# d-iNcidence

Sistema de Gestión de Incidencias

Desarrollado por

# Manual Consulta Usuario

d-iNcidence

# 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 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:<br>• 'En linea': Es la forma más rápida, sólo tengo que rellenar los datos que faltan de la misma, en la misma tabla.<br>• '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':<br>• En linea: rellenando alguno de los campos vacíos.<br>• 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 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. |
| 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 | 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 | 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 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 su pantalla de Usuario 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 'Accounts Settings', pulsando en ella accederá a la pantalla de modificación de datos de usuario, incluídos mis datos. |
| Cambiar mi contraseña | Dos formas:<br>• 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.<br>• Si desea cambiarla: Desde dentro de la aplicación, en la línea de menú, verá una opción que indica 'Accounts Settings', pulsando en ella accederá a la pantalla de modificación de datos de usuario, incluídas 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 ordenador..'. |

# Tratamiento de las incidencias(1) sistema d-iNcidence

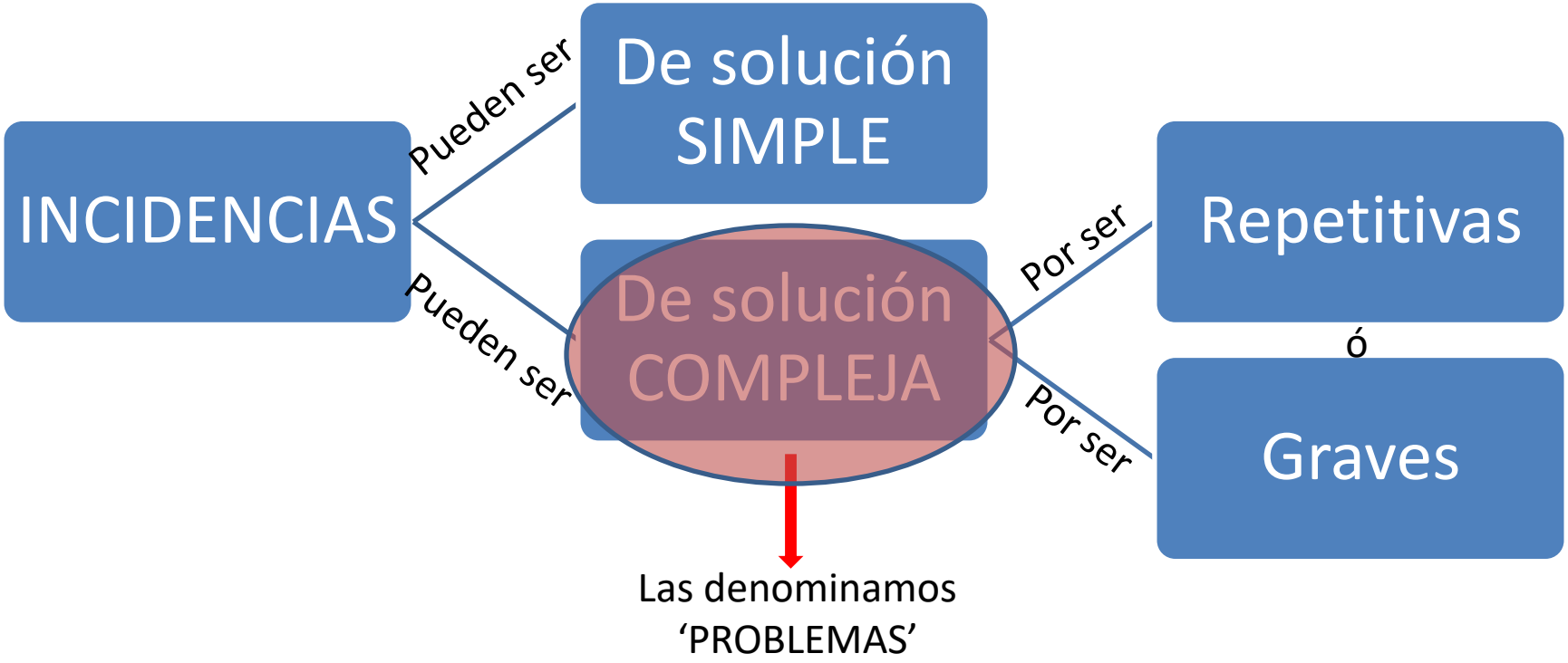
El sistema de gestión d-iNcidence trata de forma distinta las incidencias simples y las complejas con el objetivo de optimizar la eficiencia en la gestión, ya que ambas precisarán distintas formas de tratamiento.

