

DOSSIER COMERCIAL APLICACIÓN WEB



d-iNcidence

ÍNDICE

1. Sobre d-iNcidence ¿ Qué es d-iNcidence ?
2. ¿ Cuales son sus principales características ?
3. Funcionalidades de la aplicación.
4. Funcionamiento Básico.
5. ¿ Cuando necesito la aplicación d-iNcidence ? / ¿ Por qué utilizarla ?
6. ¿ En que se beneficia mi empresa ?
7. ¿ Como adquiero d-iNcidence ? ¿ Tengo autonomía para mantener la aplicación ? ¿ Quien configura la aplicación ? ¿ Como obtendré la formación para saber utilizarla ?
8. ¿ Qué me encontraré al abrir la aplicación ? Una aplicación sencilla y potente, información clara e informes prácticos.
9. Optimizada para móvil.

¿ QUE ES D-INCIDENCE ?



d-iNcidence es una aplicación web que nos permite gestionar las incidencias de nuestra organización de forma ágil y sencilla.

Funciona a través de internet, y es multidispositivo, por lo que se puede utilizar indistintamente en móvil, tablet u ordenador.

Todos los datos son almacenados en la nube, de modo que accederemos siempre a información actualizada en tiempo real, y podremos hacerlo desde cualquier lugar y en cualquier momento siempre que dispongamos de conexión a internet.

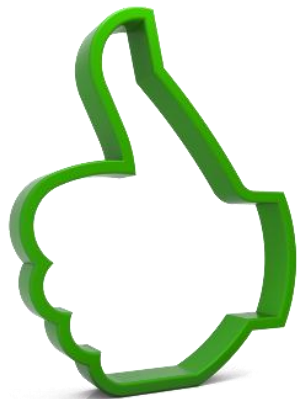
Es una aplicación escalable y totalmente profesional que se adapta a un gran número de empresas y organizaciones.



PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS

- **ACCESIBLE**
 - Al ser una aplicación CLOUD, la información está en la nube, y podremos acceder desde cualquier lugar y en cualquier momento.
 - Como es MULTIDISPOSITIVO podré acceder con cualquiera de mis dispositivos, ya sea móvil (tablet o teléfono) u ordenador.
- **SENCILLA**
 - La simplicidad de su diseño así como la claridad en la información mostrada permiten operar la aplicación de forma rápida y fácil.
- **PROFESIONAL**
 - Al ser MULTIUSUARIO permite ser utilizada por toda su organización.
 - Permite la gestión de múltiples departamentos y activos.
 - Sigue un procedimiento profesional de tratamiento de incidencias.
- **SEGURA**
 - Los usuarios deben logarse para poder acceder a la aplicación.
 - Cada usuario únicamente tiene acceso a la información que le compete.
 - La información es almacenada en servidores que cumplen con los más altos estándares de calidad.
- **PRODUCTIVA**
 - Elimina todo lo relacionado con la gestión documental física: formularios, copias, archivo...duplicidades.
 - Comunica AUTOMATICAMENTE y de forma instantánea las nuevas incidencias a los responsables de solucionarlas.

- EFICAZ
 - ÚTIL
- Informa a los responsables máximos de la organización cuando se dan incidencias graves o reiteradas.
 - Remite recordatorios automáticos de las incidencias cuya solución se demora en exceso a los responsables de gestionarlas.
 - Permite tener un control total del estado de las incidencias de la organización.
 - Posibilita la mejora en la calidad del servicio al cliente así como la de su organización empresarial.

