



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

MU - OsTicket

- [Manejo de Tickets](#)
- [Crear ticket por usuario](#)
- [Crear Tickets entre Areas](#)
- [Responder un ticket](#)
- [Respuesta Predefinida](#)
- [Notas internas](#)
- [Trasladar ticket](#)
- [Duplicar Ticket](#)
- [Creación de Filtros](#)
- [Configurar firma de departamento como default](#)

Manejo de Tickets

Aquí se detallan los procedimientos y manuales generales que se pueden utilizar al tener permisos sobre colas de tickets en la aplicación OsTicket.

Como acceder a la página:

Para poder ver/responder tickets, primero hay que ingresar a la pagina de ticket <https://atencion.frba.utn.edu.ar/scp/login.php>

Luego, aparecerá la siguiente pagina, donde debemos ingresar con nuestro **Mail institucional/Nombre institucional y Contraseña**.



The image shows a login form for UTN.BA. The form is centered on a dark red background. At the top, there is a logo for UTN.BA (Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Buenos Aires). Below the logo, the text "Autenticación Requerida" is displayed. The form contains two input fields: "e-mail o nombre de usuario" and "Contraseña". Below these fields is a button labeled "Inicia sesión". At the bottom of the form, there is a copyright notice: "Copyright © Atencion".

También puede acceder desde: <https://atencion.frba.utn.edu.ar/>

A continuación, debe ingresar a "**Iniciar sesión**".



Atención FRBA

Nuevo sistema de tickets UTN FRBA.

[Abrir un Nuevo Ticket](#)

[Ver Estado de un Ticket](#)

Secretaría de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Derechos de autor © 2023 Atención - Todos los derechos reservados.

powered by  OSTicket

Para acceder como un agente, debe presionar en "**Acceda por aquí**"



Sign in to Atención

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


[Inicie sesión](#)

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 © 2023 Atención - Todos los derechos reservados.

powered by  OSTicket

Una vez que ingresemos a la pagina web de atención, seremos redirigidos a la ticketera (directamente a los tickets que tenemos asignados).

Bienvenido, [redacted] | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Usuarios Tareas **Tickets** Base de conocimientos

Mis Tickets ▾ Abiertos ▾ Cerrados ▾ Buscar ▾ Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] ? Ordenar ▾

Asignados a Mi ✱

Ticket	Antigüedad	Asunto	Cliente	Departamento	Prioridad
<input type="checkbox"/> 003591	hace 17 h...	Accesos o permisos - Usuaría no puede ingresar al SIU	[redacted]	Soporte Medrano	Normal

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar Mostrando 1 - 1 de acerca de 1

Derechos de autor © 2006-2023 Atencion Todos los derechos reservados.

Para ver nuestros tickets, es suficiente apoyar el mouse en "Mis tickets" y presionar "Asignados a mí"

Bienvenido, **Federico**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Usuarios Tareas **Tickets** Base de conocimientos

Mis Tickets ▾ Abiertos ▾ Cerrados ▾ Buscar ▾ Nuevo Ticket

Asignados a Mi 1 [Búsqueda Avanzada] ? Ordenar ▾

✱ Agregar cola personal

Ticket	Antigüedad	Asunto	Cliente	Departamento	Prioridad
<input type="checkbox"/> 003591	17 hours ...	Accesos o permisos - Usuaría no puede ingresar al SIU	gdalloimo	Soporte Medrano	Normal

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar Mostrando 1 - 1 de acerca de 1

Derechos de autor © 2006-2023 Atencion Todos los derechos reservados.

Crear ticket por usuario:

La función de crear ticket por un usuario nos da la posibilidad de nosotros como técnicos poder crear un ticket a nombre de un usuario con el fin de que quede registrado el trabajo realizado.

Guía correspondiente: [Crear ticket por usuario](#)

Crear Tickets entre Áreas:

En ocasiones puede ser necesario generar un pedido a otra área dentro de la UTN.

Guía correspondiente: [Crear Tickets entre Areas](#)

Responder un ticket:

En esta sección se explica como responder un ticket. Para poder responder un ticket es necesario que el ticket no se encuentre asignado a ningún otro agente o se encuentre sin asignarse a nadie. Además, es necesario poner el remitente de la respuesta, el destinatario y sus colaboradores.

Guía Correspondiente: [Responder un ticket](#)

Trasladar un ticket:

Aquí podremos encontrar la guía que explica como trasladar un ticket de un área a otra.

Guía correspondiente: [Trasladar un ticket](#)

Notas internas:

El sistema de OSTicket nos da la posibilidad de agregar una nota interna para el equipo dentro de un ticket. Las notas internas sirven para actualizar el estado del ticket, para informar un relevamiento, dar información relevante para el ticket o para lo que se desee utilizar internamente.

Guía correspondiente: [Notas Internas](#)

Creación de Filtros:

Los filtros de búsqueda en OSTicket son plantillas que nos permite filtrar la búsqueda a nuestra conveniencia. Los filtros son personales de cada usuario y se pueden crear a nuestras comodidades.

Guía correspondiente: [Creación de filtros](#)

Configurar firma de departamento como default:

La firma de departamento como default le permitirá que cada vez que responda un ticket adjuntar automáticamente la firma de su departamento correspondiente.

Guía correspondiente: [Configurar firma de departamento como default](#)

Respuesta predefinida:

La respuesta predefinida en OSTicket funciona como plantillas establecidas para utilizar a la hora de responder Tickets. Viene bien para cuando llegan consultas constantes que tienen una fácil resolución.

Guía correspondiente: [Respuesta predefinida](#)

Duplicar ticket:

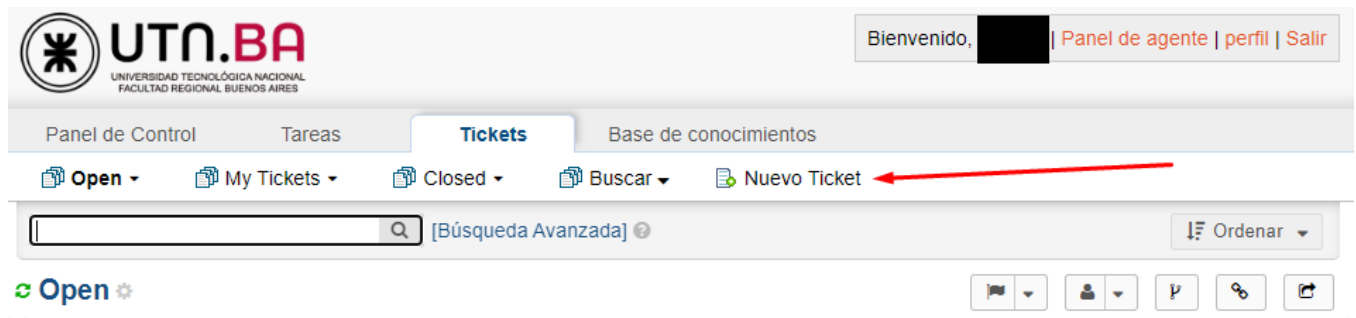
La función de duplicar ticket en OSTicket nos permite crear un ticket idéntico a partir de una respuesta. Es necesario primero tener un ticket ya hecho así que antes de leer la guía de como duplicar un ticket, recomendamos leer la guía de como [crear un ticket](#).