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.

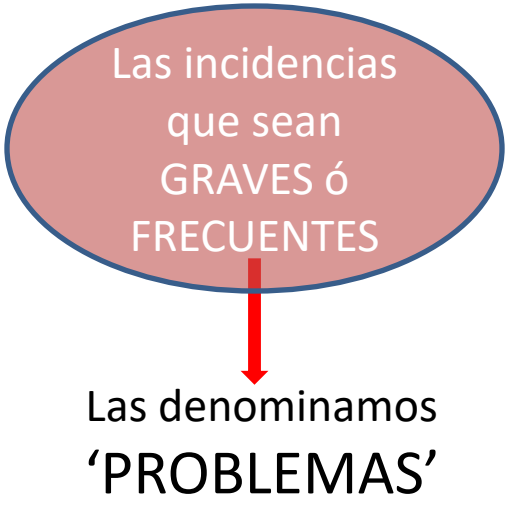
Los criterios que utiliza el sistema para diferenciar unas y otras, se basan en el siguiente esquema..

# Tratamiento de las incidencias(2) sistema d-iNcidence



# Tratamiento de las incidencias(3) sistema d-iNcidence

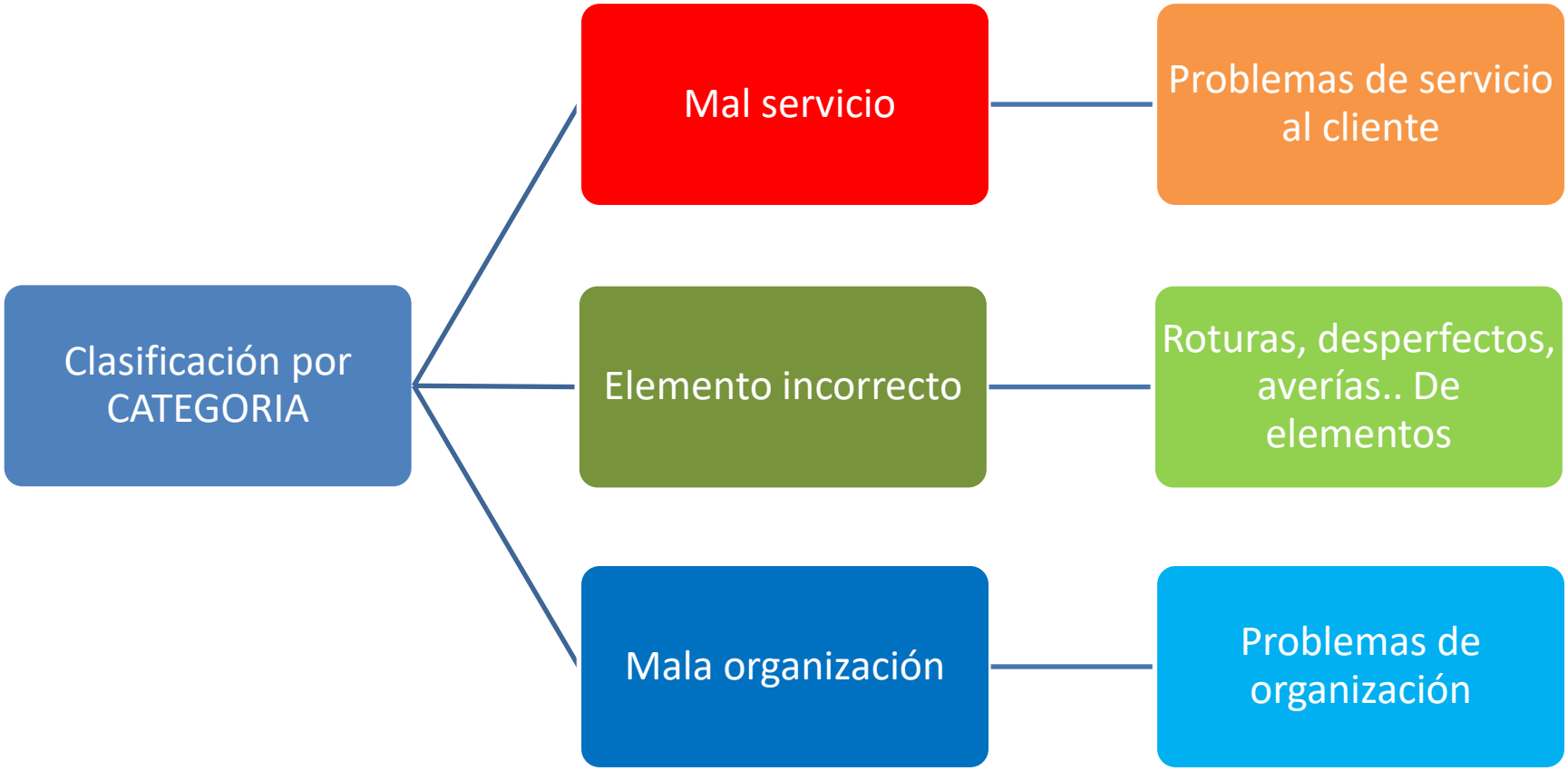
## POR TANTO…



# 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:<br>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.<br>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)

