



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 administrative interface. At the top, there is a navigation bar with 'Panel de Control', 'Usuarios', 'Tareas', 'Tickets', and 'Base de conocimientos'. Below this, there are tabs for 'My Tickets', 'Open', 'Closed', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. The main content area displays 'Ticket #000053' with the title 'Prueba ticket Admin'. A toolbar above the ticket details includes icons for back, forward, search, and a 'Transferir' button, which is highlighted with a red arrow. The ticket details are as follows:

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: —Vacio—	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 dialog box titled 'Ticket #000053: Transferir' contains the following fields and options:

- Departamento:** * TIC / Soporte / STU (dropdown menu)
- Maintain referral access to current department
- Transferencia:** [Text area containing 'Transferencia']
- Buttons: Restablecer, Cancelar, Transferir