

#### Guía rápida del consultor de QRisk

La aplicación QRisk fuera de línea es un medio a través del cual Consultores y Analistas pueden realizar actividades de gestión de riesgos. Una vez que descarga la actividad, el consultor puede trabajar fuera de línea, guardar su trabajo y enviar la actividad la siguiente vez que se conecte a Internet.

Si tiene alguna pregunta sobre cómo usar las consultas de QRisk, contáctese con un miembro del Centro Global de Risk Solutions a través de <u>QRisk.support@qbe.com</u>. Si tiene algún problema técnico o relacionado con el sistema, contáctese con el Centro de servicio al usuario de QBE (vea la página 6).

#### Números de página de referencia

Cómo descargar la aplicación	.2
Sincronización	.3
Página de inicio	.3
Cómo completar, guardar, exportar y enviar un informe	.4
Soporte técnico	.5
Desinstalación y reinstalación	.7





## Cómo descargar la aplicación offline QRisk.

Escriba <u>http://qriskdist.qbe</u> .	com/Setup.exe en la barra de direcciones de su r	navegador web y
presione Enter (Ingresar).		
A () http://qrisk	:dist.qbe.com/Setup.exe	$\rho \rightarrow \rightarrow$
👌 🔹 🗟 🔹 🖨 🦷	r Page ▼ Safety ▼ Tools ▼ 🕢 ▼	

Haga clic en el botón <b>"Run"</b> (Ejecutar) en el cuadro de diálogo que aparece en pantalla.					
Do you want to run or save <b>setup.exe</b> (487 KB) from <b>qriskuat.msmsoftware.com</b> ?	×				
() This type of file could harm your computer.	Run Save 🔻 Cancel				
	-				

Cuando se le pregunte si desea instalar la aplicación, haga clic en **"Install"** (Instalar). Comenzará la descarga y podrá ver el progreso de la instalación, como se muestra en la siguiente imagen.

Application Install - Security Warning Do you want to install this application?	(11%) Installing QRisk – 🗆 🗙
	Installing QRisk This may take several minutes. You can use your computer to do other tasks during the installation.
Name: ORisk From (Hover over the string below to see the full domain):	🙆 Name: <u>QRisk</u>
qriskdist.qbe.com	From: qriskdist.qbe.com
Publisher: OBE Insurance Group Limited Install Don't Install	Downloading: 11.8 MB of 105 MB
While applications from the Internet can be useful, they can potentially harm your computer. If you do not trust the source, do not install this software. <u>More Information</u>	Cancel





## Sincronización

Una vez finalizada la instalación, la aplicación se abrirá automáticamente y se le indicará que sincronice. Escriba su nombre de usuario y contraseña, y luego haga clic en **"Start Synchronisation"** (Comenzar sincronización). Una vez finalizada la sincronización, puede cerrar el cuadro de diálogo.

