



TICKET WEB

COANIQUEM

MANUAL DE USO

**Av. San Francisco #8586
Pudahuel, Santiago. Chile.
+ 56 22 8734 000
info@coaniquem.org**

Gerencia de Sistemas y Procesos

Índice

Inducción	3
Plataforma Web	4
Pantalla de panel de control	5
Pantalla de usuarios	8
Pantalla de tareas	10
Pantalla de solicitudes	10

Inducción

Centralización de solicitudes: osTicket permite centralizar todas las solicitudes de soporte o consultas de clientes en un único sistema. Esto evita que las solicitudes se pierdan o se pasen por alto, lo que a menudo sucede cuando se utilizan métodos de comunicación dispersos como el correo electrónico o llamadas telefónicas.

Seguimiento y priorización: Cada solicitud se convierte en un "ticket" que puede ser seguido a lo largo de su ciclo de vida. Los tickets pueden ser priorizados según su importancia, fecha de vencimiento, tipo de consulta, etc. Esto facilita la asignación de recursos y garantiza que se aborden las solicitudes críticas primero.

Colaboración eficiente: osTicket permite que múltiples miembros del equipo trabajen en un mismo ticket. Esto fomenta la colaboración y garantiza que las solicitudes sean atendidas de manera más rápida y efectiva.

Automatización de procesos: Puedes configurar osTicket para automatizar tareas repetitivas, como el enrutamiento de tickets o respuestas a preguntas frecuentes. Esto ahorra tiempo y recursos, permitiendo que el personal se enfoque en tareas más críticas.

Generación de informes: osTicket proporciona herramientas para generar informes y estadísticas que ayudan a la empresa a evaluar su rendimiento en la gestión de solicitudes de soporte. Esto permite tomar decisiones basadas en datos para mejorar la calidad del servicio.

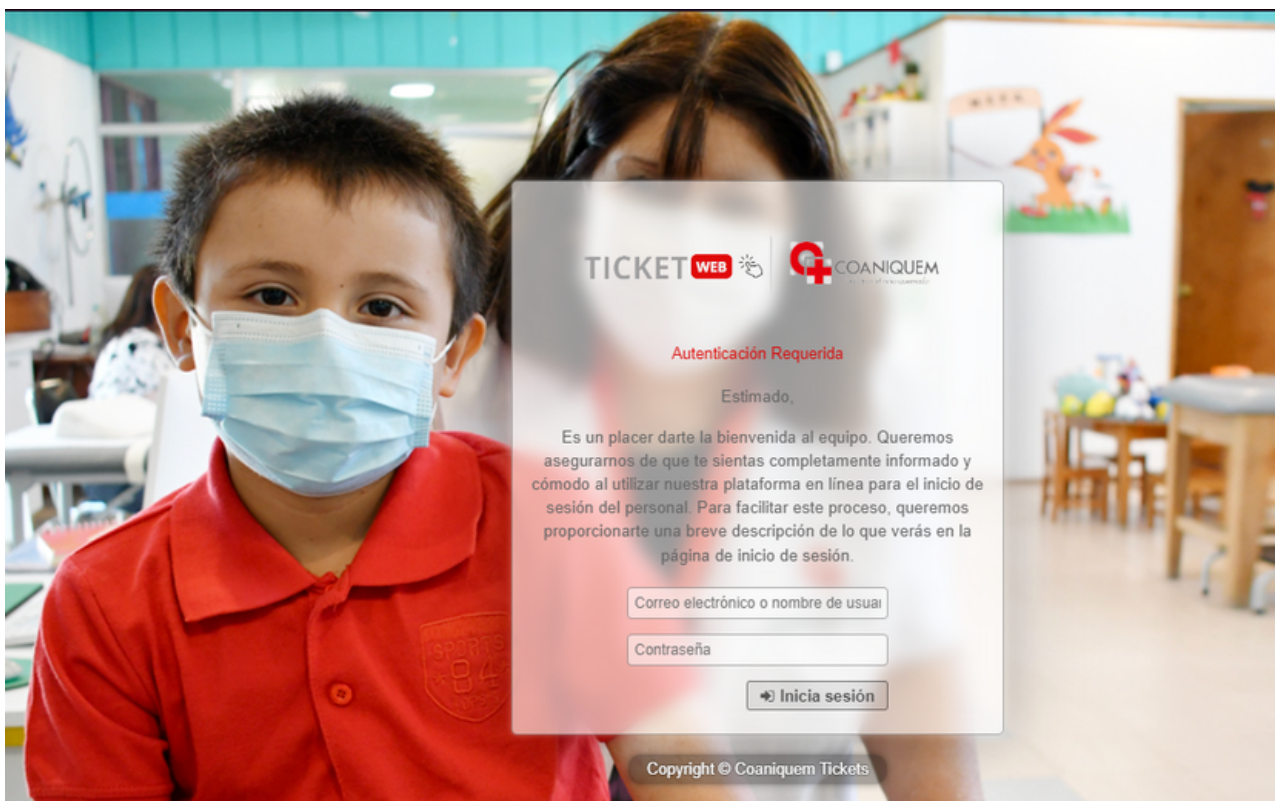
Personalización: Puedes adaptar osTicket a las necesidades específicas de tu empresa, incorporando campos personalizados, flujos de trabajo y reglas de negocio que se adapten a tus procesos internos.

