



# UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL  
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

## Respuesta Predefinida

La respuesta predefinida en Osticket funciona como plantillas establecidas para utilizar a la hora de responder Tickets.

Para poder crear estas respuestas predefinidas es necesario en primer lugar acceder a [Osticket](#) y dirigirse a **Base De conocimientos** -> **Respuestas Predefinidas**

Bienvenido, [Redacted] | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de ControlTareasTickets

Base de conocimientos

FAQsCategoríasRespuestas predefinidas

### Respuestas predefinidas

[+ Añadir una nueva respuesta](#) [Más](#)

	Título	Estado	Departamento	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Alta VPN	Activo	— Todos los departamentos	8/2/23 20:42
<input type="checkbox"/>	Genérica	Activo	— Todos los departamentos	14/2/23 20:26
<input type="checkbox"/>	Renovación VPN	Activo	— Todos los departamentos	8/2/23 20:50
<input type="checkbox"/>	Sample (with variables)	Activo	— Todos los departamentos	2/2/23 11:16
<input type="checkbox"/>	Solicitud Beneficio	Activo	— Todos los departamentos	22/2/23 15:19
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Aval	Activo	— Todos los departamentos	28/2/23 18:12
<input type="checkbox"/>	Solicitud Imagen Error	Activo	— Todos los departamentos	16/2/23 19:19
<input type="checkbox"/>	What is osTicket (sample)?	Activo	— Todos los departamentos	2/2/23 11:16

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1]

Derechos de autor © 2006-2023 Atencion Todos los derechos reservados.

Una vez allí hacemos click en "Añadir una Nueva respuesta".

FAQsCategoríasRespuestas predefinidas

### Respuestas predefinidas

[+ Añadir una nueva respuesta](#) [Más](#)

	Título	Estado	Departamento	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Solicitud de Aval	Activo	Todos los departamentos	28/2/23 18:12

A continuacion se nos abre una nueva pantalla donde podremos crear nuestra respuesta predefinida. Dentro de ella en primer lugar definiremos a que departamento. Para ello hacemos click en **Departamento** y seleccionamos el departamento donde querramos que se establezca la respuesta. En este caso seleccionaremos Soporte Medrano para realizar la prueba

FAQs Categorías **Respuestas predefinidas**

### Añadir nueva respuesta predefinida

Configuración de respuesta predeterminada

Estado: ☒ Activo ☐ Deshabilitado \*

Departamento: — Todos los departamentos — ▼

Respuestas Predefinidas: E

Título\*

Respuestas Predefinidas \*

Archivos adjuntos predefinidos (opcional)

Notas Internas: Notas sobre la respuesta predefinida.

[añadir respuesta](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Reservas de autor © 2006-2022 Atlassian. Todos los derechos reservados.

En Título seleccionaremos el nombre que tendrá la respuesta predefinida (En este caso se llamará "Default"). Y en respuesta escribiremos el cuerpo que tendrá la respuesta que querremos crear.

**Respuestas Predefinidas:** Escribe el título claro y corto.

Título\*

Default

**Respuestas Predefinidas \*** (Variables respaldadas)

Estimado/a,

Me comunico desde soporte Técnico.

Saludos,

all changes saved

**Archivos adjuntos predefinidos (opcional)**

Soltar archivos aquí o elegirlos

Una vez escrito el cuerpo y el título podremos adjuntar una nota interna sobre la respuesta predefinida para uso interno (Puede usarse para comunicación interna de los equipos). Le damos en "Añadir Respuesta" y automáticamente se añadirá al departamento indicado.

**Configuración de respuesta predefinida**

**Estado:** ☒ Activo ☐ Deshabilitado \*

**Departamento:** UTN / TIC / Soporte / STU / Soporte Medrano \*

**Respuestas Predefinidas:** Escribe el título claro y corto.

**Título\***  
Default

**Respuestas Predefinidas \*** (Variables respaldadas)

Estimado/a,

Me comunico desde soporte Técnico.

Saludos,

all changes saved

**Archivos adjuntos predefinidos (opcional)**

Soltar archivos aquí o elegirlos

**Notas Internas:** Notas sobre la respuesta predefinida.

**añadir respuesta** Restablecer Cancelar

## Para el uso

Una vez creada la respuesta podremos abrir un Ticket perteneciente al departamento para el cual se creo la respuesta nos colocamos en el sector de respuesta del ticket y hacemos click sobre la respuesta que querramos utilizar. En este caso de prueba se utiliza "Generica"

**Publicar Respuesta** **Publicar nota interna**

**De:** Soporte Medrano <soporte\_medrano@rt.frba.utn.edu.ar>

**Destinatarios:** "Guido Reboredo" <reboredoguido@gmail.com>  
Colaboradores (2 de 2)

**Responder A:** Todos los Destinatarios activos

**Respuesta:** Seleccione una respuesta predefinida

Seleccione una respuesta predefinida

Mensaje original

Último mensaje

----- Respuestas predefinidas -----

Alta VPN

Genérica

Renovación VPN

Sample (with variables)

Solicitud Beneficio

Solicitud de Aval

Solicitud Imagen Error

What is osTicket (sample)?

Publicar Respuesta Restablecer

Y a continuacion ser nos agregara al cuerpo de la respuesta la respuesta predefinida que hemos seleccionado.

Publicar RespuestaPublicar nota interna

De:Soporte<soporte@rt.frba.utn.edu.ar>

Destinatarios:"mramallo" <mramallo@frba.utn.edu.ar>  
▶ Colaboradores

Responder A:Todos los Destinatarios activos

Respuesta:Genérica

<>¶AaB/underlinebolditaliclinkimagevideoembedtablecodeundoredo

Estimado/a,

Ante cualquier duda o inconveniente no dude en comunicarse nuevamente con nosotros.

Saludos atte,|

Soporte Técnico  
Secretaría de Tecnología de la Información y Comunicaciones UTN FRBA  
Medrano 951- Oficina 421 - C.A.B.A.- Tel: 4867-7543/49  
Mozart 2300- Oficina 10 - C.A.B.A.- Tel: 4867-7500 Interno 7249

unsaved

📎 Soltar archivos aquí o elegirlos

Firma:

☐ Ninguno

☐ Mi firma

☒ Firma del Departamento (Reparacion y Garantia)

Estado del Ticket:Abierto (actual)

Publicar RespuestaRestablecer

🔄Revisión #5

★Creado 10 marzo 2023 09:19:48 por Mauro Daniel Di Filippo

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