



Servicios Ciudadanos



Módulo de Gestión de Incidencias

Inmediatez

Servicio Unificado

Trazabilidad

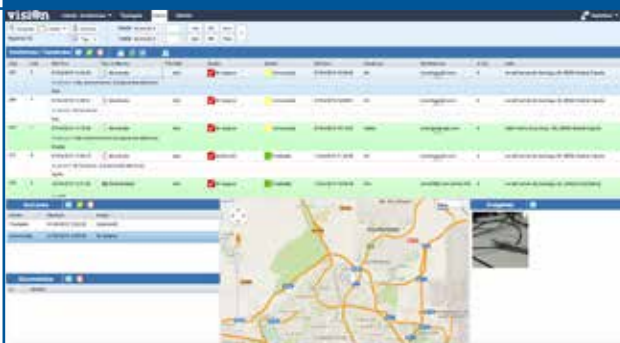
Proceso Constante

Rapidez de Gestión

Verificación de Soluciones

Secuenciado

Recogida de datos y potencia de gestión



Departamento de Sistemas y Tecnologías de la Información

* Características del módulo de incidencias.

Solucionar las diferentes situaciones no previstas que se producen durante la ejecución de los servicios de forma rápida y eficaz es la razón por la que nuestra plataforma **vision** ha desarrollado un módulo específico para la gestión de incidencias.

Nuestra solución cuenta con sistemas que nos permiten tener permanentemente localizados a los operadores que desarrollan los servicios. Nuestro objetivo es convertir a estos operadores en vectores de información, de manera que captamos inmediatamente cualquier incidencia que se produzca.

Único módulo para el registro y proceso de todas las peticiones de servicio, incidencias e imprevistos



- **Solución rápida de las incidencias** gracias a la gestión inmediata de los datos
- **Trazabilidad completa** de todo el proceso, desde la detección a la verificación de la solución.
- **Visualización sobre cartografía** de la ubicación de incidencias.
- **Documentación del proceso** con documentos y fotografías.
- **Comunicación inmediata de la incidencia** mediante dispositivos móviles.
- **Conexión con sistemas externos** a través de sistemas web.
- **Generación inmediata de informes** eligiendo los criterios y parámetros.
- **Gestión compartida** con todos los agentes implicados en el modelo de gestión.
- **Catalogación automática de la incidencia e histórico de datos** para su análisis.

* Ventajas del módulo de incidencias.

Una solución EFICAZ.

Proceso constante de RECOGIDA de datos: Captura de datos mediante dispositivos móviles, tipificación inmediata de la incidencia e inclusión de fotografías y documentos.

Gestión RÁPIDA y EFICAZ de la información: Visualización sobre cartografía de las incidencias. Visualización de entornos en tiempo real mediante streetview. Localización constante de operadores mediante posicionamiento GPS.



The screenshot shows a web interface for reporting an incident. At the top, there are logos for FCC and vision. The main area contains a form with the following fields:

Código	Fecha de Registro	Estado	Fecha de Estado
242	15/04/2013 08:11:03 hrs.	Comunicado	15/04/2013 08:11:03 hrs.

Below the form, there are two columns of data:

Estado	Equipos	Día	Observaciones
200 - Comunicado	200 - Sin asignar	15/04/2013 08:11:03	
200 - Comunicado	200 - Sin asignar	15/04/2013 08:11:03	
200 - Comunicado	200 - Sin asignar	15/04/2013 08:11:03	

At the bottom, there are two photo thumbnails with timestamps: 15/04/2013 08:11:03 and 15/04/2013 08:11:03.

Gestión de solicitudes y peticiones por SISTEMAS WEB: Conexión con los sistemas municipales para la comunicación de trabajos. Filtrado por tipo de información. Homogeneización de los datos para su tratamiento y gestión.

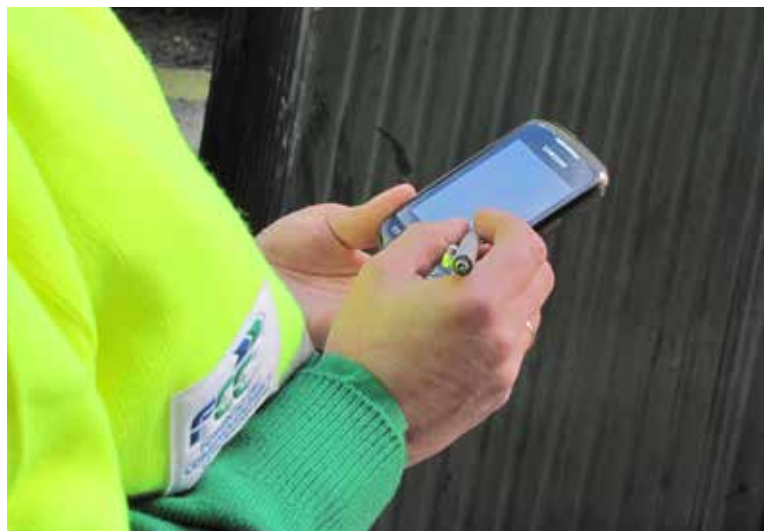
Una proceso VERIFICABLE.

