

Mesa de servicio

F E M P H A

Práctica, ágil, eficiente.


INSTRUCTIVO DE USO



1

Ingresa a la página web: **www.fempha.com.co** y en la parte superior derecha, da clic en la opción: **Mesa de Servicio**.

Mesa de Servicio



Bienvenido a FEMPHA - FEMPHA x +

fempha.com.co

PBX: +571 7958368, Bogotá - Colombia

Contáctanos Buzón PQR Oficina Virtual **Mesa de Servicio** Intranet Fempha Emprende

Home Quiénes somos Normatividad Portafolio Convenios Publicaciones FEMPHA AVANZA

Siempre estamos pensando en tu bienestar.

En **FEMPHA** contamos con una amplia línea de auxilios que busca tenderte la mano **cuando más lo necesitas.**

Para conocer más de estos beneficios haz clic en el siguiente enlace:

VER LÍNEA DE AUXILIOS

Para mayor información y solicitudes, contáctanos a través de:

Línea de atención móvil: 323 563 92 98	Línea de atención PBX: 601 795 8368
Correo electrónico: fempha@fempha.com.co	Chat support en nuestra página: www.fempha.com.co

2

Ingresa el **correo electrónico registrado** en FEMPHA y la contraseña genérica “**wpwd**” y da clic en el **botón ingresar**.

A ●

Correo

Username or email

B ●

Contraseña

Password

C ●

☐ Mantener sesión iniciada[Recuperar contraseña](#)[Ingresar a SBX CRM](#)

3

Realiza el **cambio de contraseña** de manera segura, incluyendo en esta al menos una (1) mayúscula y una (1) minúscula.

Digita aquí
tu nueva
contraseña

Cambiar contraseña

Para cambiar tu contraseña de una manera segura, ten en cuenta los siguientes pasos

La contraseña debe contener al menos:

