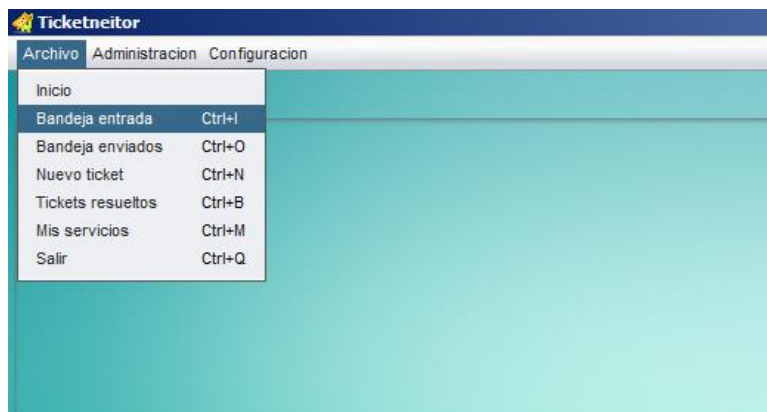


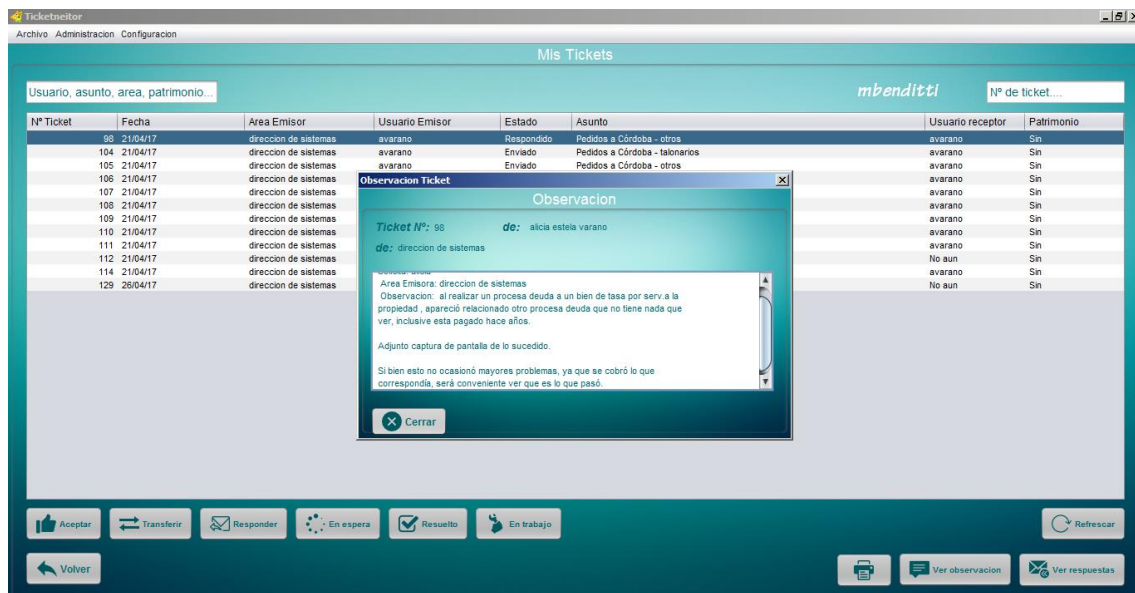
Bandeja de Entrada.

En la bandeja de entrada aparecerán todos los tickets no resueltos y no eliminados que tengan alguno de los servicios asignados al usuario logueado. Para más información sobre recepción de tickets ver el manual de ayuda de Recepción de tickets.

Para ingresar a la bandeja de entrada debemos hacerlo desde la barra de menú Archivo → Bandeja entrada o con el acceso rápido Ctrl+I.



Una vez ingresado a la bandeja de entrada de tickets nos traerá todos nuestros tickets en la tabla con sus detalles. Al hacerle doble click izquierdo a un ticket abrirá una nueva ventana con su observación.



