

CONICET



Instructivo

Manual de Uso

Sistema de Tickets - CONICET

Dirección de Ingeniería de Procesos
Gerencia de Organización y Sistemas

Introducción	3
Vista por estados	3
Nuevo ticket por correo	4
Acciones masivas: Bloque	5
Menú de Acciones del Ticket	6
1. Nuevo responsable	6
2. Nota interna	7
3. Cierre de ticket	7
4. Fusión de tickets	9
5. Cambio de cola	9
6. Otras opciones	10

Introducción

El presente instructivo indica cómo generar un ticket desde el Sistema de Tickets del CONICET, y las acciones del mismo.

El ingreso al Sistema de Tickets se realiza a través del siguiente link: <https://tickets.conicet.gov.ar>

Una vez que el usuario ingresa, se mostrará en la pantalla el Panel Principal con acceso a todos los tickets de la siguiente manera:

Panel principal

Nuevos Tickets

TICKET#	TITULO
2021060757004121	Consulta
2021060757002721	Este ticket no tiene título o asunto
2021060757000714	Consulta: Galería de Fotos
2021051457001416	Datos académicos

Tickets Abiertos / Que necesitan de una respuesta

TICKET#	ANTIGÜEDAD	TITULO
2021060757001241	7 h 25 m	Silos LID
2021060757000714	8 h 25 m	Consulta: Galería de Fotos
2021053157000841	7 d 8 h	Consulta por actualización de perfil CIC
2021052657000302	11 d 23 h	Consulta
20210520570004741	17 d 21 h	Alta página WEB ICiAgro Litoral
2021052057000871	18 d 1 h	Envío de gaceta
20210518570004077	20 d 2 h	UA
202105157000554	27 d 3 h	Contacto WEB: Datos académicos
2021051157003251	27 d 4 h	Corrección Datos Beca Posdoctoral Interna
2021012657004378	72 d 23 h	STAN

Resumen de Tickets por Cola

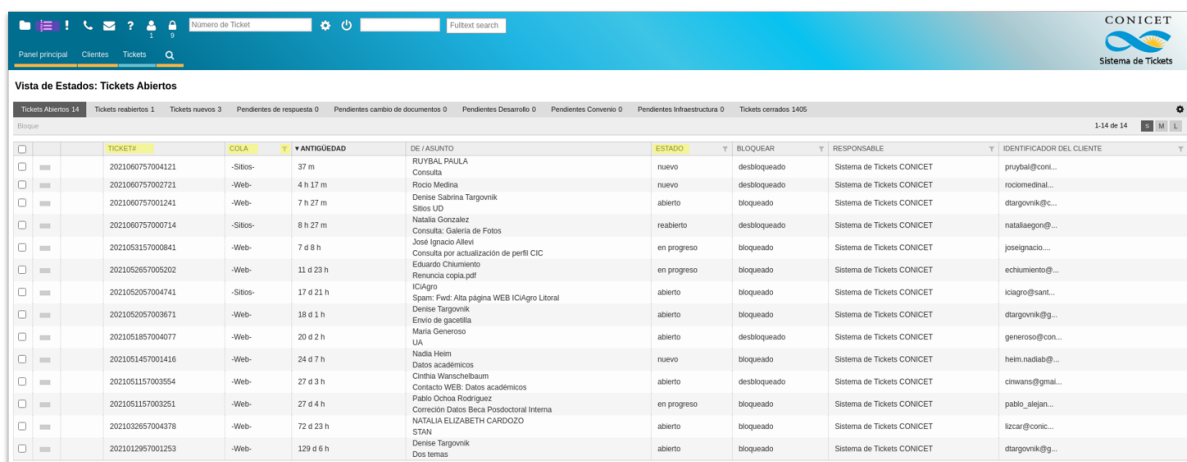
COLA	NUOVO	CERRADO CON EXITO	ABIERTO	ELIMINADO	PENDIENTE DE RECORDATORIO	EN PROGRESO	REABIERTO	PENDIENTE DE RESPUESTA	PENDIENTE CAMBIO DE DOCUMENTOS	PENDIENTE DESARROLLO	PENDIENTE DE CONFIRMACION USUARIO
-Silos-	1	867	1	0	0	0	1	0	0	0	0
-Silos-	2	481	8	0	0	3	0	0	0	0	0
TOTALES	3	1348	7	0	0	3	1	0	0	0	0

En el extremo superior izquierdo de la pantalla se encuentra el botón de vista por estado y el de nuevo ticket por correo, entre otros.



