

SISTEMA DE HELP DESK

ACCESO OPERADOR



Browser: SIMA-CRACC 0 - /
URL: 192.168.4.11/sima-cracc/login.php

Dpto de Tecnologías de Información
Version 1.00 - 2014

Logos: cajaMarca, SIMA Sistema Mesa de Ayuda, dti

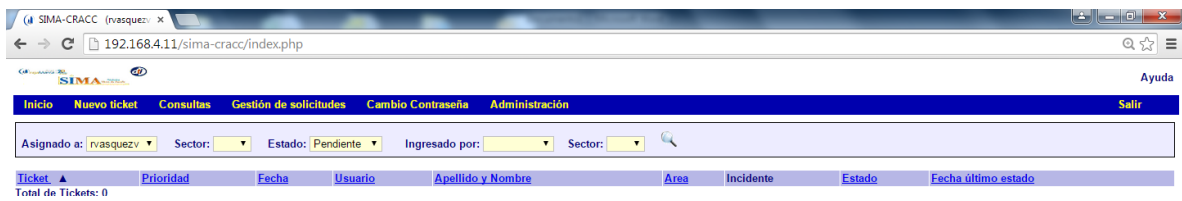
Ingreso al sistema

Operador:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)

[Acceso a solicitud de soporte de usuario](#)

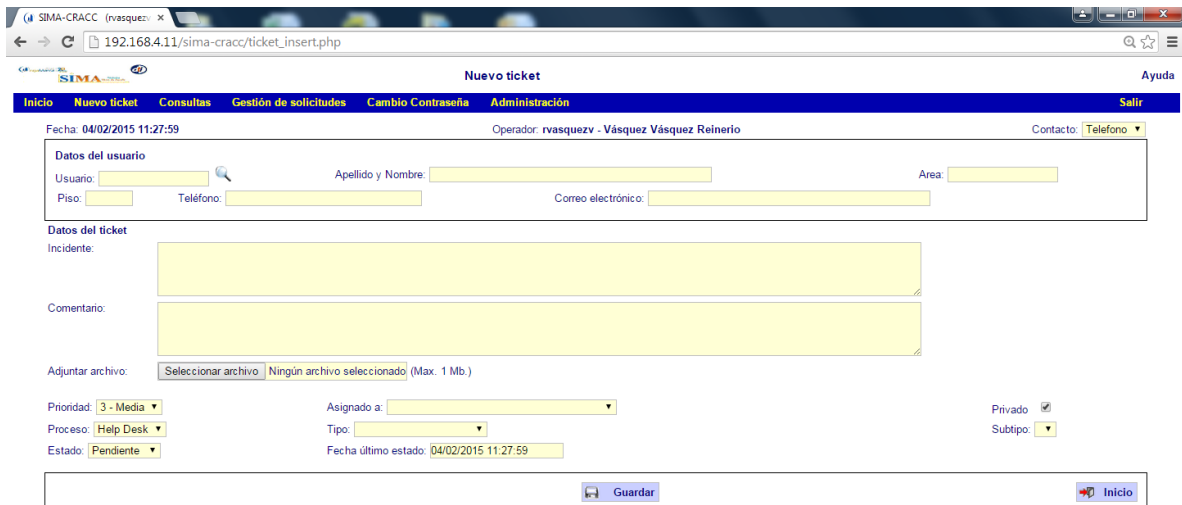


Browser: SIMA-CRACC (rvasquezv) x
URL: 192.168.4.11/sima-cracc/index.php

Navigation: Inicio | Nuevo ticket | Consultas | Gestión de solicitudes | Cambio Contraseña | Administración | Salir

Asignado a: Sector: Estado: Ingresado por: Sector:

Ticket	Prioridad	Fecha	Usuario	Apellido y Nombre	Área	Incidente	Estado	Fecha último estado
Total de Tickets: 0								



Browser: SIMA-CRACC (rvasquezv) x
URL: 192.168.4.11/sima-cracc/ticket_insert.php

Navigation: Inicio | Nuevo ticket | Consultas | Gestión de solicitudes | Cambio Contraseña | Administración | Salir

Fecha: 04/02/2015 11:27:59 | Operador: rvasquezv - Vásquez Vásquez Reinerio | Contacto:

Datos del usuario

Usuario: Apellido y Nombre: Área:

Piso: Teléfono: Correo electrónico:

Datos del ticket

Incidente:

Comentario:

Adjuntar archivo: Ningún archivo seleccionado (Max. 1 Mb.)