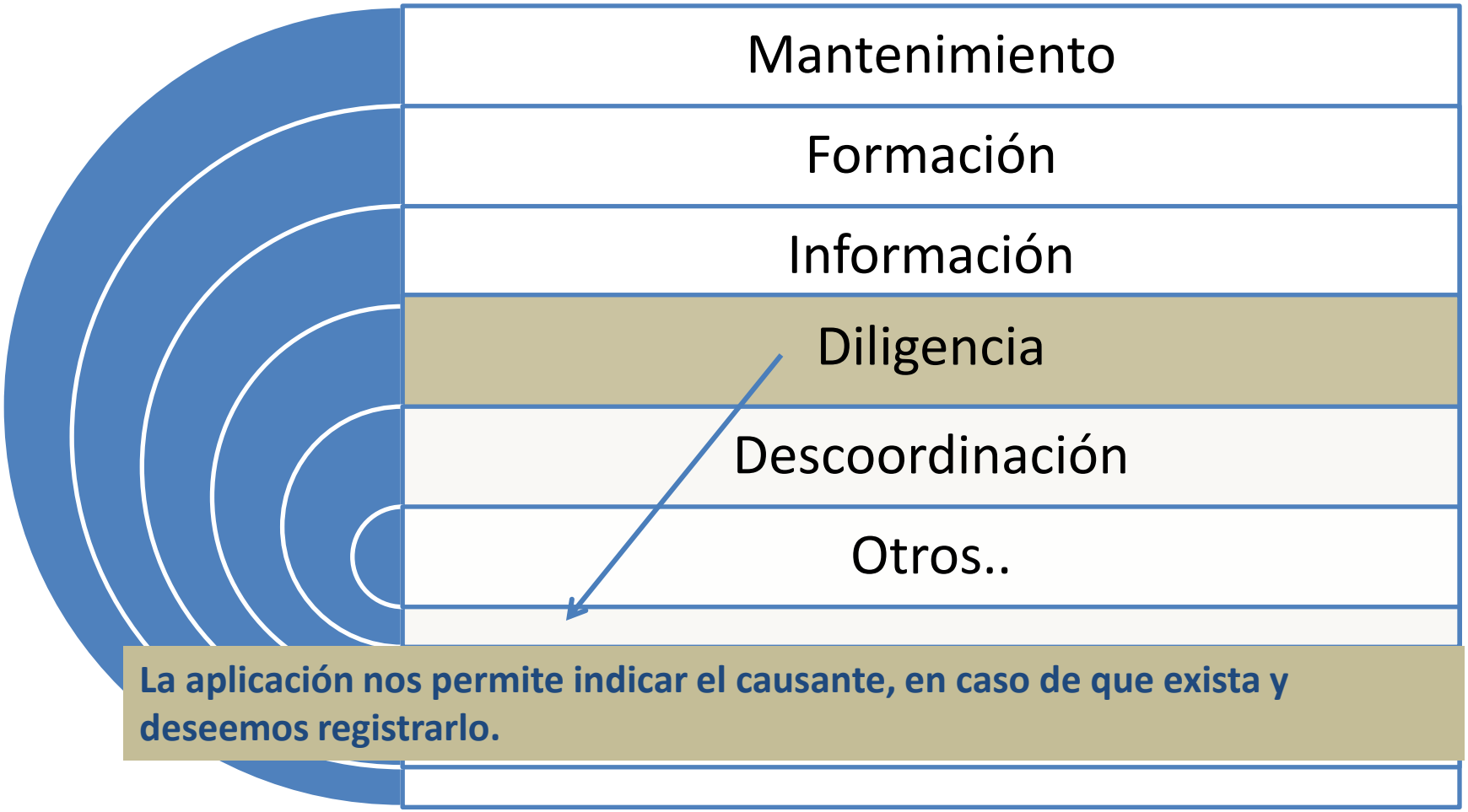


# Análisis de las causas de las incidencias

# 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)