



d-iNcidence

Sistema de Gestión de Incidencias

Desarrollado por



Manual Básico de Usuario

d-iNcidence

Preguntas básicas sobre d-iNcidence

Sobre la aplicación d-iNcidence

- ¿Qué es d-iNcidence ?

Es una aplicación web que permite gestionar las incidencias de una organización.

- ¿Hace falta descargar o instalar algún programa ?

No, es una aplicación web, que funciona con tu navegador habitual. Sólo precisas una conexión a internet, con navegadores actualizados, y un ordenador, tablet o móvil para utilizarla.

- ¿ Sobre que dispositivos se puede utilizar ?

Indistintamente sobre ordenador, móvil o tablet.

- ¿ Donde se almacenan los datos ?

Al ser una aplicación web, trabaja en la nube. Por lo que tus datos se guardan en servidores de máxima garantía.

¿ Qué nos permite d-iNcidence?

- Tener un **control total** de todas las incidencias.
- **Acceso sencillo** a las incidencias vivas.
- Poder gestionar las incidencias **en cualquier momento y lugar**(*con acceso a internet).
- **Actualización automática** de la información.
- **Notificar automáticamente por email** las incidencias a los encargados de gestionarlas.
- **Recibir alertas** de las incidencias cuya solución se ha demorado.
- **Cuadro de mandos** en tiempo real de las incidencias vivas.
- **Estar informado de la gestión** de problemas e incidencias graves de la empresa.
- ** **Integrar las quejas de clientes** dentro del sistema de gestión de incidencias de la organización.
- **Agregar información mediante voz** con el uso del micrófono del móvil.
- **Añadir imágenes** de las incidencias.

Proceso lógico

Al trabajar con d-iNdicence para la
gestión de incidencias

Paso 1

Apertura de la incidencia



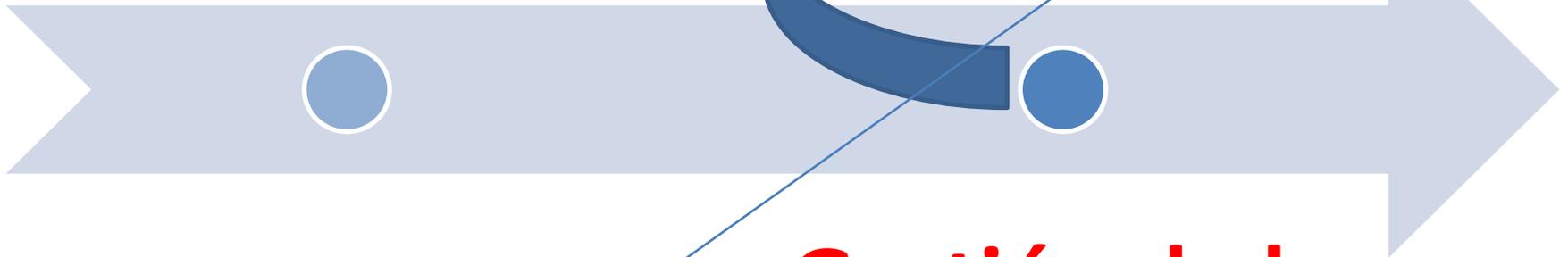
Quando Aperturamos una Incidencia:

- La damos de alta en el sistema.
- La aplicación remite un mail automático al responsable del departamento destino* comunicando la incidencia.
- En función del tipo de incidencia (grave/problema..) envía otros mails automáticamente a otros responsables(si se configura).

Paso 2

Apertura
incidencia

El agente gestor inicia la gestión de la incidencia, y tratará de que se solucione. La aplicación diferencia la gestión de las incidencias del tipo 'problema'. *

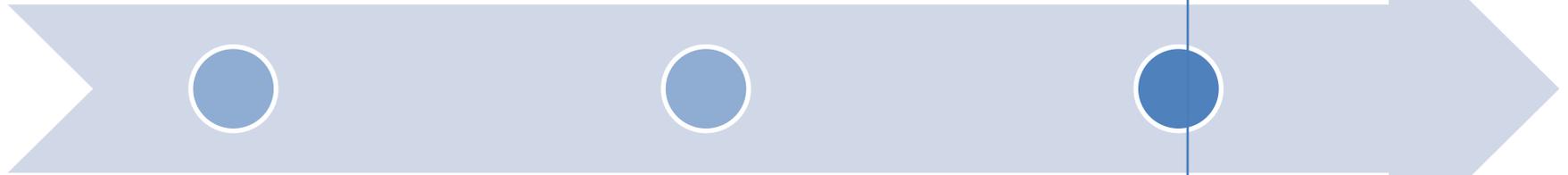


**Gestión de la
incidencia**

* Si la incidencia es del tipo 'PROBLEMA', dispondremos de más información para su gestión: notas para análisis, causas, y responsables.. Para así poder gestionarlas correctamente.

Paso 3

Apertura
incidencia



Gestión de
la
incidencia

**Solución
de la
incidencia**

El agente gestor se ocupa de que la incidencia quede solucionada indicando la solución y la fecha en que se ejecuta.

