

# **Manual de Usuario De la Gestión de Incidencias**

## Cuadro de control de firmas

EDICION	FECHA	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
01	20.08.2006	David Hildbrand		
02	20.06.2007	Gabriel Pereira Santiago		
03	27.09.2007	Alberto Arranz/José María Ruiz Cepeda	Gabriel Pereira Santiago	
04	25.05.2009	Noemí Collazos	Lee Sitch	
04.1	19.09.2009	M <sup>a</sup> Dolores Montero		
05	20/11/2009	Noemí Collazos	David Hildbrand	Lee Sitch
06	02/02/2010	Noemí Collazos	David Hildbrand	Lee Sitch
07	09/08/2010	Noemí Collazos	David Hildbrand	Lee Sitch
07.1	11/08/2010	Noemí Collazos	David Hildbrand	Lee Sitch

Edición: 07.1  
Fecha: 11.08.10

INFORMACIÓN PROPIEDAD DE TELEFONICA  
SOLUCIONES, S.A. Todos los derechos reservados

## TABLA DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA .....	4
3. PROCEDIMIENTOS DETALLADOS. ....	4
3.1. <i>Entrar en el sistema</i> .....	5
3.2. <i>Cambio de contraseña</i> .....	6
3.3. <i>Registrar un caso</i> .....	6
3.4. <i>Consulta de casos</i> .....	16
3.5. <i>Consulta de histórico</i> .....	17
3.6. <i>Búsqueda de casos</i> .....	18
3.7. <i>Detalle y reclamación de casos</i> . ....	18
3.8. <i>Incidencias masivas</i> .....	22
3.9. <i>Registrar queja</i> .....	23
3.10. <i>Información adicional</i> .....	24

## 1. INTRODUCCIÓN

En este manual se explicará la utilización de la aplicación Web de Gestión de Incidencias, Peticiones y Consultas describiendo los procedimientos necesarios para operar con el sistema.

La web de cliente permite enviar incidencias, consultas o peticiones al Service Desk de TSoluciones y hacer el seguimiento de las mismas manteniéndose información del curso de su caso, así como consultar en cualquier momento el histórico de sus casos.

## 2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

La solución permite el acceso Web desde cualquier punto geográfico con acceso a Internet al sistema de gestión del Service Desk, con las restricciones y seguridad oportunas, pudiendo registrar en el mismo Incidencias, Peticiones y Consultas para el posterior tratamiento por parte del Centro de Atención al Cliente o el grupo designado.

Cuando se recibe la incidencia via web en el Centro de Atención a Clientes o Service Desk, la misma será tratada siguiendo los procedimientos de resolución de incidencias/peticiones de TSoluciones.

Se integran en el portal las siguientes funcionalidades:

- Soporte al ciclo de vida completo de incidencias, peticiones y consultas.
- Incidencias masivas.

Se han definido los siguientes perfiles:

- Perfil de usuario
- Perfil de Coordinador

Según el perfil con el que accedamos a la web, podrá ver o no ciertas funcionalidades.

El perfil de 'coordinador' tendrá acceso a todas las funcionalidades descritas en este manual y podrá poner incidencias en nombre de otro usuario. También podrá ver todas las incidencias de sus contratos.

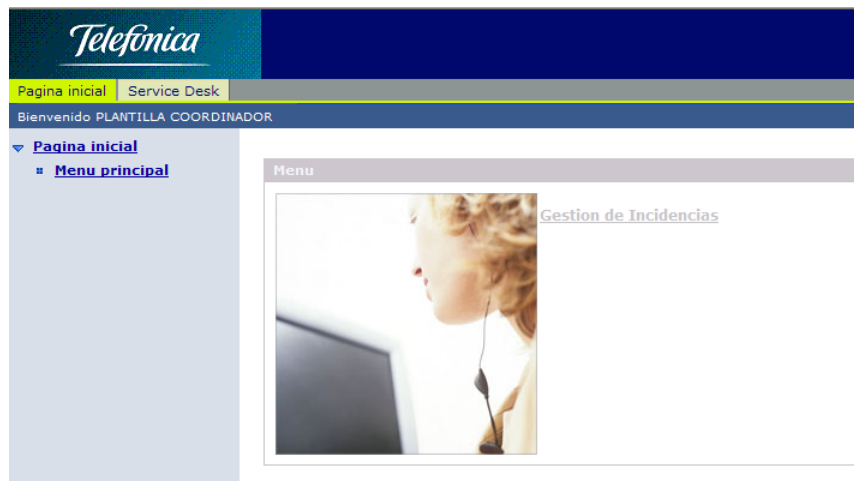
## 3. PROCEDIMIENTOS DETALLADOS.

### 3.1. Entrar en el sistema

El acceso al portal Sistema de Gestión de Incidencias se realiza a través del Portal de Servicios TI de TSoluciones<sup>1</sup>. Una vez hagamos click en la opción " Gestión de Incidencias y Operaciones" nos redirigirá automáticamente y sin necesidad de volver a introducir nuestro login y password de nuevo, la siguiente pantalla.



<sup>11</sup> Ver Manual de Usuario de Portal de Servicios TI, entregado con este documento



Una vez situado en esta pantalla, se debe hacer click sobre el enlace Gestión de Incidencias.

### 3.2. Cambio de contraseña


El proceso de cambio de contraseña se debe realizar a través del Portal de Servicio TI de acuerdo al procedimiento que se detalla en el manual correspondiente a la herramienta de Portal.

### 3.3. Registrar un caso.

Se detallan a continuación los pasos necesarios para crear casos de soporte: Incidencias, Peticiones o Consultas. Para ello se debe acceder al enlace "Crear nuevo caso"

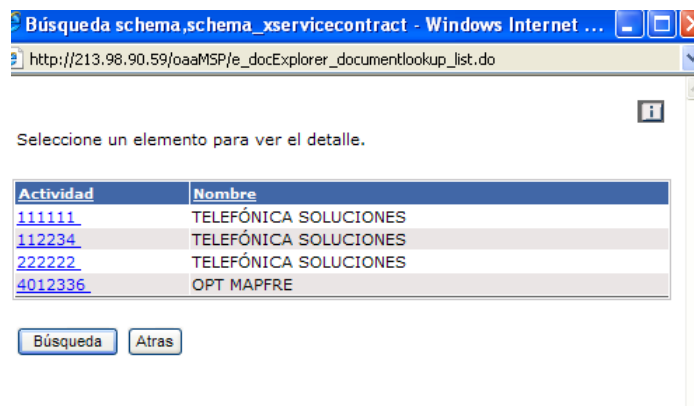
El primer paso es la elección del tipo de caso (Incidencia, Petición o Consulta) que seleccionamos en la siguiente pantalla.



