

Facil HelpDesk 3.0.1b

HelpDesk based in Tickets & email management application for PHP

English Manual

Manual en Español

TABLE OF CONTENTS

HelpDesk based in Tickets & email management application for PHP	1
English Manual.....	1
TABLE OF CONTENTS.....	2
1. Introduction.....	6
1.1. Why Facil HelpDesk?.....	7
1.2. Features	8
1.3. Requirements.....	9
1.3.1. Hardware Requirements	9
1.3.2. Software Dependencies	9
2. How To Install	9
2.1.1 Quick Installation and upgrade Overview (Mysql)	9
2.1.2 Installation with SQL Server 2008.....	12
2.2 Finishing configuration	12
3. Getting Started	13
3.1 Users of Facil HelpDesk and accounts	13
3.1.1. End-user (User Accounts)	13
3.1.2. Staff member	13
3.1.3. Administrator	13
3.2. How To Register(create an account for using Facil HelpDesk for end users from index.php) ..	13
3.3. Creating users from administrative url (index_admin.php)	15
3.4. End-user area	15
3.4.1. Your Account	15
3.5. Staff Area and Administrator Area.....	16
3.5.1. Opening tickets for answering and changing department or assign to a specific person ..	16
3.6. Understanding email notifications	17
3.6.1. Circumstances for email notifications:	17
3.7. Control Toolbar	18
3.7.1. Tickets	18
3.7.2. New Ticket.....	18
3.7.3. Search.....	19

Manual de Facil HelpDesk

3.7.4. Staff members and departments	19
3.8. Articles	19
3.8.1. Add a new article.....	20
3.8.2. Storing images with tickets responses	21
4. Settings.....	21
4.1. Basic Settings and URLs	22
4.2. Colors, style	23
4.3. Localization	23
4.4. Mysql settings	23
4.5. Access.....	23
4.6. Email settings.....	24
4.7.- International SMS notifications.....	25
5. Features.....	27
5.1. Creating tickets	27
5.2. Estimated date/time of arrival (ETA)	27
5.3. Tickets status.....	28
5.4. Reports	28
5.4.1. Tickets	28
5.4.2. Banned Tickets/SPAM.....	28
5.4.3. Diagnostics	29
5.5. Personalization	29
5.5.1. Email notifications.....	29
5.5.2. Base of Articles.....	29
5.5.3. Multilenguaje support.....	29
5.6. Email piping (requires cron)	30
5.6.1. SPAM filter	32
5.7. Common Questions.....	32
5.8. Typical Errors and solutions	33
5.8.1 Updating PHPMailer	33
5.8.2. During installation.....	33
5.8.3. Using the tickets system.....	33
5.9. Maintenance and limitations.....	33
5.9.1. Maintenance	33

Manual de Facil HelpDesk

5.9.2. Limitations	34
FACIL HELPDESK CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE EULA	35
1. Introducción	39
1.1. ¿ Por que usar Facil HelpDesk ?	40
1.2. Características	41
1.3. Requerimientos	41
1.3.1. Requerimientos de Hardware	41
1.3.2. Requerimientos de Software	42
2. Como instalar	42
2.1. Instrucciones de instalación (Mysql)	42
2.2. Instrucciones de instalación (SQL Server 2008)	44
3. Empezando a usar	45
3.1 Usuarios de Facil HelpDesk y creación de cuentas	45
3.1.1. Usuarios finales	45
3.1.2. Miembros del "Staff"	45
3.1.3. Administrador	45
3.2. Como registrar (crear una cuenta para usuarios finales desde index.php)	46
3.3. Creando usuarios desde tickets2php (accessible solo por el administrador o miembros del staff)	47
3.4. Area de usuario final	47
3.4.1. Su cuenta	48
3.5. Área de Staff y del Administrador	48
3.5.1. Abriendo tickets para responder y cambiando departamento o asignando a una persona específica del staff.	49
3.6. Entendiendo las notificaciones por email	50
3.6.1. Ocurrencias de las notificaciones:	51
3.7. Menu de navegación	51
3.7.1. Referidas a los Tickets	51
3.7.2. Nuevo Ticket	51
3.7.3. Búsqueda	52
3.7.4. Miembros del Staff y departamentos	52
3.8. Artículos	53
3.8.1. Añadiendo un Nuevo artículo	53

Manual de Facil HelpDesk

3.8.2. Almacenando imágenes.....	54
4. Configuraciones	54
4.1. Parámetros básicos y urls	56
4.2. Colors, style	57
4.3. Localization	57
4.4. Mysql settings	57
4.5. Access	57
4.6. Email settings.....	58
4.7.- Notificaciones de mensaje de texto (SMS)	60
5. Características	62
5.1. Creando tickets	62
5.2. Tiempo estimado de solución de un ticket (ETA)	62
5.3. Estado de los Tickets	62
5.4. Estadísticas	63
5.4.1. Tickets	63
5.4.2. Banned Tickets/SPAM.....	63
5.4.3. Diagnóstico	64
5.5. Personalización.....	64
5.5.1. Notificaciones por Email	64
5.5.2. Base de Artículos (solo disponible con Mysql)	64
5.5.3. Multilenguaje support	64
5.6. Email piping (requiere Cron)	65
5.6.1. Filtro de SPAM.....	67
5.7. Preguntas comunes	68
5.8. Errores típicos y soluciones	68
5.8.1 Actualizando PHPMailer	68
5.8.2. Durante la instalación.....	68
5.8.3. Usando el sistema de tickets	68
5.9. Mantenimiento y limitaciones	69
5.9.1. Mantenimiento	69
5.9.2. Limitaciones (Mysql)	69
FACIL HELPDESK CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE EULA.....	69

1. Introduction

Facil HelpDesk is a customer support management system for PHP of [Cromosoft Technologies](http://www.cromosoft.com), based in tickets, enabling users to track and manage their support requests faster. Facil HelpDesk is a feature packed browser based help desk management application designed to streamline the operation of managing support requests.

Was designed for small and medium companies with one or more members of staff or for those who want to organize communications.

Facil HelpDesk is available in three versions

Lite Edition (only version 2.3)	Basic Commercial Edition	Full Commercial Edition
For personal use or for testing purposes, limited to one administrator and one department, unlimited tickets, unlimited end users, function email to ticket restricted. Compatible with Mysql	Unlimited staff members, unlimited tickets, unlimited end users, unlimited notifications. Compatible with MySQL & SQL Server 2008 or better.	Tickets scalation to 4 levels, only staff members with proper permissions are able to scalate tickets. Doesn't support SQL Server yet.

For latest changes read readme.txt

If you experiences problems, have questions related to Facil HelpDesk, after of reading this manual, the readme file please submit a ticket at <http://www.cromosoft.com/helpdesk>

With Facil HelpDesk, you now have access to an article base (only if you use Mysql not SQLServer).

Facil Help Desk handle tickets from 3 sources: created from web (anonymous form or registered user) and direct email. For a demostration [visit http://www.demo.cromosoft.com](http://www.demo.cromosoft.com)





In the next figure is shown a ticket with a response. The ticket number or ID is 45, also is visible Username, Subjet, Urgency, Departament, Date.


Clicking a link you can open the ticket or close the ticket in a new browser, without doing a previous login.

Dear Mary ,

Your ticket has now been received. One of our staff members will review it and reply accordingly. Listed bel this ticket


Ticket ID: 45
Username: 2
Subject: "is Lorem ipsum dolor?
Urgency: Basic
Department: Authors
Post Date: Thu 22 Mar 2007 15:28:38

This is a response  Response of staff
Previous Messages (Latest First):

2 __ 03-22-2007 15:24:24

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim quis nostrud exercitation  Original ticket

[Open Ticket](#)
[Close Ticket](#)

Or visit: <http://www.demo.cromosoft.com/helpdesk/> with your username and password(registered users). 

Thanks.

Staff Cromosoft.com - Demo of Facil Help Desk.

1.1. Why Facil HelpDesk?

Here are a few reasons why you should choose Facil HelpDesk:

- ❖ Save time and time is money, FHD doesn't have complex options, no more reading of extensive manuals from cover to cover.
- ❖ Facil HelpDesk does the job for you: you can offer professional and unparalleled customer support for your products or services in just a few mouse clicks. You can learn to use Facil HelpDesk in 5 minutes!
- ❖ Save money, stop-wasting money on software with hundreds of features that you don't need, With Facil HelpDesk, your customer support issues are easily resolved.
- ❖ If you are a client, you can be sure that your request was received, no more emails without answers or unfriendly forms.

1.2. Features

For new features check readme.txt

Account Management

- ❖ Export Clients (CSV)
- ❖ Import Clients to database
- ❖ Self-Registration Option
- ❖ Email verification when activating accounts.
- ❖ Define Technician Groups (Departments)
- ❖ Client / Customer Permission for "Submit on someone's behalf"

Incident Management

- ❖ Multiple departments, one supervisor who receives notifications by email when a ticket is assigned to other department or staff member.
- ❖ Tickets submissions by web (registered users), web form (no registering required) and email including several attachments 16MB(max size), requires a cron job that executes a script.
- ❖ You are able to know if your response was readed
- ❖ Answer and close a ticket with 2 click (submit and check "close")
- ❖

Communication & Correspondence

- ❖ Internal responses of tickets
- ❖ Notifications of new tickets or responses by email.
- ❖ Internal responses or drafts for tickets.

Help Desk Management

- ❖ Ticket Searches
- ❖ Multi-Level Escalation Path (Only Full Edition)
- ❖ Three levels of access: users, staff members and administrators.
- ❖ Tickets tracking using ticket ID and a special key at the helpdesk, if you submit your ticket using form or email.
- ❖ Change department of a ticket; assign ticket to a specific person with email notification to the specific person.
- ❖ Statistics related to tickets (optional GD), polls of responses.
- ❖ Creation of articles.
- ❖ Preview of tickets. Tickets with full html and images!.

- ❖ SMS notifications for tickets submitted using web interface (logged users or using contact form).

1.3. Requirements

To use Facil HelpDesk your server should have the sufficient hardware and software dependencies installed.

1.3.1. Hardware Requirements

- 600 MHz CPU
- 128 MB RAM
- Enough Hard Drive space to unpack, install Facil HelpDesk and for the database requirements (At least 10MB space is recommended), the installer compressed in rar or zip format is about 6MB

1.3.2. Software Dependencies

Before installing Facil HelpDesk you must have the following dependencies installed:

- PHP 5.2.4 or better (not PHP 4), PHP must be configured to send emails by mail (plain http or tls/SSL*), SMTP, sendmail or from your gmail. The first method is recommended (mail function of php). PHP must be configured with proper extensions for accessing a database (mysql or SQL Server) example for Apache php_mssql.php
- GD 2 library for creating graphs (suggested)
- An empty database: MySQL 4.1.22-standard or SQL Server 2008 with Advanced Services. For new reports is required MySQL version 4.1 because this version supports sub queries.
- Web Server (e.g. Apache/IIS), access to the control panel of your web server, suggested Cpanel. Facil HelpDesk uses MyIsam (if you use an Mysql database) tables to avoid problems use a file system that doesn't have limit storage of large files (2GB or more).

*You should have a web server with support for SSL compiled for PHP. For example with OpenSSL

2. How To Install

2.1.1 Quick Installation and upgrade Overview (Mysql)

These quick install instructions are intended for people with existing experience in installing web-based applications. The installation wizard was removed from version 2.8

1. Upload/De-compress Files on target server, the installer (zip or rar) is about 6MB.
2. Create one MySQL Database then execute install.php file in your web browser, and perform the installation (done in three steps). This same file can be used to change database.
3. Create a new administrator (other or others administrators will be deleted if they exists). After of installing Facil HelpDesk delete install.php for security.