Paso 4



La pantalla de 'USUARIO'

La pantalla de Usuario: Apartados

Apartado	Previsto para..
Alta de Incidencias	Apertura de incidencias
Incidencias a Asignar por mí	Este apartado sólo le aparece a los usuarios que tengan el rol de 'Asignador', y en el mismo se muestran las incidencias pendientes de asignación que tiene, para que las pueda asignar.
A gestionar por mí	Este apartado le aparece a todos los usuarios, y en él se muestran las incidencias 'VIVAS' en las que soy el agente gestor, para que pueda gestionarlas.
Abiertas por mí no solucionadas	Aparece en la Vista PC a todos los usuarios, y muestra una tabla resumen de todas las incidencias VIVAS abiertas por mí. Podré acceder a las incidencias pinchando en el nº que recoge la suma de cada departamento, y así ver la situación de las mismas. Podré enviar mails automáticos específicos solicitando información al gestor.
Todas mis incidencias	Aparece a todos los usuarios, y muestra una tabla de todas las incidencias que he abierto yo, independientemente del estado actual de las mismas.

Trabajando con Incidencias (Usuario)

Como puedo	Explicación
Abrir una incidencia	Las incidencias sólo se pueden abrir desde la pantalla de usuario, pulsando el botón de 'Alta de Incidencia'. Una vez rellenada la información de la misma, hay que pulsar 'Enviar'. El sistema automáticamente envía un mail al responsable de gestionarla (que será el Resp. Del Dpto. Destino o el Ag. Asignador del Dpto. en función de la configuración de asignación de dicho Departamento).
Gestionar una incidencia	Las incidencias que debemos gestionar las podemos ver en la tabla 'A gestionar por mí'. Para gestionar una incidencia lo podremos hacer de dos formas: <ul style="list-style-type: none">• 'En línea': Es la forma más rápida, sólo tengo que rellenar los datos que faltan de la misma, en la misma tabla.• 'En la pantalla de Gestión de Incidencias': Accederé pulsando sobre el icono  título de la incidencia. Y a partir de aquí podré completar en detalle los datos de gestión de la incidencia. Especialmente si son problemas.

Trabajando con Incidencias (Usuario)

Como puedo	Explicación
Ver la información de una incidencia	En todas las tablas a las que puede acceder un usuario hay un campo con el siguiente icono  . Pulsando sobre el mismo accedemos a la ficha de la incidencia.
Cambiar el gestor de una incidencia	‘En la pantalla de Gestión de Incidencias’: Accederé a dicha pantalla pulsando sobre el título de la incidencia en la tabla de Gestión de Incidencia. Y pulsaré en el icono  de la incidencia que quiera cambiar el gestor. Ya en la pantalla de Gestión de Incidencias, podré modificar el gestor. Cuando lo haga la aplicación remitirá un mail al nuevo gestor, indicándole que tiene dicha incidencia a gestionar, y será el el nuevo gestor a todos los efectos. O sea, ya no me saldrá esa incidencia entre las que tengo que gestionar.
Borrar una incidencia	Un usuario sin rol de ‘Supergestor’ no puede borrar una incidencia.

Trabajando con Incidencias (Usuario)

Como puedo	Explicación
Cambiar el estado a 'En gestión'	De dos formas, a partir de la tabla 'A Gestionar por mí': <ul style="list-style-type: none">• En línea: rellenando alguno de los campos vacíos.• En pantalla de Gestión: Indicándolo en el campo 'Iniciar Gestión?'. (* Esta opción está pensada, en los casos en que quiero que conste que he iniciado la gestión, pero todavía no tengo la solución de la incidencia...)
Editar los datos iniciales de la incidencia	En pantalla de Gestión veré un campo que me solicita si quiero Editar los datos de Inicio, si le indico que 'SI' me mostrará los datos de apertura para que modifique los que desée. (Nota: Este campo sólo se muestra si se ha iniciado la gestión).
Finalizar la gestión de una incidencia (Cerrarla)	Para cerrar una incidencia, lo haré gestionándola, y es necesario que los campos siguientes queden así: solución(rellenado) , se ha ejecutado la solución(si) y fecha de ejecución(con la fecha en que queda solucionada). Entonces, su estado pasará a 'Solucionada'. Y el sistema remitirá un mail informando al agente que la aperturó, y a Resp. De Calidad y Gerencia, si es un 'PROBLEMA' o 'GRAVE' respectivamente.

Trabajando con Incidencias (Usuario)

Como puedo	Explicación
Saber cual es la situación de las incidencias que he abierto, y no se han solucionado	En la vista Pc, en el apartado 'Abiertas por mí no solucionadas', el número a la derecha de cada departamento, indica las incidencias que abrí con destino a dicho departamento y que no están solucionadas. Pulsando sobre dicho número, accederé a una tabla en la que me mostrará cada una de las incidencias con todos los datos relevantes. Podré 'VER' la ficha de la incidencia. También podré enviar al gestor un mail automático para que me informe del estado de alguna incidencia en concreto. Esto lo haré pulsando sobre el icono  de la incidencia. En la vista móvil, en pulsando 'Todas mis Incidencias' y después 'Vivas'.
Acceder a cualquier incidencia que haya abierto yo (con independencia de su estado).	En el botón de 'Acceder a Todas mis Incidencias' que está al final de la pantalla de Usuario, podré ver todas mis incidencias. Y acceder a la que desee ordenando, filtrando o con el buscador.
Imprimir relaciones de incidencias	Sólo posible en la vista Pc. En las distintas pantallas existe en el menú una opción de 'Imprimir' que imprimirá la información que se muestra en la misma.

