

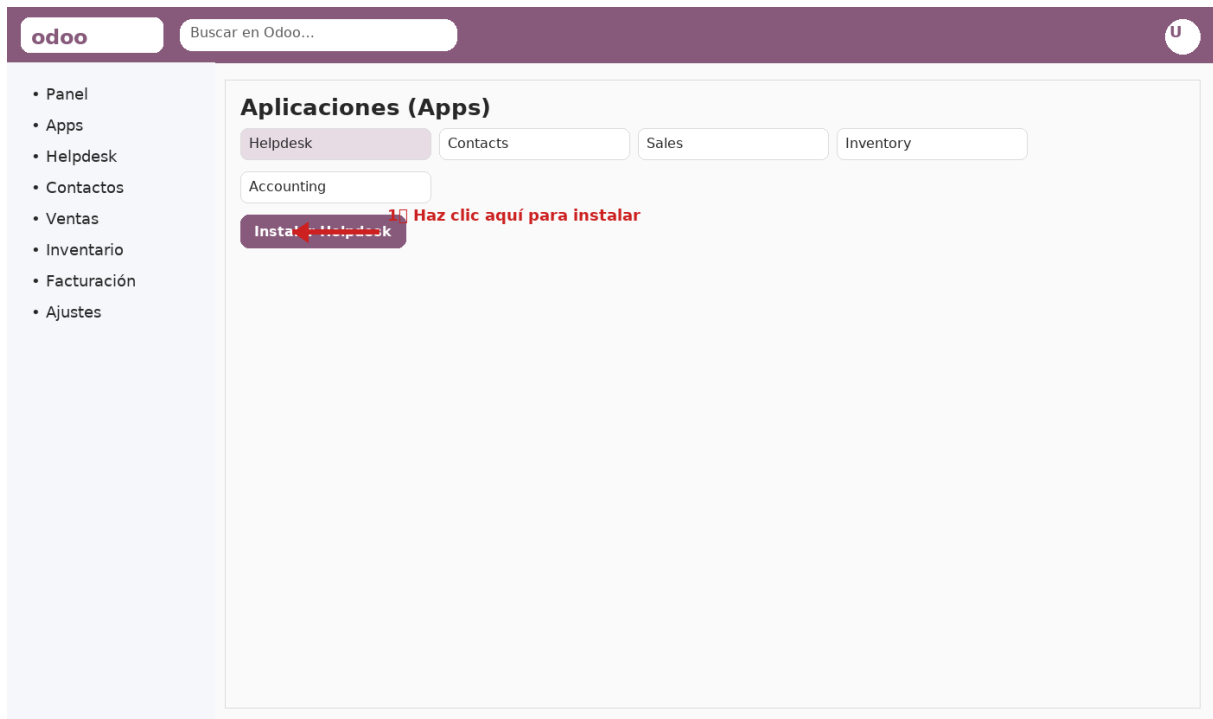
Manual ilustrado de configuración del módulo Helpdesk en Odoo Cloud (Electroservicios)

Versión Odoo 17 Online · Tema claro violeta · Español

Guía paso a paso con imágenes realistas e indicadores visuales rojos. Datos genéricos para una configuración reproducible.

Instalar Helpdesk desde Apps

Desde Aplicaciones, busca 'Helpdesk' y pulsa «Instalar». (Indicador 1■■■)



Crear el equipo de soporte

Pulsa «Crear», define nombre, alias de correo y miembros; luego «Guardar». (1■■■ 2■■■)

odoo

Buscar en Odoo...

U

- Panel
- Apps
- Helpdesk
- Contactos
- Ventas
- Inventario
- Facturación
- Ajustes

Helpdesk → Equipos

Crear

1 Crear nuevo equipo

Nombre del equipo

Alias de correo

Miembros

Guarda

2 Guardar

Configurar etapas del flujo

Ordena y ajusta las etapas: Nuevo, En curso, En pruebas, Finalizado, Cerrado.

odoo

Buscar en Odoo...

U

• Panel

• Apps

• Helpdesk

• Contactos

• Ventas

• Inventario

• Facturación

• Ajustes

Helpdesk → Configuración → Etapas

Cab 1	Nombre	Cab 3	Cab 4
Valor 1,1	Nuevo1,2	Valor 1,3	Valor 1,4
Valor 2,1	En curso2,2	Valor 2,3	Valor 2,4
Valor 3,1	En pruebas3,2	Valor 3,3	Valor 3,4
Valor 4,1	Finalizado4,2	Valor 4,3	Valor 4,4
Valor 5,1	Cerrado5,2	Valor 5,3	Valor 5,4

↑ 1 Ordena las etapas

Crear una política SLA

Define tiempos de respuesta y resolución; filtra por prioridad y guarda. (1■■■ 2■■■)

odoo

Buscar en Odoo...