Facil HelpDesk

Welcome to the Installation Step 1 of 3

Step 1: New tables will be created for a new installation when you click Submit.

⚠ **If these tables exists in your database those will be overwritten !**

Step 2 and 3: An administrator will be created

If you only want to change Database or reset administrative user click [here](#).

Fill every field of the Form, specially fields of Mysql Database and E-mail. Click Submit, a configuration file will be created and new tables will be created inside your Database.

For your security delete install.php after of use

Facil HelpDesk 1.1 Basic Email Settings Colors Access Database

Basic Settings and URLs

Site Title:

Online or under maintenance?:

URL Base of Installation: Example: <http://www.site.com/helpdesk/> This url will be used for email notifications and others.

Knowledge Base (end user): <http://yourwebsite.com/helpdeskkbase/kbase.php>

Installation will be complete after of doing these three steps. Is important the host, database, username and password for Mysql as shown in the figure.

Mysql database

If you alter these setting* the system could stop of working! , if it happens execute install.php

Host	<input type="text" value="localhost"/>
Username	<input type="text" value="root"/>
Password	<input type="text"/>
Database	<input type="text" value="jueves"/>

Access

After of filling the first form, you need to enter an administrator and password and click Submit as shown in the below figure.

Facil HelpDesk

Installation Step 2 of 3

Creating an Administrator

Create an Administrator:

Password: Submit

Finally we are in the step 3, you are ready for login in the Administrative Area(index_admin.php).

New administrator added : 10

Facil HelpDesk

Installation Step 3 of 3

New settings were saved.

[Administrative Area](#) Administrator and staff members

[Users Area](#)


Upgrading FHD

First do a backup of your Mysql database and scripts, then uncompress the file with the update, you must overwrite all existing files (except configuration.php) on your server with the new files from the Facil HelpDesk download. The upgrade includes images and php. Don't delete the file configuration.php of your server.

Execute update.php, a update (database tables) from version 1.2 will be done in seconds passing of version 1.2, 1.3, 1.5, etc. To the last version.

You may now continue using Facil HelpDesk, and enjoy the new features Facil HelpDesk offers in your upgraded version.

From version 1.9 you can upgrade the software with two mouse clicks, go to Settings=> Update, check your current version click get update and install update.

**Get updates**

A compressed file will be downloaded to your server and your existing files will be overwritten, if the process fails or is interrupted you should restore missing files by FTP.

Get the last version

1.-

2.-

3.- Read the log [Now](#)

Last version is: Facil Help Desk 2.1, added tls support

Update available:

<http://cromosoft.com/services/update21.zip>

For getting your version, please go to [settings](#)

The update was downloaded

If you are unable to update and your licence still is valid for getting updates please contact us at:

<http://www.cromosoft.com/helpdesk>

After doing an upgrade probable your tickets will be "invisible", go to departaments ([Assignment of Staff Members/Administrators and Departaments](#)) and click update for every responsible.

From version 2.2 you need to insert your licence for getting online updates as shown in next image.

Last version is: Facil Help Desk 2.2, staff members tracking,tls support.

Get your installed version, here: [settings](#)

Get the last version

1.- My Licence:

2.-

3.- Read the log [Now](#)

Log:

Write it or buy a licence for ipgrades

If you are unable to update and your licence still is valid for getting updates please contact us at:

2.1.2 Installation with SQL Server 2008

1. Upload/De-compress Files on target server, the installer (zip or rar) is about 6MB.
2. Create one SQLServer database from Microsoft SQL Server Management Studio and run dump_SQL_server.sql.
3. Execute install.php and fill every field specially those of database(DBMS), host, username and password. Click Save all and finally insert an administrator, the basic configuration is done, now create departments, levels of urgency, staff members and assign permissions. Read section 2.2.

Optional: Advanced ADODB personalization edit config.php locate lines 19 to 30 and edit host, username, password

```
$dbms='mssql'; //or mysql

if ($dbms=='mssql')
{
    $db =& ADONewConnection('odbc_mssql');
    $dsn = "Driver={SQL Server};
        Server=COMPUTER5\SQLEXPRESS;
        Database=helpdesk;";
    $db->Connect($dsn,'sa','A234dAS');
    $ADODB_COUNTRECS = true;
}
```

2.2 Finishing configuration

Basic installation won't require more of 40 seconds. Now that you enter with your username and password you should create Urgency levels, Departments and staff members. Finally assign permissions between staff members and Departments, before of creating the first ticket.

You need to configure an smtp account for creating email notifications at least. Select send notifications as html (multipart/alternative) not plain text. The char set is "iso-8859-1", if required edit PHPMailer. PHPMailer uses mail, sendmail, qmail and SMTP plain or with TLS. Ask to your web hosting provider about the right method.

If you want to convert emails (accounts POP3) to tickets please read section [5.6](#)

3. Getting Started

3.1 Users of Facil HelpDesk and accounts

Facil HelpDesk has three types of users:

3.1.1. End-user (User Accounts)

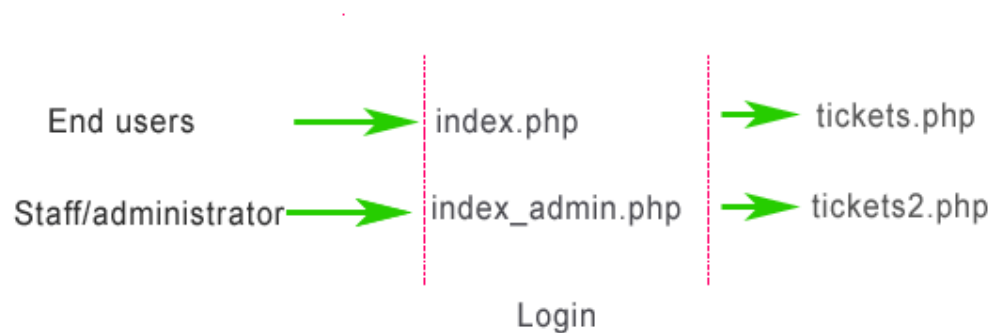
This user can create new support tickets, and receive answers for their tickets through a simple interface or email. They can also post follow-ups and messages to departments (every department should have one or more staff members). End users log requests in the system via the web-based form.

3.1.2. Staff member

The staff members are the ones who answer to user requests. They can view the tickets, reply to tickets, give an estimated time for solution of the issue (ETA) and assign tickets to other departments. They can also search for tickets and perform most common ticket operations. Staff users are created from the administration section, these are the users who will respond and manage incoming tickets. Each person you wish to grant access to the staff area requires a valid staff account.

3.1.3. Administrator

This has the role of a super-user, he is the one that configures all the options in Facil HelpDesk. The administrator configures essentially everything that can be configured, including departments, email options, delete, suspend users, etc. There is only one administrator by default, created during the last step of installation.

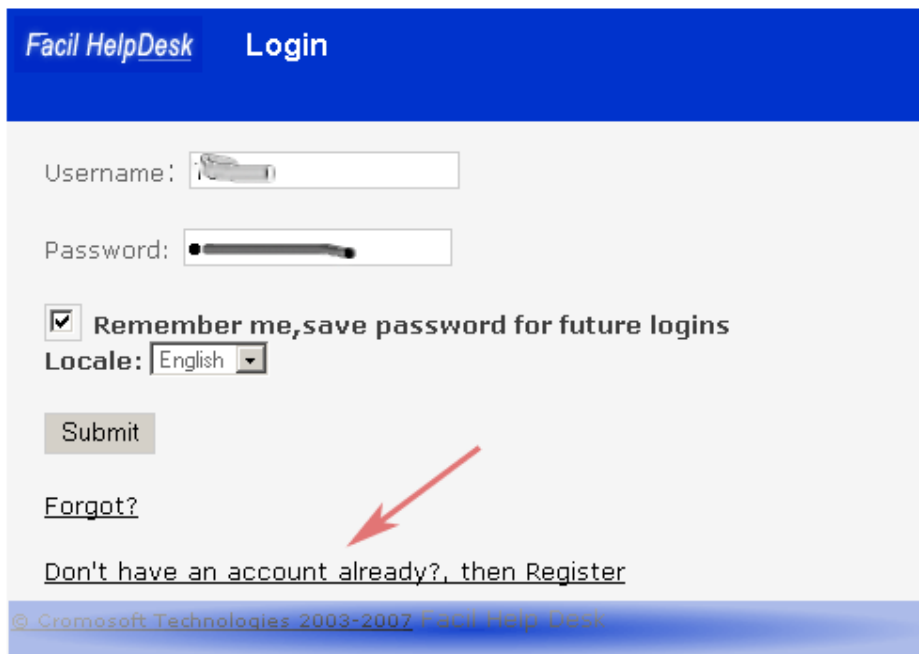


In this image we can see urls that are used for login, the start of the url is omitted, example: `http://yoursite.com/tickets/`

It means that end users only are able to fill their user and password at `index.php`, if they try to use `index_admin.php`, they will be redirected to `index.php`

3.2. How To Register(create an account for using Facil HelpDesk for end users from `index.php`)

Once you open Facil Help Desk, `index.php`, you will be prompted with the next screen:



The image shows the login page of the Facil HelpDesk system. It has a blue header with the text "Facil HelpDesk" and "Login". Below the header, there are input fields for "Username:" and "Password:". Under the password field, there is a checkbox labeled "Remember me, save password for future logins" which is checked, and a "Locale:" dropdown menu set to "English". A "Submit" button is located below these fields. At the bottom of the form area, there are links for "Forgot?" and "Don't have an account already?, then Register". A red arrow points to the "Register" link. The footer of the page contains the copyright notice "© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk".

Facil HelpDesk Login

Username:

Password:

☒ Remember me, save password for future logins

Locale:

[Forgot?](#)

[Don't have an account already?, then Register](#)

© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk

To register for a new account, simply click the Register link and the registration process will begin. You will be prompted with the next page:



The image shows the "Create new user" page of the Facil HelpDesk system. It has a blue header with the text "Facil HelpDesk" and "Create new user". Below the header, there are input fields for "Name:", "Username(4- 16 chars)*:", "Password(4-16 chars):", "Email:", "Website(optional) :", and "Company(optional) :". Below these fields, there is a note "Username must be unique*," and a "Submit" button. The footer of the page contains the copyright notice "© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk".

Facil HelpDesk Create new user

Name:

Username(4- 16 chars)*:

Password(4-16 chars) :

Email:

Website(optional) :

Company(optional) :

Username must be unique*.

© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk

You must enter your username, your password, your name and email, as well as the company name and the URL(optionals). Once you have entered all the required information, press the Submit button. You should receive a email for confirmation shortly (if "Enable email verification" is active), the open your email client and open the new email, click the Activate now link and your browser will open a new url, finally the active page will show you: your registration has been completed successfully (only after of clicking the email confirmation)

Hello Test, visit this link to activate your account, if the activation fails, try creating another username. If you did not try to register ignore this email [Activate now](#) Thanks for your ticket. Staff Cromosoft.com - Demo of Facil Help Desk.

