



Un **avance** permite reflejar cualquier tipo de modificación y/o actualización de los datos de un incidente.

Ejemplos:

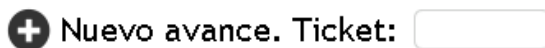
- Aportar nueva información
- Adjuntar documentos
- Asignar la resolución o el tratamiento a un nuevo usuario.
- Cambiar el estado de un ticket Ej. de asignado a usuario a cerrado con éxito.
- etc.

Existen dos tipos de avances:

- **Automático:** Es generado por el sistema y transparente al usuario. Ejemplo, al momento de la creación del ticket.
- **No automático:** Es generado manualmente por el usuario.

La creación de un avance se puede realizar desde distintos sitios dentro del sistema:

a. **Inicio - Muro:** Permite crear un avance de un ticket determinado





b. **Menú Inicio - Mis tickets:** El ícono  permite crear un avance de un determinado ticket

Nro.	Categoría	Tema	Tipo	Fch. solicitud	Fch. solíc. últ. avance	Fch. derivación	Fch. cierre	Solicitante	Prioridad	Estado
28255	DEFENSA AL CONSUMIDOR	AGUA	DENUNCIA	05/11/14 10:11	05/11/14 10:34	// 00:00	// 00:00	FERNÁNDEZ, JULIETA	3 = Normal	Asignado a usuario

c. **Menú Tickets - Grilla:** De la misma manera que el punto anterior


Nro.	Categoría	Tema	Tipo	Fch. solicitud	Fch. solíc. últ. avance	Fch. derivación	Fch. cierre	Solicitante	Prioridad	Estado
28255	DEFENSA AL CONSUMIDOR	AGUA	DENUNCIA	05/11/14 10:11	05/11/14 10:34	// 00:00	// 00:00	FERNÁNDEZ, JULIETA	3 = Normal	Asignado a usuario

d. **Menú Tickets - Información de ticket:** Al acceder a un determinado ticket desde la grilla del menú de Tickets presionar el ícono  y luego el ícono  que se encuentra en Información de Ticket.



Información de Ticket

Nro. de Ticket: 28255
Fch/Hra de Solicitud: 05/11/14 10:11

GENERAL AVANCES DE TICKET ARCHIVOS DEL TICKET ÉTIQUETAS

 Ticket 28255

Imprimir avances: -TODOS-

e. **Menú Tickets - Información de ticket - Pestaña "Avances de ticket":** Al acceder a un determinado ticket desde la grilla del menú de Tickets presionar el ícono  y luego acceder a la pestaña "Avances de ticket" presionar el ícono .

Información de Ticket

Nro. de Ticket: 28255
Fch/Hra de Solicitud: 05/11/14 10:11

GENERAL AVANCES DE TICKET ARCHIVOS DEL TICKET ÉTIQUETAS

Ver avances: -TODOS-

Fecha Creación	Usr. Creación	Descripción	Prioridad	Responsable	Resuelto por	Estado	Demora
05/11/14 10:34	OPERADOR	NOTIFICACIÓN POR MAIL: El mail se envió correctamente al usuario OPERADOR en la asignación.	3 = Normal	OPERADOR		Asignado a usuario	1 h, 14 m



1 - DESCRIPCIÓN DEL AVANCE

Espacio destinado a registrar en forma detallada el motivo de un avance. Aquí quedará documentada "la **historia**" del ticket desde su creación hasta su resolución y/o cierre.

Creación de Avance - Describa el Avance

 Ticket 103968 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > NÚCLEO DE GOBIERNO > ERRORES EN PRODUCCIÓN 🔍
Solicitante:

1-Descripción del avance

*Fecha/Hora de Solicitud de Avance: 15/01/19 09:19:57 (Fecha/Hora exacta en la que se produce el avance en el Ticket)


*Descripción del Avance:
Se informa del error observado....

Cancelar

2- DATOS EXTRAS DEL TICKET

Los **atributos extras** son campos configurables con información adicional y específica, asociados a una determinada categoría, tipo y/o tema; no están incorporados en el texto de la descripción, podrán ser de ingreso obligatorio o no, de acuerdo a su configuración. Esta opción está vinculada al paso 2, ya que el sistema mostrará Atributos Extras en caso que la CTT seleccionada en el paso 2 tenga asociado o no atributo/s extra/s. Facilitan la generación de reportes estadísticos ya que dan un mayor nivel de especificidad.

