



GUIA CREAR CASO SOPORTE SERVICIO NOOVA NEGOCIOS ELECTRÓNICOS

Versión 2.0 – 21 de Abril de 2025
Versión única – Reemplaza versiones con fecha anterior



Tabla de contenido

Capítulo 1. Acuerdo de confidencialidad.....	3
Capítulo 2. Introducción	4
Capítulo 3. Paso a paso crear caso portal soporte.....	5
Capítulo 4. Información complementaria portal soporte.....	9



1. Acuerdo de confidencialidad

La información contenida en este documento es confidencial y de propiedad de NOOVA NEGOCIOS ELECTRONICOS por lo cual no podrá ser utilizada para fines diferentes a aplicar en esta propuesta, ni podrá ser compartida con ninguna otra entidad salvo expresa autorización por parte de NOOVA NEGOCIOS ELECTRONICOS. Las partes se obligan a mantener absoluta confidencialidad y reserva profesional y a que sus funcionarios involucrados en la presente propuesta y en ejecución de contrato que surja de la misma, guarden absoluta reserva sobre toda clase de información, políticas de procedimiento u operación. Por lo tanto, las partes se comprometen a no hacer uso directo, próximo o remoto de ninguna información que pudiera comprometer la seguridad de la otra parte ni dar ventajas competitivas a terceras personas.



2. Introducción

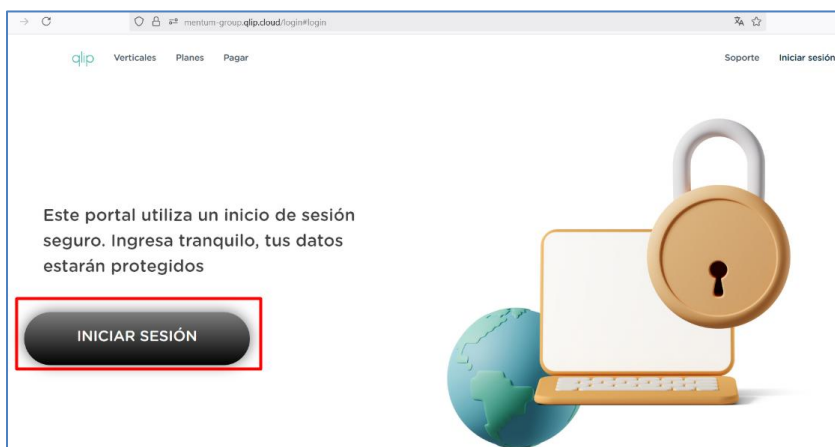
El presente manual tiene como objetivo guiar al usuario en el proceso de creación de casos (incidentes) dentro del portal de soporte de los servicios de documentos electrónicos. A través de instrucciones detalladas y pasos ilustrados, se busca facilitar la correcta gestión de solicitudes y asegurar una atención oportuna y eficiente por parte del equipo de soporte. Esta guía está diseñada para ser intuitiva, permitiendo que cualquier usuario, sin importar su nivel técnico, pueda registrar incidencias de manera rápida y precisa.



3. Paso a paso crear caso portal soporte

Antes de intentar crear caso en el portal de soporte tenga en cuenta que debe crear usuarios previamente.

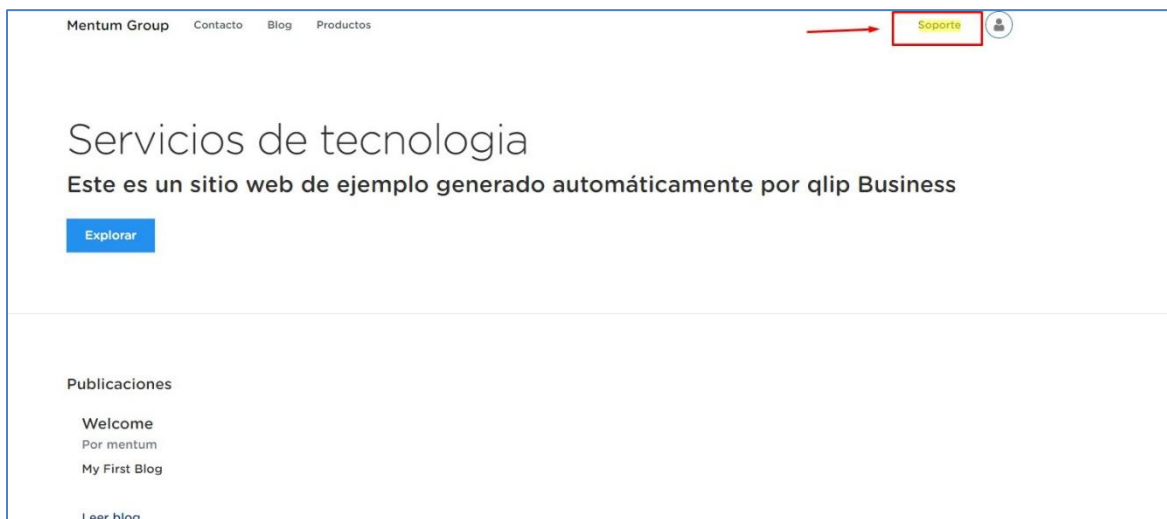
- Ingresar a la página de soporte <https://mentum-group.qlip.cloud/login> y de clic en iniciar sesión



- Acceder con el usuario y contraseña provisionado para el portal:

- Al ingresar al portal damos clic en la opción soporte.





