	SRI Incidencias Web		
	D-CONS-09	Fecha: Febrero 2017	Revisión: 05 Pág. 1 de 6

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.

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.

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.

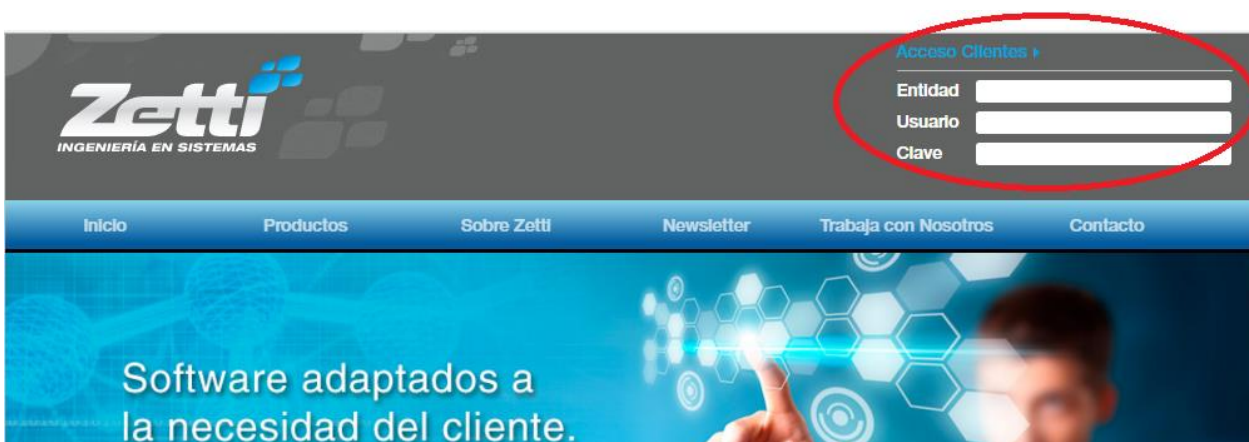
	SRI Incidencias Web		
	D-CONS-09	Fecha: Febrero 2017	Revisión: 05 Pág. 2 de 6

Pasos a seguir:

a. Ingresar a nuestro sitio Web: 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

MENSAJES		HISTORIAL		RES. DE CUENTA		DATOS CUENTA		INCIDENCIAS		CAMBIAR CLAVE		CERRAR	
SUSCRIPCIONES						Autosuscripciones		MANUALES Y DOCUMENTOS DE CONSULTA					
		DASAFT5.313	05/11/2009	295 Kb.	FT BsAs			Act_Datos.xls	16/11/2009	1,181 Kb.	Actualizac...		
		DASAFT5.314	06/11/2009	440 Kb.	FT BsAs			NEWS04001.htm	18/04/2006	46 Kb.	Newsletter...		
		DASAFT5.315	09/11/2009	653 Kb.	FT BsAs			NEWS04002.htm	18/04/2006	55 Kb.	Newsletter...		
		DASAFT5.316	09/11/2009	867 Kb.	FT BsAs			Condiciones de Uso.d...	23/06/2009	54 Kb.	Condicione...		
		DASAFT5.317	10/11/2009	615 Kb.	FT BsAs			NEWS04004.htm	18/04/2006	30 Kb.	Newsletter...		
		DASAFT5.318	11/11/2009	330 Kb.	FT BsAs			NEWS04005.htm	18/04/2006	33 Kb.	Newsletter...		
		DASAFT5.319	12/11/2009	170 Kb.	FT BsAs			NEWS04006.htm	18/04/2006	30 Kb.	Newsletter...		
		DASAFT5.320	13/11/2009	254 Kb.	FT BsAs			NEWS05007.htm	18/04/2006	25 Kb.	Newsletter...		
		DASAFT5.321	16/11/2009	187 Kb.	FT BsAs			NEWS05008.htm	18/04/2006	21 Kb.	Newsletter...		
		AA0003.AFI	13/11/2009	9,732 Kb.	Afiliados Swiss Medi...			NEWS05009.htm	18/04/2006	24 Kb.	Newsletter...		
		AA1474.AFI	11/11/2009	3,607 Kb.	Afiliados Galeno (E...			NEWS05010.htm	18/04/2006	50 Kb.	Newsletter...		
		AA0981.AFI	11/11/2009	506 Kb.	Afiliados Plan de Sa...			NEWS05011.htm	04/11/2005	60 Kb.	Newsletter...		
		AA0982.AFI	11/11/2009	25 Kb.	Afiliados Amper			NEWS05012.htm	24/01/2006	61 Kb.	Newsletter...		
		AA0096.AFI	13/11/2009	62 Kb.	Afiliados Staff Medi...			NEWS05013.htm	13/02/2006	77 Kb.	Newsletter...		
		AA2875.AFI	12/11/2009	23 Kb.	Afiliados Plan Medic...			FT5 Manual.doc	29/06/2007	4,640 Kb.	FT5 Manual		
		AA1894.AFI	13/11/2009	641 Kb.	Afiliados OSRM			IPG Corporativa.doc	05/06/2006	287 Kb.	IPG Corpor...		
<div>Descargar</div>								FTWeb Manual.pdf	05/06/2006	2,221 Kb.	FTWeb Manu...		

