

## 1. Incidencias:

Son los eventos que asientan los técnicos en el Sistema de Registración de Incidencias (SRI) de Zetti cada vez que usted efectúa un llamado al **Soporte Técnico**.

Como vía alternativa de comunicación, ahora usted podrá generar sus propias incidencias desde el sitio Web de actualización diaria de precios.

## 2. Funcionalidades:

En nuestro sitio Web, en la sección **INCIDENCIAS**, usted podrá visualizar las consultas ya realizadas, las soluciones que los técnicos le brindaron, y el estado de cada una ellas.

Esto le permite obtener un reporte de los llamados efectuados, y proceder a calificar cada solución y su grado de satisfacción.

Así mismo, usted podrá dar de alta incidencias cada vez que lo desee (ej: comunicación con responsables de Datos, Administración, Comercial, etc.) seleccionando el departamento al cual desea dirigirse y su nombre para que podamos contactarlo.

Los datos se visualizarán en forma cronológica para una mayor facilidad de lectura.

Cada alta de una incidencia es visualizada en el acto en nuestro sistema, de modo tal que cualquier integrante del departamento específico puede atender su requerimiento.

## 3. Aviso:

En **DATOS CUENTA** **Administración Contactos** usted puede registrar su correo electrónico y configurar qué tipo de incidencias le generan un AVISO vía mail, pudiendo ser:

- AVISO cuando hay NOVEDADES DE FACTURACIÓN.
- AVISO cuando hay una INCIDENCIA ABIERTA.
- AVISO cuando hay una INCIDENCIA CERRADA.

Estos avisos se ejecutan tanto para incidencias web, como para las generadas por los técnicos a partir de sus llamados telefónicos.

### 1. Pasos a seguir:

- a. Ingresar a nuestro sitio Web: [www.zetti.com.ar](http://www.zetti.com.ar), cargar los datos de cliente (idéntico a cuando se descargan las novedades diarias):
- Entidad: Escribir el código de cliente.
  - Usuario: Escribir el código de cliente.
  - Clave: cargar la clave correspondiente.

En caso de no conocer los datos, solicítelos a la persona encargada de realizar la actualización diaria en la Farmacia.



b. Una vez ingresado, observará la siguiente pantalla



(8880101) FT SOP BAA GABRIEL CERDAN

MENSAJES	HISTORIAL	RES. DE CUENTA	DATOS CUENTA	INCIDENCIAS	CAMBIAR CLAVE	CERRAR
<b>SUSCRIPCIONES</b>						
				<b>Autosuscripciones</b>		
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.313	05/11/2009	295 Kb.	FT BsAs	  Act_Datos.xls	16/11/2009 1,181 Kb. Actualizac...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.314	05/11/2009	440 Kb.	FT BsAs	  NEWS04001.htm	18/04/2006 45 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.315	09/11/2009	653 Kb.	FT BsAs	  NEWS04002.htm	18/04/2006 55 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.316	09/11/2009	867 Kb.	FT BsAs	  Condiciones de Uso.d...	23/06/2009 54 Kb. Condicione...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.317	10/11/2009	615 Kb.	FT BsAs	  NEWS04004.htm	18/04/2006 30 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.318	11/11/2009	330 Kb.	FT BsAs	  NEWS04005.htm	18/04/2006 33 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.319	12/11/2009	170 Kb.	FT BsAs	  NEWS04006.htm	18/04/2006 30 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.320	13/11/2009	254 Kb.	FT BsAs	  NEWS04007.htm	18/04/2006 25 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	DASAFT5.321	16/11/2009	187 Kb.	FT BsAs	  NEWS05008.htm	18/04/2006 21 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	AA0003.API	13/11/2009	9,732 Kb.	Affiliados Swiss Medi...	  NEWS05009.htm	18/04/2006 24 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	AA1474.API	11/11/2009	3,607 Kb.	Affiliados Galeno ( E...	  NEWS05010.htm	18/04/2006 50 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	AA0981.API	11/11/2009	506 Kb.	Affiliados Plan de Sa...	  NEWS05011.htm	04/11/2005 60 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	AA0982.API	11/11/2009	25 Kb.	Affiliados Amper	  NEWS05012.htm	24/01/2006 61 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	AA0096.API	13/11/2009	62 Kb.	Affiliados Staff Medi...	  NEWS05013.htm	13/02/2006 77 Kb. Newsletter...
<input checked="" type="checkbox"/>	AA2875.API	12/11/2009	23 kb.	Affiliados Plan Medic...	  FT5_Manual.doc	29/06/2007 4,640 Kb. FT5 Manual
<input checked="" type="checkbox"/>	AA1894.API	13/11/2009	641 Kb.	Affiliados OSPIM	  IPG_Corporativa.doc	05/06/2006 287 Kb. IPO corpor...
<input checked="" type="checkbox"/>					  FTWeb_Manual.pdf	05/06/2006 2,221 Kb. FTweb Manu...
<b>Descargar</b>						

