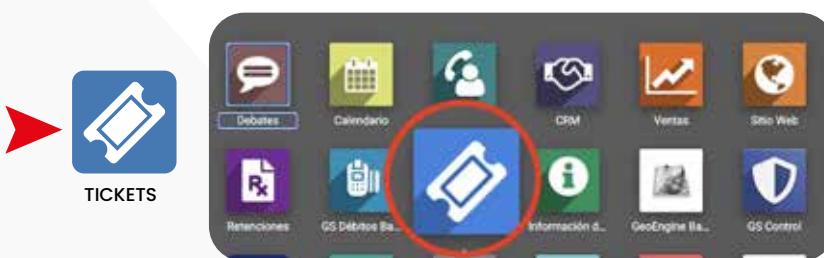


PASOS PARA CREAR UN TICKET DESDE EL GSERP

1. Desplegar la lista de menús del sistema (lado superior izquierdo)



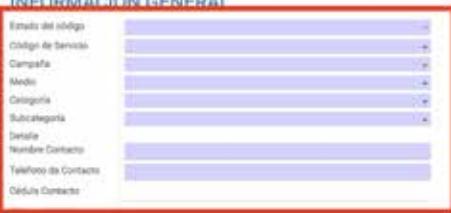
2. Seleccionar el módulo de “TICKETS”



3. Dentro del módulo, presionar el botón “CREAR”



4. Completar la información requerida en el módulo para la creación (campos de color morado son obligatorios)



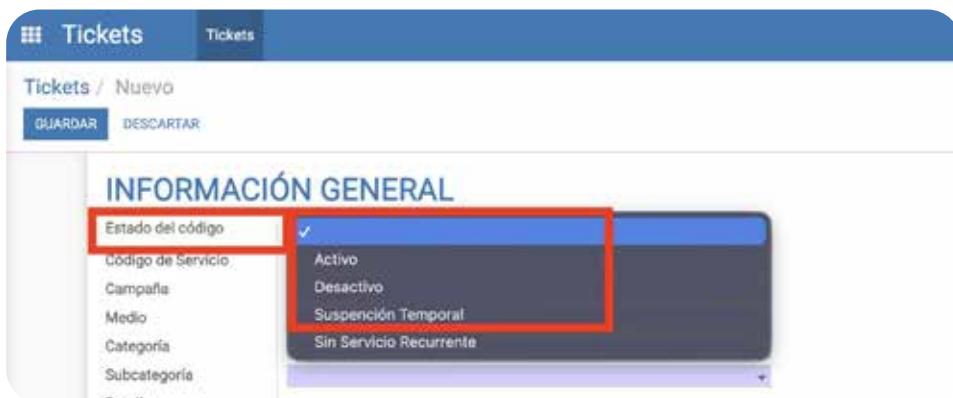
INFORMACIÓN GENERAL	
Estado del ticket	
Código de servicio	
Campaña	
Medio	
Categoría	
Subcategoría	
Detalle	
Nombre Contacto	
Teléfono de Contacto	
Déficit Contacto	



5. Seleccionar el “ESTADO DE CÓDIGO” del servicio que se requiere ingresar la solicitud:

5.1. Para clientes que tienen o han tenido un servicio recurrente con la empresa:

“ACTIVO”, “DESACTIVO” o con “SUSPENSIÓN TEMPORAL”



Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

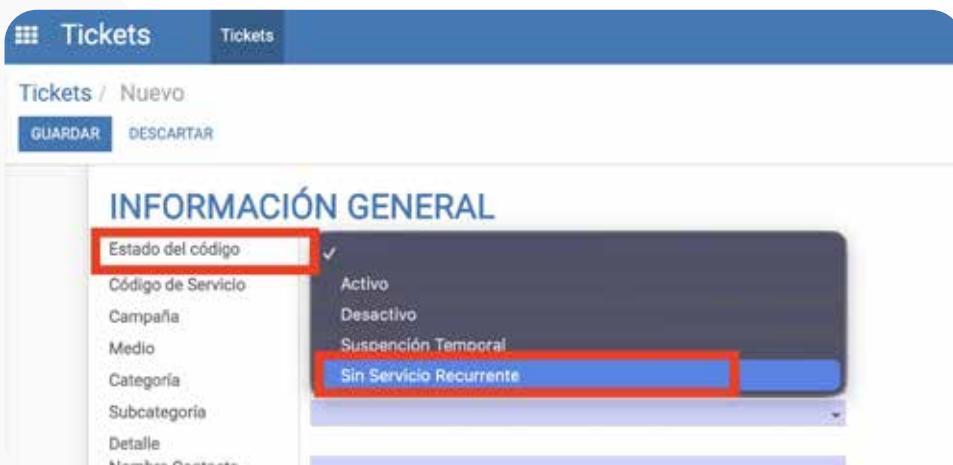
INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código

- Activo
- Desactivo
- Suspensión Temporal
- Sin Servicio Recurrente

5.2. Para clientes que no tienen o han tenido un servicio con la empresa:

“SIN SERVICIO RECURRENTE”



Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

INFORMACIÓN GENERAL

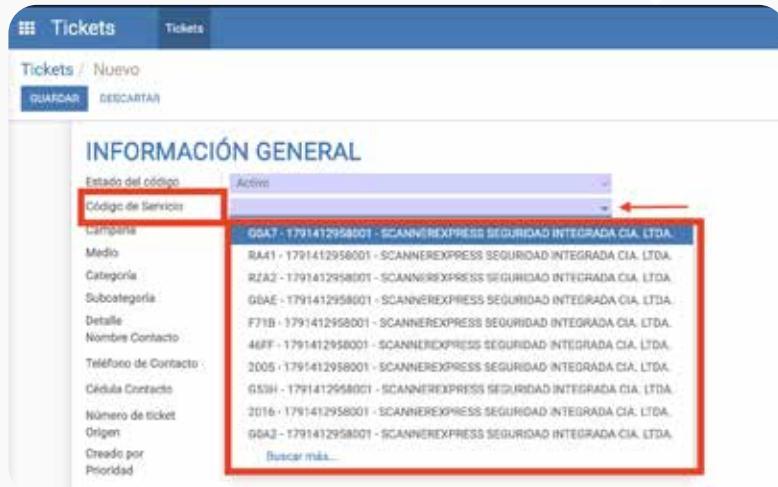
Estado del código

- Activo
- Desactivo
- Suspensión Temporal
- Sin Servicio Recurrente

6. En el campo “CÓDIGO DE SERVICIO”, tipar y seleccionar de la lista de búsqueda

que se desplegará, según el “ESTADO DE CÓDIGO” seleccionado:

6.1. “Activo”, “Desactivo” o “Suspensión Temporal”: Código de Servicio, RUC, Nombre de cliente



Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código

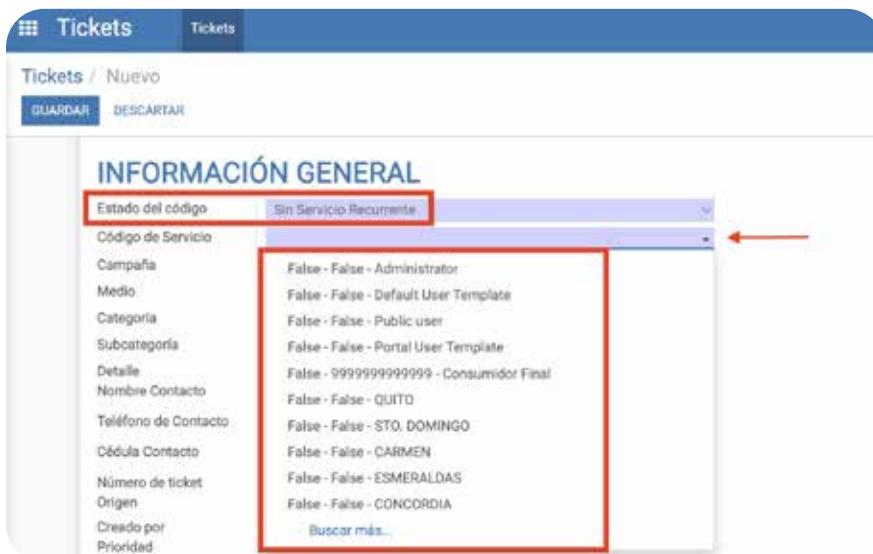
Código de Servicio

- GSA7 - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- RA41 - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- RZAZ - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- GBAE - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- F71B - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- 46FF - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- 2005 - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- GS3H - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- 2016 - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.
- G0A2 - 1791412958001 - SCANNEREXPRESS SEGURIDAD INTEGRADA CIA. LTDA.

Buscar más...



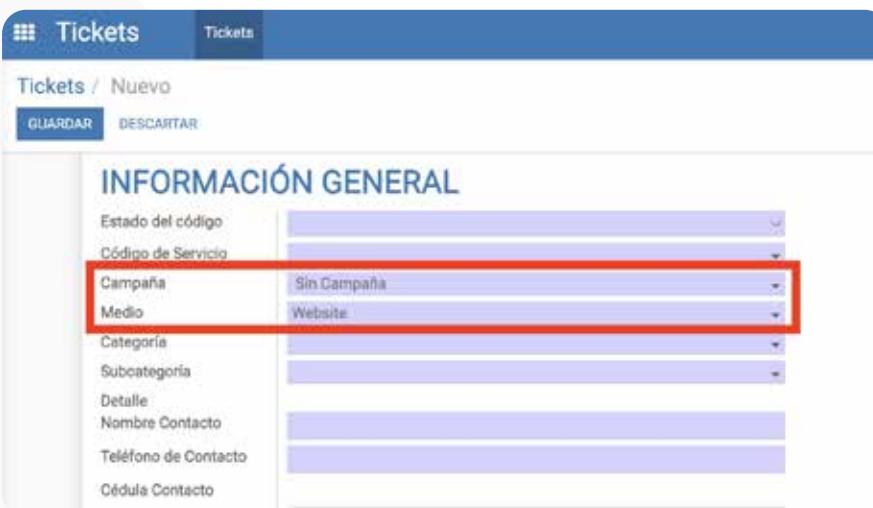
6.2. “Sin Servicio Recurrente”: RUC, Nombre de cliente. En caso de no encontrar los datos del cliente, se debe seleccionar el contacto “Consumidor Final”.



INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código	Sin Servicio Recurrente
Código de Servicio	
Campaña	
Medio	
Categoría	
Subcategoría	
Detalle	
Nombre Contacto	
Teléfono de Contacto	
Cédula Contacto	
Número de ticket	
Origen	
Creado por	
Prioridad:	

7. Los campos “Campaña” y “Medio”, estarán llenos por defecto. En caso de identificar que la información a ingresarse, es generada por una campaña específica (previamente socializada), debe seleccionarse.



INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código	
Código de Servicio	
Campaña	Sin Campaña
Medio	Website
Categoría	
Subcategoría	
Detalle	
Nombre Contacto	
Teléfono de Contacto	
Cédula Contacto	

8. Seleccionar la “Categoría”, “Subcategoría” y “Detalle”(antes llamado subservicio), de acuerdo a lo que se requiere ingresar.



INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código	
Código de Servicio	
Campaña	Sin Campaña
Medio	Website
Categoría	
Subcategoría	
Detalle	
Nombre Contacto	
Teléfono de Contacto	



9. Ingresar la información de la persona con la que se tomó contacto de la necesidad del Ticket. Para casos como "Mantenimientos Integrales"(Correctivos), generados por el Centro de Control Integrado, donde no se genera el ticket por la toma de contacto del cliente. No es obligatorio ingresar dicha información.



