



# UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

## Duplicar Ticket

La función de duplicar ticket en Osticket nos permite crear un ticket idéntico a partir de una respuesta.

Para poder duplicar un ticket en primer lugar se debe acceder al ticket que se quiera duplicar. En este caso accedo al Ticket #001376

The screenshot displays the Osticket interface for ticket #001376. At the top, there are navigation tabs: 'Mis Tickets', 'Abiertos', 'Cerrados', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. The ticket title is 'Ticket #001376' with a status of 'Mail institucional'. Below this, a table shows ticket details: Estado (Abierto), Prioridad (Normal), Departamento (UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Medrano / Migraciones), Creado en (15/3/23 10:17), Usuario (2), Email (1), Email (redacted), and Fuente (Email). A section for 'Asignado a' shows 'Sin asignar'. Below this, 'Plan de Acuerdo de nivel de servicio' is 'Default SLA', 'Temas de ayuda' is 'Ninguno', 'Último mensaje' is '15/3/23 10:17', and 'Última respuesta' is empty. The 'Hilo del Ticket (1)' tab is active, showing a message from 'Mail institucional' published on 15/3/23 10:17. The message text is: 'Hola buenos días, quisiera que me puedan ayudar, mi mail institucional no funciona me salta inhabilitada y necesito que me llegue el mail por las materias dado que me la rechazaron. Mail: [redacted] Desde ya muchas gracias'. Below the message, it shows 'Creado por [redacted] 15/3/23 10:17' and '[redacted] añadido migracion a través de Email (to) como colaborador 15/3/23 10:17'. The 'Publicar Respuesta' tab is active, showing a form to publish a response. The 'De' field is 'Migraciones <migraciones@rt.frba.utn.edu.ar>', 'Destinatarios' is '"Melanie Hinojosa" <meliayelen9@gmail.com>' and 'Colaboradores (1 de 1)', 'Responder A' is 'Todos los Destinatarios activos', and 'Respuesta' is 'Seleccione una respuesta predefinida'. At the bottom, there is a rich text editor with various formatting options.

Una vez allí damos click en la pestaña que se ubica en el cuerpo del ticket como se indica en la siguiente imagen, se nos abrirá dos opciones y seleccionamos la opción que dice **crear ticket**.

The screenshot shows a web interface for ticket management. At the top, there are two tabs: 'Hilo del Ticket (1)' and 'Tareas'. Below the tabs, a ticket thread is displayed. The header of the ticket thread includes a redacted name, the text 'publicado 15/3/23 10:17', and 'Mail institucional'. To the right of the header is a dropdown menu icon, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this icon to a dropdown menu that is open, showing three options: 'View Email Recipients', '+ Crear Ticket' (highlighted in blue), and '+ Crear Tarea'. The main body of the ticket thread contains the following text: 'Hola buenos días, quisiera que me puedan ayudar, mi mail institucional no funciona me salta inhabilitada y mail por las materias dado que me la rechazaron. Mail: [redacted] Desde ya muchas gracias'. Below the main body, there are two entries: 'Creado por [redacted] 15/3/23 10:17' and '[redacted] añadido migracion a través de Email (to) como colaborador 15/3/23 10:17'.

Al darle click se nos abra una pestaña nueva donde nos permitira generar un nuevo Ticket.

Una vez alli podremos elegir el departamento a donde se publicara el ticket y demas configuraciones, para ver como crear un ticket se tiene el siguiente [Tutorial](#). Lo unico que deberiamos saltar es la opcion de elegir usuario ya que en esta ocasion ya estaria seleccionada automaticamente.