Plataforma web

Pantalla de inicio de sesión

Para acceder a Osticket y poder ingresar a la plataforma como agente se debe seguir el siguiente link: **<http://172.16.50.6/osTicket/scp/login.php>**

Esta será la pagina que será mostrada

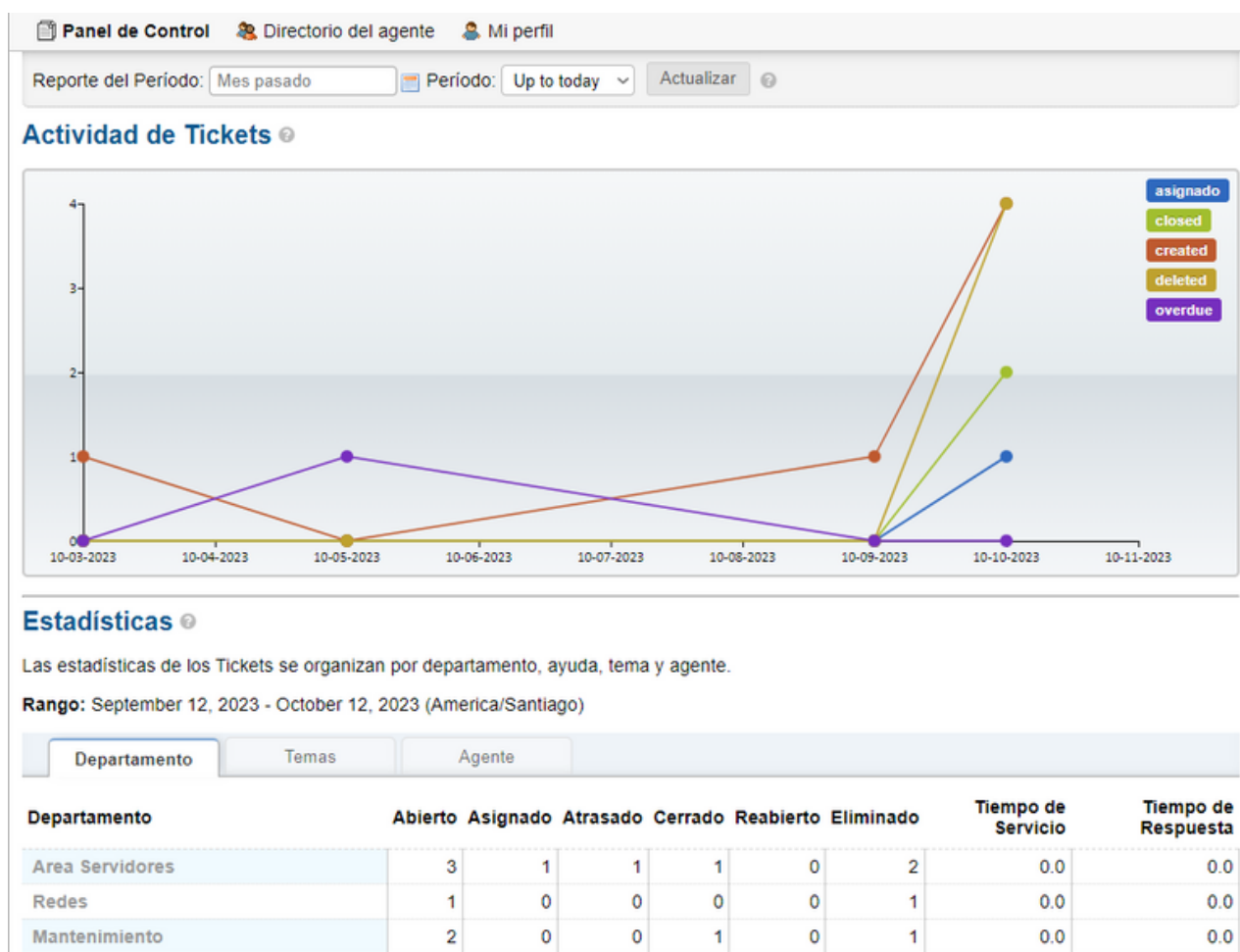


En esta pagina deben de ingresar todos los agentes que tengan las credenciales correspondientes

Pantalla de panel de control

En la pestaña de panel de control encontraremos un grafico que muestra el estado de los tickets. Además de eso cuenta con pestañas donde se muestran el directorio de agentes y el perfil del agente.

Panel de control



Directorio del agente

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Panel de Control

Directorio del agente

Mi perfil

Todos los departamentos

Filtro

Agentes

Página: [1]

Mi perfil

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Panel de Control

Directorio del agente

Mi perfil

Perfil de mi cuenta

Cuenta

Preferencias

Firma

Nombre:

Andre

Espinoza

Correo Electrónico:

aespinozal1@correo.uss.cl

Número de teléfono:

EXT

Número de móvil:

Autenticación

Backend

Local Authentication

Nombre de usuario:

aespinoza

Cambiar Contraseña

2FA por defecto:

Deshabilitar

Configurar opciones

Estado y configuración

Modo de vacaciones

Guardar cambios

Restablecer

Cancelar

Cabe destacar que en este apartado también se encuentran las preferencias del perfil y la firma personal de cada agente.

