

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.

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

LISTADO DE CONSULTAS DE USUARIOS			
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	fhgfhgjngfd	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 indicó al cliente como reindexar 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 vados ya que lo segundo no sabía como se realizaba.	Gabriel Cerdan (BAA)

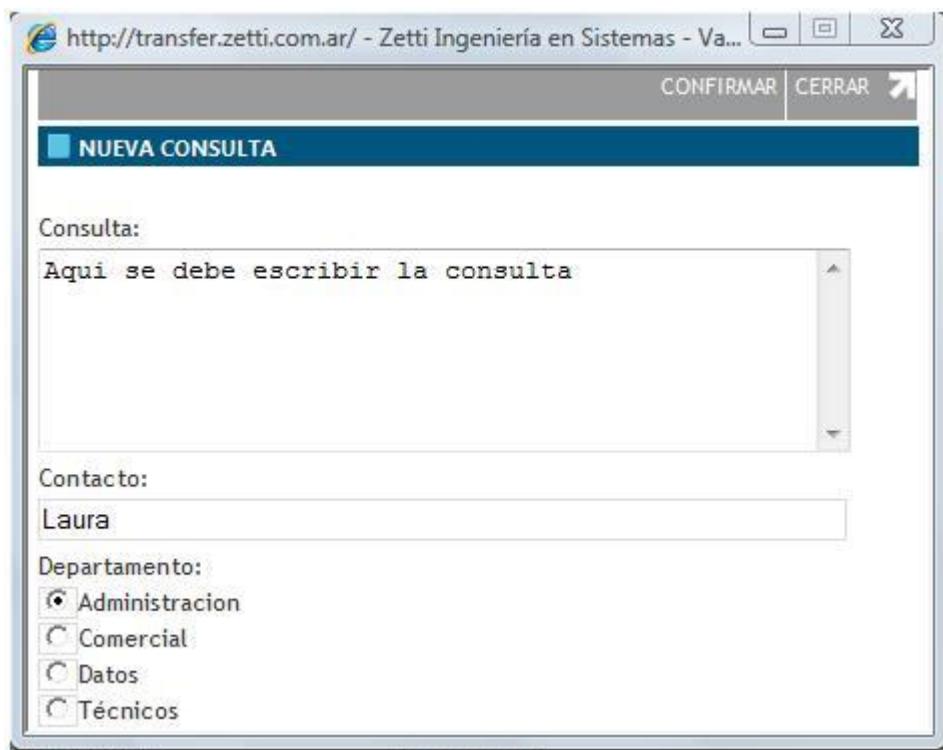
Las incidencias son ordenadas por fecha, indicando el número de referencia correspondiente, fecha y hora de generación, problema, y sus respectivas soluciones.

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

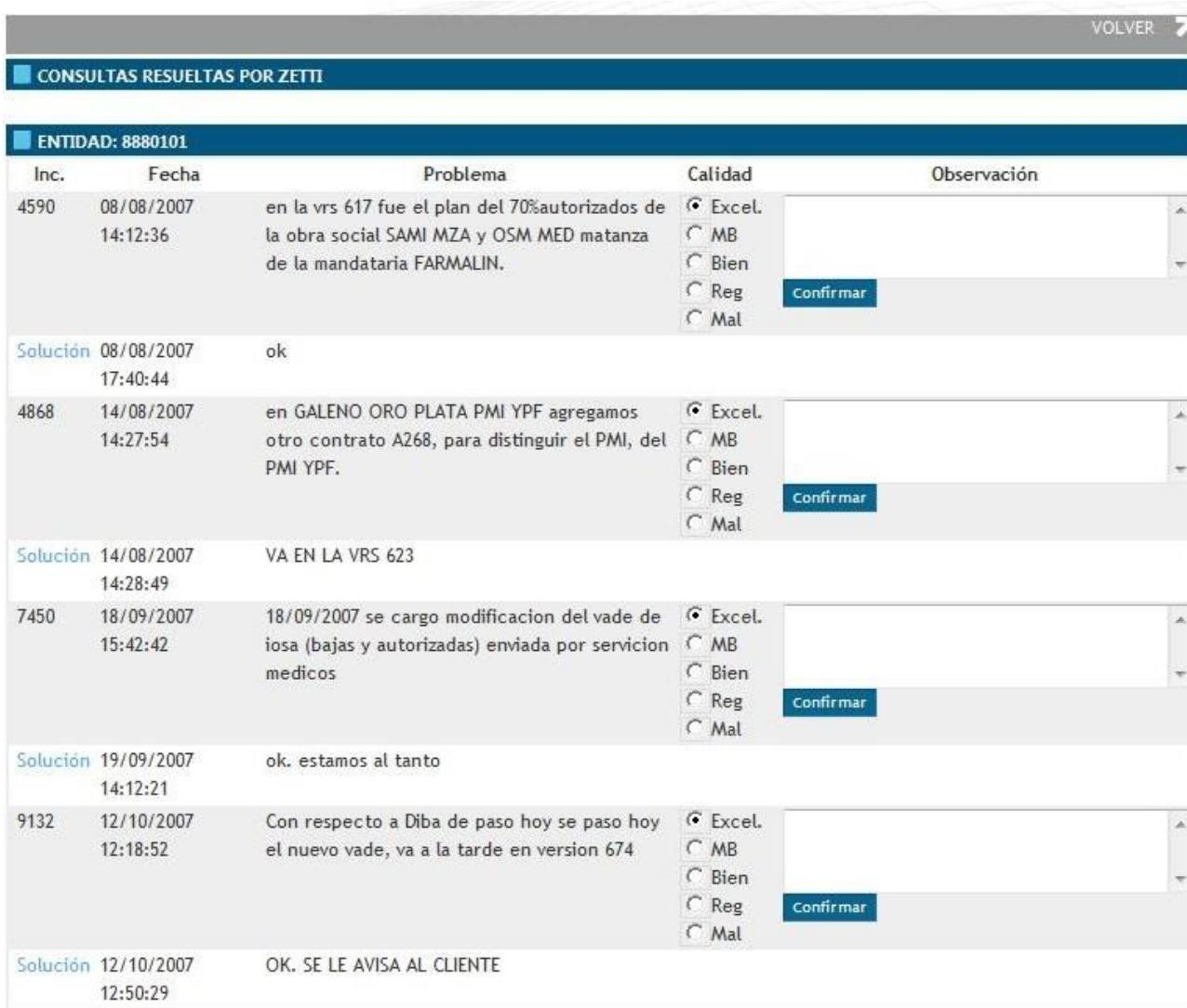
Contacto:
Laura

Departamento:

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**.

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	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	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	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	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 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.

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.