En el proceso de creación de un caso, por ejemplo una incidencia, deberemos completar una serie de datos obligatorios señalados con el símbolo .

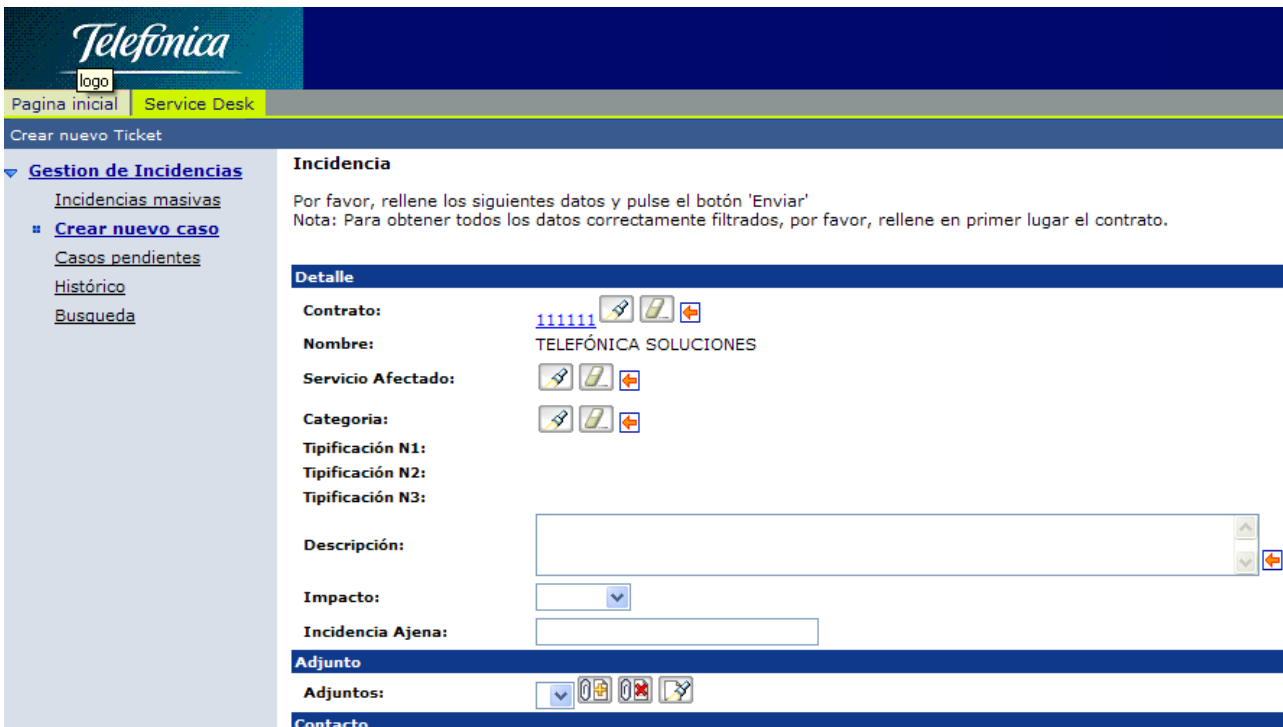
En primer lugar deberemos seleccionar el contrato. Para ello se hará click sobre la linterna de búsqueda que se encuentra junto al campo contrato.

Se nos mostrará un formulario de búsqueda para poder realizar la misma, de acuerdo a una serie de filtros. Podemos indicar alguno de dichos datos o bien realizar una búsqueda de manera general, en cuyo caso nos aparecerán todos los contratos a los que tenemos acceso para la creación del caso.



Para seleccionar el contrato, basta con hacer click sobre el número de actividad que aparece en la columna de la izquierda.

Una vez seleccionado el contrato aparecerá en el formulario con su nombre correspondiente tal y como se muestra en la siguiente figura.



A continuación se selecciona el Servicio afectado. Para ello haremos click sobre la linterna de búsqueda y pulsaremos sobre el botón “Buscar” en la pantalla de búsqueda que se nos muestra.

El resultado muestra todos los servicios disponibles y tendremos que seleccionar uno de ellos

Seleccione un elemento para ver el detalle.

Servicio Afectado	Nombre
<a href="#">Servicio 2</a>	TELEFÓNICA SOLUCIONES
<a href="#">SIN DEFINIR</a>	TELEFÓNICA SOLUCIONES

Al seleccionar uno de ellos, la información asociada se arrastra al formulario general de apertura de caso.

The screenshot shows the 'Telefonica' logo at the top left. Below it is a navigation bar with 'Pagina inicial' and 'Service Desk'. A 'Crear nuevo Ticket' button is visible. The main content area is titled 'Gestion de Incidencias' and includes a sidebar with links like 'Incidencias masivas', 'Crear nuevo caso', 'Casos pendientes', 'Histórico', and 'Busqueda'. The main form area is titled 'Incidencia' and contains the following fields:

- Contrato:** 111111 (with edit, delete, and add icons)
- Nombre:** TELEFÓNICA SOLUCIONES
- Servicio Afectado:** SIN DEFINIR (with edit, delete, and add icons)
- Categoría:** (with edit, delete, and add icons)
- Tipificación N1:**
- Tipificación N2:**
- Tipificación N3:**
- Descripción:** (text area with scrollbars)
- Impacto:** (dropdown menu)
- Incidencia Ajena:** (checkbox)

Instructions in the form state: 'Por favor, rellene los siguientes datos y pulse el botón "Enviar"'. A note below says: 'Nota: Para obtener todos los datos correctamente filtrados, por favor, rellene en primer lugar el contrato.'

A continuación se seleccionará la tipificación del caso. Para ello, deberemos seleccionar la Categoría correspondiente y después se mostrará la información relacionada con la Tipificación N1, Tipificación N2, Tipificación N3. Siempre se nos mostrarán los valores disponibles asociados con la selección del nivel anterior de tipificación.

