



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**

The screenshot shows the UTN.BA interface for creating a new ticket. The top navigation bar includes 'Panel de Control', 'Tareas', 'Tickets' (highlighted with a red box and labeled '1'), and 'Base de conocimientos'. Below this, there are icons for 'Mis Tickets', 'Abiertos', 'Cerrados', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket' (highlighted with a red arrow and labeled '2').

The main form is titled 'Abrir un Nuevo Ticket' and is divided into several sections:

- Usuarios y colaboradores:** Includes fields for 'Usuario' (with a dropdown and '+ Añadir Nuevo *'), 'Cc' (with a dropdown and '+ Añadir Nuevo'), and 'Aviso de Ticket' (with a dropdown set to 'Alertar a todos').
- Información y opciones del Ticket:** Includes fields for 'Fuente del Ticket' (dropdown set to 'Teléfono *'), 'Temas de ayuda' (dropdown set to '— Seleccione el tema de ayuda — *'), 'Departamento' (dropdown set to '— Seleccionar departamento—'), 'Plan de Acuerdo de nivel de servicio' (dropdown set to '— Sistema predeterminado —'), 'Fecha de Vencimiento' (calendar icon, dropdown set to '(-03) Hora basada en tu huso horario (America/Argentina/Buenos_Aires)'), and 'Asignar a:' (dropdown set to '— Seleccione un agente O un equipo —').
- Respuesta:** Includes a dropdown for 'Respuestas Predefinidas' (set to '— Seleccione una respuesta predefinida —') and a checked checkbox for 'Anexar'.

Below the form is a rich text editor with a toolbar and a text area containing 'Respuesta inicial del ticket'. At the bottom, there is a dashed box with the text 'Soltar archivos aquí o elegirlos'.

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 —

- TIC - Admin
- TIC - Aulas Virtuales
- TIC - BI
- TIC - DSI
- TIC - DSI - DSI General
- TIC - Guarani
- TIC - SCI
- TIC - Soporte Aplicaciones
- TIC - Soporte Técnico Campus
- TIC - Soporte Técnico Medrano
- TIC - Sysadmin
- TIC - Sysgestion
- TIC - Wordpress

Departamento: — Seleccione el tema de ayuda —

Plan de Acuerdo de nivel de servicio: — Sistema predeterminado —

Fecha de Vencimiento: Hora basada en tu huso horario (America/Argentina/Buenos_Aires)

Asignar a: — Seleccione un agente O un equipo —

Respuesta: Respuesta opcional

Respuestas Predefinidas: — Seleccione una respuesta predefinida — Anexar

Estado del Ticket: Abierto

Firma: Ninguno Mi firma Firma del Departamento (Si se establece)

Nota interna

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

Priority Level: — Seleccionar —

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 automáticamente se creara el ticket correspondiente

🔄 Revisión #6

★ Creado 8 marzo 2023 10:11:50 por Mauro Daniel Di Filippo

✎ Actualizado 13 junio 2023 13:11:36 por Federico Luis Tomasello