- 1 Mayúscula
- 1 Minúscula

Correo/Usuario

adriana.ramirez@fempha.com.co

Contraseña actual ⓘ

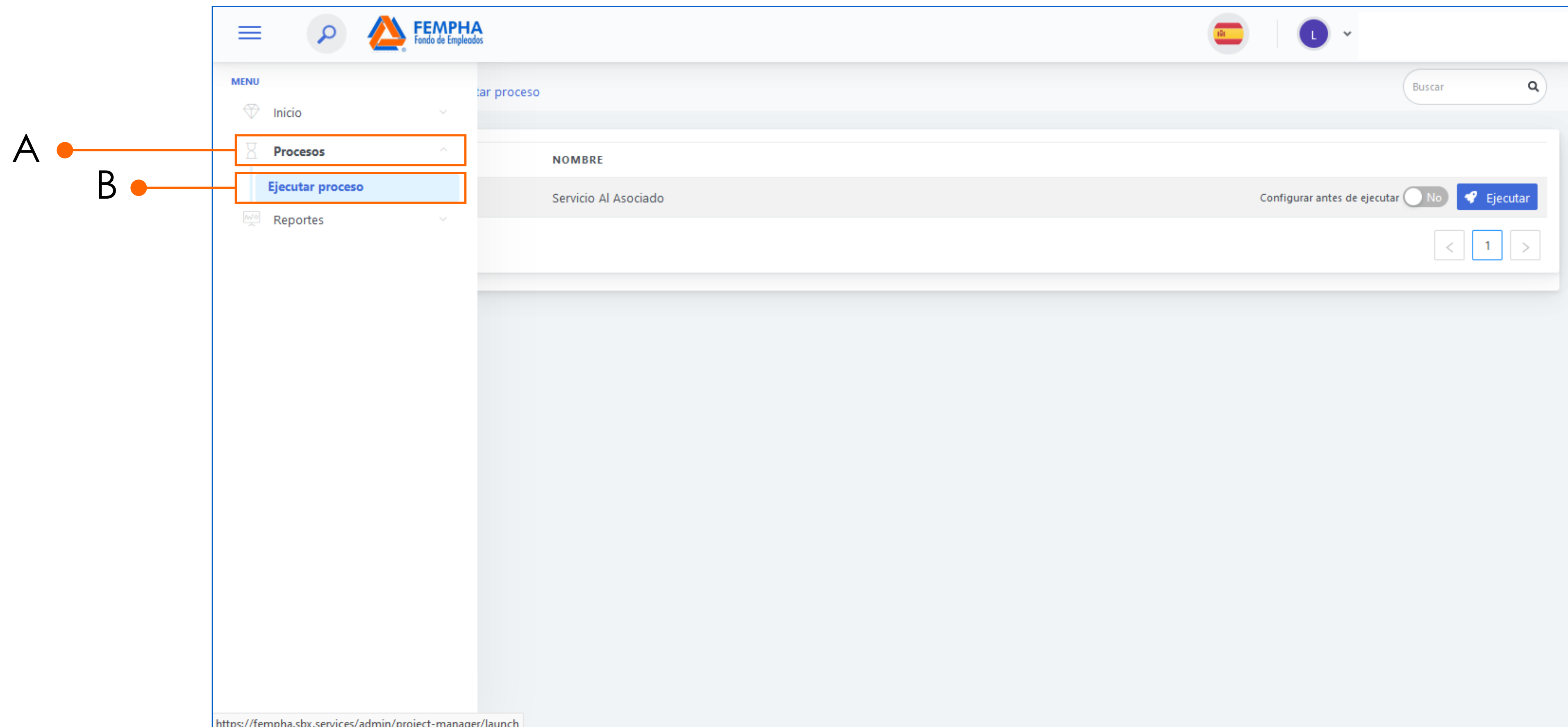
••••••••••

Contraseña