Nota: La Tipificación puede personalizarse de acuerdo a los requisitos del Cliente, por lo que en las siguientes figuras puede no mostrarse exactamente la que usted tiene disponible.

Seleccione una categoría

Categoría
<a href="#">ANTIVIRUS</a>
<a href="#">APLICACIONES</a>
<a href="#">BACKUP DE DATOS</a>
<a href="#">CA1</a>
<a href="#">CATEGORIA</a>
<a href="#">COMUNICACIONES</a>
<a href="#">CORREO</a>
<a href="#">HARDWARE</a>
<a href="#">IMPRESION</a>
<a href="#">INTERNET</a>
<a href="#">MONITORIZACIÓN</a>
<a href="#">RED NT</a>
<a href="#">REDES</a>
<a href="#">SOFTWARE</a>
<a href="#">SOFTWARE CORPORATIVO</a>
<a href="#">SOFTWARE NO CORPORATIVO</a>

[Categoría](#)> [Tipificación N1](#)

Nombre
<a href="#">LAN GESTIONADA CGP</a>
<a href="#">LAN GESTIONADA CGR</a>

Enviar

[Categoría](#)> [Tipificación N1](#)> >[Tipificación N3](#)

Name
<a href="#">ROUTER</a>
<a href="#">SWITCH</a>

Done

[Categoría](#) > [Tipificación N1](#) > [Tipificación N2](#) > Tipificación N3

Name
<a href="#">ACCESO INDEBIDO</a>
<a href="#">BUCLES EN LA RED</a>
<a href="#">CALENTAMIENTO CHASIS</a>
<a href="#">COLAPSO CPU</a>
<a href="#">DISCREPANCIA PUERTOS</a>
<a href="#">ENRUTAMIENTO</a>
<a href="#">ERROR FISICO EN PUERTO</a>
<a href="#">FALLO FIBRA OPTICA</a>
<a href="#">FALLO MEMORIA</a>
<a href="#">FALLO VENTILADOR</a>
<a href="#">IP DUPLICADA</a>
<a href="#">SPOOFING</a>
<a href="#">TORMENTAS DE BROADCAST</a>














Done

Una vez seleccionados los 4 niveles, se verá la información correspondiente en el formulario de apertura de incidencia.

#### Incidencia

Por favor, rellene los siguientes datos y pulse el botón 'Enviar'














Nota: Para obtener todos los datos correctamente filtrados, por favor, rellene en primer lugar el contrato.

Detalle	
Contrato:	111111   
Nombre:	TELEFÓNICA SOLUCIONES
Servicio Afectado:	SIN DEFINIR   
Categoría:	REDES   
Tipificación N1:	LAN GESTIONADA CGP
Tipificación N2:	ROUTER
Tipificación N3:	ACCESO INDEBIDO
Descripción:	<input type="text"/>
Impacto:	<input type="text"/>
Incidencia Ajena:	<input type="text"/>
Adjunto	
Adjuntos:	   

El siguiente paso es indicar la descripción de la incidencia y el impacto de la misma

**Incidencia**

Por favor, rellene los siguientes datos y pulse el botón 'Enviar'  
 Nota: Para obtener todos los datos correctamente filtrados, por favor, rellene en primer lugar el contrato.

Detalle	
Contrato:	111111   
Nombre:	TELEFÓNICA SOLUCIONES
Servicio Afectado:	SIN DEFINIR   
Categoría:	REDES   
Tipificación N1:	LAN GESTIONADA CGP
Tipificación N2:	ROUTER
Tipificación N3:	ACCESO INDEBIDO
Descripción:	problemas en la res   
Impacto:	MEDIO 
Incidencia Ajena:	<input type="text"/>

Existe la posibilidad de anexar algún documento a la incidencia, para ello deberemos de agregarle desde el icono Adjuntos.

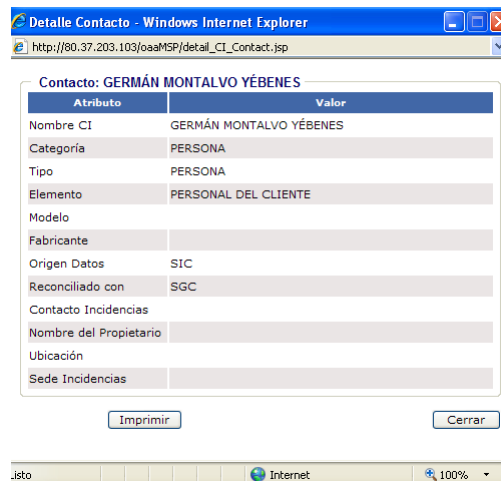
A continuación se observa la información del contacto. Esta información se autocompleta con la información existente sobre el usuario en la aplicación. En caso de que los datos del correo electrónico, teléfono y fax no estén completados, el usuario deberá de completarlos para poder dar de alta el caso.

También existe la posibilidad de modificar dichos datos. En este caso, hay que tener en cuenta que los cambios solo serán válidos para el caso que estamos creando.

Contacto	
Contacto:	GERMÁN MONTALVO YÉBENES
Nombre:	GERMÁN
Apellido:	MONTALVO
Segundo apellido:	YÉBENES
Teléfono:	
Fax:	
Email:	gg@gg.com
<input type="button" value="Ver Detalle Contacto"/>	

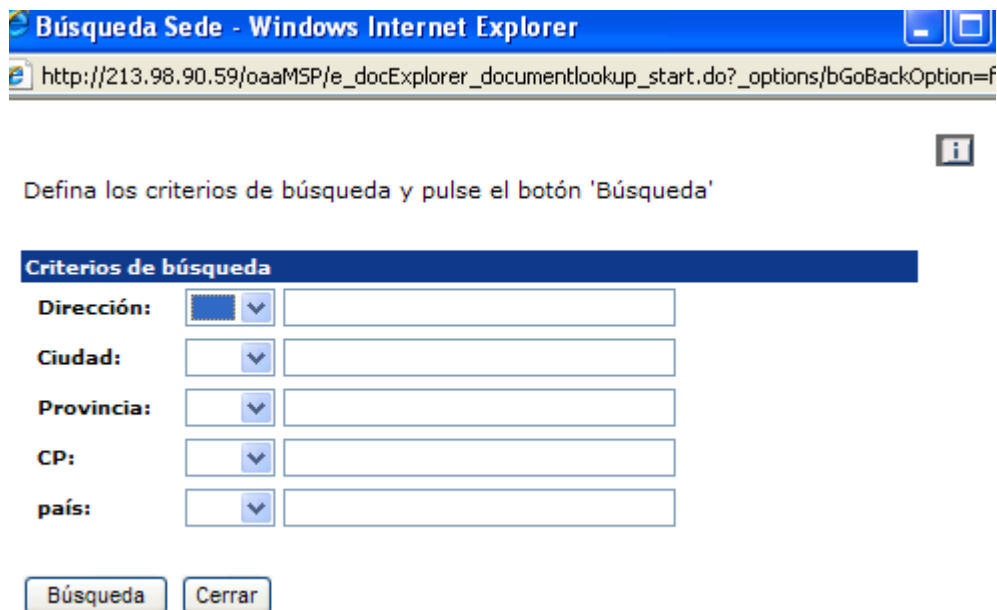
Existe la posibilidad de consultar la información del contacto existente. Para ello se dispone de un botón de consulta situado al lado del contacto.