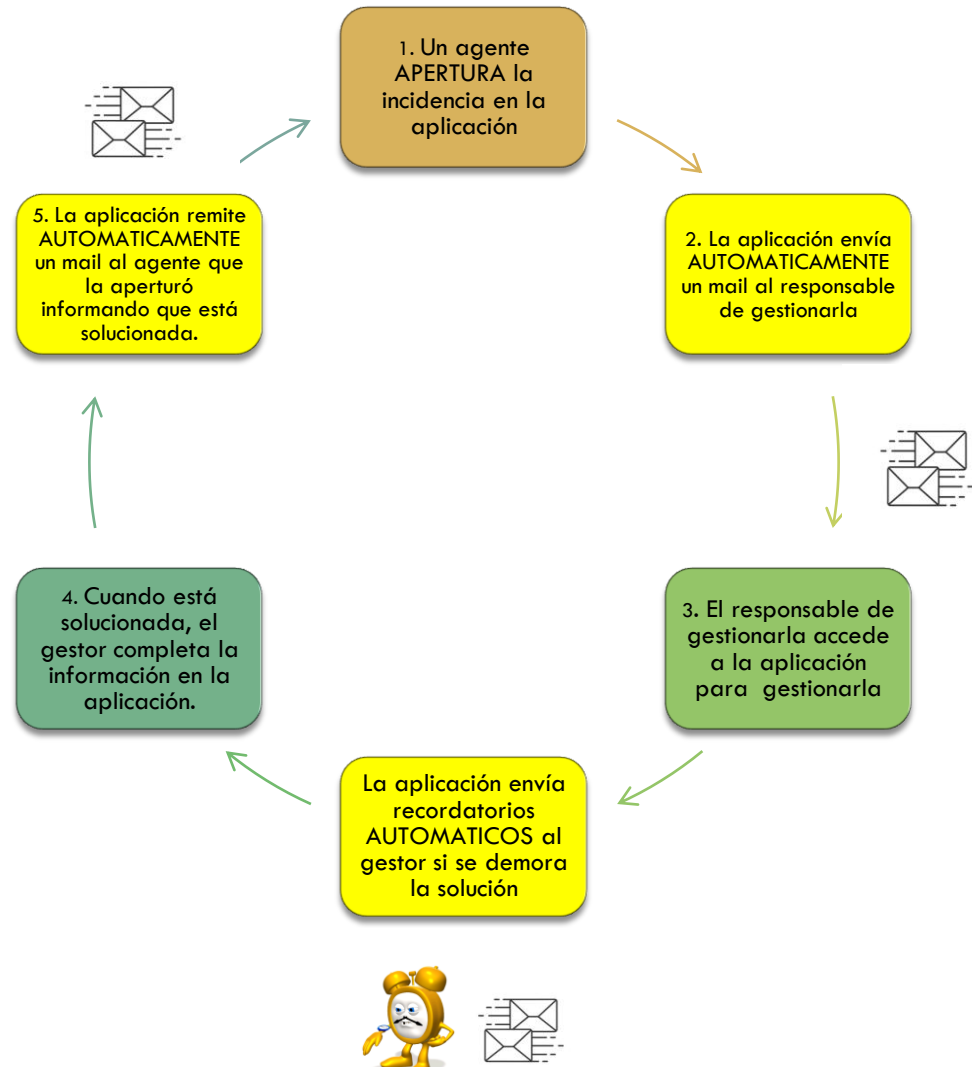
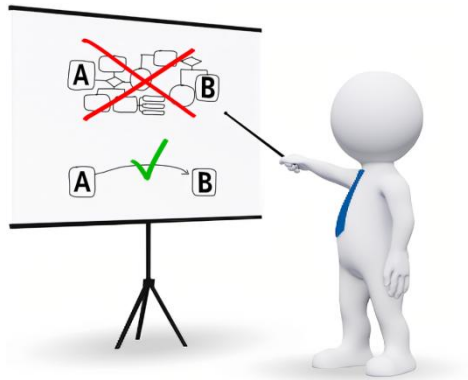


FUNCIONALIDADES

La aplicación permite:

- El alta, la consulta y la gestión de incidencias.
- Agregar imágenes a las incidencias.
- La impresión de incidencias y listados de consulta.
- Exportar datos.
- Configurar la asignación de incidencias por departamento.
- Asignar roles a los usuarios.
- Tratar adecuadamente las incidencias tipo 'Problema' (incidencias graves o frecuentes), y las 'Urgentes'.
- Solicitar reportes específicos de incidencias abiertas por mí, no solucionadas.
- Múltiples reasignaciones del gestor de la incidencia.
- Comunicar automáticamente a los afectados cualquier cambio relevante en la gestión de la incidencia (apertura, cambio de gestor, solución).
- Tener autonomía en el mantenimiento de la aplicación para adaptarla a los cambios en su organización (departamentos, usuarios...).
- Asignar las incidencias a activos específicos, clientes u otros departamentos afectados según sea la categoría de la incidencia.
- Remitir alertas a los usuarios gestores de las incidencias si demoran su solución.
- Supervisar el estado, en tiempo real, de las incidencias de su organización; de cualquier departamento y usuario específico si lo desea.