Cambiar contraseña

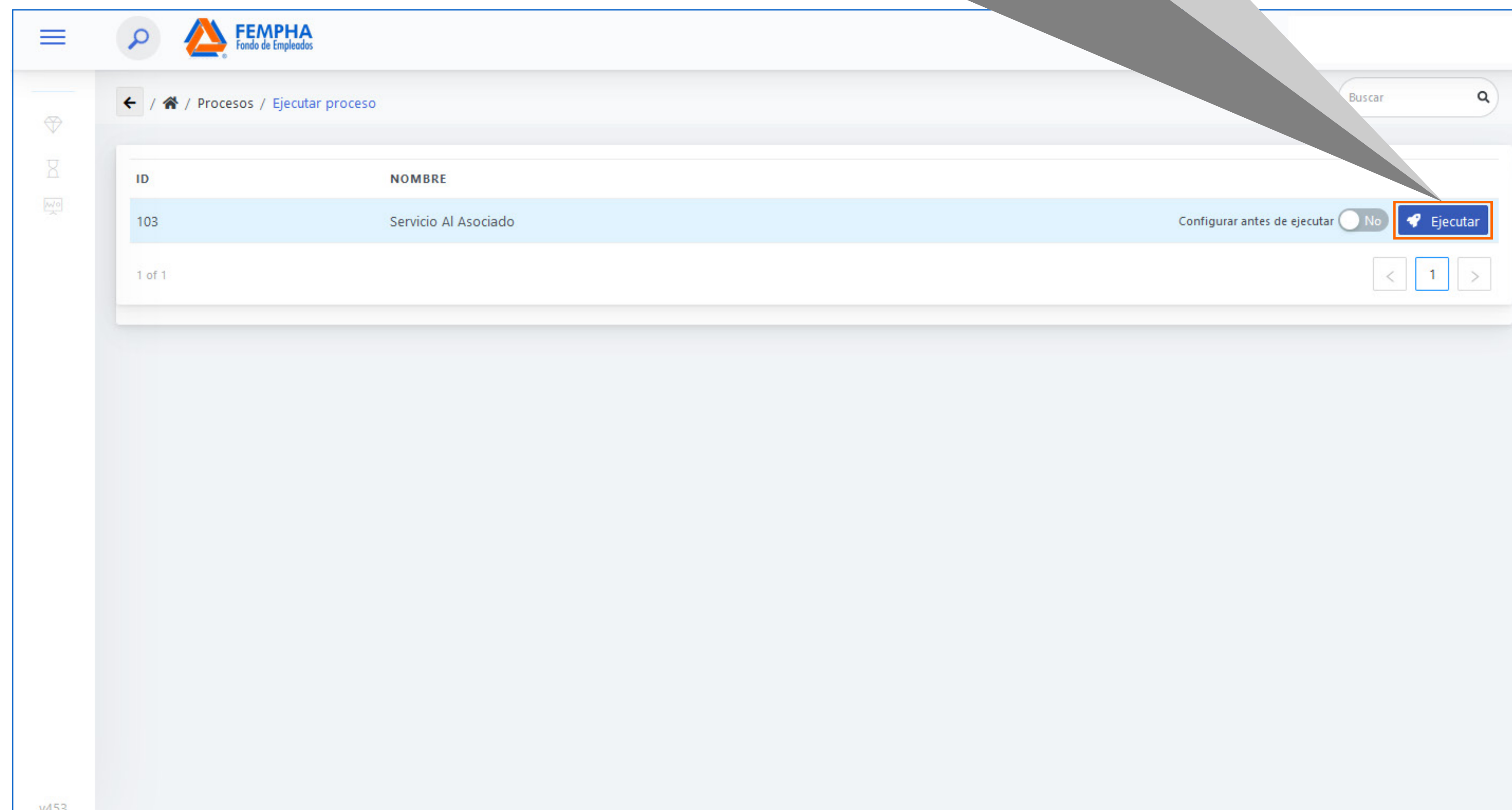
4

Una vez ingrese, en el menú ubicado en el costado izquierdo, da clic en la opción **Procesos y Ejecutar Proceso**.



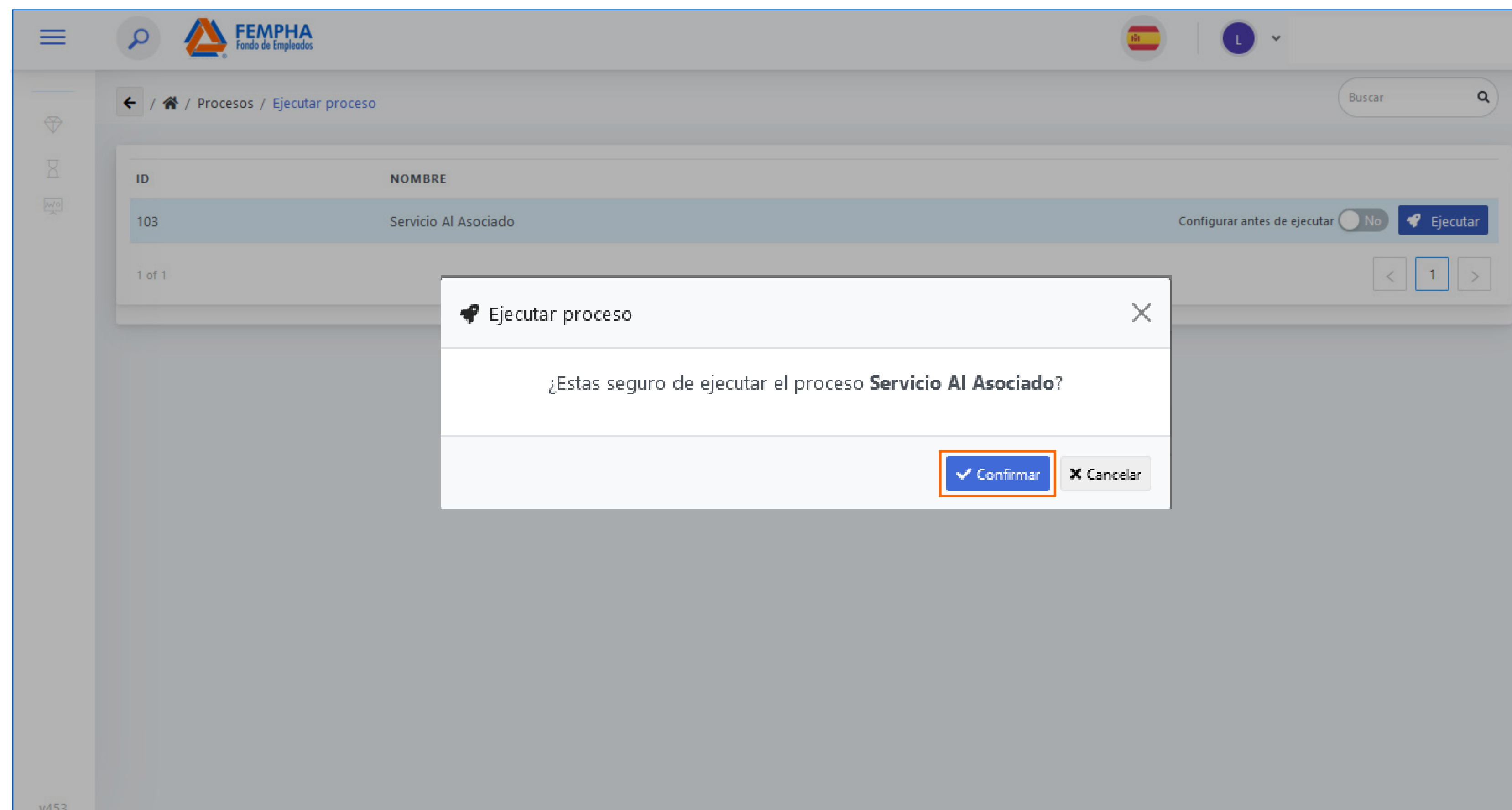
5

Para realizar una solicitud de servicio, da clic en el **botón ejecutar**.



6

Seguidamente, da clic en el **botón confirmar**.



7

En la opción Categoría, selecciona de la lista desplegable el tipo de **servicio requerido**.

Selecciona
el tipo de
servicio
requerido

The screenshot displays the '1. Registro del Servicio' form in the FEMPHA system. The form includes fields for '# Radicado', 'Fecha registro' (05/07/2022), 'Fecha de cierre', 'Asociado', 'Subcategoría', 'Documentos anexos', and 'Estado' (Radicación). The 'Categoría' dropdown menu is open, showing a list of service types: AHORROS, ASOCIADOS, AUXILIOS, CARTERA, COBRANZAS, CONTABILIDAD, CONVENIOS, and CREDITOS. An orange box highlights this dropdown, and an arrow points from the text 'Selecciona el tipo de servicio requerido' to it. The interface also features a sidebar with navigation icons, a top bar with the FEMPHA logo and user profile, and a right panel with tabs for 'Comentarios', 'Historia', 'Proceso', and 'Cliente'.

8

En la opción Subcategoría, elige el **tipo de solicitud** a radicar.

Selecciona
el tipo de
solicitud

The screenshot shows the '1. Registro del Servicio' form in the FEMPHA system. The form includes fields for '# Radicado', 'Fecha registro' (05/07/2022), 'Fecha de cierre', 'Asociado', 'Categoria' (AHORROS), 'Subcategoría' (Certificación), 'Descripción', and 'Canal de atención'. The 'Subcategoría' dropdown is open, showing a list of options: 'Certificación' (highlighted), 'Devolucion Parcial', 'Informacion', 'Modificacion ahorro voluntario', and 'Radicación'. An orange box highlights the dropdown menu, and an orange line points from the text 'Selecciona el tipo de solicitud' to the dropdown. The form also has buttons for 'Guardar Tarea', 'Recargar Tarea', and 'Registrar'.

9

Añade una **descripción** de tu solicitud.

Espacio
para
descripción
de tu
solicitud

The screenshot displays the FEMPHA 'Mesa de servicio' interface. The main form is titled '1. Registro del Servicio'. It includes fields for '# Radicado', 'Fecha de cierre', 'Categoria' (set to AHORROS), 'Subcategoria' (set to Certificación), 'Descripción', and 'Canal de atención'. A callout box highlights the 'Descripción' field with the text 'Requiero una certificación del saldo ahorrado a la fecha...'. Another callout box points to the 'Descripción' field with the text 'Espacio para descripción de tu solicitud'. The interface also features a search bar, a 'Guardar Tarea' button, and a 'Recargar Tarea' button. The bottom right shows a 'Comentarios' section with a 'Agregar un comentario...' input field.

10

Añade **documentos anexos** (cuando sea necesario) arrastrándolos o haciendo clic en la siguiente casilla:

Arrastra
aquí tus
documentos
anexos

The screenshot shows the 'Registro del Servicio' form in the FEMPHA system. The form includes fields for '# Radicado', 'Fecha registro' (05/07/2022), 'Fecha de cierre', 'Asociado', 'Categoria' (with a dropdown menu), 'Subcategoria' (with a dropdown menu), and 'Estado' (Radicación). A green 'Registrar' button is at the bottom right. A callout box points to the 'Subcategoria' dropdown, and another callout box points to the 'Documentos anexos' upload area, which contains the text 'Arrastra tus archivos aquí o Click aquí'. A third callout box points to the 'AHORROS' category in the left sidebar.