3.3. Creating users from administrative url (index_admin.php)

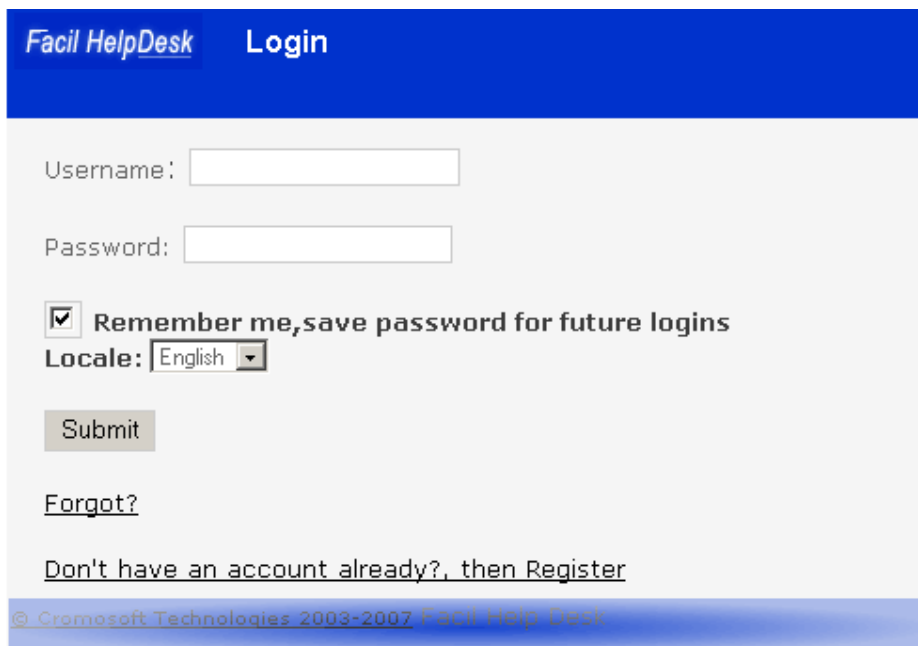
The same users, the staff members or the administrator are able to create accounts. But users or staff members are able to create single user, only the administrator can add more staff members.

If you create a user who is moderator or staff member (those who will answer tickets), you should include this user to the respective Department, else he won't be able to respond nor watch any ticket. Isn't enough to be a staff's member.

Only the administrator is able to change permissions, save settings, delete users and others features. For example if a staff member tries to save settings, the action will fail and he will get a warning in the top if the current window: Denied only administrator

3.4. End-user area

Navigate to URL of your website index.php and you should see the Facil Help Desk startup screen:



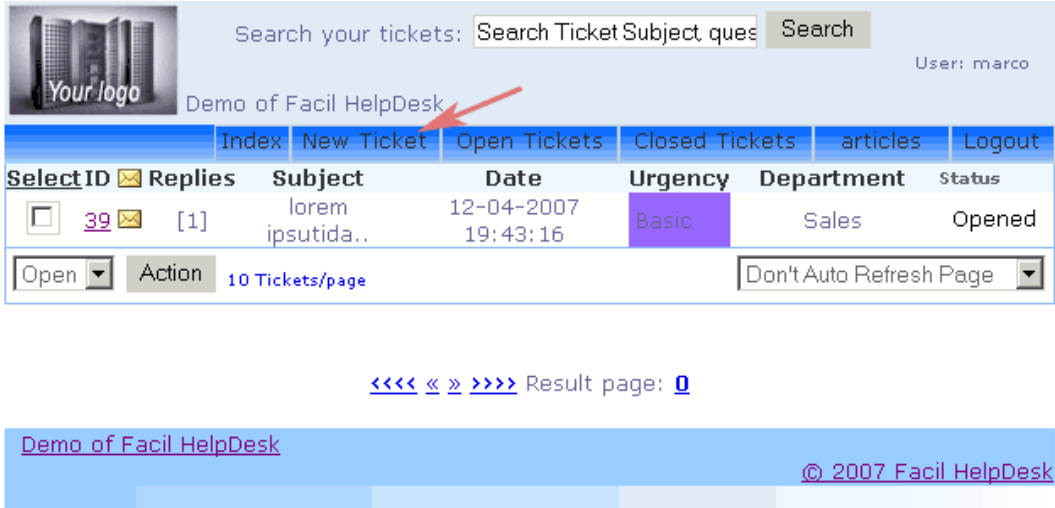
If you want to avoid auto registering (hidde Don't you have an ...) go to settings and disable

3.4.1. Your Account

Next, login into your account. To do this, simply follow the Log In box below, and enter your username in the first entry field and the password in the second. After you have entered them (please make sure they are entered correctly), press the Submit button to authenticate yourself in the system.

Once you have entered with your login details and you are logged in into your Facil HelpDesk, end user account, you will see the main screen from

where you can choose what to do.



Search your tickets: Search Ticket Subject ques User: marco

Demof of Facil HelpDesk

Index New Ticket Open Tickets Closed Tickets articles Logout

Select	ID	Replies	Subject	Date	Urgency	Department	Status
<input type="checkbox"/>	39	[1]	lorem ipsutida..	12-04-2007 19:43:16	Basic	Sales	Opened

Open 10 Tickets/page

<<<< < > >>>> Result page: 0

[Demo of Facil HelpDesk](#) [© 2007 Facil HelpDesk](#)

Click "New ticket" for creating a new case or ticket, the staff member of a given web site will receive it and reply. Your tickets will be stored except if the staff member decides to delete them. If a ticket is closed you can reopen it.

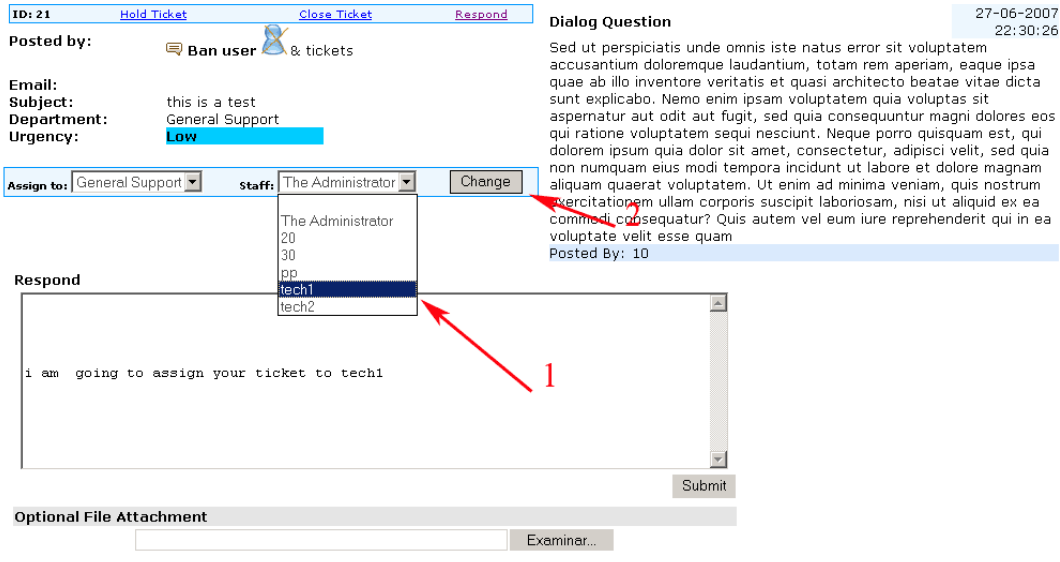
3.5. Staff Area and Administrator Area

Getting started in this area is also simple, and can be followed in a few quick and easy simple steps. Navigate to the URL of your website: `index_admin.php`.

3.5.1. Opening tickets for answering and changing department or assign to a specific person

When you click on a ticket ID for answering, the ticket and it's answers will be shown, if required you can send the ticket to other department or assign to a person with two clicks. If you need to change department only technicians of the new department will be shown after of an automatic reload of the ticket.

Note: To assign technicians go to Departments->Assignment of Staff Members/Administrators and Departments and check permissions in blue.



ID: 21 [Hold Ticket](#) [Close Ticket](#) [Respond](#)

Posted by: Ban user & tickets

Email:
Subject: this is a test
Department: General Support
Urgency: Low

Assign to: General Support Staff: The Administrator

Respond

tech1

i am going to assign your ticket to tech1

Optional File Attachment

Dialog Question 27-06-2007 22:30:26

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam

Posted By: 10

3.5.2. Scalating Tickets

An staff member is able to scalate a ticket if he have permissions, in the below image there are four departments at level 1 (low level) and we want to allow to technician robert scalate tickets to Web development, Quality assurance and other department in level 2.

Edit Departments/ POP3

Departments by level:

Level 4:	4 Directory	10 CEO			
Level 3:	6 R.R. H.H.	11 Research	12 Architecture	13 Products Planning	
Level 2:	3 DBA/Datacenter	7 Dev. Web	14 Accounting	15 Dev. Window	16 Quality Assurance
Level 1:	1 General	5 HelpDesk	8 Sales	9 Pre-Sales	

Create new Department:

As you see we have to check the orange checkboxes to allow robert scalate tickets to three departments at level 2 including quality assurance, web development and Windows developers.

Username	Last action	General	DBA/Datacenter	Directory	HelpDesk	R.R. H.H.	Dev. Web	Accounting	Dev. Window	Quality Assurance
1 mm	7hours ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 robert	31-12-1969	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 nn	7hours ago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 aa	0min ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.6. Understanding email notifications

Facil HelpDesk receives tickets from web and email, every time that a response or an assignment is done a notification can be generated.

3.6.1. Circumstances for email notifications:

- The user creates a new ticket, then he receives an email notification when Facil HelpDesk stores his ticket and the department receives a notification simultaneously with the user.
- One staff member answers a ticket, then the user gets a notification, "a response is available".
- The user adds a response to an existing ticket, then he receives a notification and also the department gets one.

- The administrator or an staff member assigns a ticket to one individual staff member then the tickets gets the "unread" state and a notification is sent to an individual staff member.
- Optionally when a ticket is assigned or changed of department the supervisor of the new department gets a notification.

3.7. Control Toolbar

After logging in into the staff area or end user area, you have access to the control toolbar available always at the top of the page you are currently browsing:

The screenshot shows the Facil HelpDesk interface. At the top, there is a search bar with the text "Search tickets: Subjet, body, email, usernar" and a "Search" button. Below the search bar, the user is logged in as "User: staff" with "Level Administrator" and "HelpDesk Enabled". The main navigation bar includes links for "Open Tickets", "Closed Tickets", "Hold Tickets", "New ticket", "SPAM", "Users", "Departaments", "Urgency", "Control Panel", "Reports", "Articles", "Help", and "Logout". The "Control Panel" link is highlighted. Below the navigation bar, there is a table of tickets. The table has columns for "Select", "ID", "Replies", "Assigned to", "Subject", "Date", "Urgency", "Departament", and "Status". The tickets are listed with their IDs, reply counts, assigned users, subjects, dates, urgency levels, departments, and statuses. A red arrow points to the "Assigned to" column, specifically to the user "mindaugaz3".

3.7.1. Tickets

This will open a list of available options just below the control bar (listed in the screenshot below). These are:

3.7.2. New Ticket

By clicking this link your staff can create tickets in the system on behalf of users, or simply as an internal ticket. This is especially required for people who operate call centers or have a phone in help desk.

This will log a new ticket, opening a page where you can enter the username of interest, the contact's email, the name of the ticket, the department to whom to address this ticket to, the user to whom to assign this ticket to, the priority of the ticket, its status.

Go to Users (alphabetically ordered by username) and Click the button Create ticket as shown in the figure.