Vista por estados

Al seleccionar la opción de **vista por estados**, se mostrará en la pantalla la lista de tickets abiertos de la siguiente manera:



Panel principal Clientes Tickets

Numero de Ticket Fulltext search

CONICET Sistema de Tickets

Vista de Estados: Tickets Abiertos

Tickets Abiertos 24 Tickets nuevos 3 Pendientes de respuesta 0 Pendientes cambio de documento 0 Pendientes Desamoro 0 Pendientes Convenio 0 Pendientes Infraestructura 0 Tickets cerrados 1405

1-14 de 14 M L

TICKET#	COLA	Y	ANTIGÜEDAD	DE / ASUNTO	ESTADO	Y	BLOQUEAR	Y	RESPONSABLE	Y	IDENTIFICADOR DEL CLIENTE
2021060757004121	-Sitios-		37 m	RUIBAL PAULA Consulta	nuevo		desbloqueado		Sistema de Tickets CONICET		pruybal@con...
2021060757002721	-Web-		4 h 17 m	Rocio Medina	nuevo		desbloqueado		Sistema de Tickets CONICET		rocomedina@...
2021060757001241	-Web-		7 h 27 m	Denise Sabrina Targovnik	abierto		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		dtargovnik@c...
2021060757000714	-Sitios-		8 h 27 m	Natalia Gonzalez Consulta: Galeria de Fotos	reabierto		desbloqueado		Sistema de Tickets CONICET		nataliaagon@...
2021053157000841	-Web-		7 d 8 h	José Ignacio Alvari Consulta por actualización de perfil CIC	en progreso		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		joseignacio@...
2021052657005202	-Web-		11 d 23 h	Eduardo Chumiento Renuncia copia.pdf	en progreso		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		echumiento@...
2021052057004741	-Sitios-		17 d 21 h	ICIAgro Spam: Fwd: Alta página WEB ICIAgro Litoral	abierto		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		icagro@sant...
2021052057003671	-Web-		18 d 1 h	Denise Targovnik Envío de gacetas	abierto		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		dtargovnik@g...
2021051857004077	-Web-		20 d 2 h	Maria Generoso UA	abierto		desbloqueado		Sistema de Tickets CONICET		generoso@con...
2021051457001416	-Web-		24 d 7 h	Nadia Heintz Datos académicos	nuevo		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		heim.nadab@...
2021051157003554	-Web-		27 d 3 h	Cynthia Warschebaum Contacto WEB: Datos académicos	abierto		desbloqueado		Sistema de Tickets CONICET		cinwans@ymai...
2021051157003251	-Web-		27 d 4 h	Palati Ochoa Rodriguez Corrección Datos Beca Posdoctoral Interna	en progreso		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		pablo_alejan...
2021032657004378	-Web-		72 d 23 h	NATALIA ELIZABETH CARDOZO STAN	abierto		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		lizcar@conic...
2021012957001253	-Web-		129 d 6 h	Denise Targovnik Dos temas	abierto		bloqueado		Sistema de Tickets CONICET		dtargovnik@g...



Nuevo ticket por correo

La creación de tickets por ticketera evita tener que enviar un mail para generarlo. Al seleccionar la opción de **nuevo ticket por correo**, aparecerá en la pantalla los campos obligatorios a completar para poder generarlo:

- Tipo
- De la cola
- Al usuario cliente
- Asunto
- Texto

Crear un nuevo ticket por correo electrónico

Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

★ Tipo:

★ De la cola:

★ Al usuario cliente:

Copia:

Copia oculta:

Identificador del cliente:

Servicio:

Acuerdo de Nivel de Servicio:

Propietario: ↻

Responsable: ↻

Firma:

Cifrar:


★ Asunto:

Opciones: [\[Libreta de direcciones \]](#) [\[Vincular ticket \]](#)

Plantilla de texto:

Establecer una plantilla sobrecribirá cualquier texto o adjunto.

★ Texto:


Formato - Fuente - Tam... -

Acciones masivas: Bloque

Esta acción permite seleccionar más de un ticket y accionar en bloque con los tickets seleccionados, luego desde allí se puede poner el estado “Cerrado” o mover a una papelera.

Panel principal Clientes Tickets

Vista de Estados: Tickets Abiertos

Tickets Abiertos 21 Tickets reabiertos 0 Tickets nuevos 2 Pendientes de respuesta 0 Pendientes cambio de documentos 0 Pendientes Desarrollo 0 Pendientes Corv

Bloque

<input type="checkbox"/>		TICKET#	COLA	ANTIGÜEDAD	DE / ASUNTO
<input checked="" type="checkbox"/>		2021122857001618	-Web-	5 d 21 h	emiliano more Problemas en plataforma nueva de Agenda CONICET
<input checked="" type="checkbox"/>		2021122357001074	-Sitios-	10 d 21 h	Claudia Rodriguez Autorización solicitud alta web INCIVET UNRC CONICET



Menú de Acciones del Ticket

El menú de acciones del ticket aparece de la siguiente manera:

Atrás | Imprimir | Prioridad | Campos ITSM Adicionales | Decisión | Gente ▼ | Comunicación ▼ | Pendiente | Ver | Cerrar | Proceso | Miscellaneous ▼ | Cola