$\sim$ $-$		_							1				<u>^</u>
	<u>s</u> ynchro	NISE							/				<b>G</b>
								/	'				
My activities								/					
								/					
Current Activities												Undo 🕤	Sava 🕞
Current Activities												Undo 🥔	save og
Activity Type	Client	Location	Underwri	ter Sr	cheduled	Visited	Davs	Report	Progress	Rei	viewer	Reason	Reference
Activity Type	Choine	Location	onderwin		Cheddisa	VISICO	Onsite	Due	riogreas	- No	101101	Readon	Activity
								1					
								/	_				
		Synchror	nisation					ε					
								4					
						_							
		User <u>N</u> ar	me:					Synchronisation				0	Delet 🔜
QUICK VIEW >> ACTIVITY for Client "		Passwor	rt:					Close				Open 🖃	Print 7
	Client Co	ntact	u.								Underwri	itor	
	Cherreto	indet									onderwin	itei	
								Stop			t:		
	t												
	m:								ent				
	e:												
				<del>U</del> .			-						
							Who sh	nould be contacte	d first?				
							Report	Due:					
Business Description			Expand Q	Supporting Docu	iments		Additio	onal Information					Expand Q
🛆 QRisk		No. 7. Com										· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
	SYNCHRONISE												
	antentional												🙆 QBE
													Constant Con
My activition													A QBE
My activities													
My activities									Pro	nnartu Drofil		Hode D	Save Co
My activities Current Activities									Pro	operty Profil	le 🍳	Undo Ə	A QBE English
My activities Current Activities Activity Type	Client	Location	Underwriter	Scheduled	Visted	Days	Report	Progress	Pro	operty Profil Reason		Undo Ə Reason SLA	QBE     Gave     Save     Reference
My activities Current Activities Activity Type	Client	Location	Underwriter	Scheduled	Visited	Days Onste	Report Due	Progress	Pro	operty Profil Reason	le 🖭 🔤	Undo D Reason SLA Ion-Compliance	QBE     Garden      Constraints     Const
My activities Current Activities Activity Type 1500001642 Initial Survey	Client QBE Test Client	Location Head Office	Underwriter QBE Underwriter	Scheduled	Visted	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Pro	operty Profil Reason		Undo Ə Reason SLA Ion-Compliance	Constant of the second se
My activities Current Activities Activity Type 1500001842 Initial Survey	Client QBE Tost Client	Location Head Office	Underwriter QBE Underwriter	Scheduled	Visited	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Pro	operty Profil Reason		Undo Ə Reason SLA Non-Compliance	Carlos Ca
My activities Current Activities Activity 1520021682 Initial Survey	Client QBE Test Client	Location Head Office	Underwriter QBE Underwriter	Scheduled	Visted	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Pro	operty Profil Reason		Lindo 🥥 Reason SLA Ion-Compliance	Control Contro
My activities Current Activities Activity 7/pe 1500001642 Initial Survey	Client QBE Test Client	Location Head Office	Underwrter QBE Underwrter	Scheduled	Visted	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Pro	operty Profil Reason		Undo P Reason SLA Ion-Compliance	Carlos Ca
My activities Current Activities Activity Type 1500001642 Initial Survey Church View SS Activity 15000016523	Client OBE Test Client	Location Head Office	Underwrter QBE Underwrter	Scheduled	Visted	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress in Progress	Pro	Reason		Undo Drint 9	Activity
Ny activities Carrent Activities Activity Type ISS0001642 Intel Survey Caulok View >> Activity 1500001642 fi	OBE Test Clent OBE Test Clent	Location Head Office	Underwrter QBE Underwrter	Scheduled	Visted	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress in Progress	Pro	Reason	le 🔍 🕴	Undo a	Save C
My activities Current Activities Activity Type 150001642 Initial Survey Quick View >> Activity 1500001642 I OBE Test Client	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co	Leation Head Office	Underwriter QBE Underwriter	Scheduled Broker Contact	Visted	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Reviewer	Reason	le	Undo D	Arren Control
My activities Current Activities Activity S500001642 Initial Survey  Quick View >> Activity 1500001642 fr QBE Test Client	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QEE Clien	Lecation Head Office	Underwrter QBE Underwrter	Scheduled Broker Contact France TestBroker:	Visked	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Provewer	Reason	le 🔍 i 20pen :: Underwrite OBE Underw	Undo a	Artenence Activity
My activities Current Activities Activity Type 1550001682 Initial Survey Curick View >> Activity 1500001642 f QBE Test Client Head Office	Olient OBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co OBE Clien	Letation Head Office	Underwrter OBE Underwrter	Scheduled Broker Contact France Test Broker: Test Test	Visted	Days Onste 1	Report Doe 31/12/2015	Progress in Progress ( / / / / / / / / / / / / / / / / / /	Provewer Reviewer	Reason	le  Den :: Decumentary of the second	Undo 🥥 Resson SLA Icon-Complance	Save C