Guía correspondiente para duplicar un ticket: [Duplicar un Ticket](#)

Crear ticket por usuario

La función de crear ticket por un usuario nos da la posibilidad de nosotros como técnicos poder crear un ticket a nombre de un usuario con el fin de que quede registrado el trabajo realizado. En ciertas ocasiones el usuario no sabe realizar un ticket o no lo logra hacer entonces nosotros podemos crearlo a nombre de ese usuario.

Para hacer esto en primer lugar nos dirigimos hacia el panel **Tickets** y allí hacemos clic donde dice **NUEVO TICKET**".



Una vez que nos encontramos allí aparecerá un mensaje en el cual nos pide el nombre del usuario al cual queremos crear el ticket, allí buscamos el usuario. Hay 3 opciones búsqueda por **teléfono**, por **mail institucional** o por **nombre del usuario**. Una vez seleccionado nos da la información del mismo.

The screenshot shows a modal window titled 'Buscar o crear un usuario'. At the top, there is a light blue bar with the text 'Buscar usuarios o añadir uno nuevo.' and an information icon. Below this is a search input field with the placeholder 'Buscar por email, teléfono o nombre'. Underneath the search field is a section titled 'Crear nuevo usuario:'. This section contains several form fields: 'Email Address:' with a text input and a red asterisk; 'Full Name:' with a text input and a red asterisk; 'Phone Number:' with a text input and an 'EXT:' field; 'Internal Notes:' with a large text area; and 'Phone:' with a text input. At the bottom of the form are three buttons: 'Restablecer', 'Cancelar', and 'Agregar Usuario'.

Hacemos clic en continuar y se nos agrega como usuario Cliente, luego podemos agregar mas usuarios o usuarios en copia.

Una vez hecho eso como fuente del ticket colocamos **Teléfono**". En tema de ayuda el sector correspondiente, en departamento donde va estar asignado el ticket y luego opcional podemos asignar el ticket a un agente. Agregamos el titulo del ticket, la descripción del mismo y nos quedaría como vemos a continuación:

Usuarios y colaboradores:

Usuario:

Nombre y Apellido <Mail Institucional>

Cambiar

Cc:

Seleccione contactos

+ Añadir Nuevo

Aviso de Ticket:

Alertar a todos

Información y opciones del Ticket:

Fuente del Ticket:

Teléfono

*

Temas de ayuda:

TIC - Soporte Técnico Campus

*

Departamento:

UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Campus

Plan de Acuerdo de nivel de servicio:

— Sistema predeterminado —

Fecha de Vencimiento:

(-03)

Hora basada en tu huso horario (America/Argentina/Buenos_Aires)

Asignar a:

— Seleccione un agente O un equipo —

Ticket Details:
Please Describe Your Issue

Issue Summary:

Impresora

*

<>

A

Aa

B

/

U

Mantenimiento preventivo

unsaved

📎

Soltar archivos aquí o elegirlos

Una vez hecho eso damos clic donde dice **Abrir**" debajo de todo y automáticamente se crea el ticket requerido.

Crear Tickets entre Areas

A la hora de generar un pedido a otra Area dentro de la secretaria TIC se debe seguir el siguiente procedimiento:

En primer lugar debe dirigirse a **Tickets --> Nuevo Ticket**

The screenshot displays the UTN.BA web interface for creating a new ticket. The header includes the UTN.BA logo and a user greeting. A navigation bar contains 'Panel de Control', 'Tareas', 'Tickets' (highlighted with a red box and labeled '1'), and 'Base de conocimientos'. Below this, a menu shows 'Mis Tickets', 'Abiertos', 'Cerrados', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket' (indicated by a red arrow and labeled '2').

The main section is titled 'Abrir un Nuevo Ticket' and contains the following form fields:

- Usuarios y colaboradores:**
 - Usuario: Dropdown menu with 'Seleccione un usuario' and a '+ Añadir Nuevo' button.
 - Cc: Dropdown menu with 'Seleccione contactos' and a '+ Añadir Nuevo' button.
 - Aviso de Ticket: Dropdown menu with 'Alertar a todos'.
- Información y opciones del Ticket:**
 - Fuente del Ticket: Dropdown menu with 'Teléfono'.
 - Temas de ayuda: Dropdown menu with '— Seleccione el tema de ayuda —'.
 - Departamento: Dropdown menu with '— Seleccionar departamento —'.
 - Plan de Acuerdo de nivel de servicio: Dropdown menu with '— Sistema predeterminado —'.
 - Fecha de Vencimiento: Text input with a calendar icon, showing '(-03) Hora basada en tu huso horario (America/Argentina/Buenos_Aires)'.
 - Asignar a: Dropdown menu with '— Seleccione un agente O un equipo —'.
- Respuesta:** Respuesta opcional a la edición anterior.
 - Respuestas Predefinidas: Dropdown menu with '— Seleccione una respuesta predefinida —' and a checked 'Anexar' checkbox.
- Editor:** A rich text editor with a toolbar (bold, italic, underline, etc.) and a text area containing 'Respuesta inicial del ticket'.
- Attachments:** A dashed box at the bottom with the text 'Soltar archivos aquí o elegirlos'.

Una vez allí nos posicionamos sobre **Temas de Ayuda**, desplegamos el Menu y allí **seleccionaremos el area al cual realizaremos el pedido**. En este caso seleccionamos el Area de Admin.

Panel de Control Tareas Tickets Base de conocimientos

Mis Tickets Abiertos Cerrados Buscar Nuevo Ticket

Abrir un Nuevo Ticket

Usuarios y colaboradores:

Usuario: Seleccione un usuario + Añadir Nuevo *

Cc: Seleccione contactos + Añadir Nuevo

Aviso de Ticket: Alertar a todos

Información y opciones del Ticket

Fuente del Ticket: Teléfono *

Temas de ayuda: Seleccione el tema de ayuda *

Departamento: Seleccione el tema de ayuda *

Plan de Acuerdo de nivel de servicio: Seleccione el tema de ayuda *

Fecha de Vencimiento: Seleccione el tema de ayuda *

Asignar a: Seleccione el tema de ayuda *

Respuesta: Respuesta opcional

Respuestas Predefinidas: Seleccione una respuesta predefinida *

Resposta inicial del ticket

Soltar archivos aquí o elegirlos

Estado del Ticket: Abierto

Firma: Ninguno Mi firma Firma del Departamento (Si se establece)

Nota interna

Al hacer click se nos agregara un help topic como se indica aqui abajo. Allí escribiremos el asunto del pedido a solicitar y la descripción del mismo.

