

HOGAR – PATRIMONIALES

NSE

- Toda incidencia de NSE debe llevar todas las pantallas (cambiar el 25 por 100 en el PSR)
- En TODO error de NSE hay que BORRAR ARCH. TEMPORALES DE INTERNET y luego grabar con PSR

ERROR CONTROLES TÉCNICOS Y VALIDACIONES:

Se trata de un mensaje que aparece en la aplicación para informar de un control técnico o de una validación necesaria para continuar con el proceso. No es un problema informático y rechazamos la SD con el siguiente texto:

*Estimado usuario,
le informamos que no se trata de una incidencia informática, el mensaje mostrado es una norma de contratación definida por negocio.
Gracias. Un saludo*

¿QUÉ HACER SI EL USUARIO INSISTE?

En ese caso repetimos nuevamente que no es incidencia, abrimos ticket, y tras colgar llamada, rechazamos. Si el usuario tiene un ticket anterior (que no tenga antigüedad de más de 7 días) con el mismo fallo, en ese caso ESCALAMOS A NSE.

DESCUENTO DE PAGO DE TARJETA EN SUPLEMENTOS GENERALES (KM11958):

Se trata de un error que aparece por normativa, el descuento por pago por tarjeta solo se puede aplicar en un suplemento de Renovación. Por lo que en este caso se rechazará nuevamente en la SD con el siguiente texto:

*Estimado usuario,
El descuento de tarjeta para suplementos de autos aplica a renovación, es decir solo se puede aplicar a descuentos realizados a efecto, después de la primera anualidad.
Es correcto que no se permita el descuento de tarjeta.
Muchas gracias. Un saludo.*

¿QUÉ HACER SI EL USUARIO INSISTE?

En ese caso repetimos nuevamente que no es incidencia, abrimos ticket, y tras colgar llamada, rechazamos.

GESCOM

- Toda incidencia de GESCOM debe llevar todas las pantallas
- Toda incidencia de GESCOM debe llevar en el título el NÚMERO o el NOMBRE del Gescom que usan. *Ejemplo: Gescom 10023, Gescom si24, Gescom Vida, etc.*

ERROR EN LA CLAVE DE AGENTE

Si no aparece la clave del agente o aparece alguna clave antigua, se abrirá un ticket por la línea de **“Accesos – Hogar/Patrimoniales – Gescom – Gescom”** y se enviarán a **COAS (ES_TS_P-DIS-COAS_I)**

POLIZAS HISTORIFICADAS

Se trata de un problema con pólizas que son antiguas y no pueden acceder a la documentación. **NO SE DEBEN ESCALAR ESTAS SDs**. Se hará lo siguiente: Se debe abrir una incidencia (SD) y pasar la misma a las compañeras **Carmen Barajas o M^a Dolores Valenzuela**. Si no están, pasad nota a coordinación.

NO IMPRIME PÓLIZAS

- **Equipo Mapfre:** Debemos seguir el **KM2154**, en el que hay que seguir los siguientes pasos:
 1. Antes de entrar en Gescom (si está abierto cerrarlo) Comprobar que la impresora está como predeterminada y es una impresora física (no se permiten impresoras virtuales como PDF Creator, MS XPS, etc).
 2. Borrar archivos temporales.
 3. Acceder a Gescom Citrix y desde el menú superior acceder a Herramientas / Preparar Impresora y seleccionar en el desplegable la impresora correcta.
 4. Probar a imprimir una operación.
 5. Si tras esta gestión no funciona, la SD se escalará y en la IM modificaremos la categoría por la de **INFRAESTRUCTURAS / INFRA-PLANA**, que es la siguiente categoría: **SERVICIOS DE TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD > GESTIÓN DE TI > INCIDENCIAS > ESCALADO DE INCIDENCIAS**
- **Equipo Propio:** Debemos indicarle al usuario lo siguiente:
 1. Hay que indicar que deben tener instalados los Drivers PCL5/6 exclusivos del modelo de impresora que tiene.
 2. En caso de que persista el problema dirigir al usuario a su informático.

NACE LIGHT (KM6368)

- **Estas SDs NO SE ESCALAN**
- Se deben categorizar como **APLICACIONES – HOGAR/PATRIMONIALES – GESCOM – GESCOM – GESCOM**

ERROR DE ACCESO: EL USUARIO ESTÁ DE BAJA

- En este caso, pasamos la incidencia por la línea: **“Accesos – Hogar/Patrimoniales – Gescom – Gescom”** y se enviarán a **COAS. (ES_TS_P-DIS-COAS_I)**

