request is shown, including its ID, creation time, and status. On the right, a 'Mis peticiones' panel lists recent requests with their IDs, creation times, and statuses.

*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*

**Concesión RUNT S.A.**  
 Avenida Calle 26 No.59-41/65  
 Edificio Cámara Colombiana de Infraestructura (CCI)  
 PBX: (57 1) 587 04 00 - Bogotá, D.C. - Colombia  
 Centro de Contacto: 018000 930060  
 contactenos@runt.com.co  
**www.RUNT.com.co**

Agrégnanos a tu lista de contactos  
[Información de Contacto](#)

Para desuscribirse de nuestra lista haga [Click Aquí](#)  
 **Desuscripción Segura**