Panel de Control Tareas Tickets Base de conocimientos

Mis Tickets Abiertos Cerrados Buscar Nuevo Ticket

Abrir un Nuevo Ticket

Usuarios y colaboradores:

Usuario: Seleccione un usuario + Añadir Nuevo *

Cc: Seleccione contactos + Añadir Nuevo

Aviso de Ticket: Alertar a todos

Información y opciones del Ticket

Fuente del Ticket: Teléfono *

Temas de ayuda: TIC - Admin *

Departamento: Seleccione departamento *

Plan de Acuerdo de nivel de servicio: Sistema predeterminado *

Fecha de Vencimiento: (-03) Hora basada en tu huso horario (America/Argentina/Buenos_Aires)

Asignar a: Seleccione un agente O un equipo *

Ticket Details:

Please Describe Your Issue

Issue Summary:

Estimados solicito

all changes saved

Soltar archivos aquí o elegirlos

Priority Level: Seleccione *

Respuesta: Respuesta opcional a la edición anterior

Respuestas Predefinidas: Seleccione una respuesta predefinida *

Anexar

Una vez escrito el pedido desplazarse hacia abajo, dar click a donde dice **Abrir** y automáticamente se creara el ticket correspondiente

Responder un ticket

Para poder responder un ticket es necesario que el ticket no se encuentre asignado a ningún otro agente o se encuentre sin asignarse a nadie. En primer lugar nos desplazamos hacia abajo de todo donde encontramos una sección que dice **"Publicar respuesta"**.

The screenshot shows the 'Publicar Respuesta' (Publish Response) form. At the top, there are two tabs: 'Publicar Respuesta' (selected) and 'Publicar nota interna'. The form includes the following fields and options:

- De:** Soporte Campus <soporte_campus@rt.frba.utn.edu.ar>
- Destinatarios:** "UTN BA" <[redacted]@frba.utn.edu.ar>
 - ▼ Colaboradores
 - Selecciónar o añadir nuevos colaboradores
 - Selecciónar colaboradores activos
- Responder A:** Todos los Destinatarios activos
- Respuesta:** Seleccione una respuesta predefinida

Below these fields is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and insert image. The text area contains the placeholder: "Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba". Below the text area is a dashed box with the text: "Soltar archivos aquí o elegirlos". At the bottom left, there is a 'Firma:' section with a radio button selected for 'Ninguno'. Below that is the 'Estado del Ticket:' section with a dropdown menu showing 'Abrir (actual)'. At the bottom right, there are two buttons: 'Publicar Respuesta' (orange) and 'Restablecer' (grey).

Una vez allí podremos poner el remitente de la respuesta, el destinatario y sus colaboradores (quienes están en copia). Allí podremos agregar o quitar colaboradores como al agente le convenga. Mismo si hay colaboradores pero no es necesario que vean esa respuesta se puede responder solamente al propietario del ticket, como se ve a continuación.








This screenshot shows the same 'Publicar Respuesta' form, but with the 'Responder A:' dropdown menu set to 'Propietario del Ticket ([redacted]@frba.utn.edu.ar)'. A red arrow points to this dropdown menu. The other fields remain the same as in the previous screenshot.

Luego podemos seleccionar una respuesta predefinida si es que lo hay o simplemente escribimos en la descripción la respuesta que sea adecuada al ticket.

Una vez definida la respuesta se selecciona el estado en que quedara el ticket luego de la respuesta como se puede ver a continuación. **"Abrir"** el ticket se mantiene abierto, **"Resuelto"** el ticket es resuelto y al usuario le llega la encuesta de satisfacción, **"Cerrado"** por ultimo aquí el ticket se cierra pero no le llega la encuesta de satisfacción al usuario.

Respuesta:

Sample (with variables)

<> A Aa B / U       

Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

all changes saved

📎 Soltar archivos aquí o elegirlos

Firma:

☒ Ninguno

Estado del
Ticket:

Abrir (actual) ▼
Abrir (actual)
Resolved
Cerrado

Publicar Respuesta

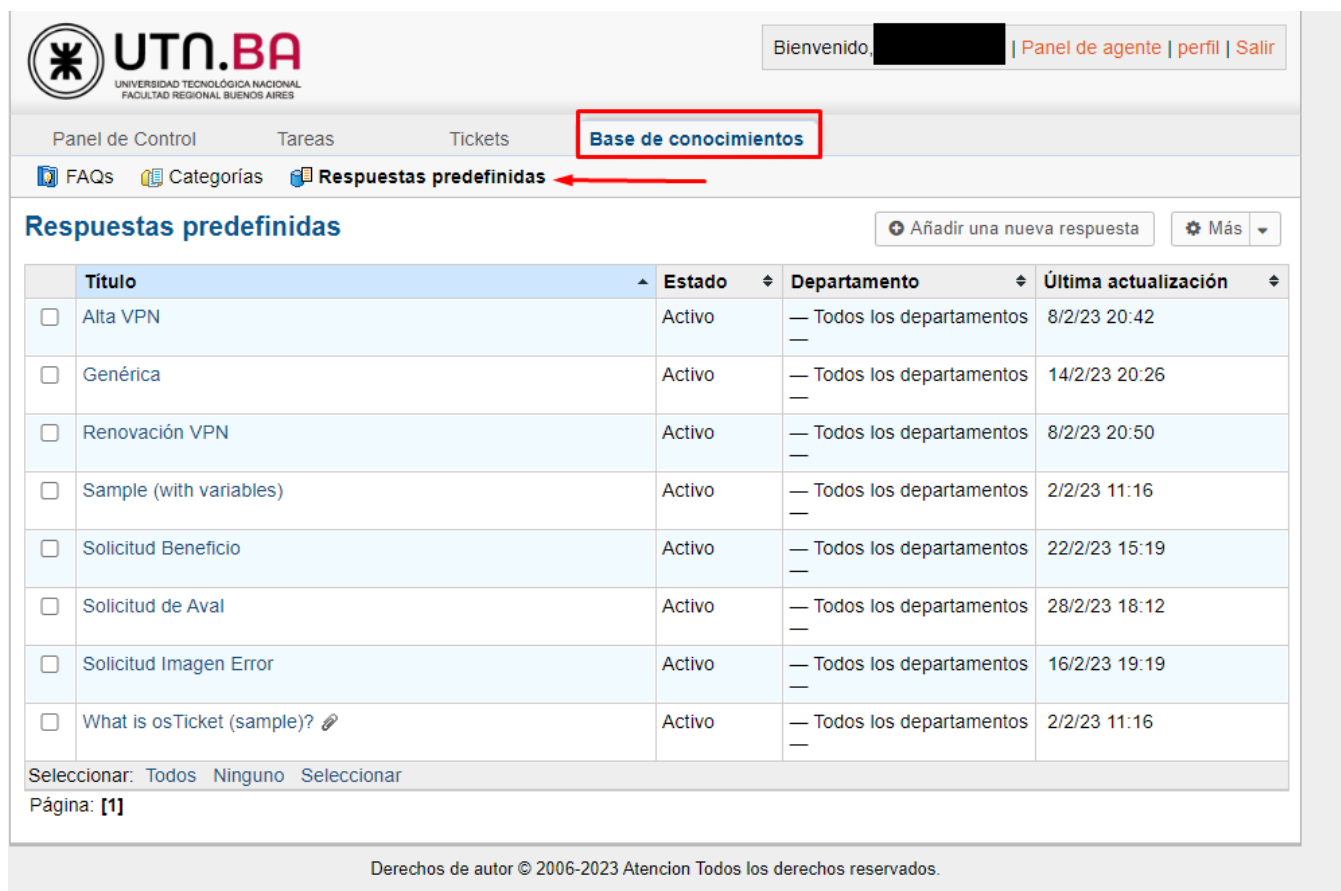
Restablecer

Por ultimo le damos a **Publicar respuesta** y automáticamente se enviara nuestra respuesta.

