

GUIA SISTEMA DE TICKET  
GRUPO CANAIMA

# INGRESAR A LA PAGINA: <https://ticketgrupocanaima.com/>



¿Como enviar un ticket?

¿Eres agente? ¿como usar el sistema?

## Soporte técnico (22)

Captahuella (Errores)  
Correo electrónico (Creación)  
Correo Electrónico (Outlook)  
Equipo muy lento  
Equipo no enciende  
Equipo se apaga  
Equipo se reinicia  
Falla de periférico (Ejem: Mouse)  
Imposible facturar  
Impresora de etiquetas (Errores)  
Impresora fiscal (Errores)  
Impresora laser (Errores)  
Instalación de programas  
Internet (No aplica a tiendas)  
Jobs OFFLINE (Errores)  
Movimiento de equipos (Mismo usu)  
Picasso (Errores)  
SharePoint (Agr. Carpetas)  
SharePoint (Errores)  
SharePoint (Seguridad Usuario)  
Sistema AX (Errores)  
Solicitud de seguridad Ax

## Inventario (7)

Activos Fijos - Extravio  
Activos Fijos - Solicitud  
Activos Fijos - Tarjetas de Acce  
Inventario - Movimientos  
Inventario - Nota de Credito  
Inventario - Transferencias  
Inventario - Traslado Mercancia

## Operaciones (8)

Descuentos  
Insumos de Exhibición  
Mantenimientos  
Muebles o Complementos  
Ordenes de Compras  
Precios  
Surtido  
Uniformes

## Talento humano tiendas (22)

Agente Retención Impuesto (ARC)  
Anticipo Prestaciones Sociales  
Cambio de Área y/o Cargo  
Capta Huellas (Errores)  
Constancia de Trabajo  
Constancias de IVSS (14-02/14-03)  
Culminación de Contrato  
Documentos p/ convalidar Reposo  
Egreso de Personal  
Estado de cuenta FAOV  
Extensión de Contrato.  
Inconvenientes de zonas  
Inconvenientes en pagos  
Ingreso Personal  
Liquidación de Prestaciones  
Notificación de Reposos  
Otras Solicitudes o Notificacion  
Periodo de Prueba (Otro Cargo)  
Retiro Personal Picasso y Ax  
Solicitud de Personal  
Solicitud de Vacaciones  
Tarjeta de Acceso (Oficina)

# SELECCIONAR EL DEPARTAMENTO HACIENDO CLIC SOBRE EL TITULO



¿Como enviar un ticket?

¿Eres agente? ¿como usar el sistema?

## Soporte técnico (22)

Captahuella (Errores)  
Correo electrónico (Creación)  
Correo Electrónico (Outlook)  
Equipo muy lento  
Equipo no enciende  
Equipo se apaga  
Equipo se reinicia  
Falla de periférico (Ejem: Mouse)  
Imposible facturar  
Impresora de etiquetas (Errores)  
Impresora fiscal (Errores)  
Impresora laser (Errores)  
Instalación de programas  
Internet (No aplica a tiendas)  
Jobs OFFLINE (Errores)  
Movimiento de equipos (Mismo usu)  
Picasso (Errores)  
SharePoint (Agr. Carpetas)  
SharePoint (Errores)  
SharePoint (Seguridad Usuario)  
Sistema AX (Errores)  
Solicitud de seguridad Ax

## Inventario (7)

Activos Fijos - Extravio  
Activos Fijos - Solicitud  
Activos Fijos - Tarjetas de Acce  
Inventario - Movimientos  
Inventario - Nota de Credito  
Inventario - Transferencias  
Inventario - Traslado Mercancia

## Operaciones (8)

Descuentos  
Insumos de Exhibición  
Mantenimientos  
Muebles o Complementos  
Ordenes de Compras  
Precios  
Surtido  
Uniformes