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

					NUEVA CONSULTA	CONFIRMAR CONSULTAS	VOLVER
LISTADO DE CONSULTAS DE USUARIOS							
FT SOP BAA GABRIEL CERDAN (8880101)							
Nro.Inc.	Fecha	Problema	Usuario Asignación	Estado			
39839	29/06/2009 09:29:36	prueba	Todos	FIN			
Solución	29/06/2009 09:29:48	prueba solucion	Gabriel Cerdan (BAA)				
39627	24/06/2009 09:51:19	fhyghfghjngfd	Todos	FIN			
38258	20/05/2009 09:19:24	problemas con un indice. internal error 19, no puede facturar	Todos	FIN			
Solución	20/05/2009 09:20:02	se le indico al cliente como reindexar el sistema, se verifico que luego pueda ingersar 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 generacion de indices y depuracion de vades ya que lo segundo no sabia 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.

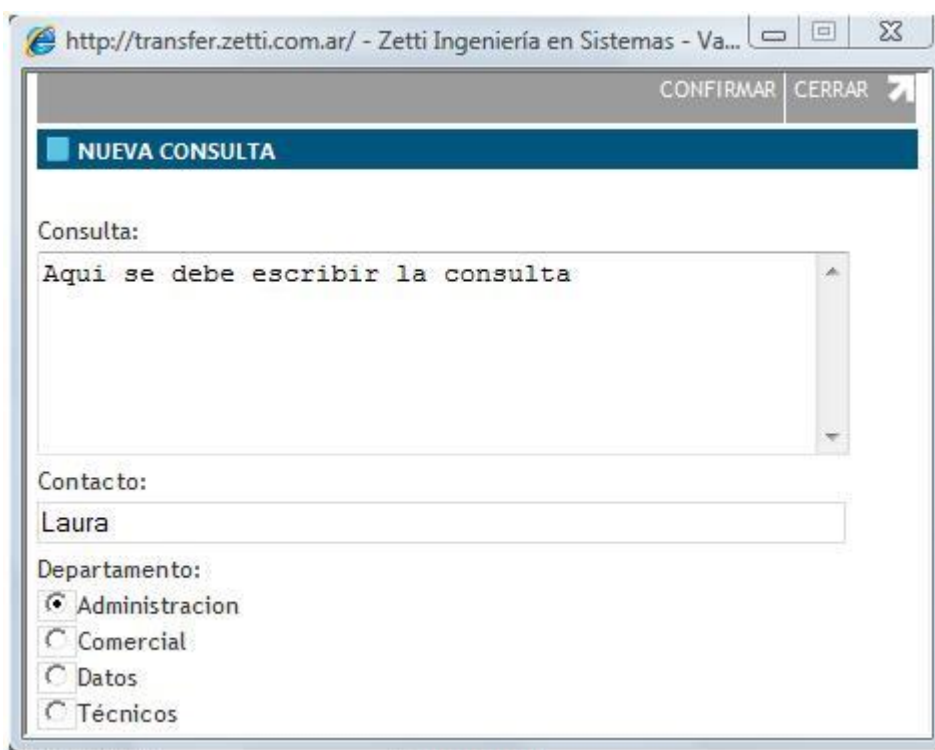
	SRI Incidencias Web		
	D-CONS-09	Fecha: Febrero 2017	Revisión: 05 Pág. 4 de 6

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:



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying 'http://transfer.zetti.com.ar/ - Zetti Ingeniería en Sistemas - Va...'. The page has a header with 'CONFIRMAR' and 'CERRAR' buttons. Below the header is a blue bar with the title 'NUEVA CONSULTA'. The form contains the following fields:

- Consulta:** A large text area with the placeholder text 'Aqui se debe escribir la consulta'.
- Contacto:** A text field containing the name 'Laura'.
- Departamento:** A group of radio buttons with the following options:
 - ☒ Administracion
 - ☐ 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**.

	SRI Incidencias Web			
	D-CONS-09	Fecha: Febrero 2017	Revisión: 05	Pág. 5 de 6

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


VOLVER ↗

CONSULTAS RESUELTAS 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	<div>Confirmar</div>
<div>Solución</div> 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	<div>Confirmar</div>
<div>Solución</div> 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	<div>Confirmar</div>
<div>Solución</div> 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	<div>Confirmar</div>
<div>Solución</div> 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 la 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.

	SRI Incidencias Web		
	D-CONS-09	Fecha: Febrero 2017	Revisión: 05 Pág. 6 de 6

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.