



# UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

## Responder un ticket

Para poder responder un ticket es necesario que el ticket no se encuentre asignado a ningún otro agente o se encuentre sin asignarse a nadie. En primer lugar nos desplazamos hacia abajo de todo donde encontramos una sección que dice **"Publicar respuesta"**.

The screenshot shows the 'Publicar Respuesta' form. At the top, there are two tabs: 'Publicar Respuesta' (selected) and 'Publicar nota interna'. The form fields are as follows:

- De:** Soporte Campus<soporte\_campus@rt.frba.utn.edu.ar> (dropdown)
- Destinatarios:** "UTN BA" <[redacted]@frba.utn.edu.ar> (dropdown). Below it, a section for 'Colaboradores' with a 'Seleccionar o añadir nuevos colaboradores' button and a 'Seleccionar colaboradores activos' input field.
- Responder A:** Todos los Destinatarios activos (dropdown)
- Respuesta:** Seleccione una respuesta predefinida (dropdown)

Below the dropdowns is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, underline, link, unlink, list, and image. The text area contains the placeholder: 'Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba'. Below the editor is a dashed box with the text: 'Soltar archivos aquí o elegirlos'. At the bottom, there is a 'Firma:' section with a radio button for 'Ninguno', an 'Estado del Ticket:' dropdown set to 'Abrir (actual)', and two buttons: 'Publicar Respuesta' (orange) and 'Restablecer' (grey).

Una vez allí podremos poner el remitente de la respuesta, el destinatario y sus colaboradores (quienes están en copia). Allí podremos agregar o quitar colaboradores como al agente le convenga. Mesmo si hay colaboradores pero no es necesario que vean esa respuesta se puede responder solamente al propietario del ticket, como se ve a continuación.

This screenshot shows the same 'Publicar Respuesta' form, but with the 'Responder A:' dropdown set to 'Propietario del Ticket (<[redacted]@frba.utn.edu.ar>)' instead of 'Todos los Destinatarios activos'. A red arrow points to this dropdown. The rest of the form, including the 'Destinatarios' and 'Colaboradores' sections, remains the same as in the previous screenshot.

Luego podemos seleccionar una respuesta predefinida si es que lo hay o simplemente escribimos en la descripción la respuesta que sea adecuada al ticket.

Una vez definida la respuesta se selecciona el estado en que quedara el ticket luego de la respuesta como se puede ver a continuación. "**Abrir**" el ticket se mantiene abierto, "**Resolved**" el ticket es resuelto y al usuario le llega la encuesta de satisfacción, "**Cerrado**" por ultimo aquí el ticket se cierra pero no le llega la encuesta de satisfacción al usuario.

The screenshot shows a web interface for responding to a ticket. At the top, there's a label "Respuesta:" followed by a dropdown menu showing "Sample (with variables)". Below this is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, and undo. The editor's content area contains the text: "Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba". Below the editor, a status bar shows "all changes saved". Underneath is a dashed box with the text "Soltar archivos aquí o elegirlos". At the bottom left, there's a "Firma:" section with a radio button selected for "Ninguno". To its right is the "Estado del Ticket:" section with a dropdown menu currently showing "Abrir (actual)". The dropdown menu is open, showing three options: "Abrir (actual)" (highlighted in blue), "Resolved", and "Cerrado". To the right of the dropdown are two buttons: "Publicar Respuesta" (orange) and "Restablecer" (grey).

Por ultimo le damos a **Publicar respuesta** y automáticamente se enviara nuestra respuesta.

🔄Revisión #6

★Creado 31 enero 2023 10:30:07 por Mauro Daniel Di Filippo

✎Actualizado 13 junio 2023 10:49:04 por Federico Luis Tomasello