## Talento humano tiendas (22)

Agente Retención Impuesto (ARC)  
Anticipo Prestaciones Sociales  
Cambio de Área y/o Cargo  
Capta Huellas (Errores)  
Constancia de Trabajo  
Constancias de IVSS (14-02/14-03)  
Culminación de Contrato  
Documentos p/ convalidar Reposo  
Egreso de Personal  
Estado de cuenta FAOV  
Extensión de Contrato.  
Inconvenientes de zonas  
Inconvenientes en pagos  
Ingreso Personal  
Liquidación de Prestaciones  
Notificación de Reposos  
Otras Solicitudes o Notificacion  
Periodo de Prueba (Otro Cargo)  
Retiro Personal Picasso y Ax  
Solicitud de Personal  
Solicitud de Vacaciones  
Tarjeta de Acceso (Oficina)

# SELECCIONAR LA OPCION "ABRIR UN NUEVO TICKET"



The screenshot displays a web interface for a technical support center. At the top left, the title "SOPORTE TECNICO" is shown in bold blue letters. To the right of the title, the text "Usuario Invitado | Iniciar sesión" is visible. Below the title, a horizontal navigation bar contains three items: "Inicio Centro de Soporte" with a home icon, "Abrir un nuevo Ticket" with a ticket icon, and "Ver Estado de un Ticket" with a document icon. The main content area features a large circular icon on the left, depicting a person silhouette, a computer monitor, and a wrench. On the right side of this area, there are two buttons: a blue button labeled "Abrir un nuevo Ticket" which is highlighted with a yellow oval, and a green button labeled "Ver Estado de un Ticket". At the bottom of the page, there is a footer with the text "Derechos de autor © 2020 Soporte - Todos los derechos reservados." and a logo for "powered by osTicket".

# COLOCAR SU CORREO ELECTRONICO Y LA CONTRASEÑA

**USUARIO DE DOMINIO:**  
EL USUARIO CON EL QUE USTED INICIA SESION EN SU EQUIPO DE TRABAJO

**CLAVE DE DOMINIO:**  
CLAVE CON EL QUE USTED INICIA SESION EN SU EQUIPO DE TRABAJO

**SOPORTE TECNICO** Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)


[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

### Sign in to Soporte

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

[Soy un agente — Acceda por aquí](#) 

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

Derechos de autor © 2020 Soporte - Todos los derechos reservados.  
powered by  osTicket

# SELECCIONE EL TÓPICO SEGUN EL PROBLEMA QUE PRESENTE O LA SOLICITUD A REALIZAR

The screenshot displays a web interface for a technical support system. At the top, the header includes the logo "SOPORTE TECNICO" and the user's name "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" with options for "perfil" and "Tickets (0) - Cerrar sesión". Below the header is a navigation bar with links for "Inicio Centro de Soporte", "Abrir un nuevo Ticket", and "Tickets (0)". The main content area is titled "Abrir un nuevo Ticket" and contains a form for creating a new ticket. The form fields are: "Email:" with the value "tc01.anl@canaima.gq" and "Cliente:" with the value "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE". A dropdown menu labeled "Temas de ayuda" is open, showing a list of help topics. The dropdown menu is currently displaying "Seleccione un tema de ayuda" as the selected option. The list of topics includes: Captahuella (Errores), Correo electrónico (Creación), Correo Electrónico (Outlook), Equipo muy lento, Equipo no enciende, Equipo se apaga, Equipo se reinicia, Falla de periférico (Ejem: Mouse), Imposible facturar, Impresora de etiquetas (Errores), Impresora fiscal (Errores), Impresora laser (Errores), Instalación de programas, Internet (No aplica a tiendas), Jobs OFFLINE (Errores), Movimiento de equipos (Mismo usu), Piccaso (Errores), SharePoint (Agr. Carpetas), and SharePoint (Errores). Below the dropdown menu are three buttons: "Crear Ticket", "Restablecer", and "Cancelar". At the bottom of the page, there is a footer with the text "derechos de autor © 2020 Soporte - Todos los derechos reservados." and a logo for "powered by osTicket".