Contacto	
Contacto:	GERMÁN MONTALVO YÉBENES
Nombre:	GERMÁN
Apellido:	MONTALVO
Segundo apellido:	YÉBENES
Teléfono:	
Fax:	
Email:	gg@gg.com
<input type="button" value="Ver Detalle Contacto"/>	



Este botón estará disponible durante toda la vida del caso

El campo denominado Sede se utiliza para indicar el edificio donde se aloja el servidor o sistema afectado por el caso que estamos abriendo. Para seleccionar la Sede deberemos de hacer click sobre la linterna de búsqueda, a continuación se mostrará una página de búsqueda donde podremos introducir algún dato como filtro para la búsqueda. En caso de no indicar dato de búsqueda, la aplicación nos mostrará todas las sedes disponibles para el Cliente.



Búsqueda Sede - Windows Internet Explorer  
 http://213.98.90.59/oaMSP/e\_docExplorer\_documentlookup\_list.do

Seleccione un elemento para ver el detalle.

Nombre	Dirección	Ciudad	Provincia	CP	Cliente	Contrato
<a href="#">DISTRITO C2</a>	DISTRITO C	MADRID	MADRID	22222	TELEFÓNICA SOLUCIONES	111111
<a href="#">FEDERICO MONPOU</a>	FEDERICO MONPOU 5 , edificio 3	MADRID	MADRID	28050	TELEFÓNICA SOLUCIONES	111111
<a href="#">FFF.CCVXCCVZVXCZVC</a>	fff		BALEARES			111111
<a href="#">JULIAN CAMARILLO</a>	JULIAN CAMARILLO	MADRID	MADRID	28100	TELEFÓNICA SOLUCIONES	111111
<a href="#">MANUEL TOVAR</a>	MANUEL TOVAR 31	MADRID	MADRID	28034	TELEFÓNICA SOLUCIONES	111111

Búsqueda    Atras

Una vez seleccionada la sede, se mostrará la información correspondiente en el formulario de apertura de incidencia.

**Adjunto**

Adjuntos:    

**Contacto**

Contacto: [PLANTILLA COORDINADOR WEB](#) 

Empresa: TELEFÓNICA SOLUCIONES

Teléfono:

Email: \*OLDa@a.com

Fax:

**Sede**

Sede: [JULIAN CAMARILLO](#) 

Dirección: JULIAN CAMARILLO

Localidad: MADRID

Código postal: 28100

Provincia: MADRID

País: ESPAÑA

**Elemento Afectado asociado**

Elemento Afectado:   

Número de Inventario:

Tipo:

Sede:

El campo Sede es obligatorio cuando el caso se refiere a un servidor o sistema alojado en una Sede propia de Cliente o bien se trata de un Elemento alojado en CDGs de TSoluciones pero son gestionados por personal propio del Cliente.

Si no se selecciona ninguna Sede, el formulario cargará una por defecto en el momento de registrar la incidencia.

El siguiente campo a informar es el Elemento Afectado por el caso que estamos abriendo. De la misma manera que el resto de los campos, podemos realizar la búsqueda a través de un filtro previo o bien realizar una búsqueda de manera general. Los activos que se visualicen serán los correspondientes al contrato y sede indicadas anteriormente

**Criterios de búsqueda**

Elemento Afectado:

Numero de Inventario:

Sede:

Seleccione un Elemento para Ver el Detalle

Activo	Cliente	Ubicacion	Numero de Inventario	Tipo	Estado	Sede
<a href="#">9000002623_ri1</a>	TELEFÓNICA SOLUCIONES	JULIAN CAMARILLO	ri1	ROUTER	Installed	JULIAN CAMA
<a href="#">FICTICIO_JCAMARILLO</a>	TELEFÓNICA SOLUCIONES	JULIAN CAMARILLO	FICTICIO_JCAMARILLO		Installed	JULIAN CAMA

Una vez seleccionado el Elemento afectado, el formulario mostrará la información sobre el mismo.

En caso de que no se seleccione un Elemento, la aplicación carga uno por defecto en el momento de registrar la incidencia.

**Teléfono:**    
**Email:** \*OLDa@a.com  
**Fax:**

**Sede**

**Sede:** JULIAN CAMARILLO    
**Direccion:** JULIAN CAMARILLO  
**Localidad:** MADRID  
**Codigo postal:** 28100  
**Provincia:** MADRID  
**Pais:** ESPAÑA

**Elemento Afectado asociado**

**Elemento Afectado:** [9000002623\\_ri1](#)     
**Número de Inventario:** ri1  
**Tipo:** ROUTER  
**Sede:** JULIAN CAMARILLO

Utilizando el botón "Ver Detalle Elemento Afectado" podemos obtener más información acerca del Activo que hemos seleccionado

Una vez cumplimentados todos los datos asociados al caso, se procederá a registrar el caso, para los cual se debe hacer click sobre el botón "Enviar" que aparece en la parte inferior del formulario.

El botón Enviar ejecuta la operación de registro de la incidencia enviando al Service Desk de TSoluciones los datos que han sido escritos en el formulario.

Una vez enviada la incidencia, el sistema nos devolverá un número de caso que posteriormente, podremos consultar. El número de caso, se muestra en la parte superior del formulario que se muestra tras pulsar el botón Enviar.