Respuesta Predefinida

La respuesta predefinida en Osticket funciona como plantillas establecidas para utilizar a la hora de responder Tickets.

Para poder crear estas respuestas predefinidas es necesario en primer lugar acceder a [Osticket](#) y dirigirse a **Base De conocimientos** -> **Respuestas Predefinidas**



UTN.BA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Bienvenido, [Nombre] | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Tareas Tickets **Base de conocimientos**

[FAQs](#) [Categorías](#) [Respuestas predefinidas](#)

Respuestas predefinidas [+ Añadir una nueva respuesta](#) [Más](#)

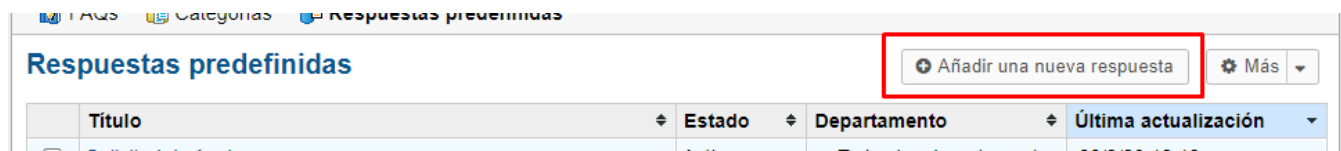
	Título	Estado	Departamento	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Alta VPN	Activo	— Todos los departamentos	8/2/23 20:42
<input type="checkbox"/>	Genérica	Activo	— Todos los departamentos	14/2/23 20:26
<input type="checkbox"/>	Renovación VPN	Activo	— Todos los departamentos	8/2/23 20:50
<input type="checkbox"/>	Sample (with variables)	Activo	— Todos los departamentos	2/2/23 11:16
<input type="checkbox"/>	Solicitud Beneficio	Activo	— Todos los departamentos	22/2/23 15:19
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Aval	Activo	— Todos los departamentos	28/2/23 18:12
<input type="checkbox"/>	Solicitud Imagen Error	Activo	— Todos los departamentos	16/2/23 19:19
<input type="checkbox"/>	What is osTicket (sample)?	Activo	— Todos los departamentos	2/2/23 11:16

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1]

Derechos de autor © 2006-2023 Atencion Todos los derechos reservados.

Una vez allí hacemos click en "Añadir una Nueva respuesta".



Respuestas predefinidas [+ Añadir una nueva respuesta](#) [Más](#)

Título	Estado	Departamento	Última actualización
Solicitud de Aval	Activo	Todos los departamentos	28/2/23 18:12

A continuacion se nos abre una nueva pantalla donde podremos crear nuestra respuesta predefinida. Dentro de ella en primer lugar definiremos a que departamento. Para ello hacemos click en **Departamento** y seleccionamos el departamento donde querramos que se establezca la respuesta. En este caso seleccionaremos Soporte Medrano para realizar la prueba

FAQs Categorías **Respuestas predefinidas**

Añadir nueva respuesta predefinida

Configuración de respuesta predeterminada

Estado: ☒ Activo ☐ Deshabilitado *

Departamento: — Todos los departamentos — ▼

Respuestas Predefinidas: E

Título*

Respuestas Predefinidas *

Archivos adjuntos predefinidos (opcional)

Notas Internas: Notas sobre la respuesta predefinida.

[añadir respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Reservas de autor © 2006-2022 Atlassian. Todos los derechos reservados.

En Título seleccionaremos el nombre que tendrá la respuesta predefinida (En este caso se llamará "Default"). Y en respuesta escribiremos el cuerpo que tendrá la respuesta que querremos crear.

Respuestas Predefinidas: Escribe el título claro y corto.

Título*

Default

Respuestas Predefinidas * (Variables respaldadas)

Estimado/a,

Me comunico desde soporte Técnico.

Saludos,

all changes saved

Archivos adjuntos predefinidos (opcional)

Soltar archivos aquí o elegirlos

Una vez escrito el cuerpo y el título podremos adjuntar una nota interna sobre la respuesta predefinida para uso interno (Puede usarse para comunicación interna de los equipos). Le damos en "Añadir Respuesta" y automáticamente se añadirá al departamento indicado.

Configuración de respuesta predeterminada

Estado: ☒ Activo ☐ Deshabilitado *

Departamento: UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Medrano *

Respuestas Predefinidas: Escribe el título claro y corto.

Título*
Default

Respuestas Predefinidas * (Variables respaldadas)

Estimado/a,

Me comunico desde soporte Técnico.

Saludos,

all changes saved

Archivos adjuntos predefinidos (opcional)

Soltar archivos aquí o elegirlos

Notas Internas: Notas sobre la respuesta predefinida.

añadir respuesta Restablecer Cancelar

Para el uso

Una vez creada la respuesta podremos abrir un Ticket perteneciente al departamento para el cual se creo la respuesta nos colocamos en el sector de respuesta del ticket y hacemos click sobre la respuesta que querramos utilizar. En este caso de prueba se utiliza "Generica"

Publicar Respuesta **Publicar nota interna**

De: Soporte Medrano <soporte_medrano@rt.frba.utn.edu.ar>

Destinatarios: "Guido Reboredo" <reboredoguido@gmail.com>
Colaboradores (2 de 2)

Responder A: Todos los Destinatarios activos

Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Seleccione una respuesta predefinida

Mensaje original

Último mensaje

----- Respuestas predefinidas -----

Alta VPN

Genérica

Renovación VPN

Sample (with variables)

Solicitud Beneficio

Solicitud de Aval

Solicitud Imagen Error

What is osTicket (sample)?

Publicar Respuesta Restablecer

Y a continuacion ser nos agregara al cuerpo de la respuesta la respuesta predefinida que hemos seleccionado.

Publicar Respuesta

Publicar nota interna

De: Soporte<soporte@rt.frba.utn.edu.ar>
Destinatarios: "mramallo" <mramallo@frba.utn.edu.ar>
▶ Colaboradores
Responder A: Todos los Destinatarios activos
Respuesta: Genérica

<> ¶ A Aa B / U ↵ ☰ 📎 📺 ☰ 🔗 — ↶

Estimado/a,

Ante cualquier duda o inconveniente no dude en comunicarse nuevamente con nosotros.