**SOPORTE TECNICO** JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

Inicio Centro de Soporte | Abrir un nuevo Ticket | Tickets (0)

### Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: tc01.anl@canaima.gq  
Cliente: JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE

**Temas de ayuda**

— Seleccione un tema de ayuda —

- Seleccione un tema de ayuda
- Captahuella (Errores)
- Correo electrónico (Creación)
- Correo Electrónico (Outlook)
- Equipo muy lento
- Equipo no enciende
- Equipo se apaga
- Equipo se reinicia
- Falla de periférico (Ejem: Mouse)
- Imposible facturar
- Impresora de etiquetas (Errores)
- Impresora fiscal (Errores)
- Impresora laser (Errores)
- Instalación de programas
- Internet (No aplica a tiendas)
- Jobs OFFLINE (Errores)
- Movimiento de equipos (Mismo usu)
- Piccaso (Errores)
- SharePoint (Agr. Carpetas)
- SharePoint (Errores)

Crear Ticket Restablecer Cancelar

derechos de autor © 2020 Soporte - Todos los derechos reservados.  
powered by osTicket

# RELLENAR LOS DATOS SOLICITADOS. CUANDO TENGA TODO LISTO, DAR CLIC A "CREAR TICKET"

**SOPORTE TECNICO** JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE | perfil | Tickets (0) - Cerrar sesión

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) Tickets (0)

### Abrir un nuevo Ticket

Por favor, complete el siguiente formulario para crear un nuevo ticket.

Email: tc01\_anl@canaima.gq  
Cliente: JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE

**Temas de ayuda**  
Equipo no enciende \*

**Datos del ticket**  
Por favor, describa su problema.

**Issue Summary \***  
MI EQUIPO NO ENCIENDE

**Buenas tardes. EL EQUIPO ESTA PRESENTANDO PROBLEMAS. NO QUIERE ENCENDER.**

all changes saved

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

**Anydesk \***  
*Si nos escribe desde la oficina principal, Por favor, escribir 00000000.*  
00000000

**Numero de PC \***  
*Si nos escribe desde alguna tienda u oficina satelite, Por favor, escribir 0000.*  
PC-0180

**Crear Ticket** Restablecer Cancelar

**NOTA: SI SE ENCUENTRA FUERA DE LA OFICINA PRINCIPAL, DEBE ADJUNTAR LA DIRECCION ANYDESK**

**NOTA: SI SE ENCUENTRA EN LA OFICINA PRINCIPAL DEBE COLOCAR EL NUMERO DE EQUIPO ESPECIFICADO EN LA ETIQUETA**

# DEBE TENER EN CUENTA

- - ES IMPORTANTE ESCRIBIR DETALLADAMENTE EL PROBLEMA QUE PRESENTA PARA ASI AGILIZAR LA SOLUCIÓN. TICKET CON FALTA DE INFORMACIÓN O INCOHERENCIA SERA CERRADO AUTOMATICAMENTE Y A SU CORREO LLEGARA EL AVISO DE "TICKET CERRADO"
- - NO ESPERAR RESPUESTA O SOLUCION INMEDIATA. DIARIAMENTE SE RECIBEN TICKETS DE DIFERENTES ZONAS. ADEMÁS, CADA TOPICO TIENE UN STATUS (BAJA, NORMAL, ALTA Y URGENTE) Y LAS SOLUCIONES SE HARAN SEGUN EL STATUS. AL ENVIAR EL TICKET EL DEPARTAMENTO TIENE 72 HORAS PARA SOLUCIONAR EL PROBLEMA.
- - TODO PROBLEMA O SOLICITUD DEBE SER PLANTEADO POR UN TICKET. EN CASO DE QUE SE SOLUCIONE UN PROBLEMA O SE REALICE UNA SOLICITUD SIN UN TICKET, TANTO EL COLABORADOR DEL DEPARTAMENTO COMO EL SOLICITANTE SERAN AFECTADOS CON GRAVES SANCIONES.