- El sistema lo llevará al tablero “Mis tickets” en el cual podrá crear el caso de soporte en el botón nuevo para colocar la solicitud requerida.



- A continuación, le solicitamos que complete los datos que solicita el tablero:



Nuevo ticket

• Abrir/Abierto

[Atras](#)

Asunto

Producto

Prioridad

Tipo

description

Adjuntar documento

Comentario

- **Asunto:** Ingrese un título breve y claro que describa de manera precisa la incidencia.
 - **Producto:** Seleccione el producto relacionado con su solicitud (por ejemplo: Noova Facturación Electrónica o Noovaone).
 - **Prioridad:** Elija el nivel de prioridad según la urgencia y el impacto del caso (Baja, Media, Alta o Crítica).
 - **Tipo:** Seleccione el tipo de solicitud que corresponda: Soporte, Problema, Pregunta o Solicitud.
 - **Descripción:** Describa detalladamente la situación. Incluya toda la información relevante para facilitar la comprensión y atención del caso.
 - **Adjuntar archivos:** Puede subir archivos (como capturas de pantalla o documentos) que ayuden al consultor a entender mejor la situación. En caso de incluir imágenes de la plataforma, asegúrese de que se vea claramente la URL a la que está accediendo.
- Una vez diligenciados los datos, de clic en el icono **save**, el sistema asignará un numero de caso con el cual podrá hacerle seguimiento dentro de la plataforma.



Codigo	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha Creación	Fecha Modificación	Creador	Asignado
ISS-2025-00009	No hay acceso al sistema	Open	Medio	14/01/25, 7:43 p. m.	20/01/25, 2:49 p. m.	fcardenas155@gmail.com	Hector Sanchez
ISS-2025-00008	No genera informe cxc	Open	Medio	14/01/25, 7:41 p. m.	14/01/25, 7:41 p. m.	fcardenas155@gmail.com	Diana Milena Garay
ISS-2025-00007	Resolución vencida	Open	Alto	14/01/25, 7:39 p. m.	14/01/25, 7:39 p. m.	fcardenas155@gmail.com	Luisa Fernanda Toro

Mostrando desde 1 hasta 3 - En total 3 resultados

Con la plataforma usted estará informado acerca de cualquier notificación o cambio relevante en el estado de su incidencia.



Capítulo 4. Información complementaria portal soporte

Una vez el caso ha sido creado en el portal de soporte, podrá hacer seguimiento de los avances, estados, y de las notas agregadas por el consultor.



Codigo	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha
ISS-2024-00005	Solicitud de soporte de inventarios	Open	Alto	2024-01-16 15:44:08.586521

- ✓ Descripción de estados por los cuales puede pasar un caso:

Razón para el estado	Descripción
Open-En curso	Caso creado en el portal de soporte y asignado a consultor
Investigación	Evaluación y revisión del caso
Retenido	La solicitud fue escalada a un tercero externo de Noova
Esperando detalles	Se requiere insumo de información, confirmación o datos adicionales de parte del cliente. Duración máxima de estado 72 horas (tiempo estimado para recibir respuesta de parte del cliente, de lo contrario el caso pasa a estado "esperando cierre")
Esperando cierre	Se genero solución del caso, el cliente debe realizar validaciones correspondientes. Duración máxima de estado 72 horas
Resuelto	Caso ha sido resuelto en el portal
Cerrado	Caso ha sido cancelado en el portal
Esperando acuerdo de pago	El cliente tiene pendiente cartera o no ha realizado renovación de servicios.

- ✓ Si requiere agregar información al caso:

Si necesita agregar información adicional o adjuntar nuevos documentos relacionados con su caso, puede hacerlo directamente en el portal. Solo debe ingresar al caso correspondiente y utilizar la opción "Añadir comentario".



Verticals Planes Pagar Soporte

Error enviando Documento Soporte • Esperando Detalles ISS-2024-01 Atras Cerrar ticket Guardar cambios

Producto: Noova Facturación Electrónica ; Prioridad: Alto ; Tipo: Problema ;

Descripcion: Al enviar un DS,

Adjuntar documento: Adjuntar

Comentario: RETROALIMENTACION HACIA EL CONSULTOR

Añadir Comentario

rubydurango@noova.com.co 17/12/24, 6:47 p. m.: RETROALIMENTACION DEL CONSULTOR

Buena tarde

Estimado cliente

Los proveedores no pueden ser creados utilizando Cédula de Ciudadanía (13); deben ser registrados como NIT (31). Esto se debe a que las personas naturales que prestan servicios