Trabajando con Incidencias (Usuario)

Como puedo	Explicación
Imprimir una incidencia	Siempre en la Vista PC. Desde la 'Ficha de la Incidencia' a la que podemos acceder desde el icono siguiente  que se encuentra en las distintas tablas. En dicha ficha, veremos que nos muestra la opción de 'Imprimir' en la línea de menú.
Exportar Mis Incidencias	En la vista Pc, en el botón de 'Acceder a Todas mis Incidencias' que está al final de la pantalla de Usuario, tendré la opción de exportar Todas mis incidencias.
Asignar Incidencias	Únicamente los usuarios que dispongan del rol 'Asignador' podrán asignar incidencias. Si es el caso, en la Vista Móvil les aparecerá un botón de 'A Asignar por mí', pulsando accederá a la tabla donde podrá asignar las incidencias. En la Vista Pc les aparecerá la tabla de Incidencias a Asignar por mí. En dicha tabla podrá, pulsando  en cada incidencia, asignar un agente gestor a la misma. Que podrá ser cualquier usuario(incluso él mismo). Nota: Es importante resaltar que hasta que la incidencia no tenga gestor, no se podrá gestionar por nadie, y ningún otro usuario, tendrá constancia de que dicha incidencia está pendiente de gestionar ni asignar gestor.

Trabajando con la aplicación (Usuario)

Como puedo	Explicación
Modificar mis datos personales	En la línea de menú, verá una opción que indica 'Perfil de Usuario', pulsando en ella accederá a la pantalla de modificación de datos de usuario, incluidos mis datos.
Cambiar mi contraseña	Dos formas: <ul style="list-style-type: none">• Si se le ha olvidado: Cuando se vaya a logar, pulsando sobre el link '¿Olvidado?', este le remitirá a su mail un enlace donde poder modificar sus contraseñas.• Si desea cambiarla: Desde dentro de la aplicación, en la línea de menú, verá una opción que indica 'Perfil de Usuario', pulsando en ella accederá a la pantalla de modificación de datos de usuario, incluidas sus contraseñas.
Gestionar incidencias con dispositivos móviles	Si desea mejorar la visión desde su teléfono móvil de la aplicación, puede activar en el navegador de su dispositivo la 'Vista Móvil' que podrá encontrar en el menú de la aplicación.

Tratamiento de las incidencias(1)

sistema d-iNcidence

El sistema de gestión d-iNcidence **trata de forma distinta las incidencias simples y las complejas** con el objetivo de optimizar la eficiencia en la gestión, ya que ambas precisarán distintas formas de tratamiento.

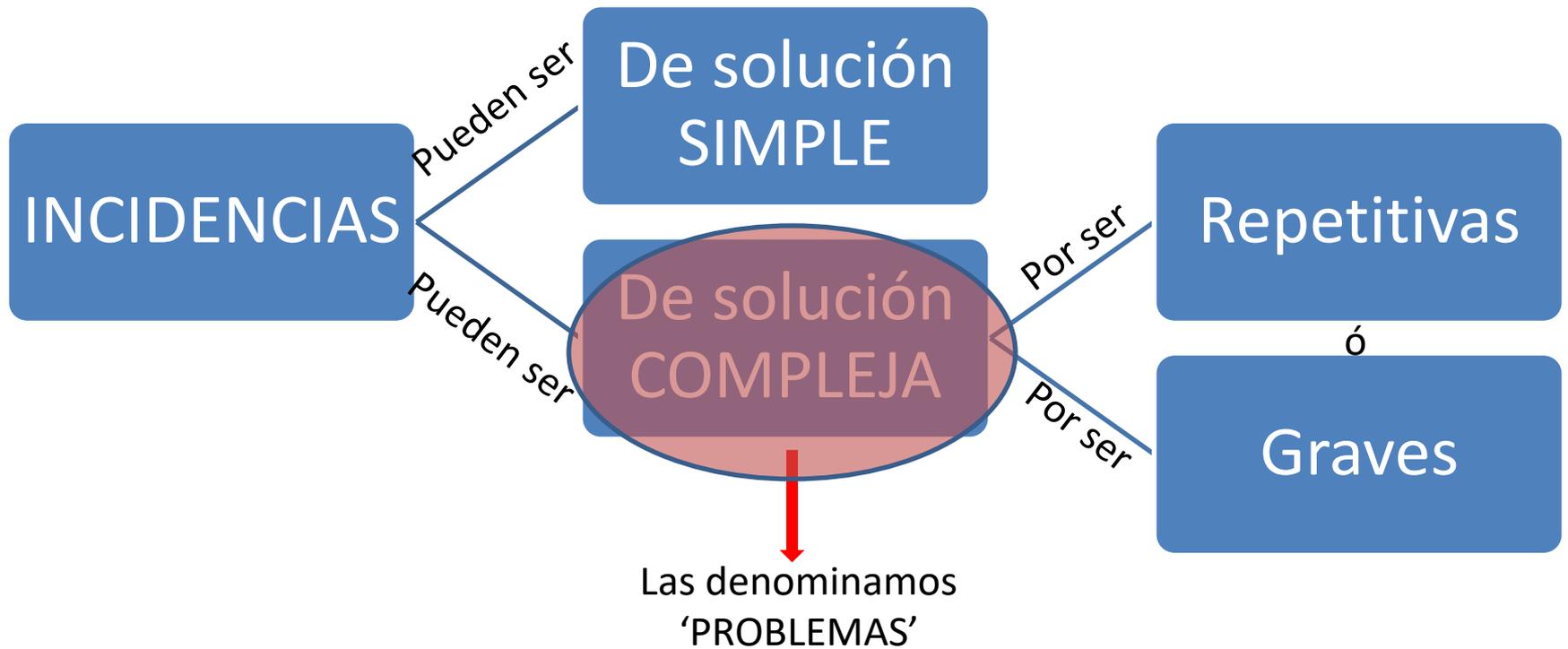
Para conseguirlo:

- **Agiliza la tramitación de las incidencias simples:** requiriendo menos información para su gestión.
- **Dota de mayores recursos** al gestor para tramitar **las incidencias complejas**, agregando herramientas que le ayuden en la gestión de las mismas.