Prioridad: Asignado a:

Proceso: Tipo:

Estado: Fecha último estado:

Subtipo:



Contáctenos:

Oficina: Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel : 976181962 – Email: info@ticseperu.com

SIMA-CRACC (rvasquez: x) | 192.168.4.11/sima-cracc/novedades.php

Novedades | Ayuda

Inicio | Nuevo ticket | Consultas | Gestión de solicitudes | Cambio Contraseña | Administración | Salir

Pag. 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15

Novedades desde : 01/01/2015, hasta : 04/02/2015.

Ticket	Tipo	Fecha	Operador	Usuario	Incidente / Comentario	Campo modificado	Valor anterior	Nuevo valor
320	Nuevo	03/01/2015 11:00:05	mbrionesa		Reporto que no puedo recibir correos. Por favor revisar mi correo			
320	Seguimiento	03/01/2015 11:00:25	mbrionesa		Se agrego a las listas faltantes. Atte...	Asignado a		mbrionesa
320	Seguimiento	03/01/2015 11:00:27	mbrionesa			Privado	SI	NO
321	Nuevo	03/01/2015 11:00:43	mbrionesa		Buenos dias, por favor solicito la configuracion de correo zimbra ya que no puedo tener acceso al mismo, espero su apoyo, gracias.			
321	Seguimiento	03/01/2015 11:01:14	mbrionesa		Se soluciono lo solicitado	Asignado a		mbrionesa
321	Seguimiento	03/01/2015 11:01:15	mbrionesa			Privado	SI	NO
322	Nuevo	03/01/2015 11:02:15	mbrionesa		Señores he enviado un requerimiento hace días para que verifiquen mi correo debido a que me estan llegando correos no deseados, sin embargo hasta ahora no han venido a verificar, del mismo se informa que el día 23 y 24 no he recibido algunos correos. Espero y verifiquen este problema lo más antes posible.			
322	Seguimiento	03/01/2015 11:02:36	mbrionesa		Se limpio el correo. Atte...	Asignado a		mbrionesa
322	Seguimiento	03/01/2015 11:02:37	mbrionesa			Privado	SI	NO
323	Nuevo	03/01/2015 11:16:45	rvasquezv		Sr. Reinerio solicito actualizacion de windows			
323	Seguimiento	03/01/2015 11:17:17	rvasquezv		solicitud terminada	Asignado a		rvasquezv
323	Seguimiento	03/01/2015 11:17:18	rvasquezv			Estado	Pendiente	Terminado
324	Nuevo	03/01/2015 11:28:52	SIMA		Sra Isabel, buenos dias mediante el presente solicito la data de los expedientes vigentes para proceder con el arqueo respectivo 2014.			
324	Seguimiento	03/01/2015 11:29:32	SIMA		Wilder atender solicitud	Asignado a		wteranr
325	Nuevo	03/01/2015 11:29:37	SIMA		Solicito la data de los créditos ingresados como campaña navideña, créditos uni y multicuota, la campaña se inició el 01 de setiembre y finalizó el 31 de diciembre.			
325	Seguimiento	03/01/2015 11:30:12	SIMA		Adicionalmente solicito los créditos ingresados como referidos, campaña inició el 01 de octubre y finalizó el 31 de diciembre. Agradezco su atención. Wilder atender solicitud	Asignado a		wteranr
326	Nuevo	03/01/2015 11:30:15	SIMA		Estimados,			

SIMA-CRACC (rvasquez: x) | 192.168.4.11/sima-cracc/consulta.php

Consulta avanzada | Ayuda

Inicio | Nuevo ticket | Consultas | Gestión de solicitudes | Cambio Contraseña | Administración | Salir

Ticket #:

Fecha ingreso desde: (dd/mm/aaaa) hasta: (dd/mm/aaaa)

Ingresado por: Sector:

Contacto:

Usuario: Area:

Asignado a: Sector:

Prioridad:

Incidente:

Comentario:

Proceso:

Tipo: Subtipo:

Estado: Fecha último estado desde: (dd/mm/aaaa) hasta: (dd/mm/aaaa)



Contáctenos:

Oficina: Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel : 976181962 – Email: info@ticseperu.com

SIMA-CRACC (rvasquez: x) | 192.168.4.11/sima-cracc/consulta.php

Consulta avanzada

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Pag. 1 2 3 4 5

Filtro: desde Fecha: 01/01/2015, hasta Fecha: 04/02/2015.

