

**Guía rápida
notificación de
incidencias
clientes**

MOVILDATA
A Verizon company

1. CÓMO NOTIFICAR UNA INCIDENCIA

Para notificar una incidencia tenemos que acceder al Submenú Ayuda y clicar sobre la opción "Soporte e incidencias".

Submenú Ayuda



En primer lugar se debe observar la dirección de correo electrónico que se establece como contacto, pues todas las acciones realizadas y notificaciones por parte de movidata se informarán a ese email.

Centro de soporte y notificación de Incidencias 

¿Por qué enviar la incidencia via web?
 - Porque es un método más eficiente, usted obtendrá una respuesta más rápida.
 - Porque su incidencia queda registrada con un Ticker ID, no se pierde y puede consultar su estado en cualquier momento, si ha sido resuelta, o la conocer la descripción de actuaciones que se están realizando o lo que procede hacer.
 - Ud recibirá un email cada vez que se produzca un cambio en el estado de la incidencia y cuando esta se cierre.

A continuación rellene la información para crear una incidencia. Nuestro equipo técnicoPor favor, indiquenos los aspectos que le gustaría mejorar indicándonos su email y usuario

| | |
|----------------|------------|
| Usuario | froet |
| Nombre | XXXX |
| Email Contacto | XXXX@XXXXX |

Por favor, antes de enviarnos una incidencia, compruebe si su problema se encuentra entre los siguientes. No responderemos a incidencias ya resueltas en este FAQ (Preguntas frecuentes)

[Mostrar/Ocultar FAQ](#)

Tipo de Incidencia o notificación Dispositivo/s Pantalla MDT Informe web Pregunta/Sugerencia/Otros

Subtipo Notificación para el dispositivo ****Seleccionar****

Filtrar Por: Todos los Vehiculos [Marque los vehiculos con problemas](#)

Vehiculos:

Adjunte comentarios

Al pulsar enviar recibirá un número de incidencia.

INCIDENCIAS REPORTADAS

Fecha Inicio

Fecha Fin

A continuación seleccionamos el tipo de incidencia: Dispositivos, Pantalla MDT, Informe Web o Pregunta.

1.1 INCIDENCIA DISPOSITIVO

En caso de tener que reportar la incidencia en su dispositivo, puede ser porque esté en un lugar sin cobertura GPRS o su dispositivo se haya quedado sin alimentación de batería (si el motor ha estado apagado mucho tiempo). El subtipo de notificación se selecciona en el desplegable y puede ser de diferentes clases: GPS (referente a localización errónea), temperaturas, relacionado con CanBUS, mensajería GARMIN...

No obstante, puede enviarnos un comentario con los problemas que está teniendo en el cuestionario de este apartado, e intentaremos solucionarlo en un plazo de 24 a 48 horas.

Tipo de Incidencia o notificación Dispositivo/s Pantalla MDT Informe web Pregunta/Sugerencia/Otras

Subtipo Notificación para el dispositivo ****Seleccionar****

Marque los vehículos con problemas

Filtrar Por: Todos los Vehículos

Vehículos: ECODESK1 ECODESK2

Adjunte comentarios

****Seleccionar****

- Revisión Config ECO + Verificación tras 24H
- Fallo en Ecodesk - Datos Eco Erroneos
- Sin Cobertura GPRS desde 3 horas a 1 día
- Sin Cobertura GPRS entre 1 y 5 días
- Sin Cobertura GPRS más de 5 días
- Sin Cobertura GPS
- Posible pérdida de datos
- Fallo relacionado con el tacógrafo
- El estado del tacógrafo aparece siempre con el mismo estado
- Fallo relacionado con el CanBus
- Fallo relacionado con la temperatura
- Fallo relacionado con el Garmin
- Recuperar datos antiguos
- Problema en instalación/desinstalación de dispositivo
- Otro tipo de Fallo

-03 Taco y Temp Taco+Eco02

Al pulsar enviar recibirá un número de incidencia.

1.2. INCIDENCIA PANTALLA MDT

Fallos relacionados exclusivamente con la pantalla MDT de Movildata

1.3. INCIDENCIA INFORME WEB

Si se presenta un problema a la hora de extraer un informe o bien en la visualización o manejo de la aplicación, rellene el formulario disponible en este apartado y nuestros técnicos procederán a darle curso en caso necesario.

1.4. INCIDENCIA PREGUNTA/SUGERENCIA

Este subtipo está dedicado a cualquier sugerencia de mejora por parte del cliente o apartado de dudas.

2. CONSULTAR LAS INCIDENCIAS REPORTADAS

Hay disponible un histórico de las consultas generadas por el usuario. De este modo se pueden acceder a las incidencias que están todavía pendientes de resolución así como de las acciones realizadas en cada una de ellas.

INCIDENCIAS REPORTADAS

Fecha Inicio

Fecha Fin

| Ticket | Fecha | Asunto | Solucionado | Estado | Ir a |
|--------|---------------------|---|-------------|--------------------|---------------------------------|
| 17050 | 01/04/2013 11:15:00 | Disp/Sin cobertura GPRS entre 1 y 5 días | No | Pendiente Solución | Ver Seguimiento |
| 17029 | 27/03/2013 16:00:00 | Otros | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 17025 | 27/03/2013 14:30:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS más de 5 días | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 17023 | 27/03/2013 9:20:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 17017 | 26/03/2013 14:19:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16994 | 22/03/2013 8:30:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16982 | 21/03/2013 10:53:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16972 | 20/03/2013 12:57:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16944 | 15/03/2013 11:06:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16927 | 13/03/2013 15:52:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16880 | 07/03/2013 8:39:00 | Disp/Sin Cobertura GPRS desde 3 horas y 1 día | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |
| 16847 | 04/03/2013 8:59:00 | Disp/Sin cobertura GPRS entre 1 y 5 días | Sí | Solucionado | Ver Seguimiento |