FUNCIONAMIENTO BÁSICO



¿ CUANDO NECESITO LA APLICACIÓN D-INCIDENCE ?

- ☹ Cuando no tienes control de las quejas de tus clientes.
- ☹ Cuando no existe un registro común de incidencias.
- ☹ Cuando nadie controla que se solucionen todas las incidencias en plazo.
- ☹ Cuando la gestión de incidencias no es lo suficientemente clara y ágil.
- ☹ Cuando la organización no funciona como debería.

¿ POR QUÉ UTILIZARLA ?

- 😊 Porque estarás informado de todas las quejas de tus clientes, y en cualquier momento podrás conocer la situación de las mismas.
- 😊 Porque permite una gestión más eficaz de las incidencias graves o repetitivas.
- 😊 Tendrás acceso a las incidencias de tu empresa en tiempo real.
- 😊 Estar informado de los avances en la gestión de incidencias es cómodo, sencillo y rápido.
- 😊 Tener un registro común actualizado en tiempo real te da una idea precisa de la gestión de las incidencias de cualquier departamento y/o agente de tu organización. Y por supuesto, de tu empresa.
- 😊 Cualquier miembro de tu organización podrá gestionar las incidencias en cualquier lugar, las 24 horas del día los 365 días del año.
- 😊 Ya no se quedará ninguna incidencia olvidada al controlar la aplicación que todas las incidencias se solucionen.
- 😊 Podrás acceder a la aplicación desde cualquier dispositivo con conexión a internet.

¿ EN QUÉ SE BENEFICIA MI
EMPRESA ?

- ✓ Será más productiva... Ya que las incidencias se gestionarán de forma mucho más eficiente, al circular la información relativa a las mismas de forma más rápida, con mayor claridad y bajo un mayor control.
- ✓ Empleados y colaboradores encuentran más cómoda y eficiente la gestión de las incidencias y están más concienciados sobre la importancia de gestionarlas adecuadamente y en plazo.
- ✓ Clientes más satisfechos, al tener un mayor control de la gestión de las quejas de nuestros clientes, podremos supervisar la gestión que se hace de las mismas (tiempos de respuesta y solución, fallos en el servicio reiterados...).
- ✓ De una mayor eficiencia en la organización, al contar con una herramienta que le provee de una capacidad, real, de mejora global.
- ✓ De un control total de las ineficiencias que se dan en el desarrollo de la actividad, y sobre las que se podrá realizar un seguimiento en cada uno de los departamentos y para cada uno de los usuarios.

**¿ COMO ADQUIERO D-
INCIDENCE?**

d-iNcidence es una aplicación web que puedes utilizar en tu empresa mediante la fórmula de pago por uso, esto es, el pago de una cuota periódica te da derecho a utilizarla durante ese periodo.

Encontrarás toda la información de nuestros planes en la página web www.d-iNcidence.com.

Todas las funciones están operativas en los distintos planes y la diferencia entre los mismos obedece únicamente al número de usuarios que vayan a utilizar la aplicación.

**¿ TENGO AUTONOMÍA PARA
MANTENER LA APLICACIÓN?**

Sí, los ficheros auxiliares principales de gestión de la aplicación: usuarios, departamentos, clientes, activos... los puede mantener el cliente sin precisar nuestra intervención en ningún momento.

