

Historial tickets.

El historial de un ticket se puede consultar seleccionando un ticket en Administrador de ticket (Para más información del administrador de ticket entrar al manual de ayuda

Administrador de tickets) y presionando el botón Ver historial



El menú 'Tickets' muestra una barra de búsqueda con el texto 'Usuario, asunto, área...' y una tabla con las siguientes columnas: N° Ticket, Fecha, Área Emisor, Usuario Emisor, Estado y Asunto.

N° Ticket	Fecha	Área Emisor	Usuario Emisor	Estado	Asunto
132	27/04/17	direccion de sistemas	mbendtti	Resuelto	Pedidos a Córdoba - pagos electronicos
130	26/04/17	direccion de sistemas	mbendtti	Enviado	PGM nuevo - Otro problemas
129	26/04/17	direccion de sistemas	ekayser	Enviado	Pedidos a Córdoba - pagos electronicos
128	26/04/17	direccion de sistemas	mbendtti	Resuelto	Fichadas - Nuevo usuario
125	24/04/17	direccion de sistemas	mbendtti	Enviado	Servicio tecnico - Mal funcionamiento de la imp
124	24/04/17	direccion de sistemas	clorusso	Enviado	PGM - Otros problemas

Y una vez dentro del historial se visualizará todo el historial del ticket seleccionado.

El historial de un ticket muestra la siguiente información:

N° Ticket: 132

Id Historial	N° Ticket	Usuario	Fecha	Estado
297	132	mbendtti	27/04/17	Enviado
298	132	mbendtti	27/04/17	Recibido
299	132	mbendtti	27/04/17	Respondido
300	132	mbendtti	27/04/17	Enviado
301	132	mbendtti	27/04/17	Respondido
302	132	mbendtti	27/04/17	Resuelto

Cabe destacar que cada estado genera un nuevo historial del ticket, esto quiere decir que cada movimiento que el ticket haga, es registrado.

Desde que es enviado –

Respondido –

Transferido –

En trabajo –

En espera –

Y resuelto.

Si se cambia el estado o Elimina el ticket desde el Administrador de tickets también se generará un historial del ticket.