Los criterios que utiliza el sistema para diferenciar unas y otras, se basan en el siguiente esquema..

Tratamiento de las incidencias(2)

sistema d-iNcidence



Tratamiento de las incidencias(3) sistema d-iNcidence

POR TANTO...

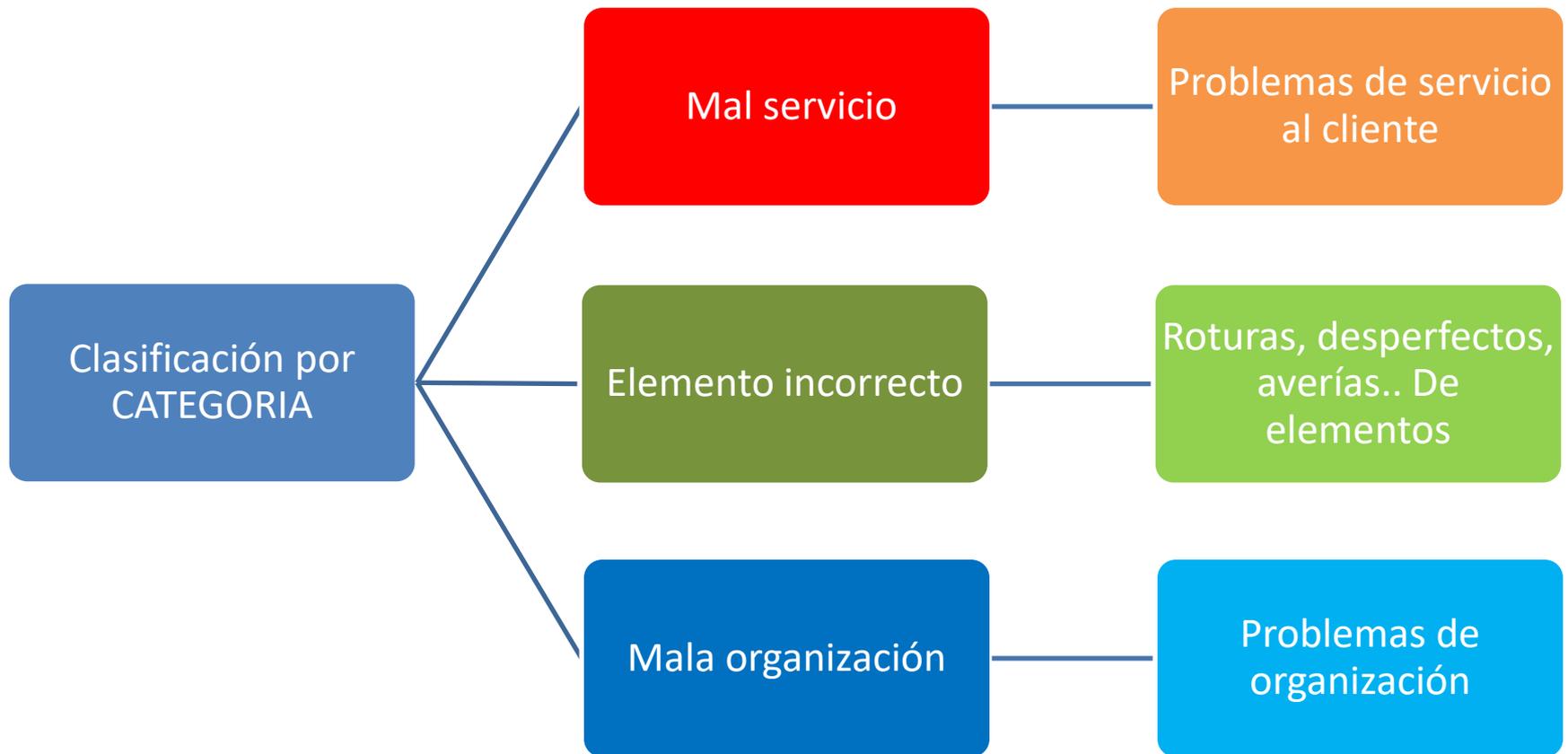


Las denominamos
'PROBLEMAS'

ESTADOS DE LAS INCIDENCIAS

ESTADO	CUANDO
Sin Asignar	Este estado sólo existe si la configuración de la asignación es 'Manual', desde que se apertura la incidencia hasta que el Ag. 'Asignador' la asigna.
Asignada. Pendiente de Gestión	Este estado existe cuando: a) La configuración de la asignación es 'Manual', el Ag. 'Asignador' ha asignado la incidencia, pero el Ag. Gestor no ha comenzado la gestión de la misma. b) La configuración de la asignación es 'Automática', desde que se apertura mientras no se inicie la gestión.
En gestión	Cuando tiene agente gestor y ha iniciado la gestión.
Solucionada	Cuando tiene solución y esta se ha ejecutado e indicado la fecha en que se ejecuta.

Categoría de incidencias (y si utilidad prevista)



Análisis de las causas de las incidencias

Causas de la incidencia(1)

El sistema nos permite, SOLO para las incidencias de tipo PROBLEMA, indicar la causa de las mismas. De esta forma podremos conocer como las distintas causas de las incidencias inciden en la actividad de la empresa y su servicio al cliente, para así poder actuar sobre ellas, a la vez que establecer objetivos de mejora.