### 3.4. Consulta de casos.

Al seleccionar en el menú la opción "Casos pendientes", esta opción le permite ver los casos que ha registrado, bien sea como usuario, o en el nombre de otro usuario y que estén abiertas, en proceso, o en estado Resuelto.

**Gestion de Incidencias**

- [Incidencias masivas](#)
- [Crear nuevo caso](#)
- Casos pendientes**
- [Histórico](#)
- [Busqueda](#)

[Project.studio.docExplorer.default.list](#)

**Lista de Casos Pendientes**

Para Ver el Detalle de un Caso, Por Favor, Pulse el Identificador Correspondiente.

Número	Tipo	ID Sede	Fecha apertura	Categoría	Tipificación NI	Título	Estado	Servicio Afectado	Fecha de solución	Incidencia ajena	¿Actuación de administración?	¿Actuación especial?	Solu
SD0004200	PETICION	JULIAN CAMARILLO	13/09/07 15:50	ARO		EN WEB DE CLIENTE LIGERO TANTO PARA PERFIL USUARIO COMO PERFIL COORDINADOR. HAY QUE ELIMINAR LA OPCIÓN ANULAR CASO.	Parado	Servicio 1			NO	NO	

En el caso de no tener registrada ninguna incidencia, aparecería una pantalla indicándonoslo. De la misma manera podemos seleccionar el menú de Búsqueda y se nos mostrará la pantalla para poder realizar la búsqueda de un caso a través de cualquiera de los filtros existentes.

Para realizar nuestra consulta, podemos introducir el número de caso que recibimos en el momento de enviar nuestra incidencia dentro del apartado número de caso.

Al pulsar sobre el enlace de casos pendientes y estar sobre la siguiente pantalla:

**Gestion de Incidencias**

- [Incidencias masivas](#)
- [Crear nuevo caso](#)
- Casos pendientes**
- [Histórico](#)
- [Busqueda](#)

[Project.studio.docExplorer.default.list](#)

**Lista de Casos Pendientes**

Para Ver el Detalle de un Caso, Por Favor, Pulse el Identificador Correspondiente.

Número	Tipo	ID Sede	Fecha apertura	Categoría	Tipificación NI	Título	Estado	Servicio Afectado	Fecha de solución	Incidencia ajena	¿Actuación de administración?	¿Actuación especial?	Solu
SD0004200	PETICION	JULIAN CAMARILLO	13/09/07 15:50	ARO		EN WEB DE CLIENTE LIGERO TANTO PARA PERFIL USUARIO COMO PERFIL COORDINADOR. HAY QUE ELIMINAR LA OPCIÓN ANULAR CASO.	Parado	Servicio 1			NO	NO	

El usuario podrá ordenar la lista, visualizar el detalle de sus casos, así como su estado y al seleccionar cualquiera de ellos, tendrá las siguientes funcionalidades que se explican más adelante en este documento:

- Para los casos abiertos o en proceso:
  - Actualización del caso (Texto libre)
  - Reclamación del caso (Motivo de la reclamación)
  - Consultar el histórico del caso.
  
- Para los casos resueltos:
  - Reapertura de del caso (Motivo y texto libre)
  - Reclamación del caso (Motivo de la reclamación y texto libre)
  - Consultar el histórico del caso.

### 3.5. Consulta de histórico.

Al seleccionar en el menú la opción "Histórico", se muestran las incidencias cerradas que el usuario tiene hasta el momento, pero no permite búsquedas.

**Gestion de Incidencias**

- Incidencias masivas
- Crear nuevo caso
- Casos pendientes**
- Histórico
- Busqueda

[Project.studio.docExplorer.default.list](#)

**Lista de Casos Pendientes**

Para Ver el Detalle de un Caso, Por Favor, Pulse el Identificador Correspondiente.

Número	Tipo	ID Sede	Fecha apertura	Categoría	Tipificación N1	Título	Estado	Servicio Afectado	Fecha de solución	Incidencia aiena	¿Actuación de administración?	¿Actuación especial?	Solu
<a href="#">SD0004200</a>	PETICION	JULIAN CAMARILLO	13/09/07 15:50	ARO		EN WEB DE CLIENTE LIGERO TANTO PARA PERFIL USUARIO COMO PERFIL COORDINADOR HAY QUE ELIMINAR LA OPCION ANULAR CASO.	Parado	Servicio 1			NO	NO	

El usuario podrá ordenar la lista, visualizar el detalle de sus casos y tendrá las siguientes funcionalidades:

- Registro de una queja sobre un caso: Que provoca la apertura de un nuevo caso asociándolo al primero.
- Consultar el histórico de un caso.

Para registrar la queja se realiza pulsando sobre el número del caso, donde aparecerá el detalle del mismo y podremos registrar la queja a través del botón correspondiente.

**Actualizaciones**

**Actualizaciones:** \*\*\* Apertura: 12/02/07 09:55:30 (falcon) \*\*\*  
 "poner en la incidencia mas datos sobre el CI como memoria, procesador, disco duro.  
 Para ello hay que volver a ponerlo en device.computer"

Registrar Queja      Volver a la lista

**Fecha asistencia:** 27/04/07 00:00

**Nueva actualizacion o resolucion**

**Nueva actualizacion:** ESTA INCIDENCIA NO ESTA SOLUCIONADA



**Contacto**



**Contacto:** AITOR FUERTES SOLANA



3.6. *Búsqueda de casos*

El enlace Búsqueda permite realizar búsqueda de casos de acuerdo a diferentes criterios.

**Criterios Búsqueda**

Contrato:  

Nombre del contrato:  

Servicio Afectado:  

**ATENCIÓN:**  
 Si se desea buscar por Servicio Afectado:  
 es necesario informar un contrato:

Número de caso:



Tipo:



¿Es Masiva?:



¿Actuación de administración?:

¿Actuación especial?:

Incidencia Ajena:

Cliente Funcional:  

Cliente Contable:  

Nombre de la Ubicación:  

Estado:

Impacto:

Fecha alta desde:  :

Fecha cierre desde:  :

3.7. *Detalle y reclamación de casos.*

Esta es la pantalla de Detalle del caso (una Incidencia en este caso).

Por medio de esta pantalla es posible visualizar los datos de su incidencia registrada.