Hacer clic en el botón **INCIDENCIAS**, y luego con **LISTADO DE CONSULTAS DE USUARIOS** accederá a las últimas incidencias registradas:



(8880101) FT SOP BAA GABRIEL CERDAN

<b>LISTADO DE CONSULTAS DE USUARIOS</b>					
<b>FT SOP BAA GABRIEL CERDAN (8880101)</b>					
Nro.Inc.	Fecha	Problema	Usuario Asignación	Estado	
39839	29/06/2009 09:29:36	prueba	Todos	<b>FIN</b>	
Solución	29/06/2009 09:29:48	prueba solucion	Gabriel Cerdan (BAA)		
39627	24/06/2009 09:51:19	fhyghfghjngfd	Todos	<b>FIN</b>	
38258	20/05/2009 09:19:24	problemas con un indice. internal error 19, no puede facturar	Todos	<b>FIN</b>	
Solución	20/05/2009 09:20:02	se le indicó al cliente como reiniciar el sistema, se verificó que luego pudiera ingresar y facturar sin problemas	Gabriel Cerdan (BAA)		
Solución	20/05/2009 09:55:28	se explica que el origen del problema puede surgir por un corte de luz o por cerrar mal el sistema, y tiene que hacer la generación de índices y depuración de vades ya que lo segundo no sabía como se realizaba.	Gabriel Cerdan (BAA)		

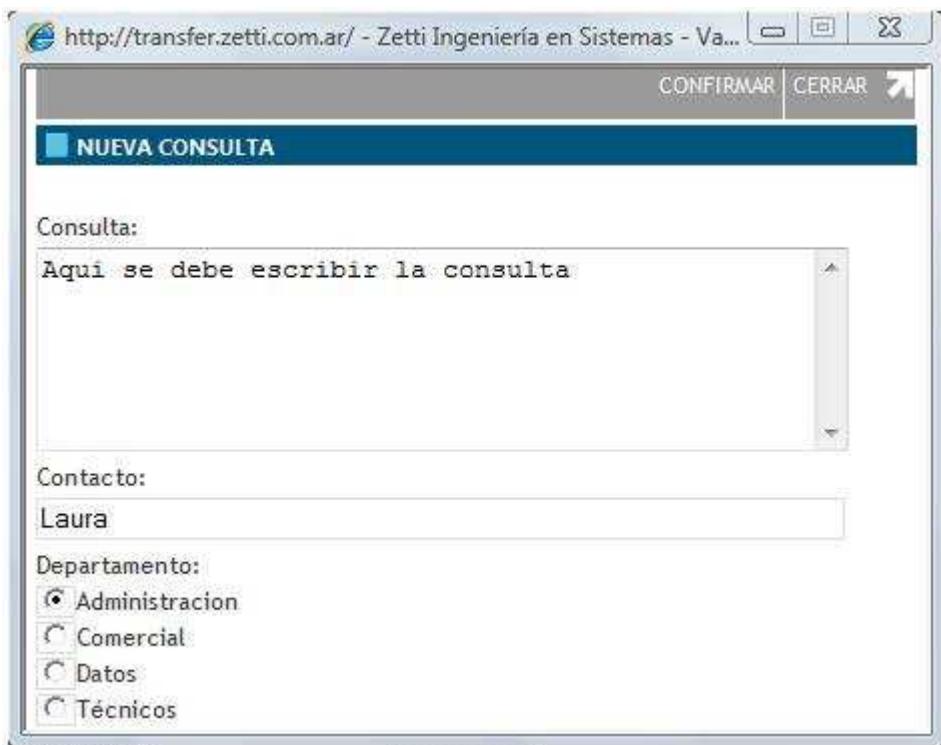
Las incidencias son ordenadas por fecha, indicando el número de referencia correspondiente, fecha y hora de generación, problema, y sus respectivas soluciones.

