



# 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 'Mail institucional' subject. The ticket status is 'Abierto' (Open), priority is 'Normal', and it was created on 15/3/23 at 10:17. The user is identified as 'Usuario: [redacted] (2)' and the source is 'Email'. The department is 'UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Medrano / Migraciones'. The ticket is currently assigned to 'Sin asignar'. The service level agreement (SLA) is 'Default SLA' and the expiration date is 22/3/23 at 10:17. There are no help topics and the last message was sent on 15/3/23 at 10:17. Below the ticket details, there are tabs for 'Hilo del Ticket (1)' and 'Tareas'. The main content area shows a message from the user: '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 the ticket was created by the user on 15/3/23 at 10:17 and that a collaborator was added via email migration. At the bottom, there are tabs for 'Publicar Respuesta' and 'Publicar nota interna'. The 'Publicar Respuesta' tab is active, showing a form with fields for 'De:' (Migraciones <migraciones@rt.frba.utn.edu.ar>), 'Destinatarios:' ('Melanie Hinojosa' <meliayelen9@gmail.com>), 'Responder A:' (Todos los Destinatarios activos), and 'Respuesta:' (Seleccione una respuesta predefinida). A rich text editor is visible at the very bottom of the interface.

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 user interface for a ticket system. At the top, there are tabs for 'Hilo del Ticket (1)' and 'Tareas'. Below this, a blue header bar contains the text 'publicado 15/3/23 10:17 Mail institucional'. To the right of this bar is a dropdown menu icon, which is highlighted with a red box. Below the header, the main content area displays an email message: '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'. To the right of the email content is a dropdown menu with three options: 'View Email Recipients', '+ Crear Ticket' (highlighted in blue), and '+ Crear Tarea'. A red arrow points to the '+ Crear Ticket' option. Below the email content, there are two action items: 'Creado por [redacted] 15/3/23 10:17' and '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