**¿ QUIEN CONFIGURA LA
APLICACIÓN Y COMO
OBTENDRÉ LA FORMACIÓN
PARA SABER UTILIZARLA?**

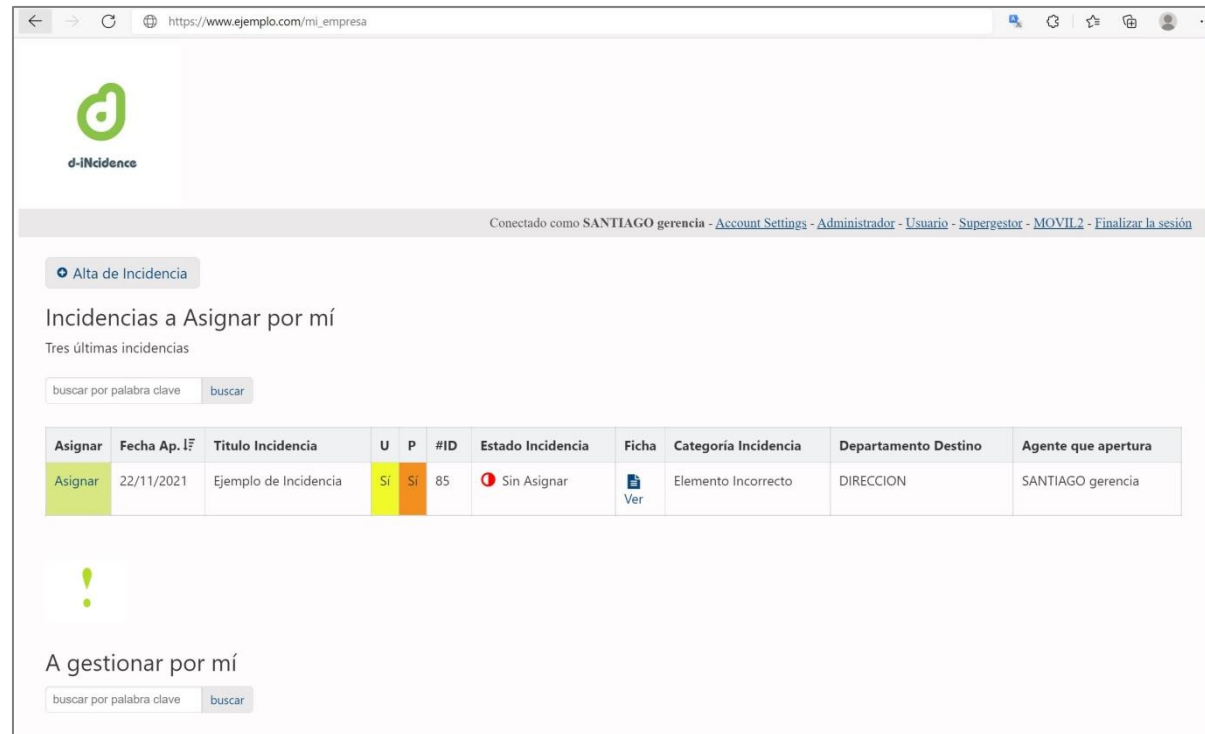
Al adquirir la aplicación se tiene acceso a una completa ayuda en formato de manuales digitales que se puede descargar para poder configurarla y utilizarla correctamente. No obstante, podemos ofrecer soporte para ayudarte a configurarla si lo precisas, así como resolver las dudas que tengas en relación a su utilización.

¿ QUE ME ENCONTRARÉ AL ABRIR LA APLICACIÓN?

UNA APLICACIÓN SENCILLA A LA VEZ QUE POTENTE

Que me permitirá realizar una gestión de las incidencias ágil y sencilla.

Con una pantalla de usuario amigable, en la que podré dar rápidamente de alta cualquier incidencia a la vez que consultar tanto el estado de las que he aperturado, como las que debo gestionar.



INFORMACIÓN CLARA

Siempre se muestra la información fundamental de la forma más visual posible para facilitar la gestión del usuario.

En todas y cada una de las tablas e informes se resalta la información de las columnas relevantes mediante colores para captar rápidamente la atención del usuario de la aplicación.

Se dispone de vistas optimizadas para uso con ordenador y móvil.

The screenshot shows a web browser window with the URL https://www.ejemplo.com/mi_empresa. The page title is 'Supergestor de Todas las Incidencias' and it includes a search bar and a table of incidents. The table has columns for #ID, Agente Apertura, Fecha de Apert., Titulo Incidencia, Ficha, Estado Incidencia, U, P, Agente que gestiona, and Borrar. The 'U' and 'P' columns are highlighted in yellow and orange respectively for rows 4, 5, 6, 7, and 8.