Sobre el margen superior se aprecian tres opciones:

**NUEVA CONSULTA** | **CONFIRMAR CONSULTAS** | **VOLVER** 

- **Nueva Consulta:** Permite dar de alta una incidencia.
- **Confirmar Consultas:** Permite auditar, calificando las respuestas.
- **Volver:** Regresa a la pantalla inicial.

c. **Nueva consulta:** se observa la siguiente pantalla:



Consulta:  
Aqui se debe escribir la consulta

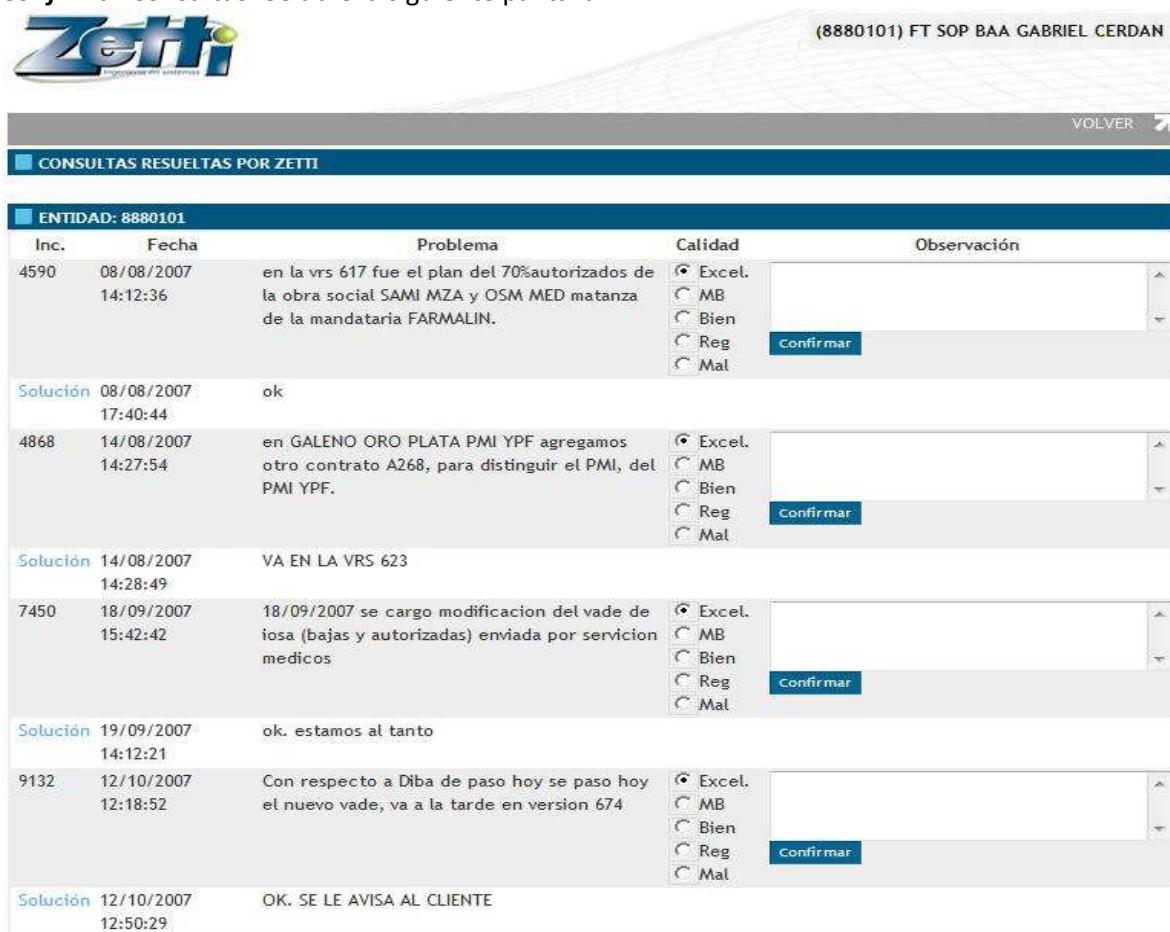
Contacto:  
Laura

Departamento:

Administración  
 Comercial  
 Datos  
 Técnicos

Sobre el margen superior derecho se puede confirmar la operación o cerrar la ventana. Una vez confirmada la generación de solicitud usted podrá observar la Incidencia en **listado de consultas de usuarios**.

d. **Confirmar Consultas:** Se abre la siguiente pantalla



CONSULTAS RESUELTAZ POR ZETTI					
ENTIDAD: 8880101					
Inc.	Fecha	Problema	Calidad	Observación	
4590	08/08/2007 14:12:36	en la vrs 617 fue el plan del 70% autorizados de la obra social SAMI MZA y OSM MED matanza de la mandataria FARMALIN.	<input checked="" type="radio"/> Excel <input type="radio"/> MB <input type="radio"/> Bien <input type="radio"/> Reg <input type="radio"/> Mal	<input type="button" value="confirmar"/>	
Solución	08/08/2007 17:40:44	ok			
4868	14/08/2007 14:27:54	en GALENO ORO PLATA PMI YPF agregamos otro contrato A268, para distinguir el PMI, del PMI YPF.	<input checked="" type="radio"/> Excel <input type="radio"/> MB <input type="radio"/> Bien <input type="radio"/> Reg <input type="radio"/> Mal	<input type="button" value="confirmar"/>	
Solución	14/08/2007 14:28:49	VA EN LA VRS 623			