Tickets Tickets

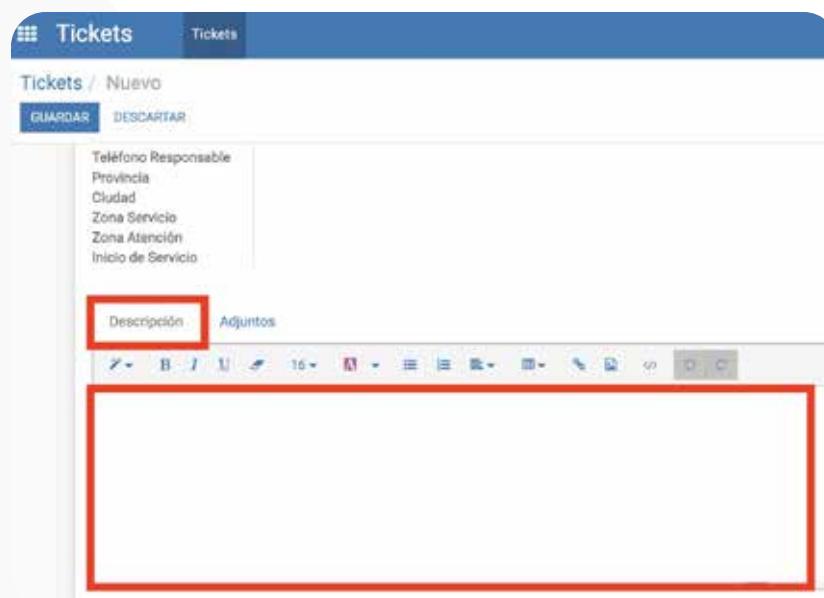
Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código	
Código de Servicio	
Campaña	Sin Campaña
Medio	Website
Categoría	
Subcategoría	
Detalle	
Nombre Contacto	
Teléfono de Contacto	
Cédula Contacto	
Número de ticket	

10. Escribir una descripción de la necesidad que se requiere solventar con el ticket. Se requiere información clara, completa y consisa.



Tickets Tickets

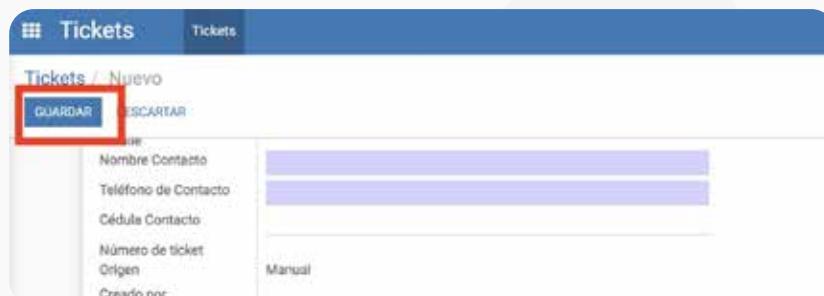
Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

Teléfono Responsable	
Provincia	
Ciudad	
Zona Servicio	
Zona Atención	
Inicio de Servicio	