Documentos anexos

Arrastra tus archivos aquí o Click aquí

Documentos anexos

Arrastra tus archivos aquí o Click aquí

No hay archivos.

Estado

Radicación

✓ Registrar

Agrega un comentario...

11

Selecciona el canal de atención **“Mesa de Servicio”**.

Selecciona
el canal de
“Mesa de
Servicio”

The screenshot shows the '1. Registro del Servicio' form in the FEMPHA system. The form includes fields for # Radicado, Fecha registro (05/07/2022), Fecha de cierre, Asociado, Categoría (AHORROS), Subcategoría (Certificación), Descripción (Requiero una certificación del saldo ahorrado a la fecha...), Documentos anexos (No hay archivos), Estado (Radicación), and a green 'Registrar' button. The 'Canal de atención' dropdown menu is open, displaying the following options: Chat, Correo Electrónico, MesaDeServicio (highlighted with a blue bar), Presencial, and telefono. An orange box and arrow point to the 'MesaDeServicio' option. The right sidebar contains tabs for Comentarios, Historia, Proceso, and Cliente, with a comment input field at the bottom.

v453

12

En el costado derecho puedes **agregar comentarios o recomendaciones** a tener en cuenta en la solicitud.

Aquí puedes
agregar
comentarios o
recomendaciones

1. Registro del Servicio

Guardar Tarea Recargar Tarea

Radicado Fecha registro

05/07/2022

Fecha de cierre Asociado

Date

Categoria Subcategoria

AHORROS Certificacion

Descripción Documentos anexos

Requiero una certificación del saldo ahorrado a la fecha... Arrastra tus archivos aquí o Click aquí

No hay archivos.

Canal de atención Estado

Seleccionar... Radicación

Chat

Correo Electrónico

MesaDeServicio

Presencial

telefono

✓ Registrar

Comentarios Historia Proceso Cliente

Normal B I U

Agrega un comentario...

Enviar Cancelar

13

Finalmente, da clic en el botón **registrar**.