Además, esto ayuda al agente responsable de la gestión de la incidencia a pensar en las causas reales, más allá de la solución de los efectos de la misma, para así tratar de evitar que vuelvan a repetirse.

Las causas que por defecto, vienen en la aplicación son las siguientes..

Causas de la incidencia(2)





d-iNcidence

Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence'

En un dispositivo móvil

PASOS A DAR PARA INSTALAR LA APLICACION EN UN DISPOSITIVO MÓVIL

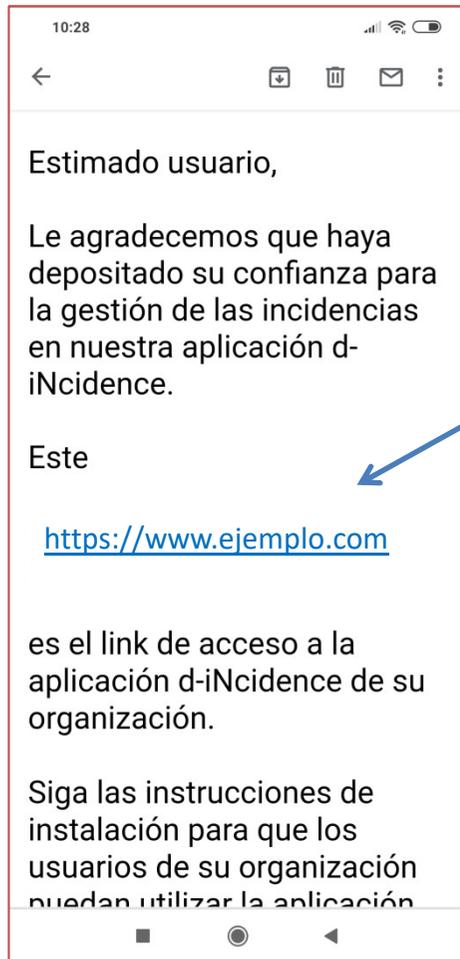
PASO 1: Abra la aplicación en el dispositivo móvil.

PASO 2: Genere el icono de acceso a la aplicación desde la pantalla de inicio del dispositivo móvil.

A continuación le explicamos, EN DETALLE, como hacerlo.
(asegúrese de tener conexión a internet en su dispositivo)



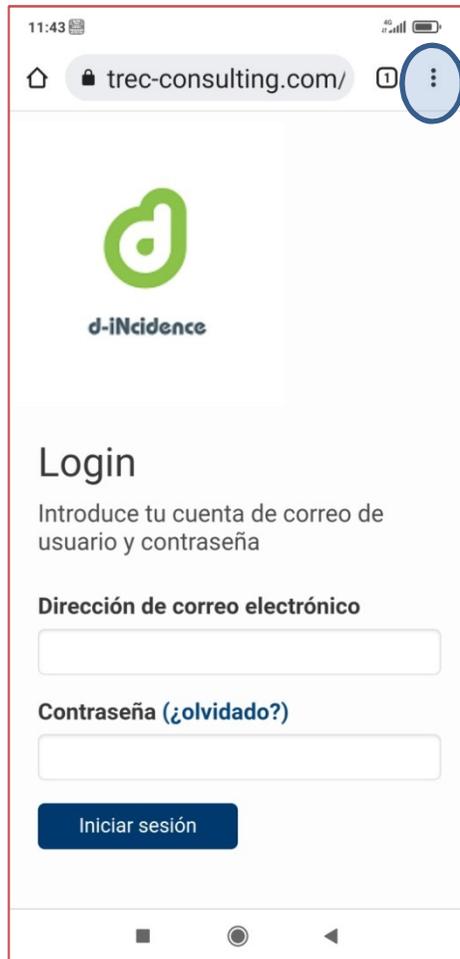
Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-incidence' en dispositivo móvil



EXPLICACION PASO 1: ABRA LA APLICACION
En el mail que habrá recibido de 'Autorización de Uso de la Aplicación d-iNcidence'. Haga doble click al link de acceso que se especifica.



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-incidence' en dispositivo móvil



EXPLICACION PASO 2.1: GENERAR ICONO

Se le abrirá la aplicación en el navegador de su dispositivo móvil.

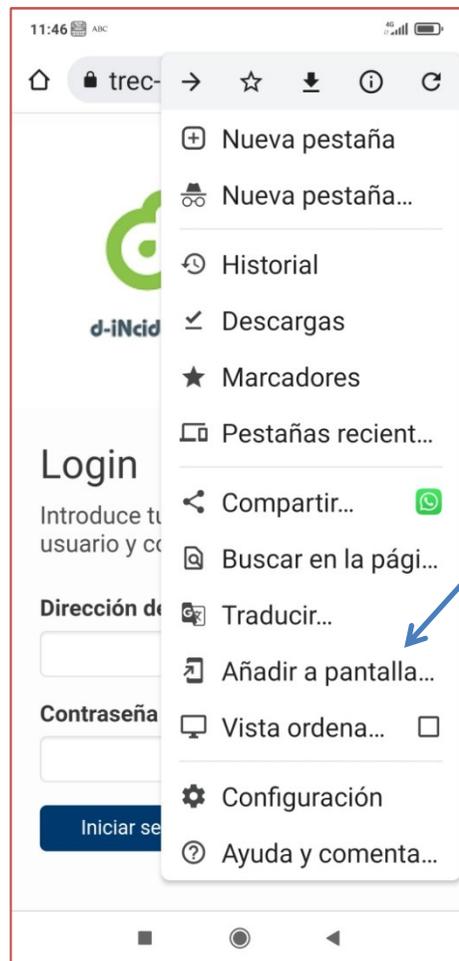
A continuación abra el menú de opciones* de su navegador para la página actual.

