|  |  |
| --- | --- |
| **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 e 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 * No se puede cifrado |
| **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 conocimiento.
* 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 y Operación**

[**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/)