My activities Current Activities Current Activities SS00001842 Initial Survey Cutlck View >> Activity 1500001642 I OBE Test Client Head Office Address 1 Address 2	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Clien t: 012345	Head Office	Underwriter QBE Underwriter	Scheduled Broker Contact France Test Broker: Test Test t : 01234 56769	Vated	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress // // // // // // // // // // // // /	Provewer Reviewer Brief Products ) Sui esent:	Reason	ie  ypen :: Underwrite QBE Underwrite CE 01234567 Risk Manae	Undo ) Resson BLA Icon-Complement (Print P Print P So So So So	Save Canada Cana
My activities Current Activities Activity Type SS00001642 Initial Survey Cutick View >> Activity 1500001642 f OBE Test Client Address 1 Address 2	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Clien t: 012345 m: c; clentt t: 012345	Lection Head Office	Underwrter OBE Underwrter	Broker Contact France Test Broker: Test Test Te: 07245789 Test	Visked	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress	Proviewer Brief Products ) Sui esent:	Perty Profil Reason	ie 2 1	Undo D Resson SLA Koo-Conglance Print 7: rr rr rr rr r ger z	Save Call
My activities Current Activities Addrey Type 1550001642 India Survey Curled View >> Activity 1500001642 In CUBE Test Client Head Office Addres 1 Addres 2	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Client t: 012345 m: e: client	Head Office	Underwriter OBE Underwriter	Broker Contact France Test Broker: Test Test t: 0124 50789 mi	Visted Paris	Days Onate	Report Dee 31/12/2015	Progress in Progress /	Provewer Revewer Brief Products) Sui esent:	vey	le 2 ppen E: Underwrite QEE Underw t: 01234567 Nisk Maney Jon Lawrenc t:	Undo Resears SLA (con-Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement Complement	OBE     DEE     D
My activities Current Activities Cather y Type 1500001642 160001642 Curce Address Address Town	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Clien t: 012346 m: e: clent@	I Location Read Office	Underwrter QBE Underwrter	Broker Contact France Test Broker: Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test Test	Visted Paris	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015 Activity Initial Sc Employ QBE Re None Who sh	Progress In Progress	Provement Revenuer Brief Products) Sur esent: st?	Person Reason C	De Contraction of the second s	Undo D Resson SLA Enor Companyes Print 72 F F F F F F F F F F F F F F F F F F F	Save Care
My activities Current Activities Current Activities SS00001642 Initial Survey Culick View >> Activity 1500001642 If QBE Test Client Head Office Address 1 Town Do 400	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Client t: 012345 m: e: client?	Head Office	Underwrter OBE Underwrter	Broker Contact France Test Broker Test Test t: 072345789 m: e: test2454520	Paris	Days Onste 1	Report Doe 31/12/2015 Activity Initial Sk Employ QBE Re None Who sh Client	Progress In Progress	Provewer Reviewer Brief Products) Sur esent: x?	Reason	ie D pen E Underwrite QBE Unders t: 01234667 Risk Manag Jon Lawrenc t: e:	Lindo D Resson BLA Ison-Conglance Print 7 r r r r r r r r r r r r r s 8 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	Save Call
My activities Current Activities Carrent Activities Carrent Activities Carrent Activities Carrent Activity Sociology Indea Survey Carrent Activity Carrent Acti	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Clien t: 012346 m: e: client@	Head Office	Underwriter OBE Underwriter	Broker Contact France Test Droker: Trance Test Droker: t: 01234 56789 m: 01 testRest.com	Paris	Days Onste 1	Report Due 31/12/2015	Progress In Progress ( In Progress ( In Progress ( In Progress ( In Progress) ( I	Provewer Birlef Products) Sur esent:	Reason	De De Internet State Sta	Lindo D Resears BLA (con-Compliance Con-Compliance Con-Compliance Con-Compliance R r r r r r r s 9 9 9 9 9 9 9 9 9 9	Save C
My activities Current Activities Activity Type 1500001542 https://www.sectivity.1500001642.1  GBE Test Client Head Office Address 1 Address 1 Address 2 Town PP1 1pP France	Client QBE Test Clent or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Client t: 012345 m: e: stentS	I Location Read Office	Underwrter OBE Underwrter	Broker Contact France Test Broker: Trance Test Broker: Test Test t: 01234 65709 m: e: testReferencem	Paris	Days Onste 1	Report Due           31/122015           Activity initial St Employ           QBE Re None           Who sh Client Report I	Pitpress In Progress	Pro Revewer Brief Products) Sur esent: 527	vey	le	Undo D Resson SLA Eno: Companyo Print 72 If If If If If If If If If If If If If	Save Careford
My activities Current Activities Vactivity Socio001642 Initial Survey Culck View >> Activity 1500001642 ft CUBE Test Client Address 1 Town PP1 1PP Prance Business Description	Client QBE Test Client or Client 'QBE Test Client' Client Co QBE Client t: 012345 m: e: client@	I Lecation Head Office	OBE Underwrter	Broker Contact France Test Broker Test Test 1: 0134 56709 6: testBleet.com	Paris	Days Omate 1	Activity July 2015	Progress In Progress ( revey revey res Public Liability ( reve) resentative to be po ould be contacted fe Due: 31/122015 nail Information	Provenser Reviewer Brief Products ) Sur esent: x?	vey	le I I I I I I I I I I I I I I I I I I I	Lindo D Researt SLA ton-Complement ton-Complement ton-Complement Print " Print " Print" Print " Print" Print" Print" Print" " Print" " Pri	Save Call