The screenshot shows the "Users List" page in the Facil HelpDesk interface. The page has a navigation bar with links for "Index", "New Ticket", "Open Tickets", "Closed Tickets", "Hold Tickets", "Users", "Departaments", "Urgency", "Settings", "Reports", and "Articles". The "Users List" link is highlighted. Below the navigation bar, there is a table of users. The table has columns for "ID.", "Nº", "Username", "Name", "Password", "Email", "Type", "Status", and "Action". The users are listed with their IDs, numbers, usernames, names, passwords, emails, types, statuses, and actions. A red arrow points to the "Create a new ticket" button, which is located above the "Name" column.

3.7.3. Search

This will browse the tickets system looking for subject, body, username and will return with tickets with results if available, use 5 or more characters for search.

3.7.4. Staff members and departments

Each person you would like to respond to tickets, or manage tickets including the administrator requires a staff account. The administrator creates these accounts.

Each staff member will get a username and password, with which they can use to login to the staff section of Facil HelpDesk (index_admin.php). You can also limit access of individual staff members by editing the users profile in "Departaments". You can give access to as many departments as you wish.

Username	Last action	General	DBA/Datacenter	Directory	HelpDesk	R.R. H.H.	Dev. Web	Accounting	Dev. Window	Quality Assurance
1 mm	7hours ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 robert	31-12-1969	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 nn	7hours ago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 aa	0min ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Permissions to scalate tickets in orange are only operative in Full Edition of Facil HelpDesk

From version 2.2 a new notification is generated when a ticket is assigned, is send to department's supervisor.

3.8. Articles

This will open the page of base of articles (near of the Help menu), where you can search for a specific item in a specific category or create a new one(end users only read it or add comments).

3.8.1. Add a new article

In administrative menu, for staff members and administrator, this will allow you to add a new article to the knowledge base. This way you can inform users of any vital information.

Home > New pages > List pages

New pages							
Nº	Identifier of url	Link	Title	Modified:	Categorie	Púb.	Operacion
9	1174227683	Link	impresoras baratas.	18 03 2007 09:37:32	Problemas de impresoras	Si	Edit Delete
7	1174225720	Link	hh	18 03 2007 08:50:29		Si	Edit Delete

[Next page](#)

Create article

Write the title:

Write an "identifier" for this page: main is reserved for the Front Page or index, the identifier is like the "filename" of the page

META TAGS SECTION
write a description and keywords

Description:

keywords separated by: , example: software, shareware

Select a category: Problemas de impresoras Categories

If the page is private only users with password will be able to see your page

Insert the content of the page(only has text and links to images and others files).

Fuente HTML

Estilo Formato Fuente Tamaño

If you want a single image for the text content, you can add a file

Align: izquierda

Show date of modification: Si

Source of information: Valoracion: (value between 0 and 5)

Author:

¿Lock this page for a group of IPs or a IP range? No

If a staff member enters as end user to index.php(requires authentication) he will be able to edit and delete comments for every article. This option isn't available for end users. Only they can add comments but not edit nor delete them. Example of an article:

X-Rite densitometers expect the **printer** to be ready at the beginning of a print sequence. They expect the RTS signal (green light - If you prefer). If the densitometer has been configured to monitor the handshake line and it is initially off (light), the warning is immediately sounded in the form of a beep and a display message. **Printer** is either [a] turned out of paper, [c] off line, or [d] not connected.

"**Busy**" (rather than "**CTS**") monitors the same line but for opposite signal polarity. Said another way, it interprets a "red" to be "green" and vice versa. Some printers (or computer software interfaces) require this opposite configuration.

If nothing is attached -- "**Off**" is the best choice and is guaranteed to make the warning go away.

[Email link to this page](#)

Posted by: 20

date: 03-19-2007 22:54:44

[Delete](#)

[Edit](#)

This article is valid only if you are using an old printer with parallel port. But...

Add comments:

[Options available For Staff](#)

There is no relationship between departments and categories of articles but it's suggested to create several categories related with departments.

3.8.2. Storing images with tickets responses

The editor used is FCKeditor, to store images you should create a folder named UserFiles in your root web server. Example: <http://www.algo.com/UserFiles>

These images will be visible only when the visitor (end user or others) use the web site, not when a notification by email is sent.

3.9. Reports (for staff members and administrators)

This will open a page of reports, where you can view tickets by assignment, by department, by priority vs status, daily tickets, the number of tickets created by month, date interval, response time, banned tickets and others.

Polls: If polling is enabled edit files of language/polls, by default there are 4 questions, if you want delete 1, 2, 3 or 4 of them. The results are stored for every possible question (max. 5 in the database), every poll with the case number (ticket ID), can be voted only 5 times and it expires.

In the section "tickets by staff members" there is something that can be confusing, "opened tickets" it means the number of tickets that were read by first time for a user. If a user (of your staff member) has a high value for opened tickets and a low number for closed tickets it means that he is opening ticket and not giving solutions.

3.10. Support for SLA (Service Level agreement)

Service Level Agreements, or "SLA's" are useful mechanisms for managing the risk of an on-going relationship with service providers. Facil HelpDesk provides basic support for SLA.

A good SLA has four critical components: description, target, measurement, and penalty/reward. With Facil Helpdesk you have control over measurements inside reports. Make sure your time for SLA is well defined before you ink the deal.

Here's an example of a SLA:

Description 1: Tickets - All tickets will be answered soon to ensure customer satisfaction.

Description 2: Tickets All tickets will be closed as soon as possible.

Target 1: Every ticket will be answered before of 3hours (T1 for configuration inside FacilHelpDesk)

Target 2: Every ticket will be closed before of 24hours (T2 for configuration inside FacilHelpDesk)

Facil Helpdesk use two parameters from our clients to calculate SLA, not every client has the same priorities for our business for this reason, we have to assign values for parameters T1 and T2.

T1: Expected delay before of first answer to ticket: In hours defined for every customer, by default every new customer has assigned 24hours, he could wait 24hours before of receiving an answer. Your helpdesk is obligated to provide an answer before of 24 hours.

After a user creates a ticket of "Low", "High" or "Critical" priority; we have to attend first to tickets of users with low T1, if we are unable to provide an answer (not necessarily the solution) a notification will be delivered to Department's Supervisor and this ticket will be stored in reports. More tickets who were not answered at time in a time interval is an indicator that our helpdesk needs more resources or we have to be more flexible with a target.

T2: Expected time for solution: After the ticket is created the time is counting, after several hours a ticket should be closed to complete our expected time for solution. If our helpdesk is unable to close the ticket using the interval T2 we have to investigate reasons.

For getting a list of ticket who were not attended at time go to reports SLA Errors. With these values you can change your target for T1 and T2.

4. Settings

There are six important sections: Basic settings and URLs, colors, Localization, Mysql database, Access and E-mail, other sections latter will be explained.

Every setting has a short explicative label; only the administrator is able to save these settings.

4.1. Basic Settings and URLs

Site Title: Include an optional title

URL Base of Installation: Fill the path where was installed Facil Help Desk on your web server.

Examples:

<http://www.site.com/tickets/>

<http://www.mywebserver/helpdesk/>

This url base will be included in every response coming from email from staff members and for other purposes, requires " / " at the end.

Online or under maintenance? Options: true or false. Disables the interface of end users, useful if you are making changes in tables of database, repairing, etc. Edit includes/offline.php for personalization this message.

Allow attachments: Sometimes users could send you a file with a image or other file, by the web interface.

For configuring attachments (size) by email go to Departments=>Email piping.

For configuring allowed type files edit config.php at the root of your installation. You require to edit two arrays: \$filetypes and \$allowedtypes, if you don't understand those arrays don't change it.

Upload Directory: Attachments will be saved in this folder, this path is relative to the installation, example: storage/ , requires "/" at the end.

Max file size: Select a proper file size; usually a file with an image doesn't require more of 100000 bytes (100Kbytes). This size isn't applied to email piping and attachments by email, it only applies to files uploaded by the web interface.

Logo Image URL: Full url of an optional image of your web site. Recommended 50*200pixels.

4.2. Colors, style

Background color color: The solid color of top and bottom.

Menu Colors: There are four colors, they are used to create two png images with degradation for the navigation menu, the results are stored as: images/bg_blu.png and images/bg_blu2.png. These images are created dynamically when you save your settings. Example: Menu color1 and menu color 1b are used for creating bg_blu.png.

Text color: The text color can be changed with a mouse click, enter an hexadecimal color in the same way of previous colors.

4.3. Localization

Default User Language: If the user doesn't selects a language the system will assign one.

Date Format: No comments.

4.4. Mysql settings

The system uses a Mysql database with 11 tables in older versions, now requires 18. If you alter it the system won't work, unless you execute install.php. For using a mysql database is required: Host, Username, Password and the Database Access Settings.

4.5. Access

Allow Moderators to Delete Tickets: If the database has old tickets and the size is big and slow you could consider to delete old tickets or store them in other database.

Users can rate responses: Every time a response is generated from a staff member will be included a link for rating the response, the end user can rate 5 times the same response and no more. These ratings will be visible in the Statistics Section.

Allow form to ticket (New from Version 2.4): Sometimes is more easy to fill a form instead of creating an user and submitting a ticket, enable this feature for a faster ticket submission, save settings and finally create a link at:

http://yoursite.com/helpdesks/tickets.php?action=create_form

When the user clicks this link a form will be shown, also can be included a file.

Reports visible only for administrators: If this feature is selected only administrators will be able to watch reports.

Limit tickets created from the end user: Sets a time between tickets submissions or responses to avoid abuse from end user area. Values: 30seconds, 120s, 240s, 300s, 10min, 30min, 2h, 10h, Unlimited. If we select unlimited then restrictions will be removed, these restrictions aren't applied to staff or administrator.

Include previous responses: Sometimes a ticket before of being closed or resolved could require a long interchange of responses, with this option enabled that interchange of responses will be included in the notification by email.

Users can open responses clicking a url: The end user for watching his tickets requires a password and username but if we wants he could open a ticket and respond it, only clicking a link. Login information will be included in the url automatically.

Number of tickets per page: For faster viewing select 10, 20 50 or 100

Number of users per page: Number of users displayed by page: 10 20 50 100

Everybody can access Articles's base (without password): Articles are web pages, if you want access will be grant for everybody without user and password.

Users can add responses to previous articles: Applicable to every article of the base of articles.

Disable end user registering: Only Admin/staff will be able to add end users. Link for adding users will be disabled in the end user area (index.php).

4.6. Email settings

Send method: ask to your hosting provider about it: mail,sendmail, smtp, qmail, smtp TLS; Internally Facil HelpDesk uses Phpmailer, if you uses Sendmail and the path is wrong, edit: class.phpmailer.php

SMTP Authentication: Required, usually true.

Outgoing Email (reply to): Usually here is used an email address that is not read, example not_reply@mydomain.com, The end user must not be able to respond by email.

From name: Example: Customer Support of ...

smtp account: This must be a valid smtp account, example: source@mydomain.com

smtp password: For the previous account.

The user receives an email if staff closes a ticket: Options TRUE or FALSE

Email the user if there is a new response: Recommended TRUE, this notification will be emailed to the user.

Email Staff if there is a new ticket: If you prefer, a notification will be sent to the Email for Notifications of the Department, for enabling it; go to departments and fill the "email for notifications". Consider that this notification is not sent for every staff member of any given department.

Options available are: TRUE, FALSE. Set to true if the tickets system isn't usually open in your web browser. Notifications for departments are useful if the department has only one staff member and he receives a new ticket sporadically.

