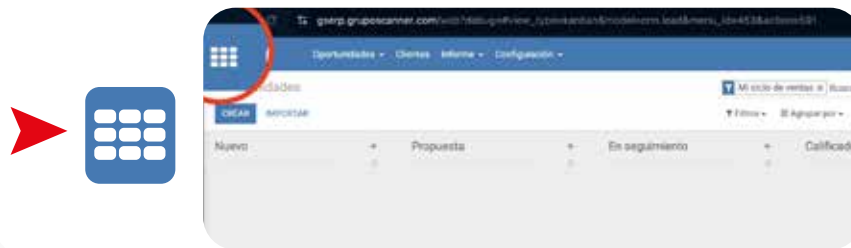


# PASOS PARA CREAR UN TICKET DESDE EL GSERP

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



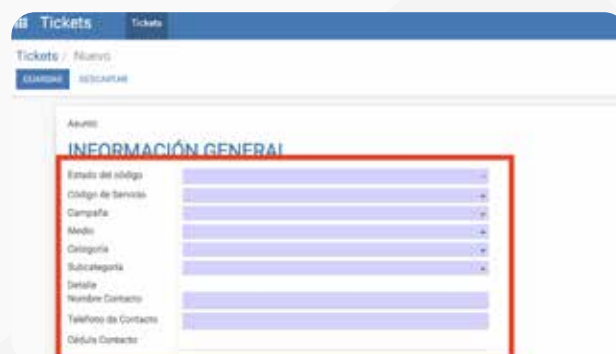
2. Seleccionar el módulo de "TICKETS"



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)



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

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

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

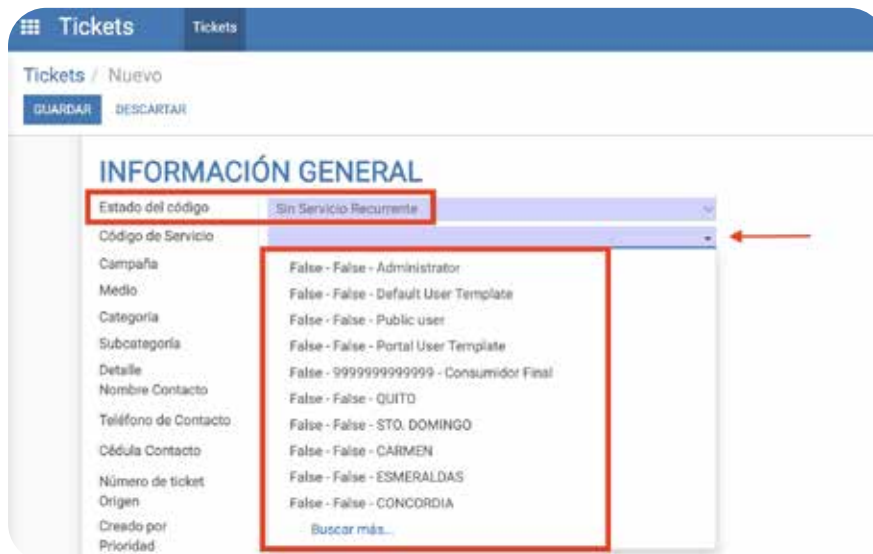
5.2. Para clientes que no tienen o han tenido un servicio con la empresa:

“SIN SERVICIO RECURRENTE”

6. En el campo “CODIGO DE SERVICIO”, tipear y seleccionar de la lista de búsqueda que se desplegara, según el “ESTADO DE CÓDIGO” seleccionado:

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

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”**.



Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

### INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código: Sin Servicio Recurrente

Código de Servicio: [Dropdown menu with options: False - False - Administrator, False - False - Default User Template, False - False - Public user, False - False - Portal User Template, False - 999999999999 - Consumidor Final, False - False - QUITO, False - False - STO. DOMINGO, False - False - CARMEN, False - False - ESMERALDAS, False - False - CONCORDIA, Buscar más...]

