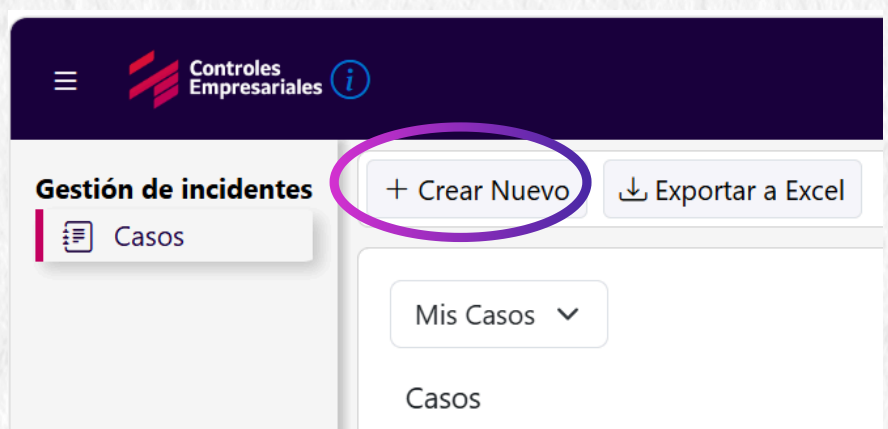
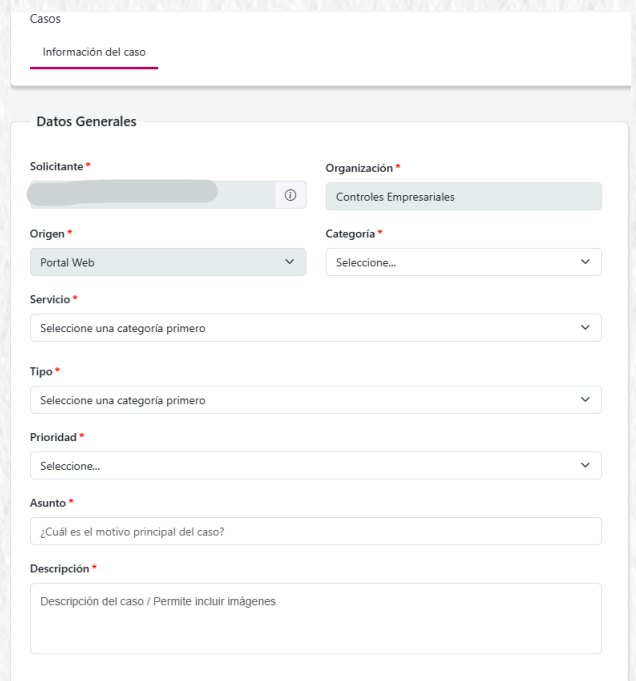


Instructivo para Registro de casos en Flowdesk

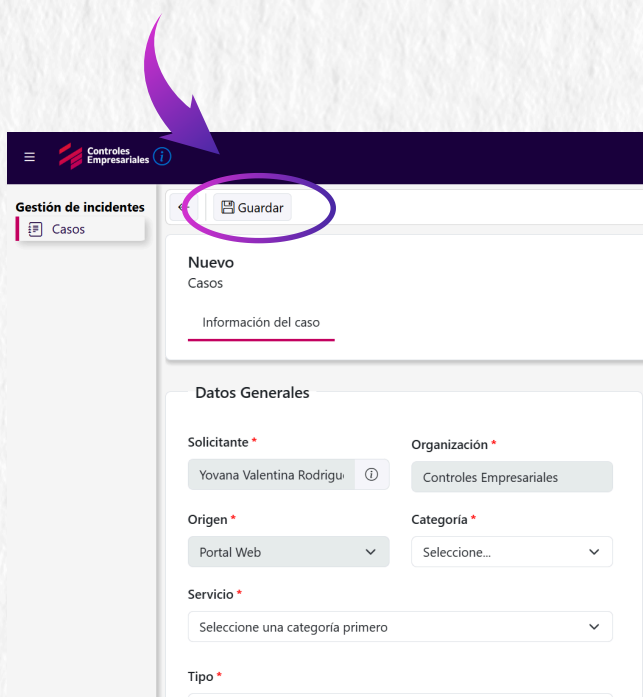
1 - De clic en
+ Crear Nuevo
para ingresar al
formulario para
registrar el caso