As you see notifications are sent to end-users and to departments. Notifications for end users are sent using the email for "Incoming e-mail" , if the users response this notification a response to his current ticket will be added.

Send notifications as html: There are two options TRUE and FALSE, avoid using False, notifications will be sent as text.

Configuring SMTP with TLS support

In this example our smtp server is using an gmail.com address (xyz@gmail.com) . In your real web server you should use an email address of your domain and avoid of using an free account.

Send method: select smtpTLS

Smtp server: smtp.gmail.com

Smtp authentication: True

Port: 465

Outgoing email: not_reply@your_domain.com

From name: Your company

Smtp account: xyz@gmail.com

Smtp password: your_password of gmail

If you are using smtp without tls use port 25

Email a copy of his ticket to user: Recommended value TRUE

4.7.- International SMS notifications

When an end user generates a ticket from end user area (./tickets.php using username & password or using contact form) , not by using function email to ticket (often you gets SPAM), you will get an SMS notification at your cell phone.

Step 1: Facil HelpDesk uses clickatell as SMS gateway (uses their SMTP gateway), you need to create an account, read more: <http://www.cromosoft.com/en/articles/38-articles/107-enable-international-notifications-by-sms.html>

After of creating your account at clickatell go to Manage my products=> Add SMTP connection, as shown below.

Clickatell Central

Balance: 10000 Username: cromosoft ClientID: BRA872

Buy SMS Credits LOGOUT

Central Home My Settings Manage my Products Billing Message Reports Help

Manage my Products

[My Connections](#)
[Converters](#)
 Two-Way Messaging

Application Forms

Two-Way Messaging
 SA Shortcode MO
 Namibia Shortcode
[USA Shortcode](#)
 UK Shortcode
 Canada Shortcode
 Clickatell ICM

Test Message in Message Box

Please Note that Clickatell pre-populates all test credits with a standard test message. Once you have purchased Clickatell credits, the test message will be removed and you will be able to send personalized text messages.

Buy SMS Credits

My Connections:

Select add SMTP connection

Add Connection Show All Connection Types

Name	Type	API ID	Dialing Code
email	SMTP API	3172063	1

1 to 1 of 1

We are going to create a connection.

Central

Buy SMS Credits LOGOUT

My Settings Manage my Products Billing Message Reports Help

SMTP API

Add SMTP API - Bold Items Required

Name: sms

Dial Prefix: USA (1)

Callback Type: HTTP GET

Callback Url:

Callback Username:

Callback Password:

Submit now

NOTE: submission of this form will delete any session_id currently valid for this api_id. Any application using this session_id will have to re-authenticate.

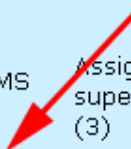
Submit

Step 2: go to Facil Helpdesk=> Settings=> SMS Notifications and fill:

API ID (previously created by add connection)

username and password of your clickatell account, save settings.

Step 3: Go to departments and fill your cell phone. In this image country code is 51, regional code 54 and our cell phone 95804444.

Departments	Urgency	Settings	Reports	Articles	Help
mails for internal notificaciones Ticket=> General e-mail (1) Nº for incoming SMS notif. (4)  Assigination's supervisor (3)					Actions Delete <input type="button" value="Update"/>
<input type="text" value="tercero"/>		<input type="text" value="515495840444"/>		<input type="button" value="▼"/>	

If you want to personalize you SMS notification edit /templates/notificate.sms. Typical SMS notifications are limited to 160 characters. By default sms template contains:

Helpdesk

ID: \$id (tickets id)

Subject: \$subjet (ticket subjet)

Date:\$date (post date)

=>> \$message (first 100 chars of ticket)

For sending SMS with valid data, you need to buy SMS credits at clickatell.

5. Features

5.1. Creating tickets

End user are able to create tickets by three ways:

1. If the user has an valid username and password go to menu New Ticket. The end user needs to select a department and a level of urgency. Also staff members and administrators are able to create new tickets, in this case tickets are sent to users not to departments.
2. Filling a form, at: ./tickets.php?action=create_form but parameter "Allow form to ticket" must be TRUE, check settings.

Note: Tickets submission will be possible only for the same departments with email piping enable (login as administrator and go to departments, check if email piping is enabled for every department)

3. Sending an email if email piping is enabled (an email is converted to ticket by polling POP3 accounts) for details read section 5.6.

5.2. Estimated date/time of arrival (ETA)

The date/time when the case described will be solved. This field is optional and is available from version 2, with every response from an staff member is possible to edit it.

5.3. Tickets status

A new ticket has the state "Opened", and it will remain in this state until an staff member, user or administrator closes it(the case was resolved) or "Hold" the ticket(if the ticket requires special atencion).

"Closed" tickets can be opened again, only tickets who are not in "close state" can be responded.

5.4. Reports

Facil HelpDesk includes statistical information about tickets, polls of responses(level of satisfaction), etc.

5.4.1. Tickets

- Overview
- Tickets by staff members (who opens more ticket)
- Tickets by department (distribution)
- Tickets by priority vs status
- Tickets created by month (12 months)
- Tickets by Date* (interval for new tickets)

Select date of Tickets*

From:


Until:

- Staff rating (who gives more satisfaction)
- Staff tracking what are doing staff members, at what time was opened, answered, closed, transferred a ticket for every staff member including administrator.

Response time (the time between a new ticket and the response from one staff member)

5.4.2. Banned Tickets/SPAM

Tickets that were banned with the owner (the username) for any staff member are invisible except here(Reports=>Banned/SPAM Tickets). A banned user gets his account disabled after a staff member click "Suspend user" after opening an individual ticket.

ID: 541		Hold ticket	Close ticket	Respond
Posted by:				
Email:	nirvanaq3@gmail	Ban User		
Subject:	Ask the price of the helpdesk			
Department	general Support			
Urgency	Low			

Tickets can be Open and banned, closed and banned. A banned ticket can be reopen again but the user will continue disabled. To enable the user go to "Users" and change the state of the selected user.

5.4.3. Diagnostics

Saves errors of email piping, usually these errors are error with connection POP3, invalid host, password, etc. Is stored a log with time of last operations.

5.5. Personalization

5.5.1. Email notifications

When are created notifications by email, are used 4 templates:

email_new_ticket_from_user.php (when the end user creates a ticket)

email_new_ticket_from_user.txt (when the end user creates a ticket)

email_notification.php (when the staff members creates a response)

email_notification.txt (when the staff members creates a response)

Depending if you select notifications in plain text the text files will be used, in these files there are a few of constants that are replaced, example: \$message, \$poll, etc. . You can alter the format of those files, but keeping them in the "templates" folder.

5.5.2. Base of Articles

Every article is created from the file index.php, example: www.site.com/tickets/kbase/index.php

Index.php uses two includes, for these reason you can replace index.php with your own template and add these two includes to index.php: header.php and cuerpo.php

5.5.3. Multilenguaje support

If you want the tickets system in other language different from English, translate the files found in the directory "lenguaje" , by default only the file en.php (english) is operative.

Facil HelpDesk supports several languages but only English is operative, if you want translate the file: lenguajes/en.php to your own language and alter index.php

For English exists the file en.php, if you edit index.php you will see it, en.php=en+.php.

Locale:

```
<select name="langdefault" id="langdefault">
<option value="en"SELECTED >English</option>
<option value="no" >no</option>
<option value="es" >Español</option>
<option value="fr" >french</option>
<option value="gm" >gm</option>
</select>
```

You can add as many languages as you want not only five. Creating an entry in the select and creating a file at folder "lenguajes" with the same value.

main tickets system

This section cannot be changed easily, but here you can alter top.php, top2.php, bottom.php, tickets.php and ticket2.php. Top2.php and tickets2.php are used for administrative users.

You can select colors of buttons, consider that are used 4 colors for creating two png files with degradation of top navigation bar, the color of default text and color of top.php.

5.6. Email piping (requires cron)

Facil HelpDesk is able to handle request from email, There is an script (by default: "for_cron.php") who will read your POP3 accounts and will create tickets, the username to whom will be assigned new tickets used for this purposes is "Unregistered".

This function reads emails and creates tickets sending notifications, but before of using email piping you should know that your host provider could limit the number of emails sent from PHP, example: 200 emails/hour, if the script "for_cron.php" is executed every hour and there were 300 emails including 100 junk emails, email notifications will be lost for several email submissions.

Warning: if you delete the user "Unregistered" of your database you will never be able to read those tickets because tickets coming from email are assigned to user "Unregistered".


ID.	Department	E-Mail Piping*			Max. Attach.	Internal notifications	Actions
		enable	Incoming e-mail	SMTP Password		E-mail for notifications*	
2	Sales	<input checked="" type="checkbox"/>	sales@cromosoft.com	*****	1000000 Bytes	notification1@cromosof	Delete Update
4	general Support	<input checked="" type="checkbox"/>	general@cromosoft.com	*****	1000000 Bytes	notification2@cromosof	Delete Update
5	ingenieria	<input type="checkbox"/>			1000000 Bytes	karla.villalobos@encon	Delete Update
7	rnhh	<input type="checkbox"/>			1000000 Bytes		Delete Update

Go to Departments, you will see an email for every department and it's password. These accounts have two purposes:

1. Sends notifications to the end user and to the department every time that a new ticket is created from the web interface index.php -> tickets.php
2. the script "for_cron.php" reads these email accounts periodically and creates tickets.

If an email contains an email attachment this file is stored if the file size isn't larger than the allowed size for that department. Look at the figure, there are two departments with email piping enabled, the maximum attachment allowed is 1000000 bytes (1MB). If the file exceeds the size attachment isn't saved except the text the notification generated to the end user will have a notice saying that the attachment wasn't stored because it exceeds the maximum allowed size.

Be careful with these accounts and passwords, if one of them is wrong the script won't work (for_cron.php), for watching the errors go to reports-> email piping, look at the image, here cron will be executed every 5 minutes "for_cron.php", if there are too many emails, consider adjusting the time interval to your needs.