Saludos atte. |

Soporte Técnico
Secretaría de Tecnología de la Información y Comunicaciones UTN FRBA
Medrano 951- Oficina 421 - C.A.B.A.- Tel: 4867-7543/49
Mozart 2300- Oficina 10 - C.A.B.A.- Tel: 4867-7500 Interno 7249

unsaved

📎 Soltar archivos aquí o elegirlos

Firma: ☐ Ninguno ☐ Mi firma ☒ Firma del Departamento (Reparacion y Garantia)

Estado del Ticket: Abierto (actual) ▼

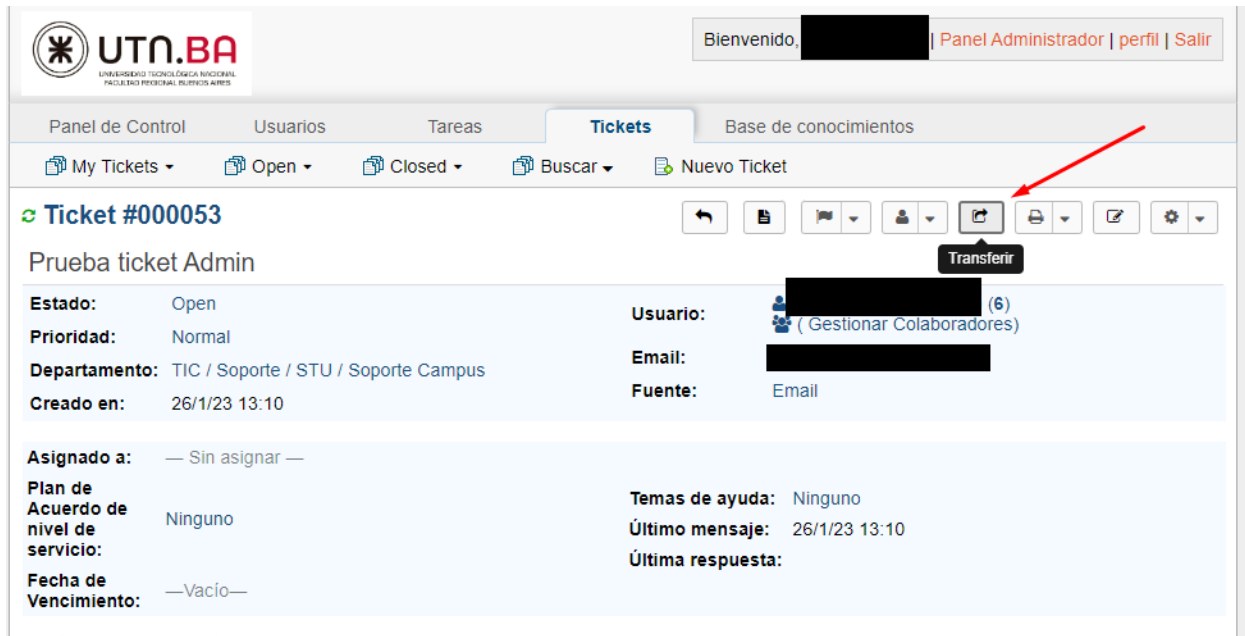
Publicar Respuesta

Restablecer

Notas internas

El sistema de OSticket nos da la posibilidad de agregar una nota interna para el equipo dentro de un ticket. Las notas internas sirven para actualizar el estado del ticket, para informar un relevamiento, dar información relevante para el ticket o para lo que se desee utilizar internamente.

1. En primer lugar debemos ingresar al ticket en el cual queramos dejar la nota. En este caso es el ticket #000053.



UTN.BA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Bienvenido, [Redacted] | Panel Administrador | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas **Tickets** Base de conocimientos

My Tickets Open Closed Buscar Nuevo Ticket

Ticket #000053

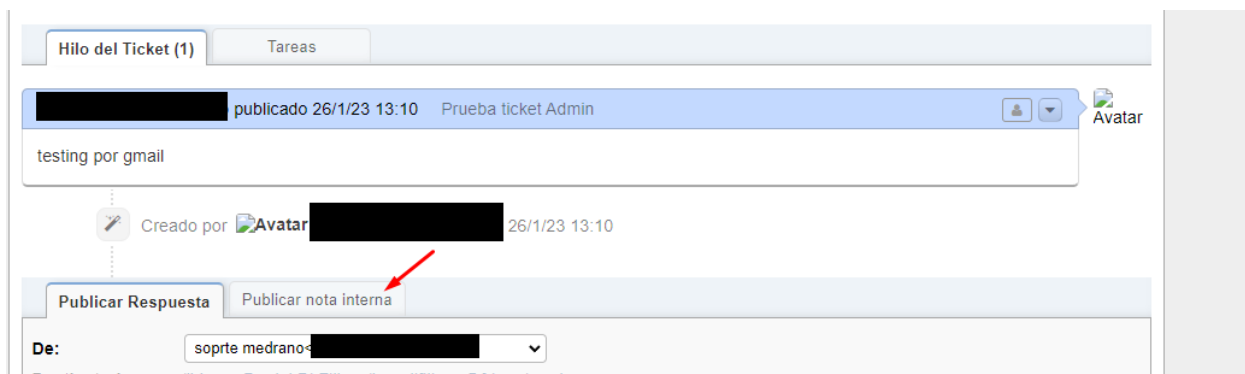
Prueba ticket Admin

Estado: Open Usuario: [Redacted] (6)
Prioridad: Normal (Gestionar Colaboradores)
Departamento: TIC / Soporte / STU / Soporte Campus Email: [Redacted]
Creado en: 26/1/23 13:10 Fuente: Email

Asignado a: — Sin asignar —

Plan de Acuerdo de nivel de servicio: Ninguno Temas de ayuda: Ninguno
Fecha de Vencimiento: —Vacío— Último mensaje: 26/1/23 13:10
Última respuesta:

2. Una vez allí nos dirigimos hacia el apartado inferior donde dice "Publicar nota interna".



Hilo del Ticket (1) Tareas

[Redacted] publicado 26/1/23 13:10 Prueba ticket Admin Avatar

testing por gmail

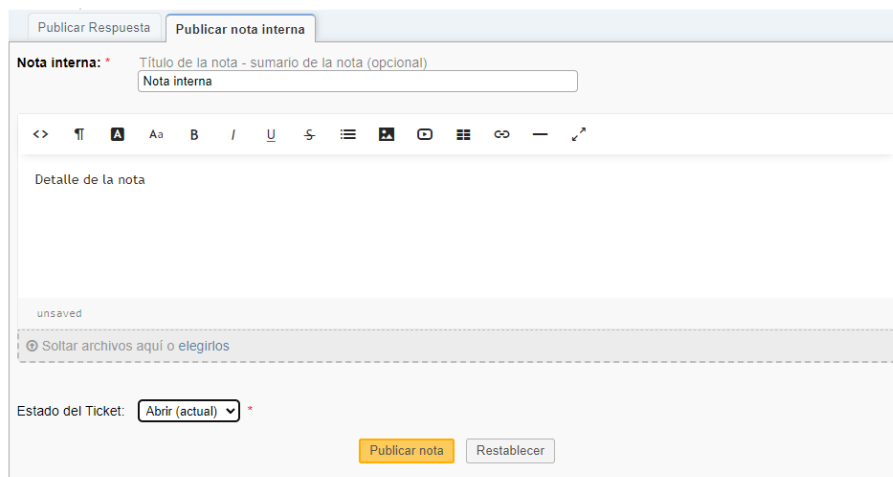
Creado por Avatar [Redacted] 26/1/23 13:10

Publicar Respuesta **Publicar nota interna**

De: soporte medrano [Redacted]

Destinatario: "Mauricio Daniel Di Filippo" <mdifilippo@ftba.utn.edu.ar>

3. Una vez allí nos pedirá agregarle un título y una descripción a la nota que queramos agregar. Le agregamos ambos pedidos y le daremos a "Publicar Nota".