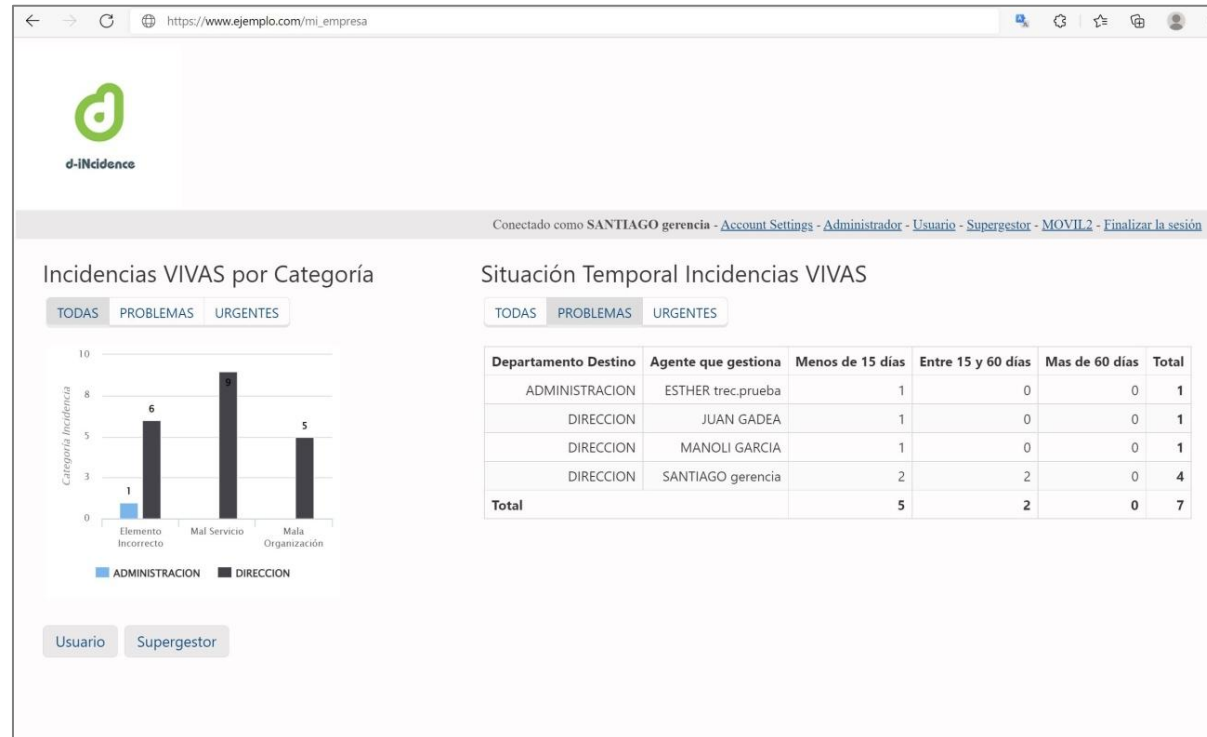
#ID	Agente Apertura	Fecha de Apert.	Titulo Incidencia	Ficha	Estado Incidencia	U	P	Agente que gestiona	Borrar
3	ESTHER trec.prueba	18/10/2021	ejemplo 1 - mal servicio a DIRECCION	Ver	Solucionada	No	No	ESTHER trec.prueba	Borrar
4	ESTHER trec.prueba	18/10/2021	ejemp 2 - elemento incorrecto	Ver	Solucionada	No	Si	SANTIAGO gerencia	Borrar
5	ESTHER trec.prueba	18/10/2021	ejemp 1 mala organización	Ver	Solucionada	No	Si	SANTIAGO gerencia	Borrar
6	ESTHER trec.prueba	18/10/2021	ejemplo 2	Ver	Solucionada	Si	No	SANTIAGO gerencia	Borrar
7	ESTHER trec.prueba	18/10/2021	ejemp	Ver	Solucionada	No	Si	SANTIAGO gerencia	Borrar
8	ESTHER trec.prueba	18/10/2021	EJEMP 1 MAIL SERVICIO	Ver	Solucionada	No	Si	ESTHER trec.prueba	Borrar

PRÁCTICOS INFORMES

Los informes permiten conocer la situación real de la gestión de las incidencias en la organización, según el tipo de incidencia, su categoría y el departamento.

También podemos conocer en cada momento, la situación temporal de todas las incidencias vivas, para cada departamento y usuario.

Podremos acceder a la relación de incidencias que componen dicha información simplemente pinchando en el apartado correspondiente del informe.



OPTIMIZADA PARA MÓVIL

Con vistas adaptadas a tu dispositivo móvil que permiten mantener la sencillez y rapidez en el acceso a la información y a las distintas funcionalidades de la aplicación.

Para que puedas realizar una gestión de tus incidencias eficaz desde cualquier lugar y en cualquier momento.



Incidencia	U
→ asdf	No
→ TTT	No

Título Incidencia	U	P	#ID
Ejemplo de Incidencia	Sí	Si	85
Mai1	No	No	83
Pedido retrasado	No	No	82



d-iNcidence

Más información en www.d-iNcidence.com

Desarrollada por