Server	FTP	Tools	Scripts	Add-ons	Fantastico
Cron jobs GET http://cromosoft.com/demo/helpdesk/for_cron.php					
Click here to find more about cron jobs (will open in new window).					
Hint: to run PHP files, enter the command as follows (modify to fit your needs): GET http://yourdomain.com/path_to_file/file.php > /dev/null					
Hint: to run CGI files, enter the command as follows (modify to fit your needs): GET http://yourdomain.com/cgi-bin/path_to_file/file.cgi > /dev/null					
Current cron jobs					
Minute	Hour	Day	Month	Weekday	Command
5	*	*	*	*	GET http://cromosoft.com/demo/helpdesk/for_cron.php 
Add a new cron job Email address where output from commands run via crontab will be sent <input type="text"/>					
Minute	Hour	Day	Month	Weekday	Command
0	0	*	*	*	<input type="text"/>
<input type="button" value="Reset"/> <input type="button" value="Submit"/>					

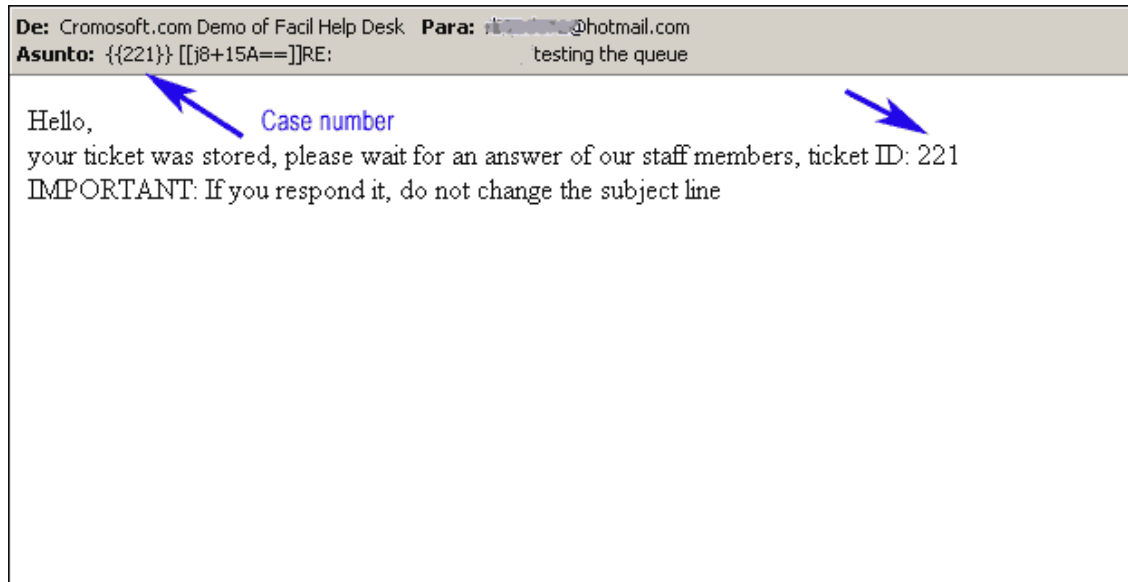
For your security rename the file: for_cron.php, use email accounts of the same email server or you will get errors.

Example: for creating email notifications for new tickets you use: not_reply@myweb.com the emails of yours departments should be: sales@mysweb.com, support@myweb.com, etc.

In our server(cromosoft.com) for testing purposes cron is executed every 15 minutes, it means that if you send an email to: sales@cromosoft.com, your email will be converted to ticket after of no more of 15 minutes.

Tip: If you enable email piping, don't use the same email for different functions: outgoing notifications and incoming emails.

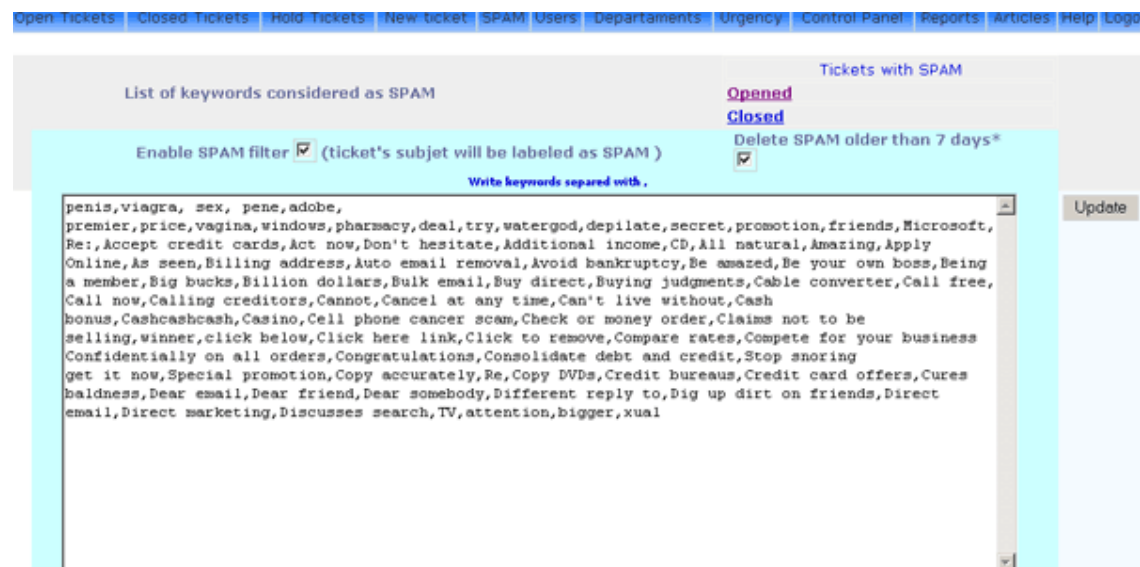
If email piping is enabled a notification is sent when an email is transferred to ticket as shown in the figure.



5.6.1. SPAM filter

If email piping is enabled your tickets system could receive a lot of SPAM, to filter a part of these emails, the script "for_cron.php" will read a list of words that are present in email subjects and will store these tickets in the SPAM folder.

For configuring the list of keywords considered as SPAM go to departaments => email piping => SPAM filter.



If you check the option delete SPAM after of seven days tickets marked as SPAM will be deleted permanently.

5.7. Common Questions

Can I add as many staff users as I need?

Yes , with the current model of licence that is posible.

Supports email piping?

Yes, this software now supports email piping from version 1.2.

What happens if the attachment included in my email exceeds the allowed size?

The text is stored, but the attachment is deleted, a notification is sent saying "the attachment was deleted it because was exceeded the file size".

5.8. Typical Errors and solutions

5.8.1 Updating PHPMailer

If you decide to update phpmailer, delete empty spaces of files: class.phpmailer.php, phpmailer.lang-en.php at the end of these files. Or the "header" command of php will fail.

5.8.2. During installation

The file configuration.php must be writable for everybody (change permissions to 777)

Important! Create departments, assign staff members and urgency levels before of creating tickets.

5.8.3. Using the tickets system

If you decide to close several tickets at once, notifications won't be sent, if you want email notifications open and close ticket by ticket.

The number of responses for a ticket (submitted by email) shows 0 but is incorrect, but there are responses when i open the ticket. Solution: check if the user Unregistered exists, if not then create the username Unregistered with name Unregistered, the counter for new tickets will be updated for new tickets.

5.8.4. Installation was completed but I'am unable to login

If sessions are not operative you will get this message Time out after inserting your user and password.

Verify if your web server has sessions enabled for PHP, request help to your hosting provider.

5.9. Maintenance and limitations

5.9.1. Maintenance

Facil HelpDesk uses a non-transactional database, MyISAM, with 21 tables, more tables will be added in futures versions for advanced functions but these aren't important.

For storage purposes of tickets Facil HelpDesk uses "tickets_state" (stores the current state of tickets, there is only one entry for one tickets) and "tickets_tickets" (stores responses and a "ticket parent"), every valid ticket requires an entry in these tables. The most important is "tickets_tickets" if there is an entry in the tickets_tickets table who doesn't have an entry in

tickets_state this ticket won't be visible. Manual work could be required to create an entry in this table. The other table who is critical is users, this table contains: username, password, etc.

Check your tables and script (sometimes scripts gets corrupted on shared web servers) periodically; use your favorite tool for backup and restore of your database depending of the volume of tickets and set offline Facil HelpDesk during this task.

Check and delete the file error_log of your web server if available for errors with php scripts.

5.9.2. Limitations

Number of tickets

The number of tickets is limited to a unsigned integer with size 10 (BIGINT), the number of tickets also is limited to 10 bytes. Example this ticket ID can be stored in NTFS:

tickets_id: 12345678912345700, every ticket inserted will add 1 to tickets_id. But with FAT32 only 147483647 is posible, (2GB)

Related with "email piping"

This function reads emails and creates tickets sending notifications, but before of using email piping you should know that your hosting provider could limit the number of emails from PHP, example: 200 emails/hour, if the script "for_cron.php" is executed every hour imagine for a moment that during it's execution there are 300 emails including 100 junk emails, waiting to be converted to tickets, but there is a limitation (200 emails/hour), 100 notifications will be lost permanently. But tickets will be stored; in every case we are supposing that the entire queue of email is processed.

FACIL HELPDESK CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE EULA

Copyright © 2003-2010 Cromosoft Technologies

Facil HelpDesk CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE

Facil HelpDesk EULA (END USER LICENSE AGREEMENT)

Facil HelpDesk is commercial software; only users who have purchased a valid license through cromosoft.com and agree to the terms of this EULA can install this product.

LICENSE FOR ONE (1) Facil HelpDesk

This EULA is a CONTRACT between you and Cromosoft.com, which covers your use of the software product that accompanies this EULA. The software will be referred to herein as the "Software Product". A software license, issued to a designated user only by cromosoft.com, is required for each user of the Software Product.

A software license is required for each installation of Facil HelpDesk, by explicitly accepting this EULA or by purchasing/downloading or installing Facil HelpDesk you are acknowledging and agreeing to the terms outlined below:

Purchasing Facil HelpDesk grants you the license for one installation on one computer only, if you require multiple installations of Facil HelpDesk you must have additional licenses for each installation.

REFUND POLICY

Refunds will be given at the discretion of Cromosoft.com. In the event a refund is given your license will be terminated and you, the client, agree to destroy any copies of the software and any installations of Facil Help Desk.

NO RIGHT TO TRANSFER.

This license is non transferable, you may not re-sell this product or any of the code included in any way. You must not lease, rent, re-distribute the product to any party without the developers prior written consent and approval.

INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

Facil HelpDesk is protected by copyright laws, you must not remove or alter any copyright notices(bottom template) on the Facil HelpDesk software without doing an additional payment.

WITHOUT WARRANTIES

YOU ACCEPT THE SOFTWARE PRODUCT "AS IS" AND Cromosoft.com MAKE NO WARRANTY

AS TO ITS USE, PERFORMANCE, OR OTHERWISE.

LIMITATION OF LIABILITY

THE DEVELOPER OF Facil HelpDesk WILL HOLD NO LIABILITY OVER DAMAGES WHICH MAY

RESULT DIRECTLY OR INDIRECTLY FROM THE PRODUCTS USE, INCLUDING BUT NOT

LIMITED TO: LOSS OF DATA, FINANCIAL LOSS, LOSS OF BUSINESS. THE ENTIRE RISK

ARISING OUT OF USE OR PERFORMANCE OF THE SOFTWARE PRODUCT REMAINS WITH YOU.

TERMINATION OF THIS LICENSE

Cromosoft.com reserve the right to terminate your license if you fail to comply with any term of this EULA. In such an event, you, the client, agree to destroy any copies of the software and the installation.

Windows is a registered trademark of Microsoft Corporation in the United States and other countries.

All other logos and trademarks are the property of the respective trademark owners.

TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción	39
1.1. ¿ Por que usar Facil HelpDesk ?.....	40
1.2. Características.....	41
1.3. Requerimientos	41
1.3.1. Requerimientos de Hardware	41
1.3.2. Requerimientos de Software	42
2. Como instalar	42
2.1. Instrucciones de instalación.....	42
3. Empezando a usar.....	45
3.1 Usuarios de Facil HelpDesk y creación de cuentas	45
3.1.1. Usuarios finales	45
3.1.2. Miembros del “Staff”	45
3.1.3. Administrador.....	45
3.2. Como registrar (crear una cuenta para usuarios finales desde index.php).....	46
3.3. Creando usuarios desde tickets2php (accessible solo por el administrador o miembros del staff)	47
3.4. Area de usuario final	47
3.4.1. Su cuenta	48
3.5. Área de Staff y del Administrador	48
3.5.1. Abriendo tickets para responder y cambiando departamento o asignando a una persona espefíca del staff.	49
3.6. Entendiendo las notificaciones por email	49
3.6.1. Ocurrencias de las notificaciones:	51
3.7. Menu de navegación	51
3.7.1. Referidas a los Tickets.....	51
3.7.2. Nuevo Ticket	51
3.7.3. Búsqueda	52
3.7.4. Miembros del Staff y departamentos	52
3.8. Articulos	53
3.8.1. Añadiendo un Nuevo artículo	53

Manual de Facil HelpDesk

3.8.2. Almacenando imágenes.....	54
4. Configuraciones	54
4.1. Parámetros básicos y urls	56
4.2. Colors, style	57
4.3. Localization	57
4.4. Mysql settings	57
4.5. Access	57
4.6. Email settings.....	58
5. Características	62
5.1. Creando tickets	62
5.3. Estado de los Tickets	62
5.4. Estadísticas	63
5.4.1. Tickets	63
5.4.2. Banned Tickets/SPAM.....	63
5.4.3. Diagnóstico	64
5.5. Personalización.....	64
5.5.1. Notificaciones por Email	64
5.5.2. Base de Artículos	64
5.5.3. Multilenguaje support.....	64
5.6. Email piping (requiere Cron)	65
5.6.1. Filtro de SPAM.....	67
5.7. Preguntas comunes	68
5.8. Errores típicos y soluciones	68
5.8.1 Actualizando PHPMailer	68
5.8.2. Durante la instalación.....	68
5.8.3. Using the tickets system	68
5.9. Mantenimiento y limitaciones	69
5.9.1. Mantenimiento	69
5.9.2. Limitaciones	69
FACIL HELPDESK CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE EULA	69

1. Introducción

Facil HelpDesk es un sistema de soporte al cliente y manejo de emails para PHP, basado en tickets permitiendo a los usuarios registrar y manejar sus solicitudes en forma más eficiente. Facil HelpDesk es una aplicación tipo help desk diseñada para agilizar las operaciones de atención a los clientes o visitantes a una web o para uso interno de una empresa.

Fue diseñada para pequeñas y medianas empresa con uno o más miembros de staff o para aquellos que desean organizar sus comunicaciones.

Edición Gratuita Lite (solo version 2.3)	Edición Comercial Básica	Edición Comercial Completa
<p>Descargable sin costo desde cromosoft.com, para uso personal o para fines de evaluación, limitado a un administrador y un departamento, tickets ilimitados, usuarios finales ilimitados, la conversión de email a ticket no está incluida.</p> <p>Compatible con Mysql y PHP 5</p>	<p>Ilimitados miembros de departamentos o técnicos, ilimitados departamentos, ilimitados tickets, conversión de email a ticket.</p> <p>Compatible con MySQL y SQL Server 2008 o superior.</p>	<p>Escalamiento de tickets Tickets scalation to 4 levels, only staff members with proper permissions are able to scalate tickets.</p>

Si luego de la lectura del presente manual el cual es básico con frecuencia se añaden funciones, luego de la lectura del archivo readme.txt experimenta problemas permítanos ayudarle enviando un ticket mediante <http://www.cromosoft.com/helpdesk>

Con Facil HelpDesk, dispone de una base de artículos. Facil Help Desk maneja los tickets creados mediante la interfase web o mediante email

Visite el siguiente enlace para ver una demostración

[visit http://www.demo.cromosoft.com](http://www.demo.cromosoft.com)

Sus usuarios crean "tickets" desde la interface web(tickets.php) o por email.



Su staff responde los tickets desde tickets2.php




En la siguiente figura, se muestra un ticket con una respuesta. El número de ticket es 45, también es visible Username, Asunto, Urgencia, Departamento y fecha.


Dando clic en los enlaces se puede abrir el ticket o cerrarlo, esto ocurrirá en una nueva instancia del navegador web por defecto, sin necesidad de login.

Dear Mary ,

Your ticket has now been received. One of our staff members will review it and reply accordingly. Listed below is this ticket

Ticket ID: 45
Username: user2
Subject: "is Lorem ipsum dolor?
Urgency: Basic
Department: Authors
Post Date: Thu 22 Mar 2007 15:28:38

This is a response  [Response of staff](#)
Previous Messages (Latest First):

 user2 _ 03-22-2007 15:24:24

"Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim quis nostrud exercitation  [Original ticket](#)

[Open Ticket](#)
[Close Ticket](#)

Or visit: <http://www.demo.cromosoft.com/helpdesk/> with your username and password(registered users). [?](#)

Thanks.

Staff Cromosoft.com - Demo of Facil Help Desk.

1.1. ¿ Por que usar Facil HelpDesk ?

Algunas razones por las cuales debería elegir Facil HelpDesk:

- ❖ Ahorre tiempo, no tiene complejas opciones, no mas lectura de manuales de cubierta a cubierta.
- ❖ Facilita la asignación de tareas y el cumplimiento de estas en la empresa, nadie podrá decir que no recibió la comunicación. Ud sabrá que un ticket con una tarea fue leído.
- ❖ Facil HelpDesk hace el trabajo por usted: Puede ofrecer excelente soporte al cliente para sus productos o servicios en solo unos cuantos clicks de mouse, el aprendizaje de Facil HelpDesk puede tomarle menos de 5 minutos.
- ❖ Ahorrar dinero, pare de gastar en software con cientos de opciones que no va a necesitar, con Facil HelpDesk, la atención al cliente es resuelta profesional y fácilmente.

- ❖ Da confianza a sus clientes, sus solicitudes son almacenadas en una base de datos siempre a diferencia de correos electrónicos que se pierden, inclusive los generados mediante formularios de contacto en ocasiones fallan.

1.2. Características

- ❖ Soporta múltiples departamentos, o tickets agrupados según las especialidades.
- ❖ Tres niveles de acceso: users, miembros del staff y administradores
- ❖ Escalamiento de tickets hasta cuatro niveles(solo Full Edición de Facil HelpDesk)
- ❖ Tres tipos de recepción de tickets: por web (requiere un usuario registrado), llenando un formulario web anónimo o enviando un email incluyendo varios archivos adjuntos hasta de 16MB cada uno, requiere cron que ejecute periódicamente un script.
- ❖ Notificaciones de nuevos tickets o respuestas.
- ❖ Seguimiento de los ticket en la interface web cuando tenemos el número de ticket y la clave "key view" esto permite visualizar y responder a los tickets creados desde email o mediante formulario web. Recordemos que podemos remitir tickets mediante tres métodos.
- ❖ Respuestas a los tickets directamente desde email.
- ❖ Respuestas a tickets de uso interno, seleccione internal cuando responda un ticket.
- ❖ Cambiar de departamento a un ticket, asignar un ticket a una persona específica, esta puede recibir una notificación si está habilitada esta opción. Al efectuar una transferencia de un ticket a otro integrante de su staff o de departamento se genera una notificación por email a un supervisor del departamento para su conocimiento.
- ❖ Asignar una hora y fecha de solución del asunto descrito en un ticket (ETA), campo opcional modificable por quien responde un ticket sea un administrador o un miembro del staff.
- ❖ Estadísticas sencillas sobre los tickets (opcionalmente se requiere GD), encuestas de respuestas. Haga seguimiento de todas las acciones de sus integrantes del staff, hora a que abrieron un ticket, respuesta, cierre, transferencia.
- ❖ Verificación de email antes de activar las cuentas de los usuarios.
- ❖ Creación de artículos.
- ❖ Visualización previa de un grupo de tickets moviendo el mouse sobre el listado de tickets.
- ❖ Envío de notificaciones de nuevos tickets por mensaje de texto SMS de los tickets creados mediante la interface web (usuarios registrados) o mediante el formulario web opcional. No se genera SMS cuando se usa la función email a ticket por estar mas expuesto a SPAM, para ello puede configurar un filtro moderado en su servidor de correo electrónico.

1.3. Requerimientos

Para usar Facil HelpDesk su servidor debe tener el suficiente hardware y software instalado.

1.3.1. Requerimientos de Hardware

- Procesador de al menos 600 MHz
- 128 MB de RAM

- Suficiente espacio en disco duro para desempaquetar los archivos, con la base de datos es recomendable siquiera 5MB, el instalador comprimido en rar o zip es de aproximadamente 2MB.

1.3.2. Requerimientos de Software

- PHP 5.2.4 o superior, PHP debe estar configurado para enviar emails por medio de la función mail de PHP, SMTP incluso TLS/SSL, sendmail o qmail. El primer método es el recomendado (función mail de php). Si usa SQL Server como base de datos asegúrese de habilitar el respectivo módulo.
- Librería GD version 2 para crear gráficos (solo es recomendable mas no es indispensable)
- Una base de datos MySQL 4.1.22-standard o mejor , o SQL Server 2008 con servicios avanzados.
- Servidor web Server preferentemente en Linux Red Hat (ejemplo: Apache/IIS), acceso al panel de control de su servidor web, se recomienda Cpanel. El acceso al servidor web debe permitirle añadir una tarea a cron, si es que lo desea habilita la función de conversión de emails en tickets.
- Facil HelpDesk usa tablas MyIsam, por lo que para evitar problemas con su sistema de archivos subyacente, este no debe restringir los archivos a 2GB, ejemplo en FAT 32. En NTFS el límite es 98GB. Antes de instalar en una unidad de disco verifique el tamaño de archivos ya que estos limitarán a la base de datos, en este caso MySQL.

2. Como instalar

Necesita definir que base de datos usará, típicamente si instala en un servidor web la opción es Mysql, si lo instala en un servidor Windows, aparte de Mysql puede usar SQL Server 2008 con servicios avanzados.

2.1. Instrucciones de instalación (Mysql)

Estas instrucciones son adecuadas para las personas con experiencia en instalar aplicaciones web. Si no tiene experiencia solicite ayuda.

1. Descomprima localmente los archivos, luego súbalos mediante FTP al servidor web
2. Cree una base de datos MySQL registre un usuario, password para esta base de datos que usaremos luego, a continuación ejecute el script install.php en su servidor web, y siga los pasos. Este mismo archivo debe ser ejecutado para cambiar la base de datos.
3. Cree un Nuevo y único administrador(si en la actual base de datos existieran otros, estos serán borrados).

Advertencia: Luego de instalar Facil HelpDesk borre install.php por seguridad.

Facil HelpDesk

Welcome to the Installation Step 1 of 3

Step 1: New tables will be created for a new installation when you click Submit.

⚠ **If these tables exists in your database those will be overwritten !**

Step 2 and 3: An administrator will be created

If you only want to change Database or reset administrative user click [here](#).

Fill every field of the Form, specially fields of Mysql Database and E-mail. Click Submit, a configuration file will be created and new tables will be created inside your Database.

For your security delete install.php after of use

Facil HelpDesk 1.1 Basic Email Settings Colors Access Database

Basic Settings and URLs

Site Title:

Online or under maintenance?:

URL Base of Installation: Example: <http://www.site.com/helpdesk/> This url will be used for email notifications and others.

Knowledge Base (end user): <http://yourwebsite.com/helpdeskkbase/kbase.php>

La instalación está completa, en el primer paso ingresó los datos de la base de datos Mysql, configuró algunos valores como cuentas de email, folder actual de la instalación y finalmente creó un administrador.

En la siguiente figura observamos los datos requeridos para instalación en el momento que debemos llenar los datos de la base de datos MySQL.

MySQL database

If you alter these setting* the system could stop of working! , if it happens execute install.php

Host	<input type="text" value="localhost"/>
Username	<input type="text" value="root"/>
Password	<input type="password"/>
Database	<input type="text" value="jueves"/>

Access

Luego de llenar el primer formulario, necesita ingresar un administrador con un password y dar click en submit como se muestra en la figura.

