|  |  |
| --- | --- |
| **Funcionalidad** | **Observación** |
| **Requerimientos técnicos** | * Compatible con todos los sistemas operativos * Web Server (Apache o IIS) * Php versión 5.3 o superior * Base de datos MySQL versión 5.0 o superior |
| **Autenticación con LDAP** | **Si, configuración extra** |
| **SSL** | **Si, configuración extra** |
| **Integración con control de versiones** | **Si, GIT** |
| **Idioma de la interfaz** | * **Inglés (pre-instalado)** * **Arábico** * **Azerbaiyano** * **Indonesio** * **Búlgaro** * **Catalán** * **Checo** * **Danés** * **Alemán** * **Griego** * **Español** * **Estonio** * **Francés** * **Croata** * **Húngaro** * **Italiano** * **Japonés** * **Coreano** * **Lituano** * **Macedonio** * **Mongol** * **Holandés** * **Noruego** * **Persa** * **Polaco** * **Portugués** * **Eslovaco** * **Eslovenio** * **Serbio** * **Finlandés** * **Sueco** * **Rumano** * **Ruso** * **Vietnamita** * **Tailandés** * **Turco** * **Ucraniano** * **Chino (china)** * **Chino (taiwan)** |
| **Roles y privilegios** | * **Si (Grupos)** |
| **Número máximo de usuarios dados de alta** | * **Sin limite** |
| **Notificación alta de cuenta de usuario por correo** | * **Si** |
| **Opciones para creación de tickets** | * **Web** * **Correo** |
| **Adición de nuevas categorías de medios de creación de reporte** | * **Personalizados** * **Crear subcategorías** |
| **Estatus de tickets** | * **Abierto** * **Cerrado** * **Personalizado (configuración extra)** |
| **Opciones de asignación de tickets** | * **Asignado a un departamento** * **Asignado a un equipo y/o un agente** * **Asignación basada en tema de ayuda, configuración de la organización y por filtros de tickets** |
| **Consultas/filtros sobre tickets existentes(cuales)** | * **Tickets abiertos** * **Tickets cerrados** |
| **Consulta de estatus de ticket por externos (clientes)** | **Si, por medio de su correo y id de ticket**   * **Tickets abiertos** * **Tickets cerrados** |
| **Tipo de información que pueden consultar usuarios externos (clientes)** | * **Estatus de sus tickets** |
| **Personalización de mensajes de correo electrónico** | * **Si** |
| **Envió de correo electrónico (simple, firmado y cifrado)** | * **Simple** * **Firmado y (CREO QUE NO TIENE INTEGRACIÓN)** |
| **Generación de reportes/estadísticas (cuales)** | **Si, a través de un mod**   * **Reportes de tickets por:**   + **Cliente**   + **Departamento**   + **Día**   + **Equipo**   + **Grupo**   + **Mes**   + **Organización**   + **Personal**   + **Tema de ayuda** * **Comentarios por personal**   **En los reportes se incluyen campos como:**   * **Tiempo promedio de tickets que permanecieron abiertos** * **Tiempo promedio de respuesta** * **Número de tickets:**   + - **Abiertos**     - **Asignados**     - **Cerrados**     - **Días que tarda en resolverse (promedio)**     - **Resueltos** |
| **Generación de gráficas (cuales)** | * **Todo reporte mencionado arriba cuenta con su correspondiente gráfica.** * **Cuenta con diferentes rangos de tiempo disponibles en cada gráfica:**   + **Ahora**   + **Año**   + **Ayer**   + **Manual**   + **Mes**   + **Semana**   + **Última Semana**   + **Ultimo año**   + **Último mes** |

**Documentación de las funcionalidades, implementación y operación del sistema**

**Funcionalidades:**

* Los usuarios crean tickets por las diferentes vías disponibles como sitio web, e-mail o teléfono.
* Los tickets son guardados y asignados a los distintos agentes configurados en el sistema, con lo que las consultas serán repartidas con una buena organización.
* Cada uno de los agentes que reciben los tickets darán soporte y contestarán a los clientes o usuarios.

**Operación**

* Instalación simple.
* Ventas de entradas por correo electrónico o por la interfaz web.
* Respuesta automática.
* Plantilla de respuestas.
* Apoyo adjunto.
* Notas internas.
* Base de conociemiemto.
* Acceso basado en roles.
* Asignación y transferencia de boletos al personal.

**Referencias:**

**Requerimientos técnicos**

<http://osticket.com/wiki/Installation>

**SSL**

<http://osticket.com/editions>

**LDAP**

<http://osticket.com/download>

**(Seccion plugins ->** Authentication :: LDAP and Active Directory**)**

**Lenguajes**

<http://osticket.com/download> **(Seccion Language Packs)**

**Asignación de tickets**

<https://github.com/osTicket/osTicket/wiki/Ticket-Routing>

**Reportes/estadísticas**

<http://www.sudobash.net/osticket-reports-6-0-osticket-release-1-7/>

**Funcionalidad**

[**http://www.k3bone.com/blog/2012/03/osticket-sistema-par-dar-soporte-a-clientes-de-forma-gratuita/**](http://www.k3bone.com/blog/2012/03/osticket-sistema-par-dar-soporte-a-clientes-de-forma-gratuita/)

**Operación**