Publicar Respuesta **Publicar nota interna**

Nota interna: * Título de la nota - sumario de la nota (opcional)
Nota interna

<> T Aa B / U S [Icons] [Icons] [Icons] [Icons]

Detalle de la nota

unsaved

Ⓞ Soltar archivos aquí o elegirlos

Estado del Ticket: **Abrir (actual)** *

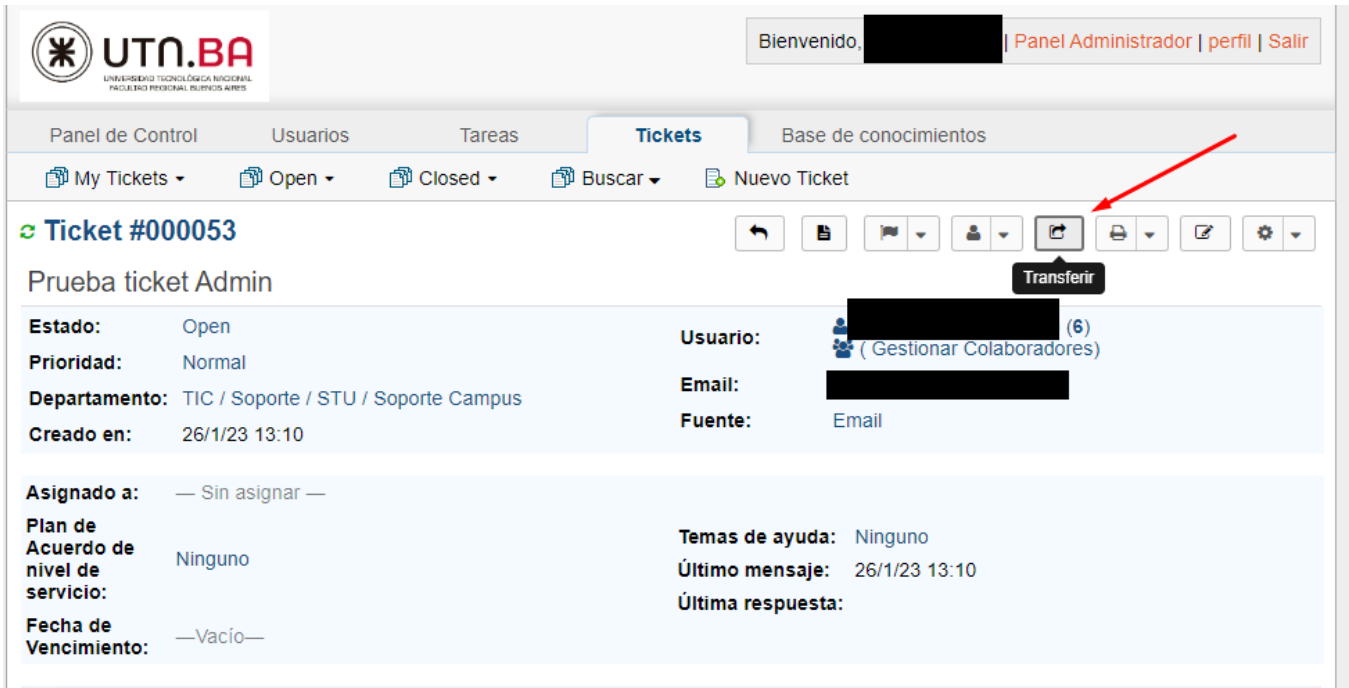
Publicar nota Restablecer

4. Luego veremos la nota detallada en el hilo del ticket correspondiente.

Trasladar ticket

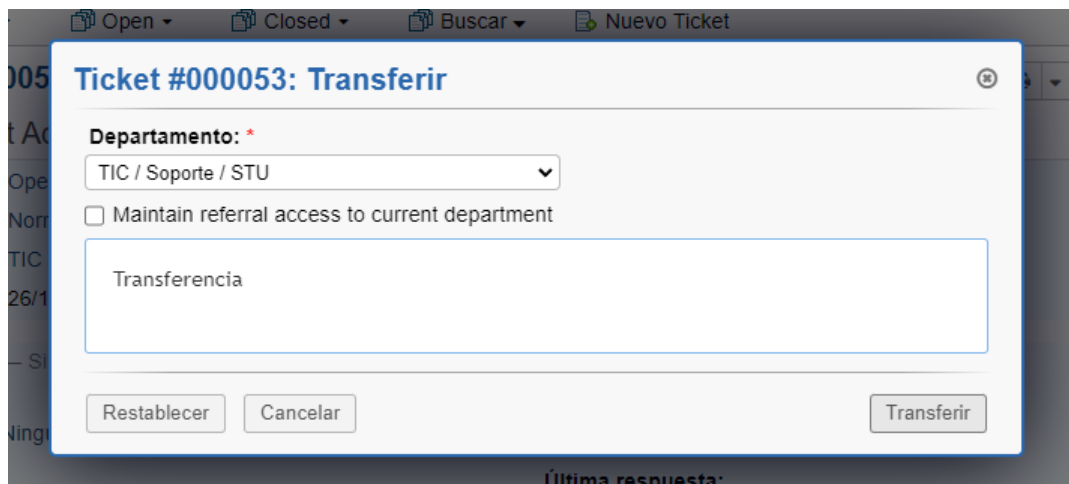
Cuando se necesita enviar un ticket a otra área de TIC se debe trasladar el mismo.

Para eso debemos ingresar al ticket que necesitemos trasladar, una vez allí en la parte superior del ticket podemos encontrar un botón que dice transferir como se ve en la siguiente imagen.