(En nuestro dispositivo, hay que pulsar en los tres puntos de arriba a la derecha para acceder al menú).

* Consulte la ayuda de su dispositivo móvil si lo precisa.



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-incidence' en dispositivo móvil



EXPLICACION PASO 2.2: GENERAR ICONO
Seleccione la opción del menú del navegador
'Añadir a pantalla de inicio'.
A continuación le pedirá un nombre:
Escriba 'd-iNcidence', y dele a guardar.



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-incidence' en dispositivo móvil



EXPLICACION PASO 2.3: GENERAR ICONO
Sálgase del navegador y verá como ahora en su pantalla de inicio le aparecerá el siguiente icono del Acceso Directo a la Aplicación. Cuando desee utilizar d-iNcidence, sólo tiene que pulsar sobre él.



d-iNcidence

Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador

PASO 1:

En el mail que habrá recibido de 'Autorización de Uso de la Aplicación d-iNcidence'. Haga doble click al link de acceso que se especifica.

Estimado Usuario,

Le agradecemos que haya depositado su confianza para la gestión de las incidencias en nuestra aplicación.

Este

<http://ejemplo.com>

es el link de acceso a la aplicación web d-iNcidence de su organización.

Instalación

Siga las siguientes instrucciones de instalación para que los usuarios de su organización puedan utilizar la aplicación. Como observará, las instrucciones varían ligeramente si la instalación se hace en ordenador o dispositivo móvil, aunque en ambos casos son muy sencillas.

Instalación en su ordenador:

1. Haga doble click en el link de acceso a la aplicación que aparece más arriba.
2. Sitúese sobre la barra del navegador, seleccione la dirección web.
3. Copie el link de acceso (con CTRL+C), y va a su escritorio.
4. Pulse el botón derecho del ratón y seleccione la opción nuevo/acceso directo.
5. A continuación pegue, en la caja que le solicita que indique la ubicación del elemento, el link de acceso que copió, para ello utilice (CTRL+V).
6. En la siguiente pantalla le pedirá el nombre que desea darle al acceso directo. Escriba 'd-iNcidence' seguido por el nombre de su empresa.
7. Pulse finalizar. Ahora podrá ver en el escritorio el icono para acceder a la aplicación cuando precise.

Instalación en su dispositivo móvil:

1. Haga doble click en el link de acceso a la aplicación que aparece más arriba.
2. Con la aplicación abierta, en el navegador seleccione la opción 'Añadir a la pantalla de inicio' (o función similar, según navegador).
3. Le solicitará un nombre, escriba 'd-iNcidence' seguido por el nombre de su empresa.
4. Ahora vaya a la pantalla de inicio y busque un icono llamado 'd-iNcidence + el nombre de su empresa'. Pulsando sobre el podrá acceder a la aplicación cuando precise.

** Si tiene cualquier duda sobre cómo realizar estas operaciones, puede consultar nuestra ayuda en el siguiente [enlace1](#).



d-iNcidence

Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador

← → ↻ <https://www.ejemplo.com> 🔍 ⚙️ ☆ 📌 👤 ⋮


d-iNcidence

Login

Introduce tu cuenta de correo de usuario y contraseña

Dirección de correo electrónico

Contraseña (¿olvidado?)