Campaña: [Empty field]  
Medio: [Empty field]  
Categoría: [Empty field]  
Subcategoría: [Empty field]  
Detalle: [Empty field]  
Nombre Contacto: [Empty field]  
Teléfono de Contacto: [Empty field]  
Cédula Contacto: [Empty field]  
Número de ticket: [Empty field]  
Origen: [Empty field]  
Creado por: [Empty field]  
Prioridad: [Empty field]

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.



Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

### INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código: [Empty field]  
Código de Servicio: [Empty field]  
Campaña: Sin Campaña  
Medio: Website  
Categoría: [Empty field]  
Subcategoría: [Empty field]  
Detalle: [Empty field]  
Nombre Contacto: [Empty field]  
Teléfono de Contacto: [Empty field]  
Cédula Contacto: [Empty field]

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



Tickets / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

### INFORMACIÓN GENERAL

Estado del código: [Empty field]  
Código de Servicio: [Empty field]  
Campaña: Sin Campaña  
Medio: Website  
Categoría: [Empty field]  
Subcategoría: [Empty field]  
Detalle: [Empty field]  
Nombre Contacto: [Empty field]  
Teléfono de Contacto: [Empty field]

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

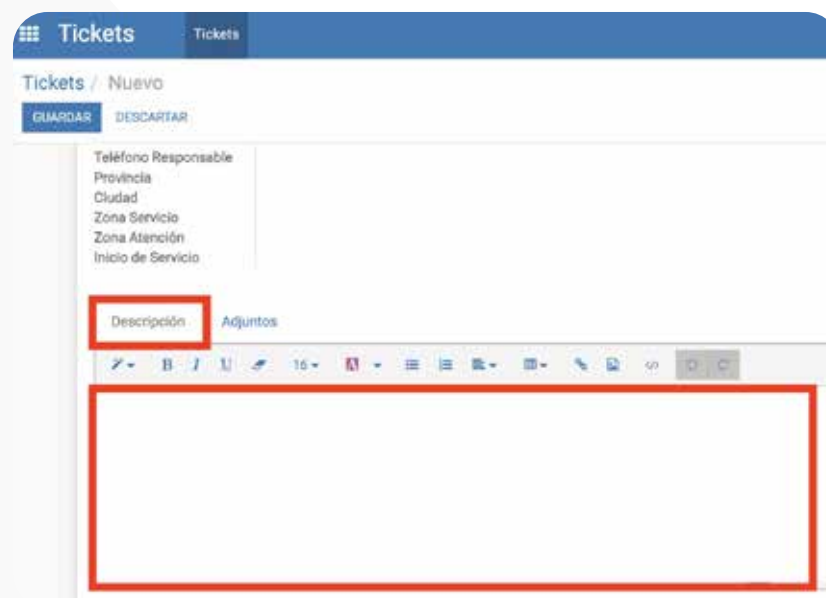
Estado del código  
Código de Servicio  
Campaña Sin Campaña  
Medio Website  
Categoría  
Subcategoría

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

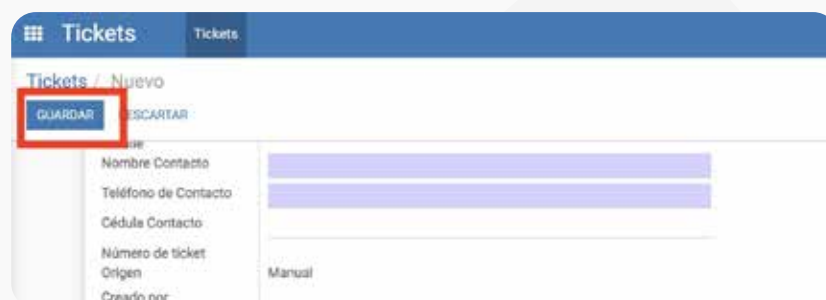
GUARDAR DESCARTAR

Teléfono Responsable  
Provincia  
Ciudad  
Zona Servicio  
Zona Atención  
Inicio de Servicio