7450	18/09/2007 15:42:42	18/09/2007 se cargo modificacion del vade de iosa (bajas y autorizadas) enviada por servicio medicos	<input checked="" type="radio"/> Excel <input type="radio"/> MB <input type="radio"/> Bien <input type="radio"/> Reg <input type="radio"/> Mal	<input type="button" value="confirmar"/>	
Solución	19/09/2007 14:12:21	ok. estamos al tanto			
9132	12/10/2007 12:18:52	Con respecto a Diba de paso hoy se paso hoy el nuevo vade, va a la tarde en version 674	<input checked="" type="radio"/> Excel <input type="radio"/> MB <input type="radio"/> Bien <input type="radio"/> Reg <input type="radio"/> Mal	<input type="button" value="confirmar"/>	
Solución	12/10/2007 12:50:29	OK. SE LE AVISA AL CLIENTE			

Aquí sólo veremos las incidencias en estado Finalizada, pendientes de Calificar por la Farmacia. Se encuentran ordenadas por fecha, desde la más antigua hasta las más nueva.

Podemos observar el número que la identifica, la fecha y la descripción del problema.

Cada solicitud que se encuentre finalizada usted podrá asignarle una calificación por su calidad de respuesta y en el campo observación podrá asentar comentarios.

Debajo de cada incidencia se visualizan las respectivas soluciones marcadas en celeste. A medida que usted confirma las incidencias irán desapareciendo.

Recuerde que en:

**MENSAJES** Tiene el histórico de avisos generados por administración.

**HISTORIAL** Tiene el reporte de los accesos a la página web indicando si hubo descargas.

**RES. DE CUENTA** Estado de cuenta corriente e impresión de las facturas de Zetti.

**CAMBIAR CLAVE** del usuario que accedió a la página.