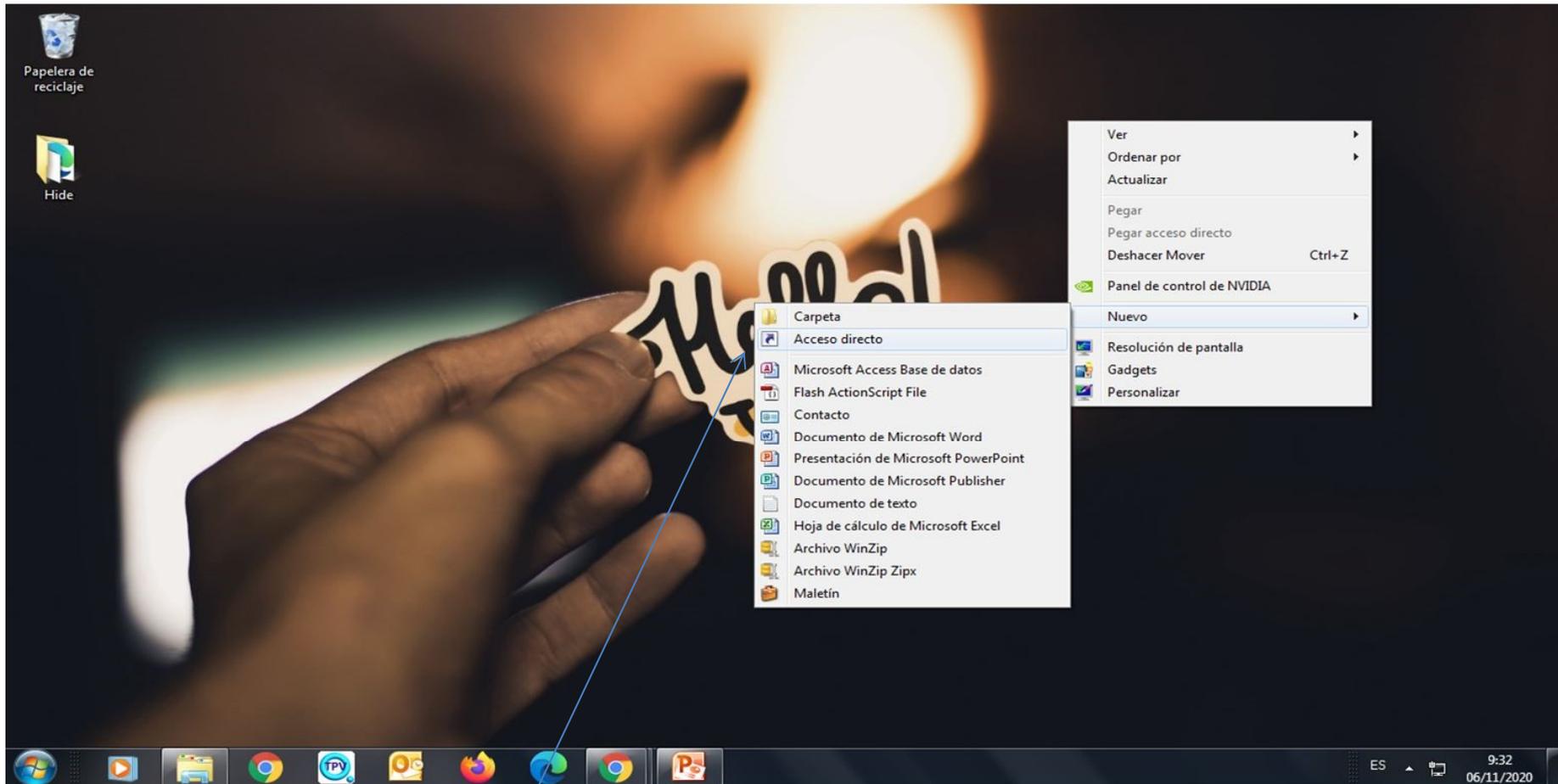
Iniciar sesión



PASO 2: Seleccione la dirección web que le aparece en su navegador, y cópiela utilizando CTRL+C.



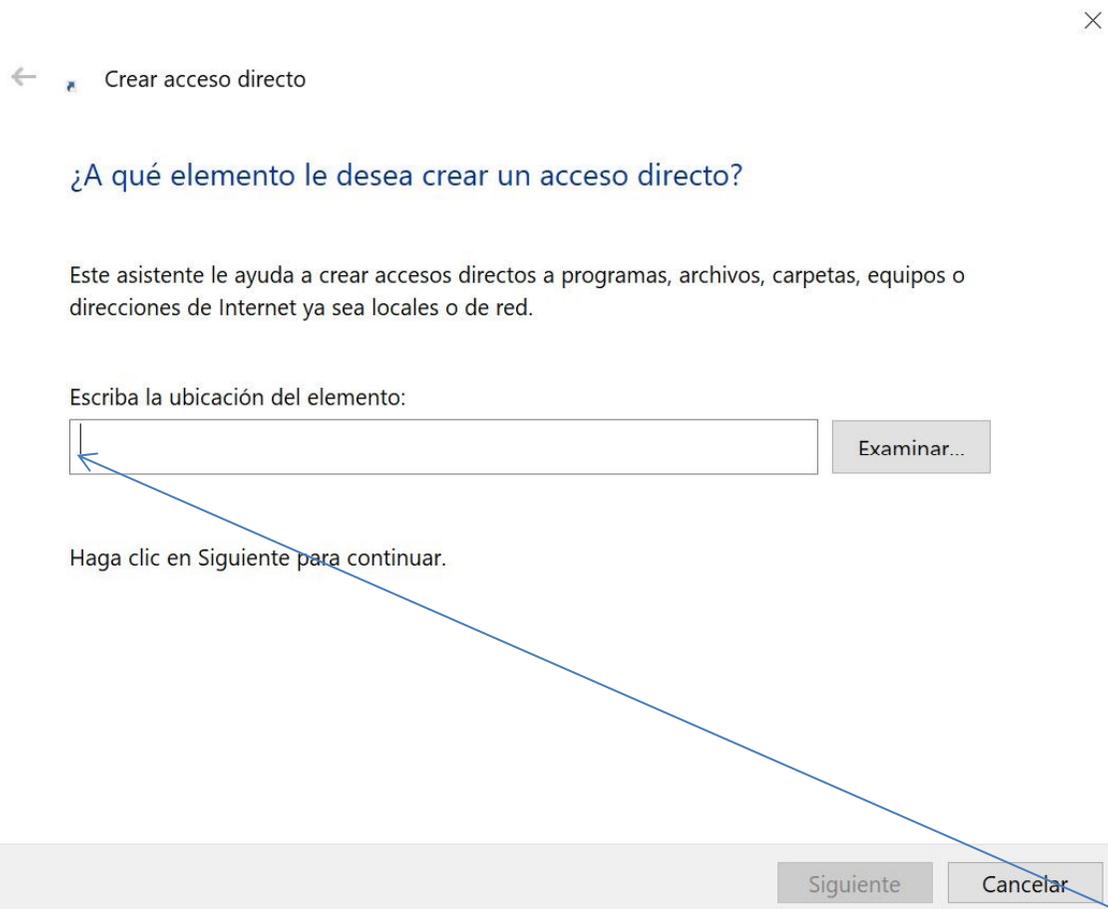
Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador



PASO 3: Vaya a su escritorio, y pulse botón derecho. En el menú contextual seleccione 'Nuevo', y en el nuevo menú contextual seleccione 'Acceso directo', haga click en esta opción.