Descripción Adjuntos

15

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



Tickets Tickets

Tickets / Nuevo

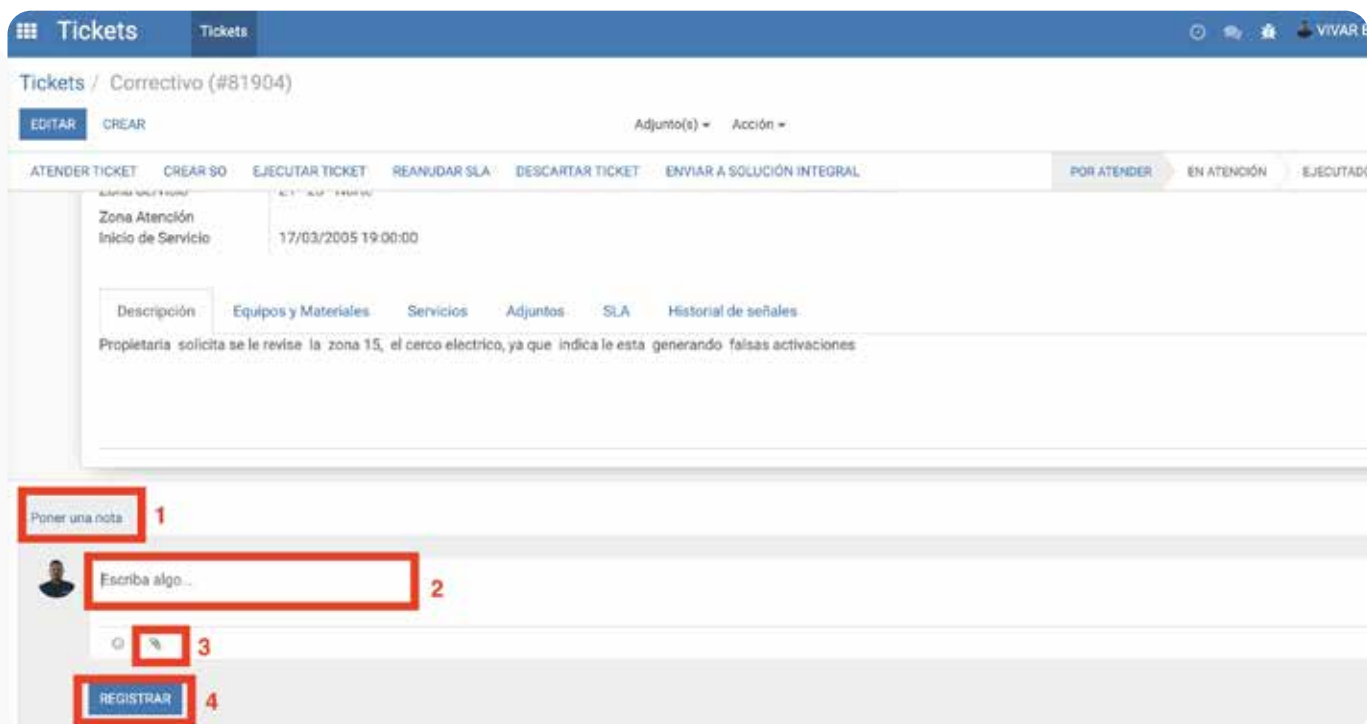
GUARDAR DESCARTAR

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".



The screenshot displays the 'Tickets' management interface for a specific ticket (#81904). The interface includes a header with 'Tickets' and a user profile 'VIVAR B'. Below the header, there are tabs for 'EDITAR' and 'CREAR', and a section for 'Adjunto(s)' and 'Acción'. The main content area shows the ticket details, including 'Zona Atención' and 'Inicio de Servicio' (17/03/2005 19:00:00). The 'Descripción' tab is active, showing the text: 'Propietaria solicita se le revise la zona 15, el cerco electrico, ya que indica le esta generando falsas activaciones'. At the bottom of the interface, there are four numbered steps indicating the actions to be taken: 1. 'Poner una nota' (highlighted with a red box), 2. 'Escriba algo...' (highlighted with a red box), 3. 'clip' icon (highlighted with a red box), and 4. 'REGISTRAR' button (highlighted with a red box).