**Telefonica**

Pagina inicial Service Desk

Ticket Detalle

**Gestion de Incidencias**

- Incidencias masivas
- Crear nuevo caso
- Casos pendientes**
- Histórico
- Busqueda

**Detalle**

**Id. Caso:** SD0108944  
**Tipo:** INCIDENCIA  
**Número Incidencia ajena:**  
**Número Incidencia origen:**  
**Actividad Principal:** 777777  
**Servicio Afectado:** SIN DEFINIR  
**Categoría:** ANTIVIRUS  
**Subcategoría:** NO ACTUALIZA  
**Tipo de Producto:** P1  
**Tipo de Problema:** P2  
**Fecha apertura:** 22/04/09 13:00  
**Descripción:** Test  
**¿Actuación de administración?:** NO  
**¿Actuación especial?:** NO  
**Estado:** Cerrado  
**Motivo:** Anulada con factura  
**Impacto:** BAJO  
**Adjuntos:**

**Resolucion**

**Resolucion:**  
**Fecha contacto:**  
**Fecha asistencia:** 20/06/07 00:00

**Nueva actualizacion o resolucion**

**Nueva actualizacion:**

En la parte superior de la pantalla aparece el número de caso. Aparecen también los Datos relacionados con la incidencia que se está consultando, detalle, resolución, nueva actualización, contacto, sede, activo, etc.

The screenshot shows the 'Ticket Detalle' page in the Telefonica Service Desk. The left sidebar contains navigation options: 'Gestion de Incidencias', 'Incidencias masivas', 'Crear nuevo caso', 'Casos pendientes', 'Historico', and 'Busqueda'. The main content area is divided into sections: 'Detalle', 'Resolucion', and 'Nueva actualizacion o resolucion'. The 'Detalle' section lists various attributes of the ticket, including its ID, type, category, and status. The 'Resolucion' section shows the date of contact and assistance. The 'Nueva actualizacion o resolucion' section has a text input field containing the message 'RECLAMO ESTA INCIDENCIA, SIGO SIN RED' and a 'Guardar' button.

Detalle	
Id. Caso:	SD0108944
Tipo:	INCIDENCIA
Número Incidencia ajena:	
Número Incidencia origen:	
Actividad Principal:	777777
Servicio Afectado:	<a href="#">SIN DEFINIR</a>
Categoría:	ANTIVIRUS
Subcategoría:	NO ACTUALIZA
Tipo de Producto:	P1
Tipo de Problema:	P2
Fecha apertura:	22/04/09 13:00
Descripción:	Test
¿Actuación de administración?:	NO
¿Actuación especial?:	NO
Estado:	Cerrado
Motivo:	Anulada con factura
Impacto:	BAJO
Adjuntos:	

Resolucion	
Resolucion:	
Fecha contacto:	
Fecha asistencia:	20/06/07 00:00

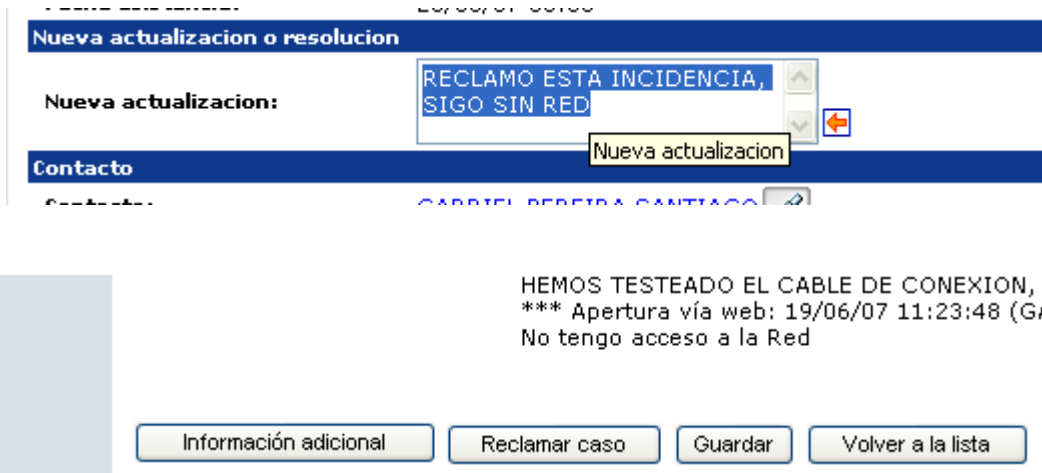
  

Nueva actualizacion o resolucion	
Nueva actualizacion:	RECLAMO ESTA INCIDENCIA, SIGO SIN RED

Es posible que el usuario aporte nuevos datos al caso o lo actualice, para esto solo tendrá que rellenar el campo de nueva actualización y pulsar el botón de "Guardar".

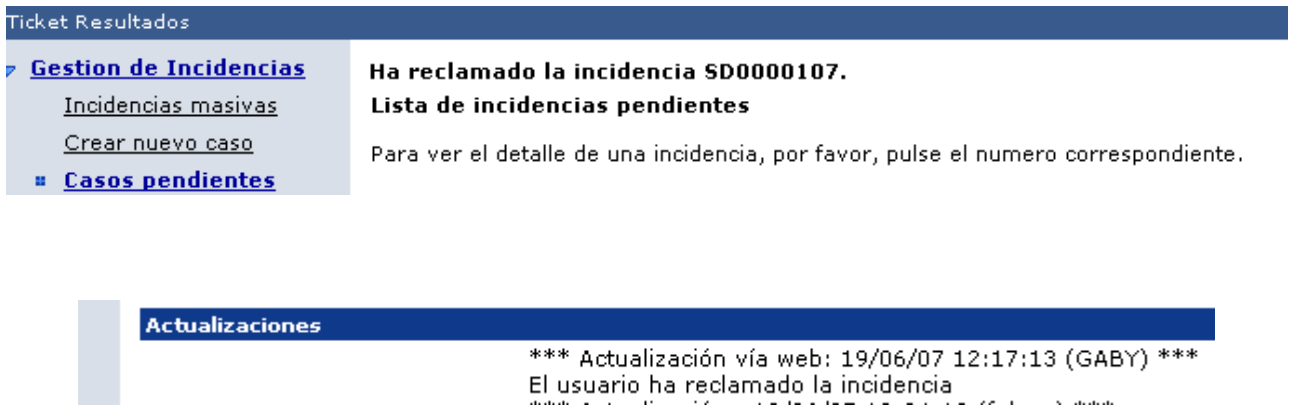
This screenshot shows the bottom portion of the ticket update form. On the left is a grey rectangular placeholder. To its right is a text area containing the message: 'HEMOS TESTEADO EL CABLE DE CONEXION, DESCL \*\*\* Apertura vía web: 19/06/07 11:23:48 (GABY) \*'. Below the text area are four buttons: 'Información adicional', 'Reclamar caso', 'Guardar', and 'Volver a la lista'.