Preferencias

En este apartado se muestran las preferencias específicas de cada cuenta de los agentes

Cuenta

Preferencias

Firma

Preferencias

Perfil, preferencias y configuraciones

Tamaño máximo de página:

Mostrar registros de 25

 por página.

Frecuencia de Actualización:
La frecuencia de actualización de la página de Tickets es de unos minutos.

cada minuto

Nombre por defecto:

Nombre por defecto para usar al responder a un hilo

Nombre de correo

Cola de Ticket por defecto:

Abierto

Ver orden de hilo:

El orden de las entradas del hilo

— Sistema predeterminado —

Firma Predeterminada:

Esto puede seleccionarse al responder un hilo

Firma del Departamento (Si se establece)

Tamaño del papel predeterminado:
Tamaño del papel usado al imprimir Tickets en PDF

Carta

Responder redirección:

Redireccionar URL usada después de responder a un ticket.

Ticket

Vista de Imagen Adjunta:

Abrir imágenes adjuntas en nueva pestaña o descargar directamente. (CTRL + Click derecho)

descargar

Espaciado del editor:

Establezca el espaciado del editor en Individual o Doble al presionar Entrar.

Doble

Localización

Zona Horaria:

America / Santiago

 x

Autodetectar

Formato de hora:

— Sistema predeterminado —

Guardar cambios

Restablecer

Cancelar

Pantalla de usuarios

En esta pantalla se muestran los usuarios y las organizaciones, además de esto se podrá ver cuantos y cuales tickets tienen creados los usuarios.

