



# UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

## 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**".

The screenshot shows the UTN.BA user interface. At the top left is the UTN.BA logo. To the right, a user is logged in as 'Bienvenido, [redacted]' with links for 'Panel de agente', 'perfil', and 'Salir'. Below this is a navigation bar with tabs for 'Panel de Control', 'Tareas', 'Tickets', and 'Base de conocimientos'. Under the 'Tickets' tab, there are buttons for 'Open', 'My Tickets', 'Closed', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. A red arrow points to the 'Nuevo Ticket' button. Below the navigation bar is a search bar with a magnifying glass icon, a search input field, and a '[Búsqueda Avanzada]' link. To the right of the search bar is an 'Ordenar' dropdown menu. At the bottom of the search bar area, there is an 'Open' button and several utility icons.

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 form titled 'Buscar o crear un usuario'. At the top, there is a blue header with the title and a close button. Below the header is a light blue box with an information icon and the text 'Buscar usuarios o añadir uno nuevo.'. Underneath is a search input field with the placeholder text 'Buscar por email, teléfono o nombre'. Below the search field is a section titled 'Crear nuevo usuario:'. This section contains several input fields: 'Email Address:' with a red asterisk, 'Full Name:' with a red asterisk, 'Phone Number:' with an 'EXT:' field, 'Internal Notes:' with a large text area, and 'Phone:' with a text field. 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:

Cc:

Aviso de Ticket:

**Información y opciones del Ticket:**

Fuente del Ticket:  \*

Temas de ayuda:  \*

Departamento:

Plan de Acuerdo de nivel de servicio:

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

Asignar a:

**Ticket Details:**  
*Please Describe Your Issue*

Issue Summary:  \*

unsaved

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

🕒 Revisión #10

★ Creado 31 enero 2023 10:30:37 por Mauro Daniel Di Filippo

✍ Actualizado 14 junio 2023 19:06:39 por Christian Rodriguez