Descripción Adjuntos

11. Con toda la información necesario llena, presionar el botón "GUARDAR".



Tickets Tickets

Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

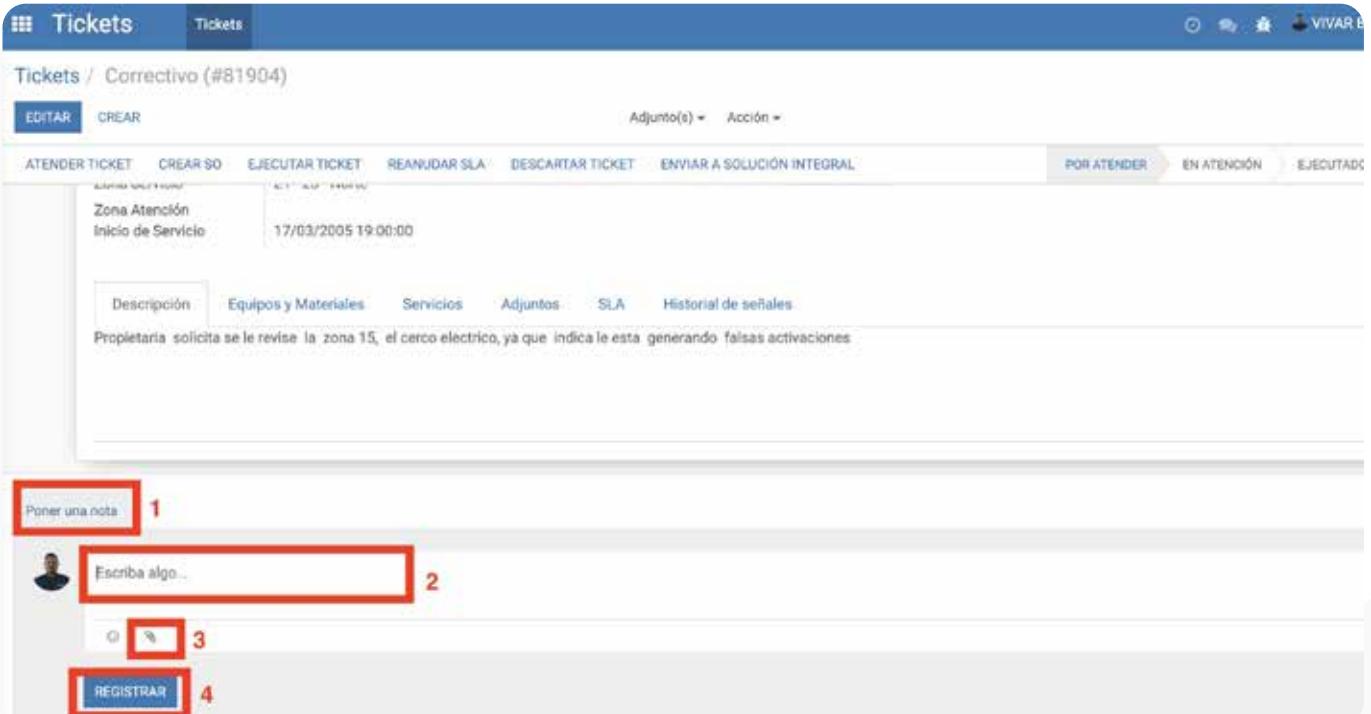
Nombre Contacto	
Teléfono de Contacto	
Cédula Contacto	
Número de ticket	
Origen	Manual
Creado por	



12. Para finalizar y considerar que el ticket ha sido ingresado de manera correcta y completa. Se debe agregar los documentos adjuntos que sustenten la necesidad reflejada en el ticket.

En la parte inferior del ticket, realizar lo siguiente:

1. Presionar la opción “Poner una nota”.
2. Escribir una nota (si se requiere)
3. Presionar el ícono de la figura de un “clip”.
4. Presionar en el botón “REGISTRAR”.



Tickets / Correctivo (#81904)

EDITAR **CREAR** **Adjunto(s) +** **Acción =**

ATENDER TICKET CREAR SO EJECUTAR TICKET REANUDAR SLA DESCARTAR TICKET ENVIAR A SOLUCIÓN INTEGRAL

Zona Atención Inicio de Servicio 17/03/2005 19:00:00

Descripción Equipos y Materiales Servicios Adjuntos SLA Historial de señales

Propietaria solicita se le revise la zona 15, el cerco electrico, ya que indica le esta generando falsas activaciones.

Poner una nota: 1

Escriba algo... 2

3

REGISTRAR 4

FECHA: 23 de septiembre 2025