



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, there is a header with the UTN.BA logo and the text 'UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES'. To the right of the header, there is a user profile section with the text 'Bienvenido, [redacted]' and links for 'Panel de agente', 'perfil', and 'Salir'. Below the header, there is a navigation bar with tabs for 'Panel de Control', 'Tareas', 'Tickets', and 'Base de conocimientos'. The 'Tickets' tab is selected. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Buscar' and a dropdown menu for 'Nuevo Ticket', which is highlighted with a red arrow. Below the search bar, there is a section for 'Open' tickets with a search bar and a dropdown menu for 'Ordenar'.

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 the 'Buscar o crear un usuario' form. At the top, there is a title 'Buscar o crear un usuario' and a subtitle 'Buscar usuarios o añadir uno nuevo.' Below the subtitle, there is a search bar with the text 'Buscar por email, teléfono o nombre'. Below the search bar, there is a section for 'Crear nuevo usuario:' with fields for 'Email Address:', 'Full Name:', 'Phone Number:', 'EXT:', 'Internal Notes:', and 'Phone:'. At the bottom of the form, there are buttons for '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:

