

CONTROL DE INCIDENCIAS				
ÁREA	DETALLE	PRUEBA Y RESOLUCIÓN	CONTACTO	
IMPRESORAS	Impresora no funciona Yurest	La prueba la hace el propio formador: Verifica la IP de la impresora y que coincida con la de Yurest	No aplica	Cada zona, su formador
	Impresora descuadra las pegatinas	Misma situación		Cada zona, su formador
INTERNET /WIFI	No funciona internet	Verificar que no haya saltado la luz o los plomos. Verificar que los equipos del RAC estén encendidos. Reiniciar equipos si después de todo internet no sigue funcionando. Finalmente, llamamos Orange	Whatsapp Soporte	<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
GLOVO	No sé la contraseña de la tablet	AM +Formador tienen contraseñas	Whatsapp Soporte	<a href="mailto:soportedelivery@gruposaona.com">soportedelivery@gruposaona.com</a>
	Tablet no funciona	Reinicio de fábrica /¿Recibe internet? /Si no carga ni enciende avisamos a <a href="mailto:soportedelivery@gruposaona.com">soportedelivery@gruposaona.com</a> para que nos pidan otra		<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	No entra pedido automático	Revisar que la caja esté abierta.		<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	Me entran productos que no tengo en carta	Avisamos a AM/Formador para que comunique en WhatsApp soporte y poder sincronizar con Ordatic la carta. Debemos desactivar productos		<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	Pedido cancelado y lo tengo preparado (o ha salido)	Revisan desde MKT. Debemos enviar un correo a <a href="mailto:soportedelivery@gruposaona.com">soportedelivery@gruposaona.com</a> con el código y foto del pedido	No aplica	<a href="mailto:soportedelivery@gruposaona.com">soportedelivery@gruposaona.com</a>
HT	KDS no funciona	Revisar si está apagado / Revisamos cableado / Intercambiar otra fuente de alimentación. // En última instancia: llamamos a HT	663 897 137	<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	TPV no funciona	Verificar que el TPV y el programa de HT esté encendido // En última instancia: llamamos a HT		<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	PVP mal de producto, menú...	Avisar a AM /Formador para que dé parte en el Grupo Whatsapp Soporte	Whatsapp Soporte	<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>

<b>HT</b>	Producto equivocado o faltante	Avisar a AM /Formador para que dé parte en el Grupo Whatsapp Soporte	Whatsapp Soporte	<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	No funcionan comanderos	Avisar a AM /Formador para que dé parte en el Grupo Whatsapp Soporte //En última instancia: llamamos a HT	663 897 137	<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	No aparece producto en KDS	Avisar a AM /Formador para que dé parte en el Grupo Whatsapp Soporte	Whatsapp Soporte	<a href="mailto:soporteit@gruposaona.com">soporteit@gruposaona.com</a>
	Aparece producto en KDS erróneo	Avisar a AM /Formador para que dé parte en el Grupo Whatsapp Soporte	No aplica	soporteit@gruposaona.com
<b>COVER</b>	Se cae Cover	Llama a Cover para avisar del fallo y avisa AM/Formador para dar soporte WhatsApp para seguir incidencia	910 052 719	
	Menú festivo	Enviamos correo para solucionar	Whatsapp Soporte	
	No salta ticket de grupo			
	No podemos reservar			
	Mesas duplicadas sin tiempo			
No veo reservas o Cover at home				
<b>WEB</b>	Se cae la web	Envía WhatsApp Soporte (AM + Formador)	Whatsapp Soporte	
	No aparece menú o QR no funciona			
	Aparece algo incorrecto en web			
<b>GOOGLE</b>	Perfiles y horarios incorrectos		Whatsapp Soporte	<a href="mailto:marketing@gruposaona.com">marketing@gruposaona.com</a> CC <a href="mailto:rsahuquillo@gruposaona.com">rsahuquillo@gruposaona.com</a>
<b>MATERI AL FÍSICO</b>	No tengo determinado cartel o elemento físico en el local	Se envía correo con la solicitud para producir y enviar		<a href="mailto:marketing@gruposaona.com">marketing@gruposaona.com</a> CC <a href="mailto:rsahuquillo@gruposaona.com">rsahuquillo@gruposaona.com</a>

SEDE	CÓDIGO SERVICIO
Saona Gran Vía	eVPNCN035574
Saona Cortes	eVPNCN035601
Saona Virgen	eVPNCN035583
Saona Alameda	eVPNCN035595
Saona Ciscar	eVPNCN035576
Saona Martínez Cubells	eVPNCN035594
Saona Gandía	eVPNCN035608
Turqueta	eVPNCN035593
Tagomago Valencia	eVPNCN035592
Saona Aragón	eVPNCN035600
Saona Santa Bárbara	eVPNCN035606
Quick Saona	eVPNCN039907
Saona Denia	eVPNCN035586
Saona Torrent	eVPNCN035616
Saona Balboa	eVPNCN035566
Saona Tablas	eVPNCN035588
Saona Teixeira	eVPNCN035596
Saona Gral. Gallegos	eVPNCN035569

SEDE	CÓDIGO SERVICIO
Saona Pozuelo	eVPNCN035575
Saona Viveros	eVPNCN035582
Saona Castellón	eVPNCN035587
Saona Travesera	eVPNCN037467
Saona Maquinista	eVPNCN035567
Saona Les Gavarres	eVPNCN035613
Saona Puerto Venecia	eVPNCN035568
Saona Vista Hermosa	eVPNCN035572
Saona Badalona	eVPNCN035602
Saona Sabadell	eVPNCN035570
Saona La Cañada	eVPNCN035603
Saona Cartagena	eINTLc061387
Saona Plaza España	eVPNCN035589
Saona Murcia	eINTLc064521
Saona Almería	eVPNCN037006
Saona NH Zurbano	eVPNCN037848
Saona Reus	eVPNCN038217
Saona Can Segalar	eVPNCN038218

SEDE	CÓDIGO SERVICIO
Saona Ortega	eVPNCN035578
Saona L'Eliana	eVPNCN035598
Saona Alicante	eVPNCN035610
Saona Moraleja	eVPNCN039706
Saona Aribau	eVPNCN035599
Saona Albacete	eVPNCN035591
Saona Casino	eVPNCN035579
Saona Elche	eVPNCN035590
Saona Chamberi	eVPNCN035615
Saona Blasco Ibañez	eVPNCN035597
Saona Sagunto	eVPNCN035614
Saona Rozas	eVPNCN035607
Saona Benicasim	eVPNCN039113
Tagomago NH Lagasca	eVPNCN039944
Saona Actur	eVPNCN039906
Saona Zurbarán	eVPNCN035609
Tagomago Salustiano	eVPNCN035605
Saona Condesa	eVPNCN035580