Entre todas estas acciones, las más utilizadas son:

1. Nuevo responsable

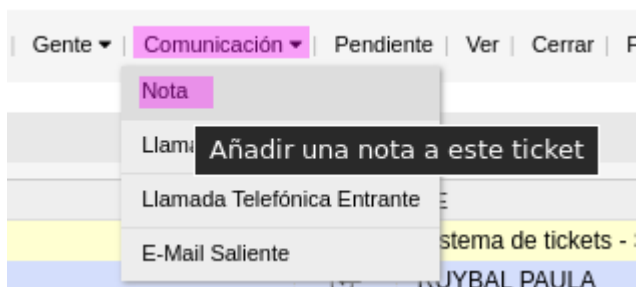


Esta acción se utiliza para agregar un nuevo responsable que gestione el ticket, en caso de que esté asociado a otra persona.

Agregar en el campo *Nuevo Responsable* el usuario de quién se desea poner como Responsable, y destildar la opción de *Crear un Artículo* para evitar que le llegue la notificación al usuario.

A screenshot of a web browser showing the 'Change Responsible of Ticket' page. The browser address bar shows the URL: tickets.conicet.gov.ar/otrs/index.pl?Action=AgentTicketResponsible;TicketID=111061. The page title is 'Change Responsible of Ticket#2020030357001184 — Página Web INIAB'. Below the title, there are fields for 'Nuevo Responsable' (Maria Lucia Kumabe), 'Siguiete estado' (abierto), and 'Fecha pendiente' (04/04/2020). There is a section for 'Añadir Artículo' (Add Article) with a 'Crear un Artículo' button and a text area for 'Asunto' (Actualizacion de responsable) and 'Texto'. The text area has a rich text editor toolbar with various icons for formatting and editing.

2. Nota interna



Esta acción se utiliza para añadir notas internas u observaciones aclaratorias del ticket en cuestión. Cargar los campos señalados a modo de nota interna.

▼ Ajustes de los tickets

Siguiente estado:

Fecha pendiente: 08 ▼ / 06 ▼ / 2021 ▼ - 18 ▼ : 11 ▼
Para todos los estados pendientes*.

▼ Campos Dinámicos

Ingresar URL de JIRA asociado:

Calendario: Fecha/horario de inicio: 07 ▼ / 06 ▼ / 2021 ▼ - 18 ▼ : 11 ▼

Calendario: Fecha/horario de fin: 07 ▼ / 06 ▼ / 2021 ▼ - 18 ▼ : 11 ▼

▼ Añadir Artículo

*Asunto:

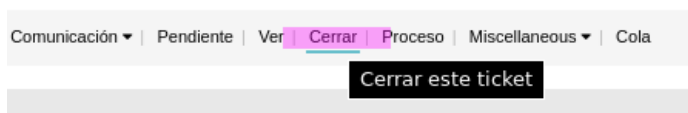
*Texto:

B I U S x x² : **¶** **☰** **☷** **☹** **☺** **☻** **☼** **☽** **☾** **☿** **♈** **♉** **♊** **♋** **♌** **♍** **♎** **♏** **♐** **♑** **♒** **♓** **☰** **☷** **☹** **☺** **☻** **☼** **☽** **☾** **☿** **♈** **♉** **♊** **♋** **♌** **♍** **♎** **♏** **♐** **♑** **♒** **♓** Fuente HTML Ω ↻

Formato - Fuente - Tam...

SCALAR(0x55d0e80)

3. Cierre de ticket



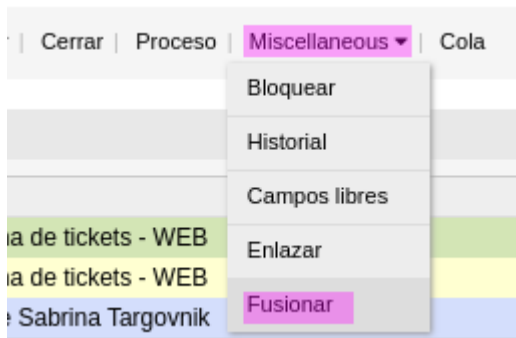
Esta acción se utiliza para cerrar el ticket, con la posibilidad de enviar una notificación de cierre o sin enviar una notificación de cierre al usuario.

Si el ticket tuvo muchas idas y vueltas (con otras colas o si fue reenviado) es posible que la notificación llegue a otra cuenta, en ese caso se recomienda responderle al usuario seleccionando la opción *Contactar al usuario*, y cerrar el ticket sin enviar notificación.

Para el cierre de ticket sin notificación al usuario, cambiar el estado a “Cerrado con éxito” y en el campo *Enviar una notificación al usuario*, seleccionar la opción **NO**.