El botón "Reclamar Caso" debe ser pulsado si se desea registrar una reclamación sobre la incidencia que se está consultando. Un cuadro de texto permite introducir la información de esta reclamación. Una vez introducida la información, el botón "Reclamar caso" ejecuta la operación de registro de la reclamación. La reclamación de la incidencia generará una actividad nueva en el histórico de la misma.



Al reclamar un caso resuelto provocaremos su reapertura.

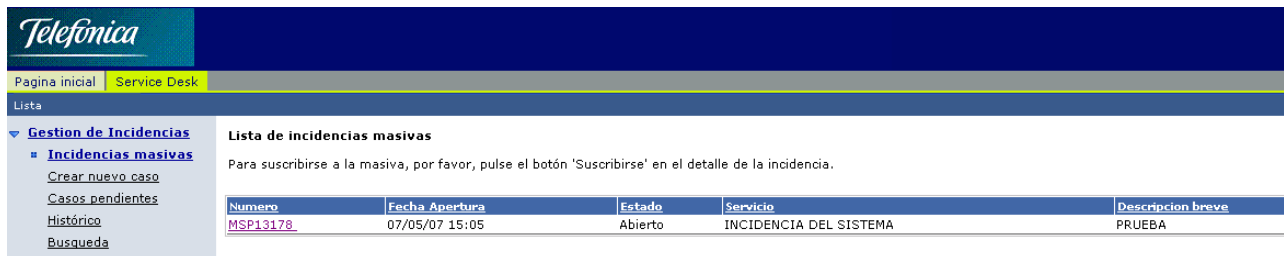
El sistema nos especifica que hemos reclamado el caso SDxxxxxxx.



El botón de "Información adicional" es explicado en el punto 3.10 de este manual.

### 3.8. Incidencias masivas.

Dentro de las funcionalidades que la gestión de incidencias de Telefónica Soluciones aporta al Portal se encuentra el servicio de incidencias masivas.



Lista de incidencias masivas

Para suscribirse a la masiva, por favor, pulse el botón 'Suscribirse' en el detalle de la incidencia.

Numero	Fecha Apertura	Estado	Servicio	Descripcion breve
MSP13178	07/05/07 15:05	Abierto	INCIDENCIA DEL SISTEMA	PRUEBA

El enlace Incidencias Masivas, muestra un lista de las que se están tratando en TSoluciones en estos momentos.

Las incidencias masivas son aquellas que no se aplican a usuarios individuales, sino a grupos más o menos extensos. La lista presenta la siguiente información de cada una de estas incidencias masivas:

- Número: Es el código identificador asignado por el sistema a la incidencia.
- Estado: Indica el estado de la incidencia. Como ya se ha dicho, esta pantalla muestra las incidencias masivas que están en cualquier estado distinto del estado "Cerrado".
- Servicio afectado: La información contenida en estos campos sirve para caracterizar cada incidencia en el sistema.
- Resumen y descripción: Información textual sin formato que describe la incidencia con mayor nivel de detalle que el que se puede extraer de los campos de tipificación.
- Datos de apertura: Especifica el usuario que registró la incidencia, y la fecha de su creación.

Para conocer el detalle de la incidencia masiva hay que pulsar sobre el número de la incidencia masiva junto con la opción de suscribirse a la misma.

En caso de que la información que se muestre sobre una incidencia masiva coincida con los síntomas detectados en uno de sus servidores o servicios, el cliente puede suscribirse a dicha incidencia masiva.

Suscripción: Para cada incidencia el sistema le ofrece la posibilidad de suscribirse pulsando el botón de suscribirse.

**Nueva actualización o Resolución**

**Nueva actualización:** Tengo el mismo problema

---

**Contacto**

**Contacto:** EDUARDO SÁNCHEZ MACÍAS

Una vez pulsado el botón de "Suscribirse" aparecerá un mensaje en el que se detalla el resultado de la ejecución de la operación.

Información adicional **Suscribirse** Atrás

3.9. Registrar queja.

Las quejas solo se pueden registrar desde los casos cerrados. Para ello, escribimos en el apartado "Nueva actualización" y presentamos nuestra queja de forma escrita.

**Adjuntos:** [iconos]

---

**Resolucion**

**Resolucion:** 19/06/07 12:20:49: closed by SCAutomate GABY Anulo la incidencia; ya se ha solucionado.

**Fecha contacto:**

**Fecha asistencia:** 20/06/07 00:00

---

**Nueva actualización o resolucion**

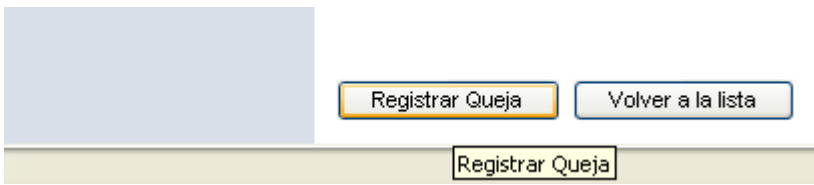
**Nueva actualización:** HAN TARDADO MUCHO EN RESOLVER ESTA INCIDENCIA

---

**Contacto**

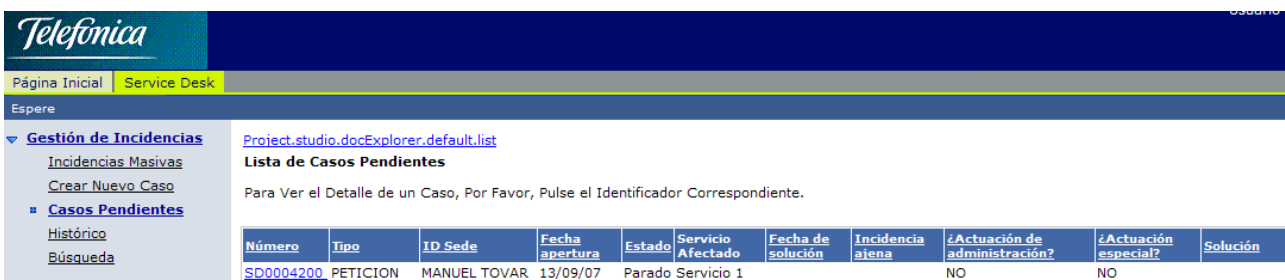
**Contacto:** GABRIEL PEREIRA SANTIAGO

Pinchamos en "Registrar queja" para enviarla.



