

Incidencias: Panel

- [01 PANEL | Acceso / General](#)
- [02 PANEL | Como tratar una incidencia](#)
- [03 PANEL | Incidencias Comunes](#)

01 PANEL | Acceso / General

CVC | Canal de Incidencias

Usuario: oficina

Contraseña: CVC650oficina.

¿DONDE RECIBIMOS LAS INCIDENCIAS?

Dependiendo del cliente, las incidencias pueden llegar de tres formas distintas.

- Canal de incidencias: Aparece registrada la incidencia directamente en el Canal de Incidencias en estado Abierto.
- Correo: La incidencias puede llegar por correo, generalmente al correo de "Creativo" o "Info". En este caso, con los datos del correo, nosotros abrimos la incidencia en el Canal de Incidencias.
- Teléfono: Los establecimientos pueden llamar directamente a oficina para solicitar ayuda con un problema. Debemos solicitar que abran la incidencia de todos modos aunque vayamos a revisarlo. En este caso, con los datos del correo, nosotros abrimos la incidencia en el Canal de Incidencias.

02 PANEL | Como tratar una incidencia

1. Revisar incidencia abierta

- Las incidencias llegan automáticamente a la plataforma con estado Abierto.
- Haz clic en Editar para ver los detalles.

2. Contactar con el establecimiento

- Llama al establecimiento afectado.
- Habla con la persona encargada para que explique el problema.

3. Realizar comprobaciones

- Según la información recibida, ejecuta las pruebas necesarias para identificar la causa.

4. Registrar diagnóstico

- Una vez localizado el problema, añade en el Título (entre paréntesis) el tipo de fallo, por ejemplo: (sobrecarga, equipo roto, cable suelto...).
- Escribe en el campo de notas:
 - La fecha de la revisión.
 - Las pruebas realizadas.

5. Actualizar estado de la incidencia

Selecciona el estado que corresponda:

- Abierto → Incidencia nueva.
- En proceso → Revisada y notificada a administración.
- Descartado → El problema es ajeno totalmente a la empresa (confirmado por administración).

- Red → Depende de técnicos de red para solucionarse.
- Pendiente de tienda → La tienda debe revisar, aceptar presupuestos o realizar alguna acción previa.
- Cerrado → Incidencia solucionada.

Una vez seleccionado el estado correcto, haz clic en Guardar.

03 PANEL | Incidencias Comunes

Sobrecarga:

El hilo musical deja de sonar o suena extraño. La pantalla de publicidad muestra una hora detenida y contenido paralizado.

La solución es mantener el botón de apagado del equipo. Desenchufar el equipo. Con el equipo desenchufado, mantenemos nuevamente el botón de apagado unos segundos y soltamos. Por último, te enchufamos el equipo. Si todo va bien, al reenchufarlo debería encenderse solo. Verificar que el amplificador tenga volumen, que la pantalla tenga contenido y tener conexión en Mesh Central.