



# 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 dashboard. At the top left is the logo and name 'UTN.BA UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES'. At the top right, there is a user greeting 'Bienvenido, [redacted]' and links for 'Panel de agente | perfil | Salir'. Below this is a navigation bar with tabs for 'Panel de Control', 'Tareas', 'Tickets' (selected), and 'Base de conocimientos'. Under the 'Tickets' tab, there are buttons for 'Open', 'My Tickets', 'Closed', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket', with a red arrow pointing to the 'Nuevo Ticket' button. Below the navigation bar is a search bar with a search icon and the text '[Búsqueda Avanzada]'. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'Ordenar'. At the bottom left, there is a green 'Open' button with a gear icon. At the bottom right, there are several utility icons: a chat bubble, a user icon, a trash can, a link, and a refresh icon.

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 título 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:

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:  \*

<> Aa B / U

Mantenimiento preventivo

unsaved

Soltar archivos aqui o elegirlos