Debajo de la tabla tenemos una botonera con lo que se podrán realizar las siguientes acciones:

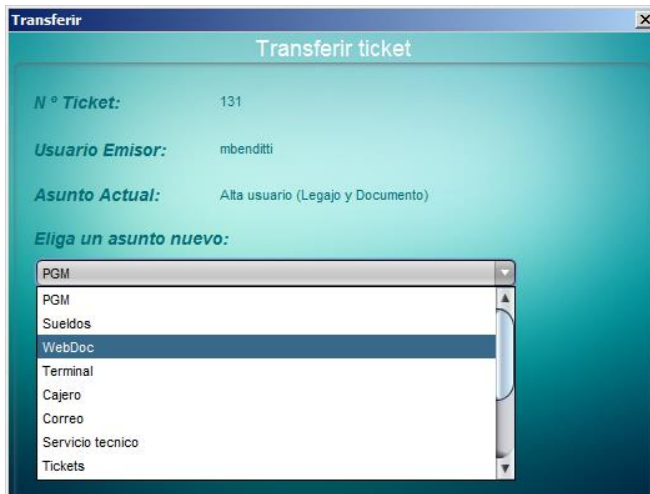
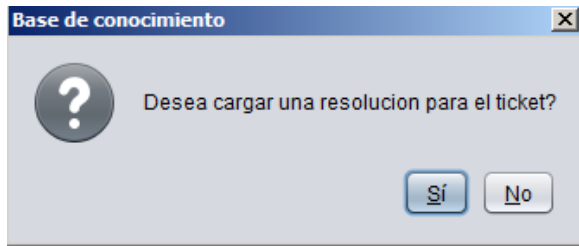




Aceptar: Con este botón aceptamos el ticket seleccionado, por lo cual pasaremos a ser el usuario receptor.

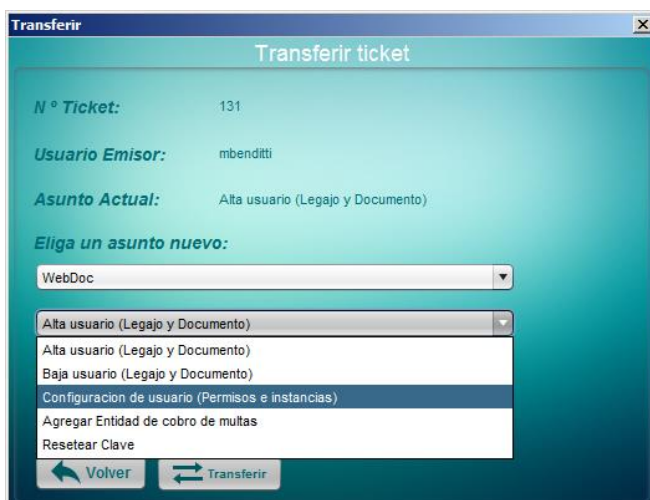


Transferir: Con este boton realizaremos una transferencia del ticket a otro servicio. Cuando presionemos el boton se abrira un mensaje de confirmacion si desea cargar una resolucio



Luego de seleccionar Si o No se abrirá una nueva ventana de Transferir ticket con un combo box donde debemos seleccionar el nuevo Asunto.

Una vez seleccionado se habilitara un combo box donde seleccionaremos el nuevo servicio



Una vez seleccionado el nuevo servicio tendremos que seleccionar la razon de la transferencia, el porque se estra transfiriendo el ticket.



Cuando presionemos Transferir



, dependiendo si elegimos Si o No cuando nos pregunto si queriamos cargar una resolucion, se abra una nueva ventana para cargar una resolucion en caso de haber elegido Si.

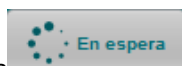
Luego de presionar Guardar la resolucion quedara cargada, y el

ticket quedara con estado enviado (no resuelto), y con el nuevo servicio.



Responder: Con este boton se abra una nueva ventana para cargar una respuesta al ticket seleccionado.

Una vez completado el campo y presionado el boton guardar se cargará la respuesta al ticket y pasará a estado Respondido.





En espera: Con este boton el ticket seleccionado pasara a estado En espera.

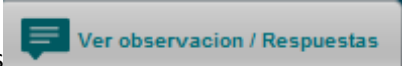



Resuelto: Con este boton se abrirá una nueva ventana en el cual cargaremos la resolucion del ticket, o sea, como se resolvió.


Luego de presionar el boton Guardar, la resolucion quedara cargada y el ticket pasará a estado Resuelto.

En trabajo : Con este boton cambiaremos el estado del ticket seleccionado a En trabajo.

Imprimir : Con este boton se generará un pdf del ticket seleccionado.

Ver observacion / respuestas : Con este boton se abrirá una nueva ventana que nos mostrará la observacion del ticket seleccionado y las respuestas si es que las hay. Esto tambien se puede consultar haciendo doble click sobre el ticket.

Ver resolucion : Con este boton se abrirá una nueva ventana que nos mostrara las resoluciones del ticket en caso de tenerlas.

Refrescar : Con este boton refrescaremos la tabla de ticket. Trae de vuelta la lista de la base de datos.