Luego, la aplicación abrirá su Página de inicio, como se muestra en la imagen anterior. Las actividades pendientes se enumerarán en la sección "Current Activities" (Actividades actuales). En la fila correspondiente, ingrese la fecha programada de la cita en Scheduled date (Fecha programada) y complete el campo "Reason for SLA non compliance" (Motivo de incumplimiento del SLA) si no puede completar el SLA en la fecha correspondiente a Report Due Date (Fecha de vencimiento del informe). La sección "Quick View" (Vista rápida) muestra las instrucciones de servicio para cada actividad. Incluya las personas adicionales que desean asistir y revise los Supporting Documents (Documentos de respaldo) y las instrucciones incluidas en Additional Information (Información adicional). Puede imprimir las instrucciones de servicio y la plantilla del informe desde los símbolos Reference Activity (Actividad de referencia) y Print (Imprimir) pdf.

Para abrir una actividad y escribir su informe, haga clic en **Activity ID** (ID de la actividad) o en el botón "**Open**" (Abrir).





## Cómo completar, guardar, exportar y enviar un informe

Cuando se abre una actividad, para completar un informe, se creará una pestaña en la parte superior de la página. Puede abrir y alternar entre diferentes actividades y su página de inicio. La lista de la izquierda muestra las diferentes secciones para la actividad que está completando. Haga clic en cualquier sección para ver las preguntas que debe completar. Si el informe es un servicio de QRisk ya completado anteriormente, se completarán previamente todas las preguntas con la información suministrada en la visita anterior, y solo deberá actualizarla.



\land 🗛 <u>s</u>ynchronise BAU Demo 8 My Activities >> Client: 'BAU Demo', Activity 1200000369, Focus 'EL Survey Accomm General Details Contacts, time and expenses Activity Type Initial Survey 22/09/2012 💽 Actual Visit Date ummary Photographs rivate comments Export 🜌 Submit 遇 Save 📭 X File down Image: Ima

En cualquier momento, podrá hacer clic en el botón "**Save**" (Guardar) para guardar su trabajo. Al hacer clic en **Export** (Exportar), se generará un documento de Word de su informe escrito hasta el momento. Esta opción es útil para compartir el informe con otras personas, para fines de revisión. Una vez que complete el servicio o la actividad, haga clic en "**Submit**" (Enviar). Si se respondieron todas las preguntas obligatorias, deberá sincronizar para enviar el informe. El informe pasará al estado **For Review** (Para revisión), pero desaparecerá una vez que esté en poder de QBE. Puede volver a aparecer en caso de que el informe sea rechazado (**Rejected**), en cuyo caso recibirá un correo electrónico en donde se confirmará la razón (**Reason**) del rechazo, que también se mostrará en la página de inicio. En este caso, debe modificar y volver a enviar el informe.





## Soporte técnico

#### Selección del código de actividad comercial

Al buscar una descripción de la actividad comercial dentro del informe, le sugerimos comenzar con el nivel 3 con una palabra clave, en caso de que la descripción todavía no esté completa. Para obtener consejos e instrucciones para seleccionar la descripción del nivel de actividad comercial correcta, consulte la *Guía de descripción de actividad comercial* <u>aquí</u>.

**Top Tip** (Consejo principal): al abrir y al cerrar la aplicación fuera de línea, haga una sincronización, aun si no tiene un informe completo para enviar. Esta sincronización al final del día crea una copia de seguridad de los informes en progreso en el servidor principal, y además nos notifica sobre cualquier fecha programada o motivos relacionados con el Acuerdo de nivel de servicio (SLA) que haya ingresado.

#### **Regla "Server Wins"**

Existe una pequeña posibilidad de que los datos ingresados en nuestro sistema interno en línea puedan haber sido editados y estén más actualizados que los datos de su aplicación fuera de línea. Esto puede suceder, por ejemplo, cuando se realizan modificaciones a las instrucciones de servicio, cuando el administrador del proveedor actualiza el motivo relacionado con el SLA, o cuando se completó el informe en dos PC/laptops diferentes y no está sincronizado. En este caso, una regla "Server Wins" (prevalece el servidor) sobrescribirá los datos en conflicto en la aplicación fuera de línea. En caso de que esto ocurra, aparecerá el siguiente mensaje de advertencia del sistema, que indica que otro usuario editó su registro de actividad. Aceptar esta advertencia en este escenario probablemente sobrescribirá los datos anteriores; sin embargo, si este mensaje aparece cuando recién ha escrito un informe, le **recomendamos especialmente** que cancele la sincronización y nos contacte, ya que existe un riesgo de que pierda los datos del informe escritos desde su última sincronización. Cuando presiona el botón **Save** (Guardar), la aplicación QRisk fuera de línea almacena una copia de seguridad local en su PC/laptop, desde la cual podemos recuperar su informe escrito.

