



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 shows the Osticket interface for ticket #001376. At the top, there are navigation tabs: 'Mis Tickets', 'Abiertos', 'Cerrados', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. Below these, the ticket title 'Ticket #001376' is displayed with a green status icon. To the right of the title is a toolbar with icons for reply, print, comment, user, share, download, and settings.

The main section is titled 'Mail institucional'. It contains the following details:

- Estado:** Abierto
- Prioridad:** Normal
- Departamento:** UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Medrano / Migraciones
- Creado en:** 15/3/23 10:17
- Usuario:** [Redacted] (2) [Icon] (1)
- Email:** [Redacted]
- Fuente:** Email
- Asignado a:** — Sin asignar —
- Plan de Acuerdo de nivel de servicio:** Default SLA
- Temas de ayuda:** Ninguno
- Último mensaje:** 15/3/23 10:17
- Última respuesta:**
- Fecha de Vencimiento:** 22/3/23 10:17

Below the details, there are two tabs: 'Hilo del Ticket (1)' and 'Tareas'. The 'Hilo del Ticket (1)' tab is active, showing a message from [Redacted] published on 15/3/23 10:17. The message content 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, there are two actions:

- Creado por [Redacted] 15/3/23 10:17
- [Redacted] añadido migracion a través de Email (to) como colaborador 15/3/23 10:17

At the bottom, there are two tabs: 'Publicar Respuesta' and 'Publicar nota interna'. The 'Publicar Respuesta' tab is active, showing a form to create a response. The form includes:

- De:** Migraciones <migraciones@rt.frba.utn.edu.ar>
- Destinatarios:** "Melanie Hinojosa" <meliayelen9@gmail.com> (1 de 1)
- Responder A:** Todos los Destinatarios activos
- Respuesta:** Seleccione una respuesta predefinida

At the bottom of the form is a rich text editor with various formatting options like bold, italic, underline, and link.

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 abre dos opciones y seleccionamos la opción que dice **crear ticket**.

The screenshot shows a web interface for managing tickets. 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 thread shows a redacted name, the date "publicado 15/3/23 10:17", and the subject "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 the right side of the image to the "+ Crear Ticket" option in the dropdown menu. The dropdown menu also includes "View Email Recipients" and "+ Crear Tarea". The main body of the ticket 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 text, 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".

Hilo del Ticket (1) Tareas

[redacted] publicado 15/3/23 10:17 Mail institucional

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

View Email Recipients
+ Crear Ticket
+ Crear Tarea

Creado por [redacted] 15/3/23 10:17

[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.

🔄Revisión #3

★Creado 10 marzo 2023 09:20:03 por Mauro Daniel Di Filippo

✎Actualizado 14 noviembre 2024 15:12:13 por Federico Luis Tomasello