U

- Panel
- Apps
- Helpdesk
- Contactos
- Ventas
- Inventario
- Facturación
- Ajustes

Helpdesk → Configuración → Políticas SLA

Crear

1 ■ Crear nueva SLA

Nombre

Respuesta 4h - Resolución 24h

Objetivo de respuesta (horas)

4

Objetivo de resolución (horas)

24

Filtrar por prioridad

Alta

Crítica

Guardar

2 ■ Guardar

Campos personalizados

En modo desarrollador, crea x_impacto y x_urgencia como selecciones.

odoo


Buscar en Odoo...

U


- Panel
- Apps
- Helpdesk
- Contactos
- Ventas
- Inventario
- Facturación
- Ajustes

Modo Desarrollador → Campos personalizados (helpdesk.ticket)

x_impacto (Selección): bajo, medio, alto

1  **Agrega valores**

x_urgencia (Selección): baja, media, alta

2  **Agrega valores**

Importar contactos (partners)

Carga CSV, valida mapeos y luego importa. (1■■■ 2■■■)

odoo

Buscar en Odoo...

U

- Panel
- Apps
- Helpdesk
- Contactos
- Ventas
- Inventario
- Facturación
- Ajustes

Contactos → Importar

Cargar CSV

1■ Selecciona archivo

Cab 1	Cab 2	Cab 3	Cab 4	Cab 5
email,phone,street,city				
Valor 1.1	Valor 1.2	Valor 1.3	Valor 1.4	Valor 1.5
Valor 2.1	Valor 2.2	Valor 2.3	Valor 2.4	Valor 2.5
Valor 3.1	Valor 3.2	Valor 3.3	Valor 3.4	Valor 3.5
Valor 4.1	Valor 4.2	Valor 4.3	Valor 4.4	Valor 4.5
Valor 5.1	Valor 5.2	Valor 5.3	Valor 5.4	Valor 5.5

Va. ...

Importar

2■ Validar antes de importar

Importar productos

Asegúrate de incluir `default_code`, `name`, `list_price`, `type`.

odoo

Buscar en Odoo...

U

- Panel
- Apps
- Helpdesk
- Contactos
- Ventas
- Inventario
- Facturación
- Ajustes

Productos → Importar

Cargar CSV

Cab 1	Cab 2	Cab 3	Cab 4	Cab 5
Valor 1.1	Valor 1.2	Valor 1.3	Valor 1.4	Valor 1.5
Valor 2.1	Valor 2.2	Valor 2.3	Valor 2.4	Valor 2.5
Valor 3.1	Valor 3.2	Valor 3.3	Valor 3.4	Valor 3.5
Valor 4.1	Valor 4.2	Valor 4.3	Valor 4.4	Valor 4.5
Valor 5.1	Valor 5.2	Valor 5.3	Valor 5.4	Valor 5.5

Validar

Importar

2 Validar

Importar tickets

Incluye name, description, priority, x_impacto, x_urgencia.

odoo

Buscar en Odoo...

U

Panel

Apps

Helpdesk

Contactos

Ventas

Inventario

Facturación

Ajustes

Helpdesk → Tickets → Importar

Cargar CSV

Cab 1	Cab 2	Cab 3	Cab 4	Cab 5
Valor 1,1	Valor 1,2	Valor 1,3	Valor 1,4	Valor 1,5
Valor 2,1	Valor 2,2	Valor 2,3	Valor 2,4	Valor 2,5
Valor 3,1	Valor 3,2	Valor 3,3	Valor 3,4	Valor 3,5
Valor 4,1	Valor 4,2	Valor 4,3	Valor 4,4	Valor 4,5
Valor 5,1	Valor 5,2	Valor 5,3	Valor 5,4	Valor 5,5

Validar

Importar

2 Validar

Ticket (formulario)

Rellena asunto, cliente, asignado, impacto y urgencia; guarda. (1■■■ 2■■■)

odoo

Buscar en Odoo...

U

- Panel
- Apps
- Helpdesk
- Contactos
- Ventas
- Inventario
- Facturación
- Ajustes

Helpdesk → Ticket (formulario)

Guar

1 Guardar ticket

Asunto
Incidencia 0001 - Fallo en equipo eléctrico

Cliente
Cliente 001

Asignado a
Usuario Técnico 1

Impacto
bajo medio alto

Urgencia
baja media alta

Descripción

Ticket → Presupuesto

Pulsa «Crear Presupuesto» desde el ticket y confirma la venta.

odoo

Buscar en Odoo...