Creación de Avance - Complete los datos extras del Ticket

 Ticket 103968 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > NÚCLEO DE GOBIERNO > ERRORES EN PRODUCCIÓN 🔍
Solicitante:

2-Datos extras del ticket

HORAS ESTIMADAS DE RESOLUCIÓN
HORAS REALES

Cancelar

En caso de que la CTT no posea, se mostrará un mensaje **“El ticket no tiene atributo extra”**

3 – ESTADO Y PRIORIDAD DEL TICKET

Estado: Permite elegir una de las siguientes acciones:

- ✓ Asignar a un usuario: Permite asignar el ticket a un usuario del sistema, siempre que este tenga los permisos para trabajar con la CTT de dicho ticket .
- ✓ Derivar a una Empresa Externa: Permite derivar el ticket a una Empresa externa que estará a cargo de su tratamiento. Se pueden presentar dos casos:
 - **Contactos de una Empresa:** El sistema enviará un mail automático con la descripción y el detalle del avance a los contactos definidos para la empresa seleccionada. El contacto no puede acceder al sistema, deberá responder mediante mail.
 - **Usuarios de la Empresa:** El sistema enviará un mail automático con la descripción y el detalle del avance al usuario seleccionado. Dicho usuario podrá acceder al sistema y sólo podrá crear avances.
- ✓ Cerrar con éxito: Este estado se utilizará cuando se haya resuelto satisfactoriamente el incidente.
- ✓ Cerrar sin éxito: Este estado se utilizará cuando no se haya podido resolver satisfactoriamente el incidente.



- ✓ **Suspender:** Este estado podrá ser utilizado por un usuario con perfil supervisor cuando por algún motivo se requiera detener los tiempos de demora.

Creación de Avance - Seleccione Prioridad y Estado de Ticket

Ticket 103968 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > NÚCLEO DE GOBIERNO > ERRORES EN PRODUCCIÓN 

Solicitante:

3-Estado y Prioridad del ticket


Prioridad: 1 = Muy Alta 2 = Alta 3 = Normal 4 = Baja 5 = Muy Baja

Estado:


- Asignado a usuario
- Cerrado exitosamente
- Cerrado sin éxito
- Cierre forzado por el administrador
- Derivado a empresa externa
- Suspendido

Cancelar Volver **Siguiente**

4 - RESPONSABLE DEL TICKET


Puede ser el usuario asignado, el usuario responsable de resolver el ticket, etc. En caso de no conocer el código de usuario, al presionar el ícono  se abrirá una ventana de ayuda con diversos filtros para facilitar su búsqueda.

Creación de Avance - Seleccione el Responsable del Ticket

Ticket 103968 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > NÚCLEO DE GOBIERNO > ERRORES EN PRODUCCIÓN 

Solicitante:

4-Responsable del ticket

Usuario asignado **-SELECCIONE-** 


- SELECCIONE-
- ADMUSUARIOS
- USUPRUEBA

Cancelar Volver

5 - ARCHIVOS RELACIONADOS

Permite adjuntar uno o más archivos (avi, doc, docx, txt, pdf, xls, xlsx, ppt, pptx, pps, ppsx, mp3, jpg, png, zip, rar, kmz, kml, gps, gpx, poi).

Creación de Avance - Adjunte los archivos que desee al avance

Ticket 103968 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > NÚCLEO DE GOBIERNO > ERRORES EN PRODUCCIÓN 

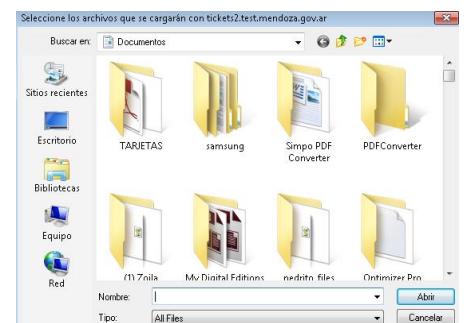
Solicitante:

6-Archivos relacionados

Examinar

Cancelar Volver **Confirmar Creación**

Al presionar el botón "Examinar" se abre la siguiente ventana, desde donde se seleccionarán el o los archivos a adjuntar.







6 – ENVÍOS DE MAIL AUTOMÁTICOS AL CREAR AVANCE

- **Mail de notificación de avance a usuario asignado:** Esta opción estará marcada por defecto y permitirá enviar un mail al usuario asignado.
- **Mail de notificación de avance a solicitante:** Permite enviar un mail con los datos de ese avance en particular al solicitante.
- **Mail de notificación de avance a usuario de creación de ticket:** Permite enviar un mail con los datos de ese avance en particular al usuario de creación del ticket.

Creación de Avance - Seleccione a quién desea notificar del avance

 Ticket 103968 DIC - SISTEMAS DE INFORMACIÓN > NÚCLEO DE GOBIERNO > ERRORES EN PRODUCCIÓN 

Solicitante:

5-Envío de Emails Automáticos al Crear Avance

Mail de notificación de avance a usuario asignado
 Mail de desvinculación de ticket a usuario/empresa que lo tenía asignado/derivado
 Mail de notificación de avance a solicitante
 Mail de notificación de avance a usuario de creación de ticket

Al presionar el botón **Confirmar Creación**, queda realizado el avance