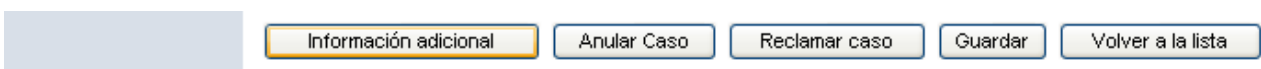
El sistema nos devuelve la pantalla donde se refleja que nuestra Queja se ha enviado correctamente, y para asegurarnos esta queja se reflejará también en el apartado de casos pendientes.

Esta queja se reflejará nuevamente en el apartado de casos pendientes.

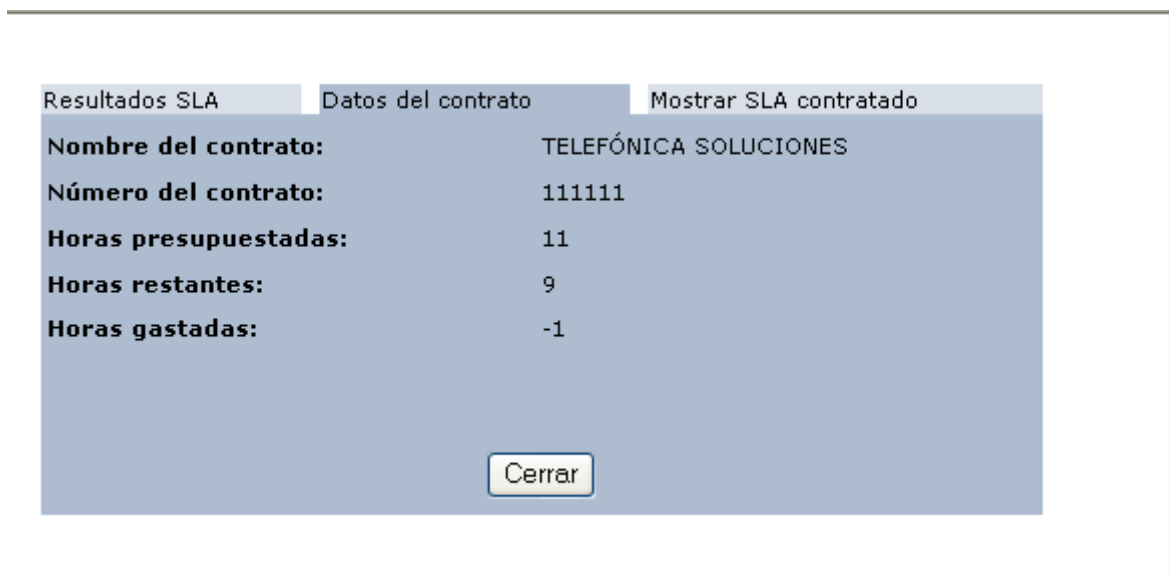


### 3.10. Información adicional.

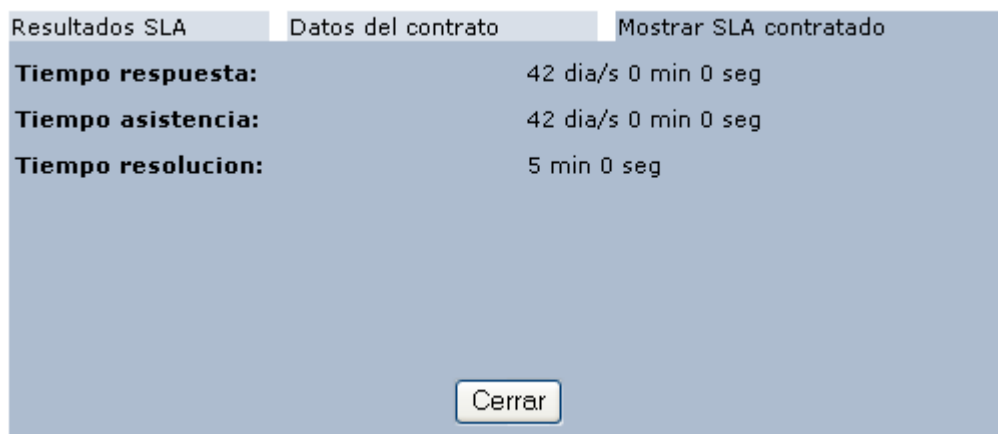
En el apartado de información adicional podemos testear los SLA del servicio por defecto, así como las horas extras contratadas (Forfait) y su evolución.



Aparecerán los datos del SLA Contratado, donde podremos ver, el nombre y número del contrato, Las horas que se han presupuestado, las horas restantes, y las horas utilizadas que aparecen en negativo.



En la pantalla Mostrar, el SLA contratado, nos apunta los datos del tiempo de respuesta a la incidencia y de asistencia a la misma, que en este ejemplo son datos iguales, pero que pueden ser diferentes. En el último apartado apunta el tiempo que se ha tardado en resolver la incidencia.



En la fecha de asistencia aparecerá el momento en que se asigna un técnico al caso y la incidencia empieza a tratarse. Una vez resuelto el caso, nos mostrará el tiempo consumido de asistencia y tiempo consumido de resolución.

Resultados SLA	Datos del contrato	Mostrar SLA contratado
<b>Tiempo consumido respuesta:</b>		2 h 51 min 47 seg
<b>Fecha Asistencia:</b>		22/06/2007 0:00:00
<b>Tiempo consumido asistencia:</b>		4 h 27 min 6 seg
<b>Tiempo consumido resolución:</b>		Sin valor
<b>Tiempo consumido forfait:</b>		Sin valor

En el caso de que el cliente contrate horas extras de soporte para un caso específico, el Tiempo consumido del Forfait, nos mostrará el tiempo consumido de esa bolsa de horas extras contratadas.