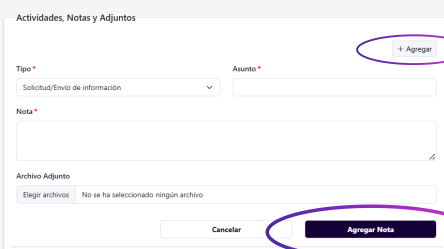
2 - Diligencie los campos de
acuerdo con su necesidad.
Recuerde que, si requiere
adjuntar una imagen, puede
copiarla y **pegarla directamente**
en el campo Descripción.

The screenshot shows the 'Nuevo Caso' form. The 'Información del caso' tab is active. The 'Datos Generales' section contains several fields: 'Solicitante' (Yovana Valentina Rodríguez), 'Organización' (Controles Empresariales), 'Origen' (Portal Web), 'Categoría' (dropdown), 'Servicio' (dropdown), 'Tipo' (dropdown), 'Prioridad' (dropdown), 'Asunto' (¿Cuál es el motivo principal del caso?), and 'Descripción' (Descripción del caso / Permite incluir imágenes).

3 - Después de diligenciar los
campos, haga clic en
Guardar para registrar el
caso.

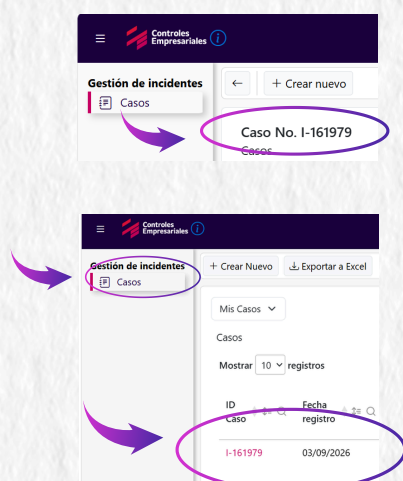


¿Necesita adjuntar archivos o información adicional?

The screenshot shows the 'Actividades, Notas y Adjuntos' form. The 'Agregar' button is circled in purple. The form includes fields for 'Tipo' (dropdown), 'Asunto' (dropdown), 'Nota' (text area), and 'Archivo Adjunto' (file upload area).

Para agregar información
adicional o adjuntar
archivos, haga clic en
+ Agregar, complete el
formulario con los datos
necesarios y seleccione
Agregar nota para
registrar la información en
el caso.

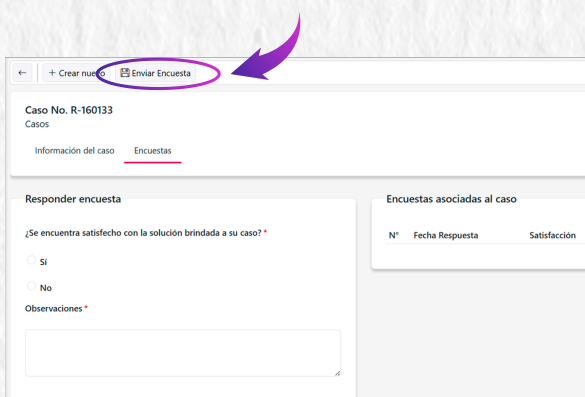
¿Cómo visualizar los casos registrados?



Para visualizar su
caso al momento de
registrarlo saldrá en la
parte superior el
número asignado o al
dar clic en **Casos**
podrá visualizar todos
sus casos registrados.

Para ver el detalle del
caso de clic sobre el
ID Caso

Encuesta de satisfacción

The screenshot shows the 'Encuesta de satisfacción' form. The 'Enviar Encuesta' button is circled in purple. The form includes a question: '¿Se encuentra satisfecho con la solución brindada a su caso?' with radio buttons for 'Si' and 'No'. There is also a text area for 'Observaciones' and a table for 'Encuestas asociadas al caso' with columns for 'N°', 'Fecha Respuesta', and 'Satisfacción'.

Una vez reciba la notificación
de cierre de caso, le
invitamos a participar en la
encuesta de satisfacción.

Recuerde hacer clic en **Enviar
Encuesta** para registrar y
enviar su respuesta