



Se entiende por **Recategorización** de un ticket, la acción de cambiar la CTT actual de un ticket por una nueva. Esto quedará registrado en un avance que crea el sistema en forma automática. Se pueden presentar dos casos:

**CASO 1** - Ticket con estado "**Abierto/no asignado**", al recategorizar no es necesario asignarle el ticket a un usuario, pero si quisiera, el sistema lo permite. Para esto hay que obviar el paso 2 y confirmar.

Recategorización de ticket

Ticket 68944

Categoría: PORTAL

Tema: PORTAL - SALUD

Tipo: CONSULTA

Solicitante: DU [REDACTED] FERNANDEZ, ROXANA

1-Indique la nueva categorización del ticket

\*Categoría: PAC - REGISTRO CIVIL

\*Tema: CDR

\*Tipo: CONSULTA

2-Indique Usuario a asignar el Ticket

Actual Usuario Asignado:

Desea cambiar el actual usuario asignado?

Confirmar
Cancelar

**CASO 2** - Ticket con estado "**asignado a usuario**", al recategorizar el sistema permite asignar el ticket a otro usuario en el mismo paso.

Tildar la opción que dice " Desea *cambiar el actual usuario*.." dado que el sistema da aviso en rojo que el usuario actual no tiene los permisos para trabajar con la nueva CTT (Categoría, Tema, tipo), entonces se elige un usuario desde la opción "*Nuevo Usuario asignado*". También es importante tildar las opciones de envío de emails tanto al nuevo usuario **asignado como a quien se desvincula**.

Recategorización de ticket

Ticket 67542

Categoría: PORTAL

Tema: PORTAL - GOBIERNO

Tipo: CONSULTA

Solicitante: DU [REDACTED]; JOSE LUIS

1-Indique la nueva categorización del ticket

\*Categoría: PAC - REGISTRO CIVIL

\*Tema: CDR

\*Tipo: CONSULTA

2-Indique Usuario a asignar el Ticket

Actual Usuario Asignado: FI [REDACTED] (ADVERTENCIA: El Usuario FI [REDACTED] no tiene permisos para trabajar con la nueva CTT.)

Desea cambiar el actual usuario asignado?

Nuevo Usuario Asignado: MR [REDACTED]

Mail de notificación de avance a usuario asignado

Mail de desvinculación de ticket a usuario

Confirmar
Cancelar