U

• Panel

• Apps

• Helpdesk

• Contactos

• Ventas

• Inventario

• Facturación

• Ajustes

Helpdesk → Ticket → Crear Presupuesto

Crear Presupuesto

1 Generar venta

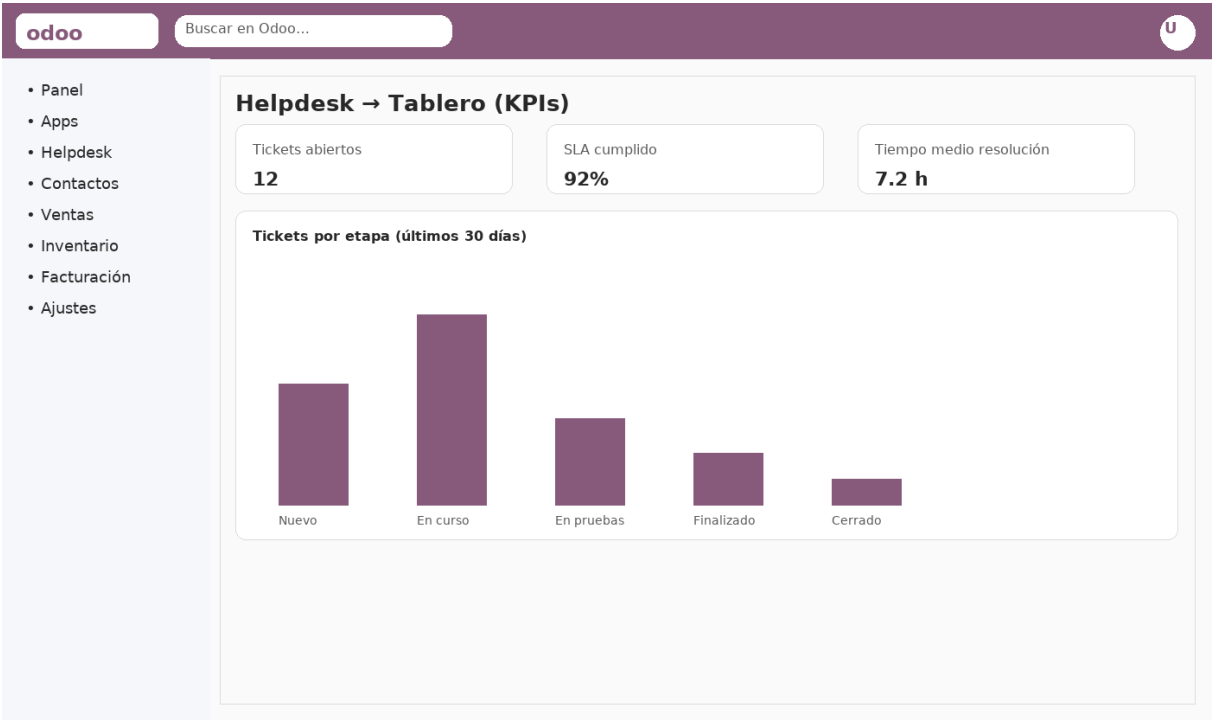
Líneas de pedido

Producto A, 2 uds, 45.00 €	Cab 2	Cab 3	Cab 4
Valor 1,1	Valor 1,2	Valor 1,3	Valor 1,4
Valor 2,1	Valor 2,2	Valor 2,3	Valor 2,4
Valor 3,1	Valor 3,2	Valor 3,3	Valor 3,4
Valor 4,1	Valor 4,2	Valor 4,3	Valor 4,4
Valor 5,1	Valor 5,2	Valor 5,3	Valor 5,4

Confirmar

Tablero (KPIs)

Revisa métricas: SLA cumplido, tiempo medio, tickets por etapa.



Plan de práctica guiada (opcional)

- 1 Crear un equipo de Helpdesk llamado «Soporte Electrónica Industrial» y añadir dos miembros.
- 2 Configurar etapas: Nuevo → En curso → En pruebas → Finalizado → Cerrado.
- 3 Crear una política SLA: Respuesta 4h, Resolución 24h, prioridad Alta.
- 4 Crear un ticket con «Impacto: medio» y «Urgencia: media», asignarlo a un técnico y guardarlo.
- 5 Desde el ticket, generar un presupuesto con un producto del catálogo y confirmar la venta.
- 6 Revisar el tablero y comprobar el porcentaje de SLA cumplido y el tiempo medio de resolución.

Consejo: realiza importaciones con CSV pequeños de prueba antes de la migración completa.