

INSTRUCTIVO PARA LA SOLICITUD DE NOVEDADES
**A TRAVÉS DEL PORTAL
CONEXIÓN EN LÍNEA**



En las instrucciones a continuación encontrarás el paso a paso para realizar la solicitud de novedades de tu portal de forma ágil y segura a través del **Portal Conexión en Línea.**

Paso

1

1. Realiza la descarga del formato **Solicitud de Novedades Portal Conexión en Línea** que se encuentra en la página principal del portal www.bancodebogota.com/conexionenlinea seleccionando.
Conozca más de la sección Flujo para Solicitud de Novedades.
2. Diligencia la **información de la compañía**, selecciona las opciones de novedad requeridas y diligencia la información solicitada.
3. Si el usuario administrador envía la solicitud, No firma – sólo carga el formato en Excel.
4. Si el usuario no es administrador del portal, por favor **exporta en PDF**, imprime y **solicita la firma** que corresponda según lo indique el documento (Administrador o Representante Legal).

*Novedades autorizadas por el Usuario Administrador
Si el usuario administrador envía,
No firma – sólo carga el formato en Excel

Novedades autorizadas por Representante Legal**
Debes cargar el formato Excel y el pdf firmado

1. Reinicio de credenciales de acceso de usuario.
2. Actualización de Cuentas y Servicios .
3. Solicitudes de Token (Adicionales y Reposición).
4. Actualización de Servicios y Límites de Compañía.
5. Actualización de parámetros de seguridad.

*Si la novedad es enviada por un usuario diferente al Administrador, debes cargar el formato Excel y el pdf firmado por el Administrador del portal o por Representante Legal

1. Actualizaciones para Usuario Administrador
 - Crear Usuario Administrador.
 - Eliminar Usuario Administrador.
 - Habilitar al Usuario XXXXXXXX como Usuario Administrador.
2. Solicitudes diligenciadas en campo Otro.

**Estas son las únicas novedades que requieren firma de Representante Legal

Paso

2

Ingresa a tu portal y dirígete al módulo de Herramientas-Crear Mensaje.

Paso

3

Diligencia cada uno de los campos obligatorios:

1. Selecciona la opción **Soporte**.
2. **Para:** Elige Gestor de Novedades.
3. **Asunto:** La lista desplegable te mostrará las diferentes novedades que se pueden atender, si tienes más de una elige la principal.
4. **Mensaje:** Coloca el código de tu compañía.
5. **Adjunto(s):** Sólo si eres usuario administrador y la novedad requiere firma de usuario administrador, puedes adjuntar el Excel diligenciado **Sin Firma**. Si eres usuario No Administrador o la novedad requiere firma de Representante Legal, debes anexar el Formato PDF **firmado** escaneado y el Formato Excel diligenciado.
6. Da clic en el botón **Enviar Mensaje**.

Una vez enviado el mensaje con la novedad, el sistema te mostrará la solicitud en estado **Enviado**.

The screenshot shows a web form titled "Crear Mensaje" with the subtitle "Utilice esta página para enviar un mensaje seguro a soporte al cliente." The form is divided into sections with numbered callouts: 1. "Requerido" section with radio buttons for "Solicitud No-Financiera" and "Soporte" (selected). 2. "Para" dropdown menu showing "Gestor de Novedades". 3. "Asunto" dropdown menu showing "Seleccione el Asunto". 4. "Mensaje" text area with a character count "0 de 2000 caracteres ingresados". 5. "Adjunto (s)" section with a "Seleccionar archivo" button and "Ningún archivo seleccionado" text. 6. "Enviar Mensaje" button and "Cancelar" button.

Paso

4

Para ir consultando el estado de la solicitud, dirígete a la Bandeja de Entrada ubicada en la parte superior derecha y selecciona la pestaña **Mensajes**.



El mensaje será actualizado de la siguiente manera:



- **Enviado:** Estado inicial cuando se envía el mensaje.
- **En proceso:** La novedad se encuentra en proceso de visación de firmas.
- **Confirmado:** La novedad está en proceso de atención. Si hay más de una novedad, en el campo Mensaje se irá incluyendo la novedad atendida.
- **Cerrado:** Indicará que la novedad fue atendida en su totalidad.



Recomendamos revisar dentro del mensaje para validar las actualizaciones que vaya teniendo cada estado.

Fecha y Hora	De	Para	Asunto	Tipo de mensaje	ID de Mensaje
31/01/2022 16:11 (COT)	Isuarez01@CB010351	Solicitud de Novedad	Solicitud de configuración del portal/usuarios	Solicitud de Soporte	392003

Ver Mensaje
Utilice esta pantalla para ver un mensaje seguro.

De Isuarez4
Para Solicitud de Novedad
Enviado 16/11/2021 18:50 (Hora de Colombia)
Asunto Solicitud de nuevos token
Mensaje Su novedad esta en proceso de atencion
Adjunto OPE_FOR_003 Formato de Novedades Portal Conexión en Línea - CB009999.xlsm 349.88 KB

Todos los usuarios con privilegios **Completo** tendrán acceso a la opción de Crear Mensaje con adjuntos a través del módulo de Herramientas. Si el usuario tiene privilegios **Personalizados**, es necesario seleccionar la opción en el Acceso Funcional **Seguridad - Archivo adjunto en Mensajes Seguros**.

▼ Configurar Acceso Funcional ► Configurar Acceso a Data Service

↑

Seguridad
 Archivo adjunto en Mensajes Seguros



Si presentas inquietudes o deseas recibir acompañamiento adicional, tenemos a tu disposición **la Línea Exclusiva de Soporte al 018000516737 a nivel nacional o en Bogotá al 601 382 0020.**

Banco de Bogotá  | Cambiando Contigo