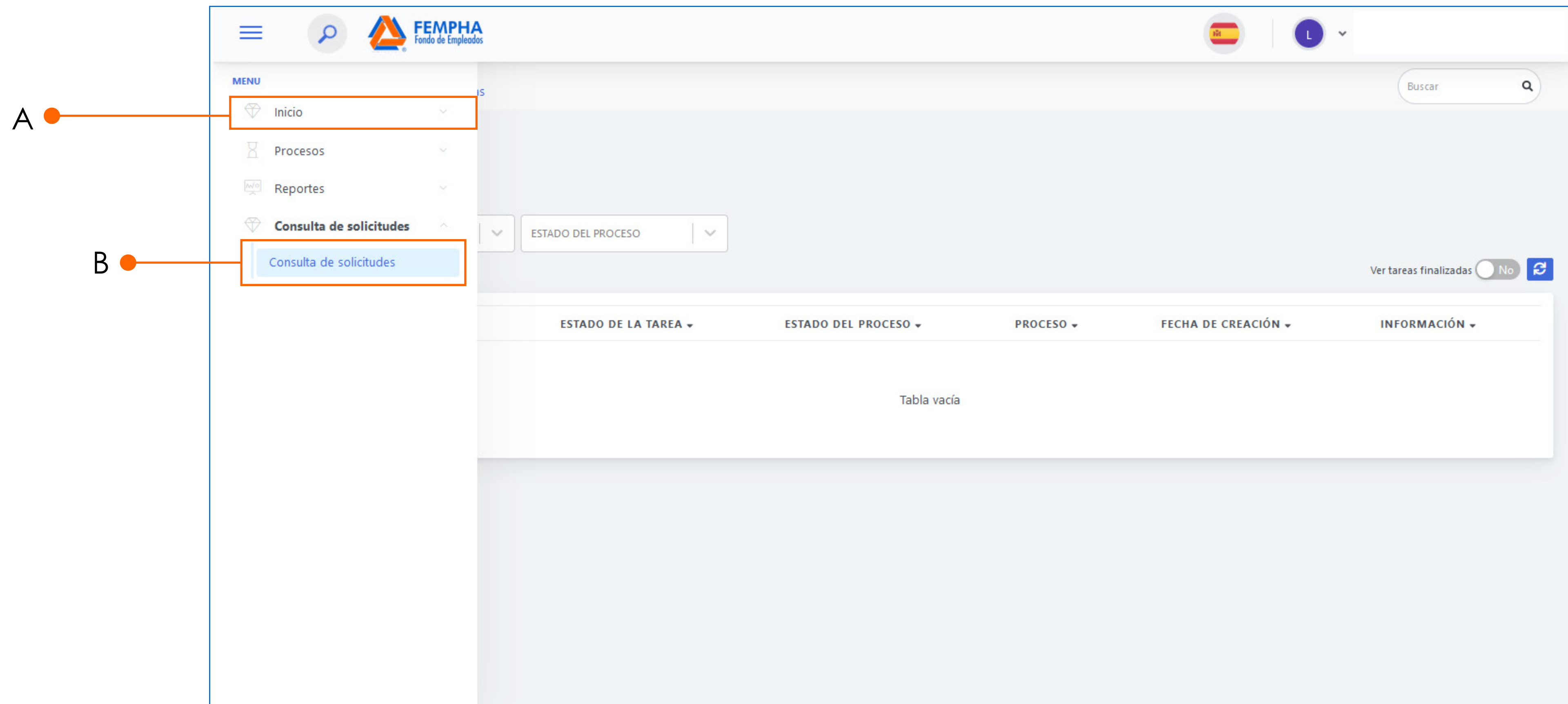
The screenshot displays the '1. Registro del Servicio' form in the FEMPHA system. The form includes the following fields:

- # Radicado: Text input field.
- Fecha registro: Date input field showing '05/07/2022'.
- Fecha de cierre: Date input field with a placeholder 'Date'.
- Asociado: Dropdown menu.
- Categoría: Dropdown menu showing 'AHORROS'.
- Subcategoría: Dropdown menu showing 'Certificación'.
- Descripción: Text area containing 'Requiero una certificación del saldo ahorrado a la fecha...'.
- Documentos anexos: File upload area with the text 'Arrastra tus archivos aquí o Click aquí' and a message 'No hay archivos.'.
- Canal de atención: Dropdown menu showing 'MesaDeServicio'.
- Estado: Dropdown menu showing 'Radicación'.

At the bottom right of the form, a green button with a checkmark and the text 'Registrar' is highlighted by a callout. The callout is a grey arrow pointing from the top right towards the button. Above the form, there are buttons for 'Guardar Tarea' and 'Recargar Tarea'. The top navigation bar includes the FEMPHA logo, a search bar, and a user profile icon.

14

Para consultar el estado de tus solicitudes, en el menú del costado izquierdo, da clic en la opción **Consulta de solicitudes**.



15

Aquí podrás **consultar todas las solicitudes** radicadas a través de la Mesa de Servicio, la fecha de creación del caso, el tipo de solicitud, el estado actual de esta, el nombre del asesor responsable del caso y la fecha de cierre.

FEMPHA
Fondo de Empleados

ES

L

← / 🏠 / Reportes del CRM / Consulta Tus Solicitudes

Buscar

Reporte: Consulta Tus Solicitudes

RecargarActualizar Reporte

Filtrar por:

CONSECUTIVO

ASOCIADO

FECHA CREACION

CATEGORIA

SUBCATEGORIA

ESTADO

ASESOR REPOSABLE DEL CASO

FECHA CIERRE

Export to excel

FECHA CREACION	CONSECUTIVO	ASOCIADO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	ESTADO	OBSERVACIONES	ASESOR REPOSABLE DEL CASO	FECHA CIERRE
05/07/22	727		AHORROS	Certificacion		Requiero una certificación del saldo ahorrado a la fecha...	Elizabeth	

1 of 1

<

1

>

Mesa de servicio

F E M P H A

Práctica, ágil, eficiente.

¡Porque unidos es más fácil!