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador



PASO 4: A continuación se le abrirá el programa de creación de accesos directos. Sitúe el ratón en la caja donde le solicita que escriba la ubicación del elemento y pegue la dirección que copió utilizando las teclas CTRL+V.

Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador

← Crear acceso directo

¿A qué elemento le desea crear un acceso directo?

Este asistente le ayuda a crear accesos directos a programas, archivos, carpetas, equipos o direcciones de Internet ya sea locales o de red.

Escriba la ubicación del elemento:

Examinar...

Haga clic en Siguiente para continuar.

Siguiente Cancelar

Compruebe que la dirección web se ha copiado
(en nuestro caso quedaría de la siguiente forma).
A continuación pulse siguiente

Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador

← Crear acceso directo

¿Qué nombre le desea dar al acceso directo?

Escriba un nombre para este acceso directo:

Haga clic en Finalizar para crear el acceso directo.

Siguiente Cancelar

PASO 5: En la caja donde solicita el nombre para el acceso directo. Escriba lo siguiente: "WebApp d-iNcidence" seguido por el nombre de su empresa.



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador

¿Qué nombre le desea dar al acceso directo?

Escriba un nombre para este acceso directo:

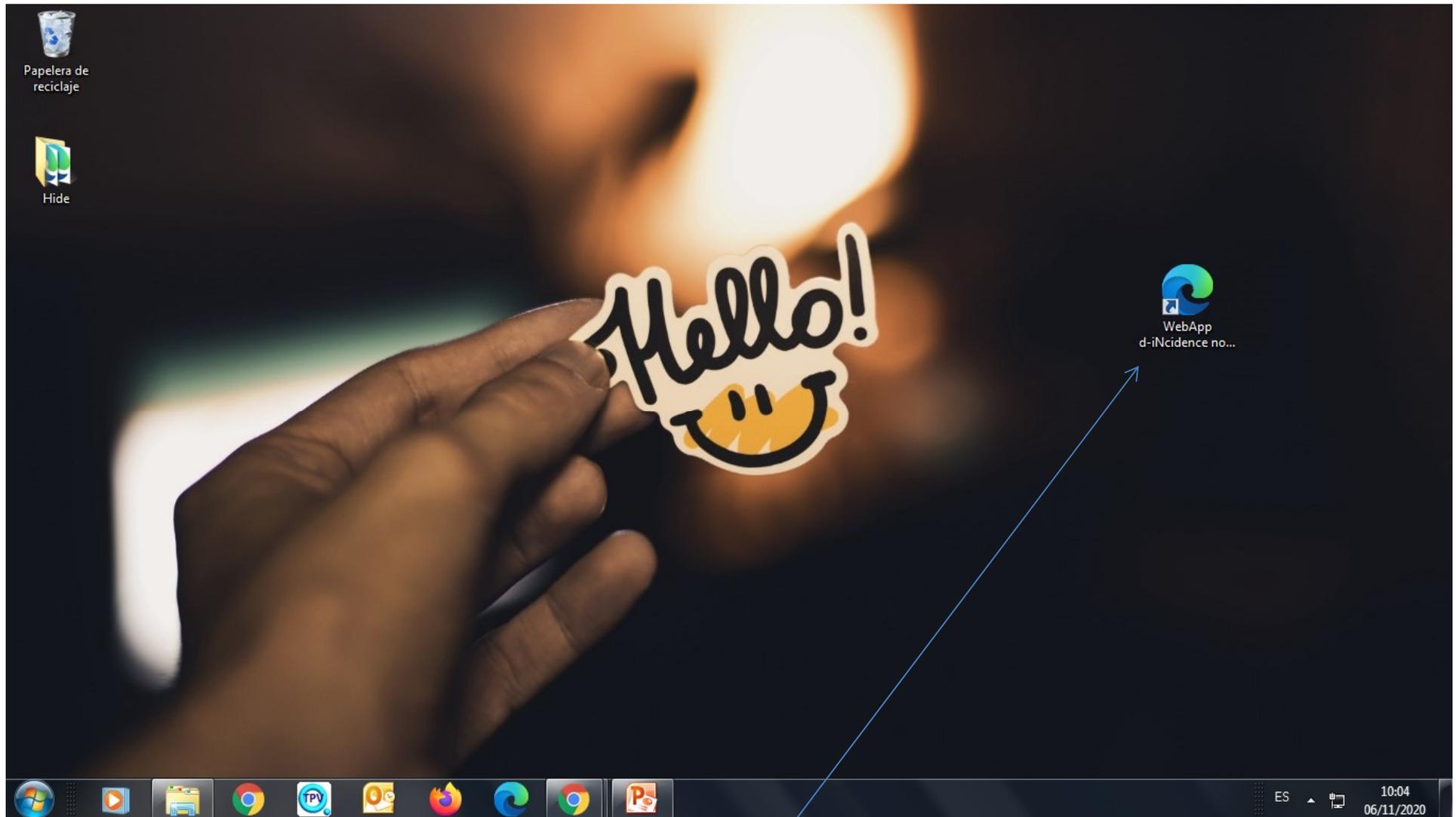
Haga clic en Finalizar para crear el acceso directo.

Finalizar Cancelar

(En nuestro caso quedaría de la siguiente forma).
A continuación pulse finalizar.



Instrucciones para la instalación de la aplicación web 'd-iNcidence' en ordenador



En su escritorio se habrá creado un acceso directo a la aplicación.
Cuando desee utilizarla simplemente haga doble click sobre él.