Para el cierre de ticket con notificación al usuario, seleccionar la opción **SÍ**, y al usuario le llega la siguiente notificación:

4. Fusión de tickets

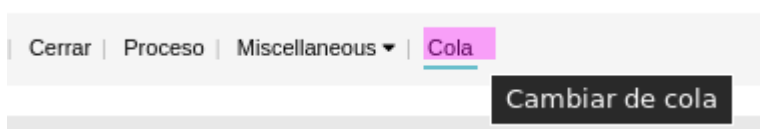


Esta acción se utiliza para unificar tickets duplicados o de contenido similar.

Completar el campo *Fusionar con Ticket#* con el N° de ticket que se quiere asociar. Para evitar que le llegue una notificación al usuario, destildar la opción *Informar al remitente*.

 A screenshot of a web browser showing the 'Merge Ticket' form. The browser address bar shows 'tickets.conicet.gov.ar/otrs/index.pl?Action=AgentTicketMerge;TicketID=266267'. The page title is 'Merge Ticket#2021060757001241 — Sitios UD'. Below the title, there is a warning: 'Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios. El ticket ha sido bloqueado. Deshacer y cerrar'. The form has two main sections: 'Ajustes Unir' and 'Informar al remitente'. In 'Ajustes Unir', there is a field for '* Fusionar con Ticket#' which is currently empty. In 'Informar al remitente', there is a checkbox labeled 'Informar al remitente:' which is unchecked. Below this, there are fields for 'De:' (Sistema de tickets - WEB <web@conicet.gov.ar>), 'Para:' (Denise Sabrina Targovnik <dtargovnik@conicet.gov.ar>), and 'Asunto:' (Re: [Ticket#2021060757001241] Sitios UD). There is also a rich text editor for the message body, with a toolbar containing various formatting options. The text in the body reads: 'Estimado/a
Your email with ticket number "<OTRS_TICKET>" is merged to "<OTRS_MERGE_TO_TICKET>.'. At the bottom right of the form, there is a button labeled 'Enviar' with a checkmark icon.

5. Cambio de cola



Esta acción se utiliza para cambiar un ticket de cola.

En *Nueva Cola*, seleccionar la cola a la que será derivado el ticket y completar un breve texto sobre el mismo a modo informativo.

Move Ticket#2021060757001241 — Sitios UD
 Todos los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.
[Cancelar y cerrar](#)

▼ Ajustes de los tickets

* Nueva cola:

Nuevo propietario:

Nuevo estado del ticket:

▼ Añadir Artículo

* Asunto:

* Texto:

Adjunto:

Unidades de tiempo (work units):

-ADF-
 -Becas 2-
 -Becas-
 -Comunidad_Sigeva-
 ▶ -Concurso Becas-
 -Correo Intranet-
 ▶ -Intranet-
 -Memoria 2017-
 -Mesa de Ayuda-
 -NoReplyConicet-
 -PGD-
 ▶ -Redes-
 ▶ -Repositorio-
 ▶ -Seguridad Informacion-
 ▶ -Seguridad Informatica-
 -Siaf-
 -Sigef-
 ▶ -Sigerh-
 -Sigeva Conicet-
 -Sigeva Memo-
 ▶ -Sigeva-
 -Sine-
 ▶ -Sitios-
 -Soporte GDE-
 -Soporte LH-
 ▶ -Soporte Operaciones-
 -Soporte SIBI-
 -Soporte SIDO-
 ▶ -SVT-

archivo

Enviar

6. Otras opciones

[Marcar](#) | [Imprimir](#) | [Dividir](#) | [Rebotar](#) | [Reenviar](#) | [- Responder a todos -](#) | [- Contestar -](#)

- **Reenviar:** modificar el estado de ticket a “Abierto” o “En progreso” para evitar que le llegue una notificación al usuario y evitar que desaparezca de la ticketera.

Luego, en caso de ser necesario se puede cerrar el ticket sin enviar notificación al usuario.

De: Sistema de tickets - WEB <web@conicet.gov.ar>

* Para:

Copia:

Copia oculta:

* Asunto: Fwd: [Ticket#2021052057003671] Envío de gacetilla

Firma:

Cifrar:

Opciones: [Libreta de direcciones]

* Texto:

B I U S x₂ x²

Formato - Fuente - Tam...

Soporte Equipo Web
Gerencia de Organización y Sistemas
CONICET

Adjunto: No se eligió archivo

Nuevo estado del ticket: cerrado con éxito

Fecha pendiente: 08 / 06 / 2021 - 18 : 59

Para todos los estados pendientes*.

Tipo de artículo: correo-externo

- **Responder a todos:** para responder a todos los destinatarios.
- **Contestar:** para responder solamente al remitente.

En caso de tener alguna duda, o para la creación de plantillas para respuestas automáticas, enviar consulta por mail a correointranet@conicet.gov.ar.