



# 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** Transferir

Prueba ticket Admin

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

**Asignado a:** — Sin asignar —

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

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

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

Publicar Respuesta **Publicar nota interna**

**De:** soporte.medranos [Redacted]

**Destinatarios:** "Mauricio Daniel Di Filippo" <mdifilippo@ftba.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

<>   **A**   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.