






















El menú Tickets cuenta con una amplia variedad de filtros que permitir realizar búsquedas. Los resultados de la búsqueda se verán reflejados en la grilla y podrán ser exportados a Excel.

A continuación se detalla cada uno de los íconos utilizados:

	Detalle	Permite consultar el detalle del dato seleccionado.
	Etiqueta - Visualizar y/o agregar	Indica que el ticket tiene una o varias etiquetas y permite adjuntar nuevas.
	Etiqueta - Agregar	Indica que el ticket no tiene etiquetas y permite agregar nuevas. La etiqueta es una palabra clave definida por cada uno de los usuarios y sólo son visibles para el usuario que lo crea. Sirven para la identificación y búsqueda de un ticket en particular o de un grupo de tickets etiquetados con el mismo nombre. Ej. Resolver 24 hs., Llamar al solicitante, Enviar mail, etc.
	Ticket favorito	Indica que un ticket ha sido marcado como favorito del usuario. Estos tickets se mostrarán en su Muro y también en la grilla del módulo de tickets.
	Ticket no favorito	Indica que un ticket no ha sido marcado como favorito por el usuario
Ticket <input type="text"/> 	Ir	Atajo que permite ir a un ticket en particular.
	Agregar	Permite agregar nuevos tickets, avances, solicitantes, etc.
	Recategorizar	Permite cambiar categoría y/o tema y/o tipo de un ticket en particular
	Recategorizar - Ticket ya recategorizado	Indica que un ticket ya fue recategorizado y a su vez permite una nueva recategorización.
<input type="text"/> 	Ayuda	Al presionar el ícono  se abre una ventana de ayuda con filtros relacionados a la información buscada.
<input type="text"/> / /  28	Calendario	Permite ingresar manualmente o desde el calendario una fecha determinada.
-VER TODOS- 	Combo	Menú desplegable que presenta varias opciones elegibles por el usuario.
	Buscar	Muestra en una grilla los resultados de una búsqueda.
	Contar	Muestra la cantidad de tickets que resultan de una búsqueda.
	Imprimir	Genera un archivo pdf con la información resultante de los filtros aplicados, el cual puede ser impreso o archivado.
	Limpiar filtros	Permite limpiar los filtros aplicados.
	Exportar a Excel	Permite la exportación a Excel.
Ordenado por: Nro. de Ticket (Descendente)	Ordenar	Permite ordenar la visualización de los tickets en la grilla.
	Avanzar a la última página	Permite avanzar a la última página de la grilla.
	Avanzar a la siguiente página	Permite avanzar a la siguiente página de la grilla.
	Retroceder a página anterior	Permite retroceder a página anterior.

	Retroceder a primera página	Permite retroceder a primera página
	Archivos adjuntos - Agregar	Indica que el ticket no tiene archivos adjuntos y 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).
	Archivos adjuntos - Sólo visualizar	Indica que el ticket está cerrado y permite visualizar archivos adjuntos.
	Archivos adjuntos - Visualizar y/o agregar	Indica que el ticket tiene archivos adjuntos y permite adjuntar nuevos archivos.
	Imprimir	Genera un archivo pdf con la información detallada de un ticket en particular el cual puede ser impreso o archivado.
	Crear avance	Permite crear un avance de un ticket.

Los filtros se encuentran agrupados de acuerdo a la funcionalidad como se muestran a continuación:

- Filtros relacionados al ticket**

Filtros relacionados al ticket

Prioridad:

Cód. de actual usuario asignado:

Empresa actual responsable:

Cód. de usuario que lo creó:

Cód. de usuario que lo resolvió:

Cód. de usuario interviniente:

Empresa que resolvió ticket:

¿Tiene archivos adjuntos?:

- Filtros relacionados al solicitante principal**

Filtros relacionados al solicitante principal

Documento:

Apellido:

Nombre:

Email:

Teléfono:

Tipo:

País:

Provincia:

Localidad:

Departamento:

- Filtros de clasificación de ticket**

Filtros de clasificación de ticket

(Debe completar la CTT para exportar los atributos extras del ticket)



Atributo extra:



¿Ha sido recategorizado?:



¿Es mi ticket favorito?:



- **Filtros de fechas y tiempos**

Filtros de fechas y tiempos

Fecha/Hora de creación desde:  hasta: 

Fecha/Hora de solicitud desde:  hasta: 

Fecha/Hora de 1er derivación desde:  hasta: 

Fecha/Hora de cierre desde:  hasta: 

Horas de Demora desde que se solicitó (>=):

Horas de Demora desde que se derivó (>=):