



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Notas internas

El sistema de OSTicket nos da la posibilidad de agregar una nota interna para el equipo dentro de un ticket. Las notas internas sirven para actualizar el estado del ticket, para informar un relevamiento, dar información relevante para el ticket o para lo que se desee utilizar internamente.

1. En primer lugar debemos ingresar al ticket en el cual queremos dejar la nota. En este caso es el ticket #000053.

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

My Tickets - Open - Closed - Buscar - Nuevo Ticket

Ticket #000053

Prueba ticket Admin

Estado: Open Usuario: [Redacted] (6)
Prioridad: Normal (Gestionar Colaboradores)
Departamento: TIC / Soporte / STU / Soporte Campus Email: [Redacted]
Creado en: 26/1/23 13:10 Fuente: Email

Asignado a: — Sin asignar —

Plan de Acuerdo de nivel de servicio: Ninguno Temas de ayuda: Ninguno
Fecha de Vencimiento: —Vacío— Último mensaje: 26/1/23 13:10
Última respuesta:

2. Una vez allí nos dirigimos hacia el apartado inferior donde dice "Publicar nota interna".

Hilo del Ticket (1) Tareas

[Redacted] publicado 26/1/23 13:10 Prueba ticket Admin Avatar

testing por gmail

Creado por Avatar [Redacted] 26/1/23 13:10

Publicar Respuesta **Publicar nota interna**

De: soporte medrano-[Redacted]

Destinatarios: "Mauro Daniel Di Filippo" <mdifilipo@frba.utn.edu.ar>

3. Una vez allí nos pedirá agregarle un título y una descripción a la nota que queremos agregar. Le agregamos ambos pedidos y le daremos a **"Publicar Nota"**.

Publicar Respuesta **Publicar nota interna**

Nota interna: * Título de la nota - resumen de la nota (opcional)
Nota interna

<> Aa **B** / U

Detalle de la nota

unsaved

Soltar archivos aquí o elegirlos

Estado del Ticket: **Abrir (actual)** ▼ *

Publicar nota Restablecer

4. Luego veremos la nota detallada en el hilo del ticket correspondiente.

🕒 Revisión #5

★ Creado 31 enero 2023 10:45:04 por Mauro Daniel Di Filippo

✎ Actualizado 13 junio 2023 12:47:08 por Federico Luis Tomasello