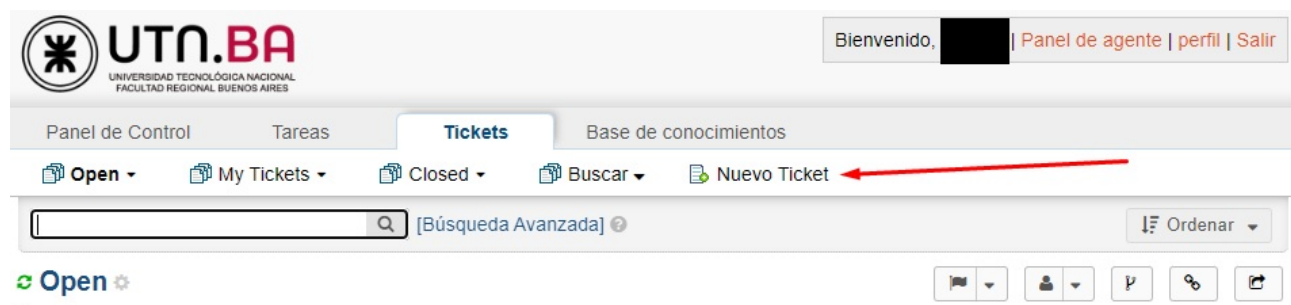


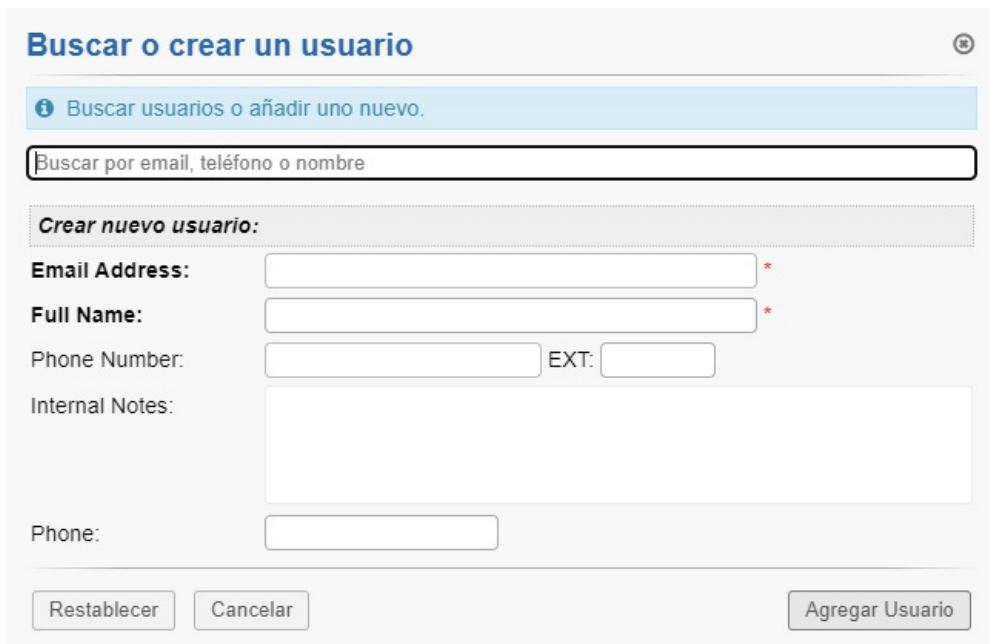
Crear ticket por usuario

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.



Buscar o crear un usuario

Buscar usuarios o añadir uno nuevo.

Buscar por email, teléfono o nombre

Crear nuevo usuario:

Email Address: *

Full Name: *

Phone Number: EXT:

Internal Notes:

Phone:

Restablecer Cancelar 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:

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

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