Verificación de las SOLUCIONES aplicadas: Histórico de datos Para análisis y mejora de los servicios prestados. Gestión compartida de la generación y resolución por los distintos agentes implicados. Trazabilidad completa de las incidencias desde la generación del aviso hasta su resolución.

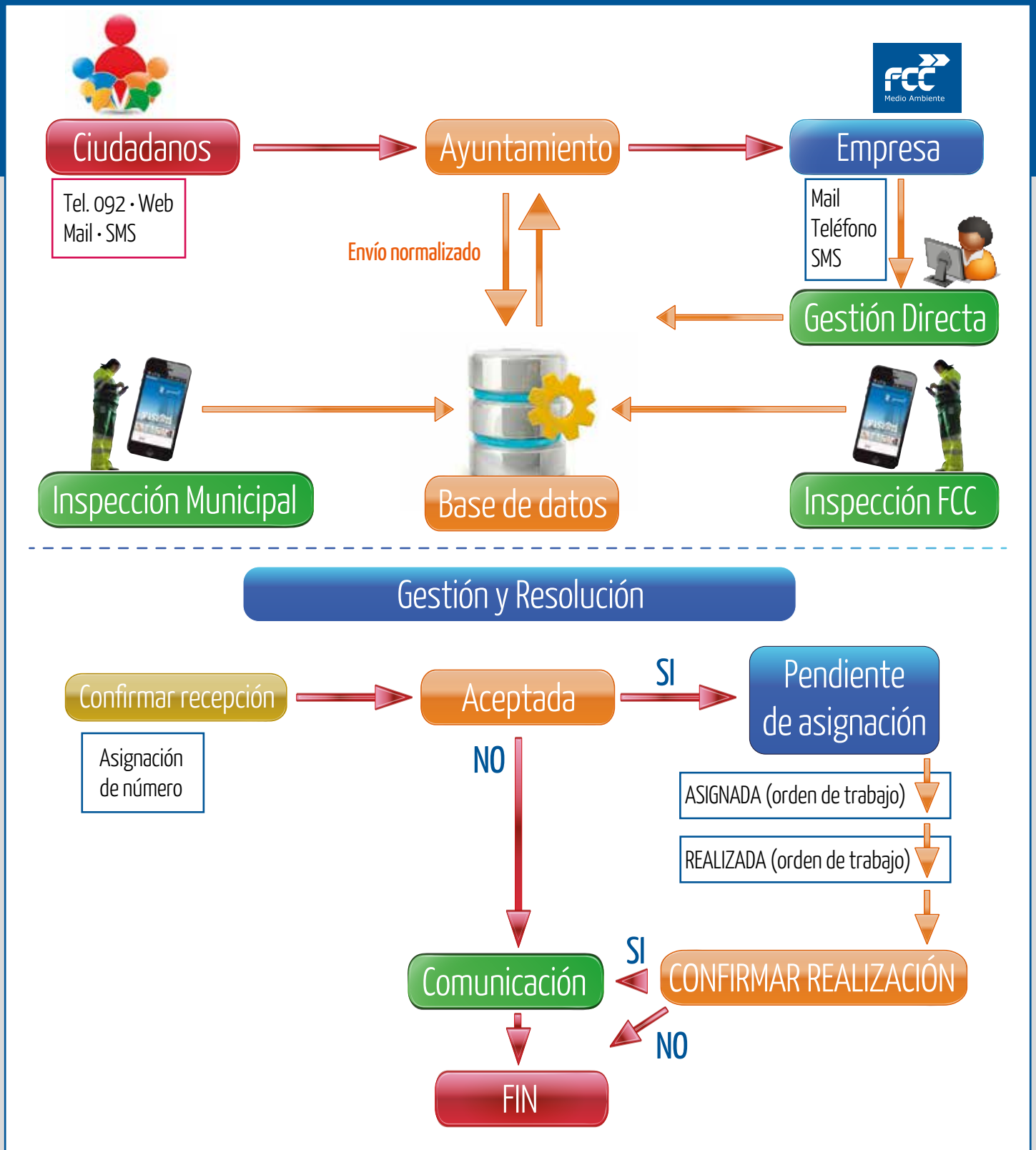
INTEGRACIÓN con otros sistemas: Capacidad de migración de los datos utilizando diferentes protocolos de intercambio de información. Conversiones automáticas entre diferentes tipologías de ficheros gráficos y alfanuméricos. Actualización remota de nuevas versiones de las aplicaciones.

Proceso de GESTIÓN lógico y secuenciado.

- 1 Creación de la solicitud de servicio
- 2 Seguimiento de trabajos asignados
- 3 Consulta de la información
- 4 Verificación de la solución



Módulo de Incidencias



Único módulo para el registro y proceso de todas las peticiones de servicio, incidencias e imprevistos.