

CONICET



Instructivo

# Manual de Uso

# Sistema de Tickets - CONICET

Dirección de Ingeniería de Procesos  
Gerencia de Organización y Sistemas

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

## 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
<b>TOTALES</b>	<b>3</b>	<b>1348</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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

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		pruyba@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@ymal...
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







▼ Artículo #3 – Sitios UD

Marcar | Imprimir | Dividir | Rebotar | Reenviar |

De: Sistema de tickets - WEB

- Contestar -  
Contactar al usuario

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**.

2020030357001184 - Cerrar - Ticket - Sistema de Tickets - CONICET - Google Chrome

tickets.conicet.gov.ar/otrs/index.pl?Action=AgentTicketClose;TicketID=111061

**Close Ticket#2020030357001184 — Página Web INIAB**

Todos los campos marcados con un asterisco (\*) son obligatorios.  
[Cancelar y cerrar](#)

▼ Ajustes de los tickets

Siguiente estado:

▼ Campos Dinámicos

\* Enviar mail notificando al usuario?:

▼ Añadir Artículo

\* Asunto:

\* Texto:

**B I U S** x<sub>2</sub> x<sup>2</sup> | Fuente HTML Ω ↻

Formato - Fuente - Tam... -

alta y notificación ok

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

**[Ticket#2020040157002532] Ticket Note: Cierre de ticket**

Hi MARIA LUCIA,

DENISE SABRINA TARGOVNIK wrote:

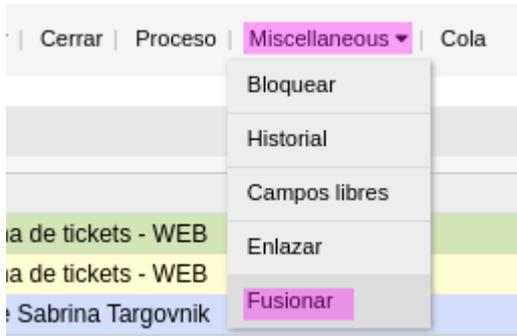
-

<https://tickets.conicet.gov.ar/index.pl?Action=AgentTicketZoom;TicketID=114614>

-- CONICET Notification Master

Sistema de Tickets - CONICET

#### 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 message: '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 area contains the placeholder: 'Estimado/a Your email with ticket number "<OTRS\_TICKET>" is merged to "<OTRS\_MERGE\_TO\_TICKET>.'. At the bottom 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.

