

Guía de Configuración del Módulo Helpdesk en Odoo

Basado en la base de datos **electroservicios_db_normas** (equipos eléctricos y electrónicos).

Objetivo

Esta guía te ayudará a configurar el módulo **Helpdesk** de Odoo 16/17 (Community o Enterprise) usando los datos de tu base de ejemplo: clientes, proveedores, usuarios técnicos, productos, servicios, materiales, facturas y calidad. El resultado será un sistema Odoo capaz de gestionar incidencias, órdenes de trabajo, repuestos y facturación de servicios técnicos.

1. Módulos requeridos

- Helpdesk (Soporte técnico)
- Contacts (Contactos de clientes y proveedores)
- Sales (Presupuestos y facturas)
- Inventory (para gestión de stock de productos)
- Accounting (Facturación y contabilidad)
- Studio o activar modo Desarrollador (para campos personalizados)

2. Configuración inicial de Helpdesk

- Ir a **Helpdesk** → **Configuración** → **Equipos**.
- Crear equipo “**Soporte Electrónica Industrial**”.
- Alias de correo: soporte@tudominio.com.
- Etapas: Nuevo → En curso → En pruebas → Finalizado → Cerrado.
- Asignar técnicos (usuarios de tu tabla entidades con rol técnico o supervisor).

3. Campos personalizados

Activa modo desarrollador y crea en el modelo **helpdesk.ticket** los campos:

- **x_impacto**: Selección (bajo, medio, alto)
- **x_urgencia**: Selección (baja, media, alta)

Estos campos reflejan la criticidad técnica y prioridad de tus órdenes de trabajo.

4. Importación de datos desde MySQL

Ejemplo de consultas SQL para exportar CSV:

Clientes y Proveedores → res.partner

```
SELECT nombre AS name, email, telefono AS phone, direccion AS street, codigo_postal AS zip, ciudad AS city, provincia AS state_name FROM entidades WHERE tipo IN ('cliente', 'proveedor');
```

Productos → product.template

```
SELECT codigo_referencia AS default_code, nombre AS name, descripcion AS  
description_sale, precio_unitario AS list_price, categoria FROM productos;
```

Servicios → helpdesk.ticket

```
SELECT num_orden AS name, descripcion AS description, prioridad, impacto AS  
x_impacto, urgencia AS x_urgencia FROM servicios;
```

5. Configuración de SLA (Service Level Agreements)

En Helpdesk → Configuración → SLA Policies, crea reglas basadas en:

- Tiempo de respuesta (sla_tiempo_respuesta)
- Tiempo de resolución (sla_tiempo_resolucion)

Ejemplo de políticas:

- Prioridad alta: respuesta 4h, resolución 24h.
- Prioridad media: respuesta 8h, resolución 48h.

6. Facturación desde Helpdesk

Cada ticket puede generar un presupuesto o factura desde el botón **Crear Presupuesto**.

Consulta de materiales usados:

```
SELECT s.num_orden, p.nombre, mu.cantidad, mu.precio_unitario FROM  
materiales_usados mu JOIN productos p ON p.id_producto = mu.id_producto JOIN  
servicios s ON s.id_servicio = mu.id_servicio;
```

7. Integración con Calidad ISO 9001 / IATF 16949

Relaciona tickets con:

- No conformidades (tabla no_conformidades).
- Indicadores de calidad (tabla indicadores_calidad).
- Auditorías (tabla auditorias).

8. Paneles e Indicadores (KPIs)

Ejemplos de indicadores útiles:

- % de tickets resueltos dentro del SLA.
- Tiempo medio de resolución por equipo.
- Top 5 clientes con más incidencias.

Conclusión

Siguiendo esta guía tendrás un Helpdesk de Odoo totalmente integrado con tu base de datos técnica, capaz de gestionar soporte, materiales, facturación y calidad bajo normas ISO.