Ticket	Prioridad	Fecha	Usuario	Apellido y Nombre	Area	Incidente	Estado	Fecha último estado
320	3	03/01/2015 17:00:06	amunozs	MUÑOZ SANCHEZ ANGELA	AUDI	Reporto que no puedo recibir correos. Por favor revisar mi correo 03/01/2015 11:00 - mbrionesa - Se agrego a las listas faltantes. Atte...	Terminado	03/01/2015 11:48:44
321	3	03/01/2015 17:00:44	ccastilloc	CASTILLO CABANILLAS CARLOS ALPIO	NEGO	Buenos dias, por favor solicites la configuración de correo zimbra ya que no puedo tener acceso al mismo, espero su apoyo, gracias 03/01/2015 11:01 - mbrionesa - Se soluciono lo solicitado	Terminado	03/01/2015 11:48:56
322	3	03/01/2015 17:02:16	amunozs	MUÑOZ SANCHEZ ANGELA	AUDI	Señores he enviado un requerimiento hace días para que verifiquen mi correo debido a que me estan llegando correos no deseados, sin embargo hasta ahora no han venido a verificar, del mismo se informa que el día 23 y 24 no he recibido algunos correos. Espero y verifiquen este problema lo más antes posible. 03/01/2015 11:02 - mbrionesa - Se limpio el correo. Atte...	Terminado	03/01/2015 11:49:07
323	3	03/01/2015 17:16:46	fhuyayllaq	HUAYLLA QUEVEDO FRANK JOVANY	ADM	Sr. Reinerio solicito actualización de windows 03/01/2015 11:17 - rvasquezv - solicitud terminada	Terminado	03/01/2015 11:16:53
324	3	03/01/2015 17:28:53	fhuyayllaq	HUAYLLA QUEVEDO FRANK JOVANY	ADM	Sra Isabel, buenos dias mediante el presente solicito la data de los expedientes vigentes para proceder con el arqueo respectivo 2014. 03/01/2015 11:29 - SIMA - Wilder atender solicitud 05/01/2015 10:53 - wteranr - Se atendió lo solicitado	Terminado	05/01/2015 10:53:42
325	3	03/01/2015 17:29:38	jcusmac	CUSMA CASTILLO JUDITH MERCEDES	GERE	Solicito la data de los créditos ingresados como campaña navideña, créditos uni y multicuota, la campaña se inició el 01 de setiembre y finalizó el 31 de diciembre. Adicionalmente solicito los créditos ingresados como referidos, campaña inició el 01 de octubre y finalizó el 31 de diciembre.	Terminado	13/01/2015 19:17:10
326	3	03/01/2015 17:30:19	knontolm	ÑONTOL MUÑOZ KELY DEL CARMEN	CONT	Agradezco su atención 03/01/2015 11:30 - SIMA - Wilder atender solicitud 13/01/2015 19:18 - wteranr - Se atendió según lo solicitado. Estimados, No puedo imprimir, por favor solucionar urgente. 03/01/2015 11:30 - SIMA - solicitud atendida	Terminado	03/01/2015 11:30:30
327	3	03/01/2015 19:21:53	sbecerratt	BECERRA TERAN SANDRA HELENA	OPER	buen dia por favor solicitamos imprimir los arqueos y reporte diario del dia 31/12/14 tanto mios como de la sra patricia villar 03/01/2015 13:22 - rvasquezv - Wilder atender solicitud 06/01/2015 00:56 - sbecerratt - Por favor alguna respuesta, gracias 09/01/2015 16:03 - wteranr - No se tiene el primer backup de la fecha en mención, no se puede sacar los reportes solicitados.	Terminado	09/01/2015 16:03:09
328	3	05/01/2015 08:29:02	gguerreroz	GUERRERO ZAVALA MARIA GIOVANNA	ACHO	Acceso a SISCARUL usuario: MARIAG 05/01/2015 08:30 - rvasquezv - Acceso a SISCARUL usuario: MARIAG hasta 05/01/2015	Terminado	05/01/2015 08:30:26
329	3	05/01/2015 15:22:06	mverac	VERA CORREA MARIA CECILIA	OYM	Liberar espacio en la carpeta de OYM - filesver 05/01/2015 09:22 - mbrionesa - Se libero espacio Estimado wilder, buenos dias.	Terminado	05/01/2015 09:22:13