La sincronización regular según el **Top Tip** (Consejo principal) reduce este riesgo.

QRisk	×			
<u> </u>	Warning - other QRisk users may have changed your client report details since you last synchronised. Continuing to synchronise will download changes made by another user and may result in report data you have entered since your last synchronisation being lost. Please click Yes if you accept this risk and wish to continue synchronising.			
	If you believe no other user could have amended your report / client details then please click No to abort the synchronisation and call the QBE Service Desk on +44 (0)207 105 5000 for investigation of this issue.			
	Yes No			





#### Problemas del sistema

Ocasionalmente, puede tener problemas para abrir y sincronizar la aplicación. Para obtener ayuda, llame al teléfono correspondiente de los enumerados a continuación y registre una llamada al Centro de servicio al usuario.

• Le pediremos detalles de su PC/laptop y un archivo de registro de error, que reside en el siguiente directorio:

C:\Users\Your PC user name\AppData\Roaming\QRISKOfflineClientLog.txt

- Nota: Si no ve la carpeta "Appdata" en su PC, puede que esté "oculta". Los pasos para ir a la carpeta pueden variar según su sistema operativo. Le sugerimos que busque en Google cómo hacerlo, por ejemplo, escriba "Mostrar archivos ocultos en Windows 10" (si está utilizando el sistema operativo Windows 10).
- Brinde detalles al Centro de servicio al usuario acerca de lo que estaba haciendo cuando se produjo el error, y de ser posible, envíe capturas de pantalla.

Sabemos que es frustrante cuando no puede enviar un informe; por ello, hacemos nuestro mayor esfuerzo para responder las solicitudes de servicio en una hora, y lo mantendremos informado acerca del tiempo de resolución definitivo. Puede enviar cualquier consulta a <u>QRisk.support@qbe.com</u>.

En caso de una falla o problema técnico en un sistema subyacente, esta también se debe informar al Centro de servicio al usuario de TI, para lo cual debe registrar la falla o problema en el portal de QBE Service Now (usuarios internos) o llamar al Centro de servicio al usuario de su departamento al número indicado más abajo.

Centro d	e servicio al usuario de QBE (inglés) ①	Û	Si no habla inglés, un colega deberá hablar con el Centro de servicio al usuario por usted. Si no
EO:	<b>(</b> +44 (0)207 105 5000		encuentra a nadie que lo ayude, solicite ayuda del equipo de Soluciones de riesgo o envíe un correo
LATAM:	<b>(</b> +1 877 435 7442		electrónico a <u>QRisk.support@qbe.com</u> .





# Desinstalación completa y reinstalación de la aplicación

No intente desinstalar la aplicación si tiene informes en progreso que debe sincronizar, ya que durante el proceso de reinstalación se perderán los datos de estos informes.

En ocasiones, se recomendará desinstalar y reinstalar la aplicación fuera de línea. Los pasos para hacerlo se incluyen a continuación.

 Vaya al Panel de control de su PC o haga una búsqueda en Google para saber cómo desinstalar programas de su sistema operativo y siga esos pasos para desinstalar QRisk. Haga clic en Aceptar para confirmar que desea eliminar la aplicación de su computadora (vea el ejemplo más abajo).



 Vaya a C:\Usuarios\Nombre del usuario de su PC\AppData\Roaming\QRISKOfflineClientLog.txt y elimine el archivo QRiskOfflineClientLog.txt.

QRISKOfflineClientLog.txt

- 3. Vaya a C:\Usuarios\Nombre de usuario de su PC\AppData\Local y elimine los archivos OfflineConfigurationsettings.xml y QRiskOfflineDatabase.sdf, como se muestra a continuación.
  - OfflineConfigurationSettings.xml
  - RISKOfflineDatabase\_d046ddcf-6bf1-4f40-ad78-ce6c1c73ec20.sdf
- 4. Reinstale la aplicación según las instrucciones que se indican más arriba en esta guía.