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Directorio de usuarios

Organizaciones

Directorio de usuarios

Añadir usuario

Importar

Más

	Nombre	Estado	Creados	Actualizado
<input type="checkbox"/>	André Ignacio Espinoza Lopez (1)	Activo (registrado)	10/11/23	10/11/23 16:25:51
<input type="checkbox"/>	Jorge Beltran (1)	Invitado	10/11/23	10/11/23 15:01:33
<input type="checkbox"/>	Marcelo Martinez	Bloqueado (pendiente de activación)	10/11/23	10/11/23 18:38:01

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar

Mostrando 1 - 3 de 3

Vista de usuarios

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Directorio de usuarios

Organizaciones

André Ignacio Espinoza Lopez

Administrar cuenta

Eliminar usuario

Más

Nombre:

André Ignacio Espinoza Lopez

Correo electrónico:

andre.espinoza@live.com

Organización:

Agregar organización

Estado:

Activo (registrado)

Creados:

10/11/23 16:25:51

Actualizado:

10/11/23 16:25:51

Solicitudes

Notas

Mostrando 1 - 1 de 1

+ Crear una nueva solicitud

Página: [1] Exportar

Pantalla de organizaciones

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Directorio de usuarios

Organizaciones

Organizaciones

Agregar organización

Más

	Nombre	Usuarios	Creados	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Coaniquem	0	10/04/23	10/13/23 01:00:27

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar

Mostrando 1 - 1 de 1

Directorio de usuarios

Organizaciones

Coaniquem

Eliminar organización

Más

Nombre:

Coaniquem

Creados:

10/04/23 12:13:47

Administrador de cuentas:

Marcelo Martinez

Última actualización:

10/13/23 01:00:27

Usuarios

Solicitudes

Notas

Esta organización aún no tiene ningún usuario

Añadir usuario

Importar

Borrar

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Directorio de usuarios

Organizaciones

Coaniquem

Eliminar organización

Más

Nombre:

Coaniquem

Creados:

10/04/23 12:13:47

Administrador de cuentas:

Marcelo Martinez

Última actualización:

10/13/23 01:00:27

Usuarios

Solicitudes

Notas

Organización no tiene ningún Ticket

Panel de Control

Usuarios

Tareas

Solicitudes

Base de conocimientos

Directorio de usuarios

Organizaciones

Coaniquem

Eliminar organización

Más

Nombre:

Coaniquem

Creados:

10/04/23 12:13:47

Administrador de cuentas:

Marcelo Martinez

Última actualización:

10/13/23 01:00:27

Usuarios

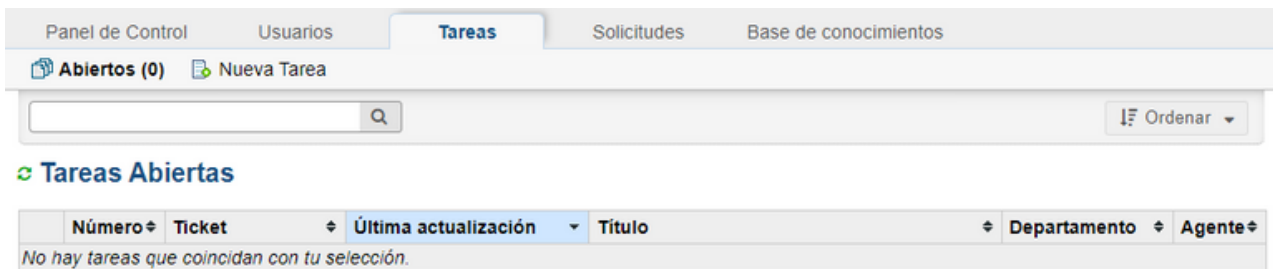
Solicitudes

Notas

Haga clic para crear una nueva nota

Pantalla de tareas

En esta pantalla se mostraran las tareas abiertas las cuales son designadas a los agentes.



Pantalla de Solicitudes/Tickets

En esta pantalla se ven todas los tickets, los cuales están se parados por estado y los que han sido asignados al propio agente