SIMA-CRACC (rvasquez: x) | 192.168.4.11/sima-cracc/solic_list.php?pagina=1&q_registros=10&orden=seq_solicitud_id&sentido=ASC

Solicitud de soporte

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Solicitud de soporte # Estado: **Pendiente** Fecha ingreso desde: (dd/mm/aaaa) hasta: (dd/mm/aaaa)

Pag. 1

Solicitud	Fecha	Usuario	Apellido y Nombre	Area	Motivo de la solicitud	Estado
320	15/01/2015 12:29:58	amunozs	MUÑOZ SANCHEZ ANGELA	AUDI	La Unidad de Auditoria Interna solicitó Formatear la maquina asignada al Sr. Raúl Porras Flores para el día 24.12.2014, cuyo motivo era el de producir muchas fallas en el equipo, se encuentra muy lenta, así como en ocasiones muy frecuentes se viene colgando, sin embargo no se realizó lo solicitado y se encuentra el proceso como terminado. Por favor atender la solicitud o comunicarse con la Unidad de Auditoria Interna.	Pendiente
371	26/01/2015 11:45:18	icespedevs	VEGA BAZAN PILAR CESPEDES	OPER	por favor esta cuenta tambien esta para eliminarla, parece que por error la aperturaron, es la numero 001-700-28275-6 del sr castañeda urbana victor moises Solicitud para Libros Electronicos Adjunto información referente a la estructura que deben de tener los Libros Electrónicos para enviar a la SUNAT desde el año 2013. Asimismo el cronograma con los plazos máximos de atraso para el año 2015 y que para el mes de Enero la fecha máxima de envío vence el 06 de Marzo. Para nuestra Institución es de manera obligatoria el llevado de los siguientes Libros Electrónicos: A partir del 01.01.2013 Registro de Compras éstos libros han sido enviados durante todo el año 2013 y 2014. Registro de Ventas	Pendiente
394	30/01/2015 15:32:05	avillab	VILLA BOBADILLA ANA KELLY	CONT	A partir del 01.06.2013 Libro Diario éstos libros no han sido enviados hasta la fecha Libro Mayor *Es necesario que a partir del año 2015 los libros Electrónicos de Compras y Ventas coincidan con los importes y Códigos Únicos (CUO) registrados por cada operación en el libro Diario y Mayor. (Toda la información para la elaboración está en el formato adjunto de Estructuras). *En cuanto a la información de años anteriores que a la fecha no ha sido enviada es importante que ésta sea regularizada, por lo cual solicito su apoyo para enviar lo requerido a la SUNAT. A la espera de sus comentarios...	Pendiente
395	30/01/2015 15:35:04	avillab	VILLA BOBADILLA ANA KELLY	CONT	adjunto Estructuras para los libros Electrónicos	Pendiente
414	02/02/2015 17:13:40	amedinai	MEDINA INCIO AZUCENA	OPER	estimados por favor actualizar la cartilla de plazo fijo en el Ssitema, esto es URGENTE. Buenas tardes,	Pendiente
415	02/02/2015 17:39:17	jcusmac	CUSMA CASTILLO JUDITH MERCEDES	GERE	Para solicitarles por favor su apoyo con la recarga de tintas de la impresora de la Unidad de Calidad y Marketing	Pendiente



Contáctenos:

Oficina: Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel : 976181962 – Email: info@ticseperu.com

<https://www.ticseperu.com>



ticseperu



ticseperu



ticseperu



ticseperu

192.168.4.11/sima-cracc/clave_chg.php

Cambio de contraseña de operador Ayuda

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Contraseña actual:

Nueva contraseña:

Reingrese nueva contraseña:

192.168.4.11/sima-cracc/usuario.php

Administración de usuarios Ayuda

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Usuario: Apellido y Nombre:

Correo electrónico: Piso: Teléfono:

Area: Activo

Usuario: Apellido y Nombre: Area: Activo:

Pag. 1 2 3 4

Usuario	Apellido y Nombre	Area	Activo
aalcantaraa	ALCANTARA ARCE ALEX MICHEL	OCHI	✓
adavilar	DAVILA RAMOS ANGEL ROGELIO	ASM	✓
adiazn	DIAZ NUÑEZ ALEXANDER	ACEL	✓
agrossor	GROSSO ROMO ALAN ENRIQUE	AUDI	✓
amalavere	MALAVER ESAINE ANA ROSA DE LOS ANGELES	NEGO	✓
amedinai	MEDINA INCIO AZUCENA	OPER	✓
amedinav	MEDINA VASQUEZ AMERITA	ACHO	✓
amendozaa	MENDOZA ALVAREZ ALEX MARTIN	NEGO	✓
amunozs	MUÑOZ SANCHEZ ANGELA	AUDI	✓
anaucar	NAUCA RUIZ ANGEL ANIBAL	ABAM	✓
aquispec	QUISPE CHAVEZ AUDRY	ACHO	✓
avasquezb	VASQUEZ BECERRA ALEX EMMANUEL	OSM	✓
avasquezg	VASQUEZ GUERRA ANA MARIA	NEGO	✓
avillab	VILLA BOBADILLA ANA KELLY	CONT	✓
bnunezh	NUÑEZ HEREDIA BERZABETH	ABAM	✓
ccastilloc	CASTILLO CABANILLAS CARLOS ALIPIO	NEGO	✓



Contáctenos:

Oficina: Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel : 976181962 – Email: info@ticseperu.com



SIMA-CRACC (rvasquez: x) | 192.168.4.11/sima-cracc/area.php

Administración de áreas | Ayuda

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Código de área: Nombre: Activo:

Area: Nombre: Activo:

Pag. 1

Area	Nombre	Activo
ABAM	AG. BAMBAMARCA	✓
ACAJ	AG. CAJABAMBA	✓
ACEL	AG. CELENDIN	✓
ACHO	AG. CHOTA	✓
ACUT	AG. CUTERVO	✓
ADM	ADMINISTRACION Y FINANZAS	✓
ALEG	ASESORIA LEGAL	✓
AP	APOYO TI	✓
ASM	AG. SAM MARCOS	✓
AUDI	AUDITORIA INTERNA	✓
BD	BASE DE DATOS	✓
CONT	CONTABILIDAD	✓
DES	DESARROLLO	✓
GERE	GERENCIA GENERAL	✓
NEGO	NEGOCIOS	✓
OCHI	OF. CHILETE	✓
OHUA	OF. HUAMACHUCO	✓
OPER	OPERACIONES	✓
OSM	OF. SAN MARTIN	✓

SIMA-CRACC (rvasquez: x) | 192.168.4.11/sima-cracc/operador.php

Administración de operadores | Ayuda

Inicio Nuevo ticket Consultas Gestión de solicitudes Cambio Contraseña Administración Salir

Operador: Apellido y Nombre:

Correo electrónico: Nivel de acceso:

Sector: Privado: Avisar asignado: Avisar solicitud de usuario:

Operador: Apellido y Nombre: Sector: Nivel de acceso:

Pag. 1

Operador	Apellido y Nombre	Sector	Nivel de acceso	Privado	Avisar asignado	Avisar solicitud de usuario
cdiazv	Díaz Vargas Cesar	TI	Operador		✓	✓
icastillo	Castillo León Isabel	TI	Operador		✓	✓
mbrionesa	Briones Atalaya Moises	TI	Operador		✓	✓
rvasquezv	Vásquez Vásquez Reineño	TI	Administrador		✓	✓
SIMA	Administrador SIMA - CRACC	TI	Administrador	✓	✓	✓
wteranr	Terán Ramírez Wilder	TI	Operador		✓	✓

Total: 6

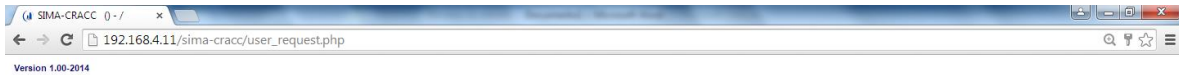
Pag. 1



Contáctenos:

Oficina: Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel: 976181962 – Email: info@ticseperu.com

ACCESO A USUARIOS

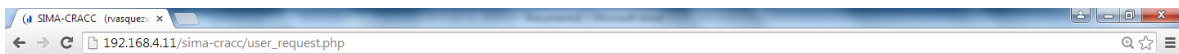


Ingreso al sistema

Usuario:

Contraseña:

[Olvidé mi contraseña](#)



Versión 1.00 - Octubre 2014

Nueva solicitud **Ver mis solicitudes** **Cambio Contraseña** **Salir**

Fecha: 04/02/2015 11:45:45

Datos del usuario

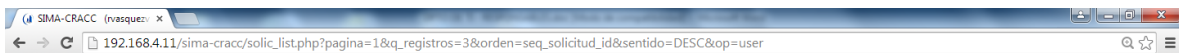
Usuario: rvasquezv Apellido y Nombre: VASQUEZ VASQUEZ REINERIO Area: (TI) - TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Piso: 2 Teléfono: #027553 Correo electrónico: rvasquezv@cajacajamarca.com.pe

Motivo de la solicitud

Detalle:

Adjuntar archivo: Ningún archivo seleccionado (Max. 1 Mb.)



Nueva solicitud **Ver mis solicitudes** **Cambio Contraseña** **Salir**

Solicitud de soporte #: Estado: Fecha ingreso desde: (dd/mm/aaaa) hasta: (dd/mm/aaaa)

Pag. 1

Solicitud	Fecha	Motivo de la solicitud	Estado
361	23/01/2015 11:24:28	buenas tardes	Terminado
45	24/11/2014 11:23:42	mensaje de prueba	Terminado
44	24/11/2014 11:17:13	Ver	Terminado

Total de Solicitudes: 3

Pag. 1



Contáctenos:

Oficina: Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel : 976181962 – Email: info@ticseperu.com



SIMA-CRACC (rvasquez: x) SIMA-CRACC (rvasquez: x)

192.168.4.11/sima-cracc/solic_modif.php?dummy=foo&op=user

Solicitud de soporte: # 361

Fecha: 23/01/2015 11:24:28

Datos del usuario		
Usuario: rvasquezv	Apellido y Nombre: VASQUEZ VASQUEZ REINERIO	Area: ST - SOPORTE TECNOLOGICO
Piso: 2	Teléfono: #027553	
Correo electrónico: rvasquezv@cajajamarca.com.pe		IP: 192.168.4.102

Motivo de la solicitud:

buenas tardes

Archivo adjuntado: Manual de Remote Administrator Server Nod 32.docx [Descargar](#)

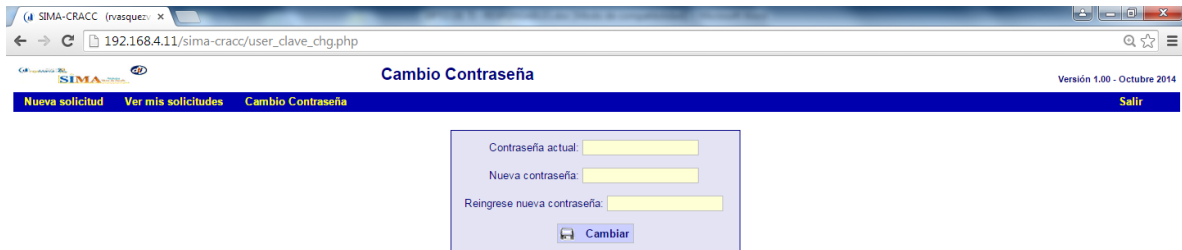
Su solicitud ha creado el ticket: # 440
Estado: Cancelado por (rvasquezv) - 24/01/2015 08:48:08

Comentarios

24/01/2015 08:48:20 por (rvasquezv) Vásquez Vásquez Reinerio

Pruebas envié de archivo

[Agregar comentario](#) [Cerrar](#)



SIMA-CRACC (rvasquez: x)

192.168.4.11/sima-cracc/user_clave_chg.php

Cambio Contraseña

Versión 1.00 - Octubre 2014

[Nueva solicitud](#) [Ver mis solicitudes](#) [Cambio Contraseña](#) [Salir](#)

Contraseña actual: <input type="password"/>
Nueva contraseña: <input type="password"/>
Reingrese nueva contraseña: <input type="password"/>
<input type="button" value="Cambiar"/>



Contáctenos:

Oficina:  Jr. Larry Jhonson MZA. 4307 Urb. Los Eucaliptos - Cajamarca
Cel  : 976181962 – Email: info@ticseperu.com