



# UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

## 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**

**UTN.BA**  
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

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

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

Mis Tickets Abiertos Cerrados Buscar **Nuevo Ticket**

### Abrir un Nuevo Ticket

**Usuarios y colaboradores:**

Usuario:  + Añadir Nuevo \*

Cc:  + Añadir Nuevo

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:

**Respuesta:** Respuesta opcional a la edición anterior.

Respuestas Predefinidas:  ☒ Anexar

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 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

**Respuesta:** Respuesta opcional a la edición anterior.

Respuestas Predefinidas: Seleccione una respuesta predefinida + Anexar

Nota interna

Al hacer click se nos agregara un help topic como se indica aqui abajo. Alli escribiremos el **asunto del pedido** a solicitar y la descripcion 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 elegílos

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 automaticamente se creara el ticket correspondiente