The screenshot shows the UTN.BA Ticket #000053 interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: Panel de Control, Usuarios, Tareas, Tickets (selected), and Base de conocimientos. Below the navigation bar, there is a toolbar with buttons: My Tickets, Open, Closed, Buscar, and Nuevo Ticket. The main content area displays the ticket details for Ticket #000053, titled "Prueba ticket Admin". The ticket status is Open, priority is Normal, and it was created on 26/1/23 at 13:10. The assigned user is (6) (Gestionar Colaboradores). The ticket source is Email. The ticket is currently assigned to "Sin asignar". The ticket details are organized into two columns. The left column contains: Estado: Open, Prioridad: Normal, Departamento: TIC / Soporte / STU / Soporte Campus, Creado en: 26/1/23 13:10, Asignado a: — Sin asignar —, Plan de Acuerdo de nivel de servicio: Ninguno, and Fecha de Vencimiento: —Vacio—. The right column contains: Usuario: (6) (Gestionar Colaboradores), Email: [redacted], Fuente: Email, Temas de ayuda: Ninguno, Último mensaje: 26/1/23 13:10, and Última respuesta: [redacted]. A red arrow points to the "Transferir" button in the toolbar.

Al hacer click se nos abrirá una ventana donde nos pregunta a que sector de TIC queremos trasladar el ticket y la razón por la cual se traslada. Le damos click a Transferir y ya se envía al departamento indicado.



The screenshot shows the "Ticket #000053: Transferir" dialog box. The dialog box has a title bar with the text "Ticket #000053: Transferir". Inside the dialog box, there is a "Departamento:" label followed by a dropdown menu showing "TIC / Soporte / STU". Below the dropdown menu, there is a checkbox labeled "Maintain referral access to current department" which is currently unchecked. Below the checkbox, there is a text input field containing the text "Transferencia". At the bottom of the dialog box, there are three buttons: "Restablecer", "Cancelar", and "Transferir".

Duplicar Ticket

La función de duplicar ticket en Osticket nos permite crear un ticket idéntico a partir de una respuesta.

Para poder Duplicar un ticket en primer lugar se debe acceder al ticket que se quiera duplicar. En este caso accedo al Ticket #001376

The screenshot displays the Osticket web interface for ticket #001376. At the top, navigation tabs include 'Mis Tickets', 'Abiertos', 'Cerrados', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. The ticket title 'Ticket #001376' is followed by a series of icons for actions like reply, print, flag, assign, share, download, edit, and settings.

The ticket details section shows the following information:

- Estado:** Abierto
- Prioridad:** Normal
- Departamento:** UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Medrano / Migraciones
- Creado en:** 15/3/23 10:17
- Usuario:** [Redacted] (2) [Group Icon] (1)
- Email:** [Redacted]
- Fuente:** Email
- Asignado a:** — Sin asignar —
- Plan de Acuerdo de nivel de servicio:** Default SLA
- Temas de ayuda:** Ninguno
- Último mensaje:** 15/3/23 10:17
- Última respuesta:**
- Fecha de Vencimiento:** 22/3/23 10:17

Below the details, there are tabs for 'Hilo del Ticket (1)' and 'Tareas'. The 'Hilo del Ticket (1)' tab is active, showing a message from [Redacted] published on 15/3/23 10:17. The message content is: 'Hola buenos días, quisiera que me puedan ayudar, mi mail institucional no funciona me salta inhabilitada y necesito que me llegue el mail por las materias dado que me la rechazaron. Mail: [Redacted] Desde ya muchas gracias'.

Below the message, there are two log entries:

- Created by [Redacted] 15/3/23 10:17
- [Redacted] added migration through Email (to) as collaborator 15/3/23 10:17

At the bottom, there are tabs for 'Publicar Respuesta' and 'Publicar nota interna'. The 'Publicar Respuesta' tab is active, showing a form with the following fields:

- De:** Migraciones <migraciones@rt.frba.utn.edu.ar>
- Destinatarios:** "Melanie Hinojosa" <meliayelen9@gmail.com> (1 de 1)
- Responder A:** Todos los Destinatarios activos
- Respuesta:** Seleccione una respuesta predefinida

The bottom of the interface features a rich text editor with various formatting options like bold, italic, underline, link, and image insertion.

Una vez allí damos click en la pestaña que se ubica en el cuerpo del ticket como se indica en la siguiente imagen, se nos abrirá dos opciones y seleccionamos la opción que dice **crear ticket**.

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there are two tabs: "Hilo del Ticket (1)" and "Tareas". Below the tabs, a ticket thread is displayed. The header of the thread shows a redacted name, the date and time "publicado 15/3/23 10:17", and the subject "Mail institucional". To the right of the header is a dropdown menu icon, which is highlighted with a red box. A red arrow points from the right side of the image to the "+ Crear Ticket" option in the dropdown menu. The dropdown menu also includes "View Email Recipients" and "+ Crear Tarea". The main body of the ticket contains the following text: "Hola buenos días, quisiera que me puedan ayudar, mi mail institucional no funciona me salta inhabilitada y mail por las materias dado que me la rechazaron. Mail: [redacted] Desde ya muchas gracias". Below the ticket body, there are two entries: "Creado por [redacted] 15/3/23 10:17" and "[redacted] añadido migracion a través de Email (to) como colaborador 15/3/23 10:17".

Hilo del Ticket (1) Tareas

[redacted] publicado 15/3/23 10:17 Mail institucional

Hola buenos días, quisiera que me puedan ayudar, mi mail institucional no funciona me salta inhabilitada y mail por las materias dado que me la rechazaron.
Mail: [redacted]
Desde ya muchas gracias

View Email Recipients
+ Crear Ticket
+ Crear Tarea

Creado por [redacted] 15/3/23 10:17

[redacted] añadido migracion a través de Email (to) como colaborador 15/3/23 10:17

Al darle click se nos abra una pestaña nueva donde nos permitira generar un nuevo Ticket.

Una vez alli podremos elegir el departamento a donde se publicara el ticket y demas configuraciones, para ver como crear un ticket se tiene el siguiente [Tutorial](#). Lo unico que deberiamos saltar es la opcion de elegir usuario ya que en esta ocasion ya estaria seleccionada automaticamente.

Creación de Filtros

Los filtros de búsqueda en OSTicket son plantillas que nos permite filtrar la búsqueda a nuestra conveniencia. Los filtros son personales de cada usuario y se pueden crear a nuestras comodidades.

Como equipo podemos establecer algunos filtro de búsqueda en común para poder mantener un orden en el trabajo diario.

