

AUTOS

WAUTEMIS/AUTEMIS

- Toda incidencia de WAUTEMIS/AUTEMIS debe llevar **todas las pantallas** (cambiar el 25 por 100 en el PSR)

ERROR PCWEB ASIGNADO O "NO ES PCWEB DE WAUTEMIS":

Se trata de un mensaje debido a los permisos que tiene el usuario. Por lo que hay que realizar las siguientes preguntas de manera obligatoria:

- Consultar al usuario si le han cambiado de oficina, de perfil, etc. Y según lo que conteste:
 - **SI, LE HAN CAMBIADO:** Es un tema de permisos y debe remitirse al responsable. El ticket se Rechazará en SD
 - **NO, NO LE HAN CAMBIADO:** Se recoge la pantalla del error y se escala a: APLICACIONES > AUTOMÓVILES > PLATAFORMAS

ERROR 500/400/403/SERVER NOT FOUND:

Se recogerá captura de pantalla completa que se vea la URL para verificar el SERVIDOR y se escalará a INFRA. Al escalar la IM SE RECATEGORIZARÁ A: Servicios de Tecnología y Seguridad > Gestión de TI > Incidencias > Escalado de Incidencias

VERIFICACIÓN DIGITAL

Dentro de los errores más comunes tenemos los siguientes:

- Cuando el usuario no puede realizar las fotos con el móvil: no se abre el enlace, la pantalla en negro. Enviamos el manual para móviles. En caso de que insista abrimos incidencia con MATRÍCULA Y MODELO DE MÓVIL (**KM7968**)
- No puede realizar fotos con el móvil y le pasa con varios dispositivos y varias matrículas. Se refleja bien en la incidencia que es con varios dispositivos y pedimos: una matrícula y un modelo de móvil de ejemplo para escalar a Verificación Digital.
- Si en el móvil ha recibido el sms de "fotos realizadas con éxito", pero en el ordenador no llegan o no están. Pedimos captura de pantalla de la consulta de la matrícula y escalamos
- Si el sms con el enlace de la verificación no llega al móvil. Se **necesita grabación de pantallas de como solicita esa verificación** y se pasaría a la aplicación de emisión, según corresponda (nse o waumteis)

ATENAUS

Se trata de un mensaje debido a los permisos que tiene el usuario. Por lo que hay que realizar las siguientes preguntas de manera obligatoria:

CÓDIGO ERROR-20: No tiene asociada una Oficina de Siniestros

En este caso, con esa pantalla de error y con la categoría de Atenaus (aplicaciones – automóviles – atenaus) y se cambiará el grupo de asignación de manera MANUAL a: **ES_TS_P-BSNS-AUT-SIN_I**

CÓDIGO ERROR-20: No dispone de Roles para acceder a la aplicación

En este caso, con esa pantalla de error y con la categoría de Atenaus (aplicaciones – automóviles – atenaus) y se cambiará el grupo de asignación de manera MANUAL a: **ES_TS_P-DIS-COAS_I**

SCA

Pantalla con el error y se escala a:

APLICACIONES > AUTOMÓVILES > SCA

TRAMES

Ante cualquier incidencia o problema con la aplicación, SIEMPRE revisaremos la sesión de CITRIX y la cerraremos. En caso de que continúe se recogerán pantallas y se escalará por la línea:

APLICACIONES > AUTOMÓVILES > TRAMESWEB

CENTRO DE SERVICIO DEL AUTOMÓVIL

Pantalla de error o pantalla dónde se observe lo que el usuario indica

APLICACIONES > AUTOMÓVILES > CENTRO DE SERVICIO DEL AUTOMÓVIL

SIP/SOLERA

Pantalla de error o dónde se vea el expediente bloqueado

Categorización SIP: APLICACIONES > AUTOMÓVILES > SISTEMA INTEGRAL PERITOS (SIP)

Categorización SOLERA: APLICACIONES > AUTOMÓVILES > SOLERA