



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

Trasladar ticket

Cuando se necesita enviar un ticket a otra área de TIC se debe trasladar el mismo.

Para eso debemos ingresar al ticket que necesitemos trasladar, una vez allí en la parte superior del ticket podemos encontrar un botón que dice transferir como se ve en la siguiente imagen.

The screenshot shows the UTN.BA Ticket Management interface. At the top, there's a header with the UTN.BA logo and a user greeting: "Bienvenido, [redacted] | Panel Administrador | perfil | Salir". Below the header, there's a navigation bar with tabs: "Panel de Control", "Usuarios", "Tareas", "Tickets" (selected), and "Base de conocimientos". Under the "Tickets" tab, there are buttons: "My Tickets", "Open", "Closed", "Buscar", and "Nuevo Ticket". The main content area displays "Ticket #000053" with the title "Prueba ticket Admin". Below the title, there's a toolbar with icons for back, forward, search, and a "Transferir" button (highlighted with a red arrow). The ticket details are shown in a table-like format:

Estado:	Open	Usuario:	[redacted] (6) (Gestionar Colaboradores)
Prioridad:	Normal	Email:	[redacted]
Departamento:	TIC / Soporte / STU / Soporte Campus		
Creado en:	26/1/23 13:10		
Asignado a:	— Sin asignar —		
Plan de Acuerdo de nivel de servicio:	Ninguno		
Fecha de Vencimiento:	—Vacio—		
Temas de ayuda:	Ninguno		
Último mensaje:	26/1/23 13:10		
Última respuesta:			

Al hacer click se nos abrirá una ventana donde nos pregunta a que sector de TIC queremos trasladar el ticket y la razón por la cual se traslada. Le damos click a Transferir y ya se envía al departamento indicado.

The screenshot shows a dialog box titled "Ticket #000053: Transferir". It contains a dropdown menu for "Departamento:" with the value "TIC / Soporte / STU". Below the dropdown, there's a checkbox labeled "Maintain referral access to current department" which is unchecked. A text input field contains the word "Transferencia". At the bottom, there are three buttons: "Restablecer", "Cancelar", and "Transferir".