Por ejemplo, puedo crear un filtro de búsqueda y guardarlo con la característica que sólo sean Tickets de determinado Departamento, entre otras cosas:

Crear filtro

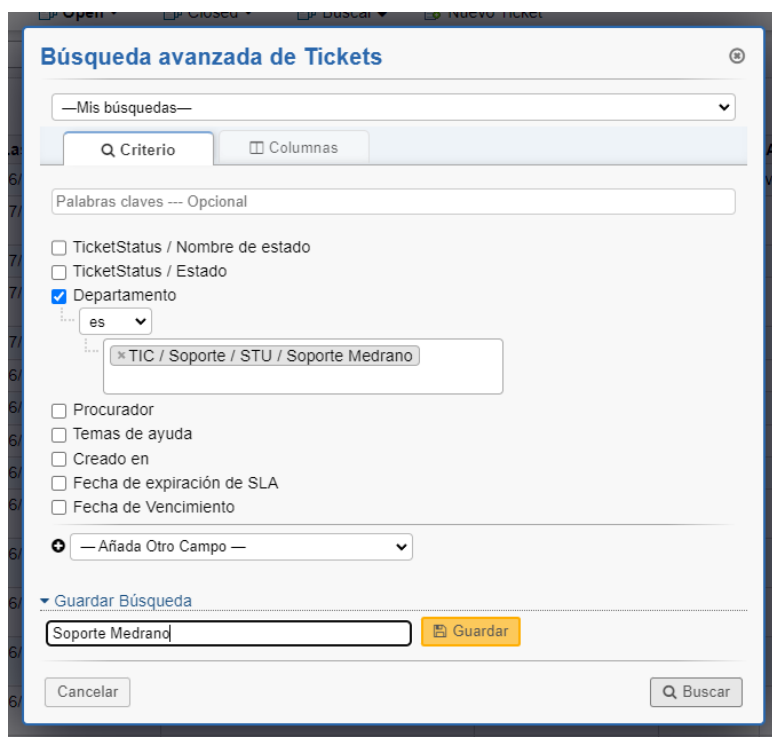
Para poder crear un filtro primeramente es necesario ingresar a [OSTicket](#) y loguearnos como agente con nuestro usuario institucional. Una vez logueado nos debemos dirigir hacia el panel **"Tickets"** como se puede ver en la siguiente imagen.

Una vez aquí posicionaremos nuestro mouse sobre la columna **"Buscar"** donde se nos abrirán todos los filtros de búsqueda que hemos creado y la opción para crear otro filtro.


Hacemos click en **"Agregar búsqueda personal"** y nos abrirá una pestaña donde definiremos nuestros criterios de búsqueda. Aquí nos aparecerán todos los criterios de búsqueda que podemos establecer para nuestro filtro.



Una vez aquí elegimos el criterio de búsqueda que deseemos y luego hacemos click sobre **"Guardar Búsqueda"**. Al hacer click nos pedirá un nombre para nuestro filtro de búsqueda (Lo recomendable es un nombre de acuerdo al criterio elegido).



Como vemos aquí en este caso se eligió que se filtre la búsqueda por todos los ticket que se encuentren dentro del de departamento de soporte Medrano. Una vez elegido y agregado su nombre le damos a guardar y ya nos quedara guardado el filtro de búsqueda. Aquí vemos como quedo registrado:



UTN.BA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Bienvenido, [Redacted] | [Panel Administrador](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control
 Usuarios
 Tareas
 Tickets
 Base de conocimientos

My Tickets ▾
 Open ▾
 Closed ▾
 Buscar ▾
 Nuevo Ticket

[Búsqueda]

Open ⚙️

Campus 11

Medrano 40

Soporte Medrano 40

Búsquedas recientes

Ordenar ▾

🗨️ ▾

👤 ▾

🔍

🔗

🔄

🗑️

Ticket ▾

Last Updated ▾


Subject

Priority ▾

Assigned To ▾

Eliminar Filtro

Para eliminar un filtro ya creado es necesario ingresar al filtro y luego hacer click sobre el logo de configuración que se encuentra al costado del nombre, como se indica en la siguiente imagen.



UTN.BA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Bienvenido, [Redacted] [Panel Administrador](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control
 Usuarios
 Tareas
 Tickets
 Base de conocimientos

My Tickets ▾
 Open ▾
 Closed ▾
 Buscar ▾
 Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] ?

Soporte Medrano ⚙️

🗨️ ▾

👤 ▾

🔍

🔗

🔄

🗑️

Number ▾

Created ▾

Subject

From ▾

Priority ▾

Assignee ▾

Una vez posicionado sobre el logo de configuración hacemos click sobre **"Eliminar"**.

Soporte Medrano ⚙️

🗨️ ▾

👤 ▾

🔍

🔗

🔄

🗑️

✎️ Editar

➕ Añadir Sub Cola

🗑️ Eliminar

Number ▾	Create	From ▾	Priority ▾	Assignee ▾
<input type="checkbox"/> 000064	26/1/23	Analistas funcionales	Normal	
<input type="checkbox"/> 000060	26/1/23	Valentina Rocio Lamanna Antico	Normal	Mauro Daniel Di Filippo

Luego nos pide confirmación, le damos que "Si" y ya se eliminara nuestro filtro permanentemente.

Configurar firma de departamento como default

La firma de departamento como default le permitira que cada vez que responda un ticket adjuntar automaticamente la firma de su departamento correspondiente.

Para esto en primer lugar debe dirigirse a **Panel De Control --> Mi perfil --> Preferencias**

1 **Panel de Control** Tareas Tickets Base de conocimientos

Panel de Control Directorio del agente **Mi perfil** 2

Perfil de mi cuenta 3

Cuenta **Preferencias** Firma

Preferencias

Perfil, preferencias y configuraciones

Tamaño máximo de página: por página.

Frecuencia de Actualización Automática:

Tasa de refresco de página de tickets en minutos.

Nombre por defecto:

Nombre por defecto para usar al responder a un hilo

Cola de Ticket por defecto:

Ver orden de hilo:

El orden de las entradas del hilo

Firma Predeterminada:

Esto puede seleccionarse al responder un hilo

Tamaño del papel predeterminado:

Tamaño del papel usado al imprimir Tickets en PDF

Responder redirección:

Redireccionar URL usada después de responder a un ticket.

Vista de Imagen Adjunta:

Abrir imágenes adjuntas en nueva pestaña o descargar directamente. (CTRL + Click derecho)

Editor Spacing:

Set the editor spacing to Single or Double when pressing Enter.

Localización

Zona Horaria:

Formato de hora:

Región Preferida:

Una vez alli debe buscar la opcion que dice "Firma Predeterminada" y desplegar el menu, una vez desplegado selecciona **FIRMA DEL DEPARTAMENTO** (Si se establece)

Perfil de mi cuenta

Cuenta

Preferencias

Firma

Preferencias

Perfil, preferencias y configuraciones

Tamaño máximo de página: por página.

Frecuencia de Actualización

Automática:

Tasa de refresco de página de tickets en minutos.

Nombre por defecto:

Nombre por defecto para usar al responder a un hilo

Cola de Ticket por defecto:

Ver orden de hilo:

El orden de las entradas del hilo

Firma Predeterminada:

Esto puede seleccionarse al responder un hilo

Tamaño del papel predeterminado:
Tamaño del papel usado al imprimir Tickets en PDF

Responder redirección:

Redireccionar URL usada después de responder a un ticket.

Vista de Imagen Adjunta:

Abrir imágenes adjuntas en nueva pestaña o descargar directamente. (CTRL + Click derecho)

Editor Spacing:

Set the editor spacing to Single or Double when pressing Enter.

Localización

Zona Horaria:

Formato de hora:

Región Preferida:

Luego le damos a guardar cambios y automaticamente se nos agrega la firma de departamento como default en nuestras respuestas.