Facil HelpDesk

Installation Step 2 of 3

Creating an Administrator

Create an Administrator:

Password:

Luego de seguir los tres pasos, ingrese a la página web para administradores en index_admin.php.

New administrator added : 10

Facil HelpDesk

Installation Step 3 of 3

New settings were saved.

[Administrative Area](#) Administrator and staff members

[Users Area](#)

La instalación básica no requiere más de 40 segundos. Ahora que tiene su usuario y password. Debe crear niveles de urgencia y departamentos antes de crear cualquier ticket. Posteriormente cree usuarios "miembros del staff" y asígneles permisos sobre departamentos.

Necesita configurar una cuenta SMTP para las notificaciones al menos. Seleccione enviar notificaciones como html(multipart/alternative) no se recomienda texto plano. El juego de caracteres es "iso-8859-1", si fuera requerido edite PHPMailer. PHPMailer usa internamente mail, sendmail, qmail y SMTP. Pregunte a su proveedor de alojamiento web sobre el método correcto para usar.

Si desea alimentar el sistema de tickets con emails de cuentas POP3 por favor lea la sección [5.6](#)

Actualizando Facil HelpDesk (FHD)

Descomprima los archivos en su pc, luego sobre escriba a los archivos existentes en el servidor web, finalmente execute update.php en el servidor remoto, no borre el archivo configuration.php

Al ejecutar update.php, FHD será actualizado desde la versión 1.2 hasta la versión actual en segundos. Esto tomará fracciones de Segundo o pocos segundos, ahora puede continuar usando Facil HelpDesk, y disfrutar las nuevas funciones que Facil HelpDesk ofrece.

Si tiene la version 1.9 podrá actualizarla desde el mismo Facil HelpDesk, vaya a settings=> Update. Desde cromosoft.com se descargará un archivo comprimido y se actualizará el software en su servidor.

2.2. Instrucciones de instalación (SQL Server 2008)

1. Descomprima localmente los archivos, luego súbalos mediante FTP al servidor web
2. Cree una base de datos exclusiva para Facil HelpDesk desde Microsoft SQL Server Management Studio, asigne los permisos o roles respectivos y guarde estos valores, los que serán usados para modificar el archivo de configuración config.php
3. Ejecute el script dump_SQL_server.sql, este creará las tablas, datos, etc. También desde SQL Server Management Studio.
4. Ejecute install.php desde su navegador web, llene todos los campos posibles y grabe.

Optional: Personalización avanzada de la conexión ADODB

Para ello Edite el archivo config.php desde las líneas 19 a la 33,

Ejemplo en la línea 19 ponga:

```
$dbms='mssql';
```

Modifique los demás parámetros de la conexión de PHP con SQL Server.

Luego de ejecutar los pasos de install.php ingrese al sistema como administrador en index_admin.php y vaya a Settings y termine de configurar los parámetros básicos, correos electrónicos, folder de instalación, etc. Posteriormente cree niveles de urgencia a los tickets, nuevos departamentos e ingrese usuarios del staff o administradores, asigne permisos sobre los departamentos para los miembros del staff, esto es los encargados de brindar el soporte

Los usuarios finales pueden registrarse automáticamente si la variable `Disable end user registering` está en falso.

3. Empezando a usar

3.1 Usuarios de Facil HelpDesk y creación de cuentas

Facil HelpDesk tiene tres tipos de usuarios:

3.1.1. Usuarios finales

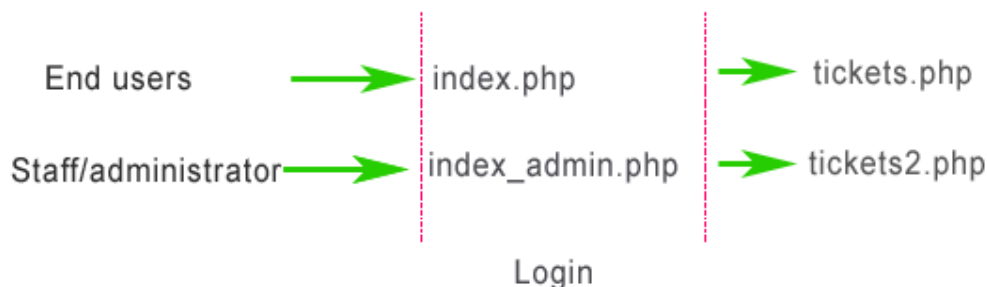
Este tipo de usuario puede crear nuevos tickets de soporte, y recibir respuestas a sus tickets a través de una interface web o vía email. Puede añadir comentarios a las respuestas de los miembros del staff.

3.1.2. Miembros del "Staff"

Los miembros del staff son los que responden a las peticiones de los usuarios. Ellos pueden ver los tickets, responder a los tickets y asignar tickets entre departamentos o entre usuarios. Pueden buscar, ordenar tickets y realizar las tareas comunes. Los miembros del Staff son añadidos por un administrador, cada persona que se desee que pueda atender a los tickets debe tener una cuenta de Staff válida.

3.1.3. Administrador

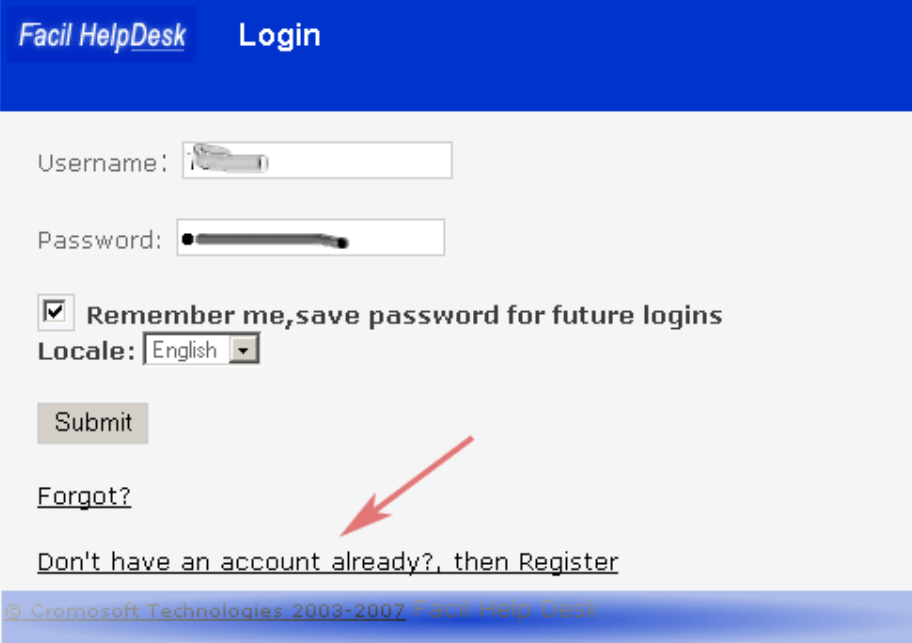
Tiene el rol de superusuario, es quien configura todas las opciones en Facil HelpDesk. El administrador configura los departamentos, opciones de email, borrar, suspender usuarios, etc. durante la instalación se crea un administrador, sin embargo pueden existir varios.



En la imagen anterior podemos ver las urls que son usadas para el acceso de los usuarios. La figura nos muestra que los usuarios finales solamente pueden ingresar al sistema mediante index.php, Si ellos prueban en index_admin.php, ellos serán redireccionados a index.php

3.2. Como registrar (crear una cuenta para usuarios finales desde index.php)

Una vez que ejecutemos en el navegador de Internet , index.php, se mostrará la siguiente pantalla:



Facil HelpDesk Login

Username:

Password:

☒ Remember me, save password for future logins

Locale:


Submit

[Forgot?](#)

[Don't have an account already?, then Register](#)

© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk

Para registrar una nueva cuenta, simplemente de click en "Don't have an account already, Then Register", al dar click en ese enlace sera redirigido a la siguiente página:



Facil HelpDesk Create new user

Name:

Username(4- 16 chars)*:

Password(4-16 chars) :

Email:

Website(optional) :

Company(optional) :

Username must be unique*.

© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk

Es obligatorio ingresar un nombre de usuario, un password su nombre y su email, opcionalmente su empresa y su sitio web. Una vez que ingresó toda esta información de click en Submit button. El destinatario de esa cuenta de email recibirá un correo electrónico solicitándole una confirmación (si es que está habilitado "Enable email verification"), al abrir el email recibido y dar click en un enlace de confirmación diciendo "Activate now" abrirá una página web que le indicará que su registro ha sido completado exitosamente.

Hello Test, visit this link to activate your account, if the activation fails, try creating another username. If you did not try to register ignore this email [Activate now](#) Thanks for your ticket. Staff Cromosoft.com - Demo of Facil Help Desk.

3.3. Creando usuarios desde tickets2php (accessible solo por el administrador o miembros del staff)

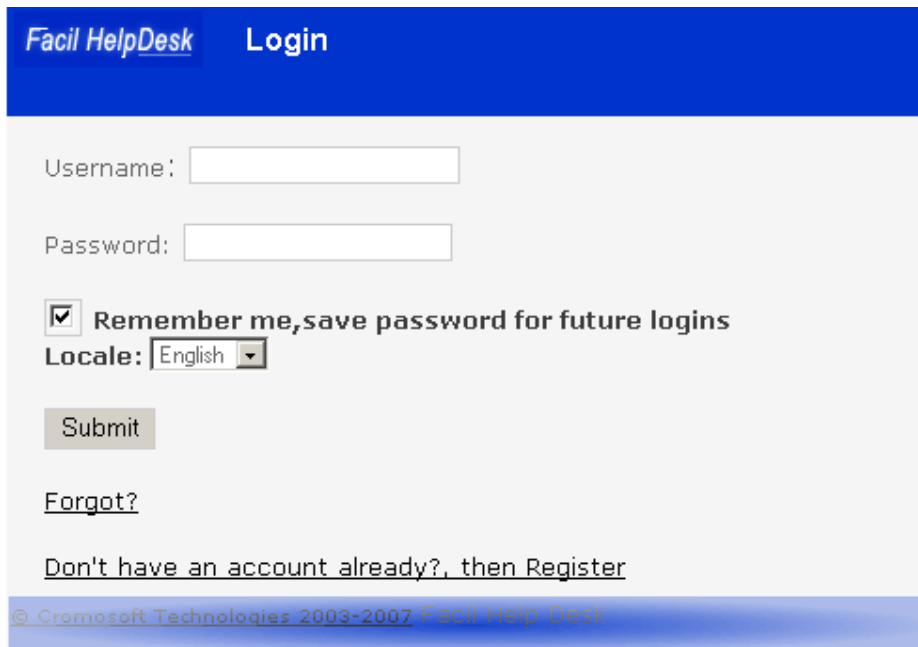
Los usuarios finales pueden crear sus cuentas, los administradores añadir cualquier tipo de usuario, los miembros del staff pueden también añadir cuentas de usuarios, sin necesidad de la verificación por email.

Si crea un usuario que es moderador o miembro del staff, debe incluir a este Nuevo usuario en un departamento, de otra forma el no podrá visualizar ni responder ningún ticket.

Solamente el administrador puede cambiar permisos. Si un miembro del staff trata de salvar la configuración la acción fallará y obtendrá el message: Denied only administrator.

3.4. Area de usuario final

Navegue a la url , respecto a la instalación que hizo de FHD, donde se encuentra index.php y se mostrará la siguiente imagen:



Facil HelpDesk Login

Username:

Password:

☒ Remember me, save password for future logins

Locale: English

[Forgot?](#)

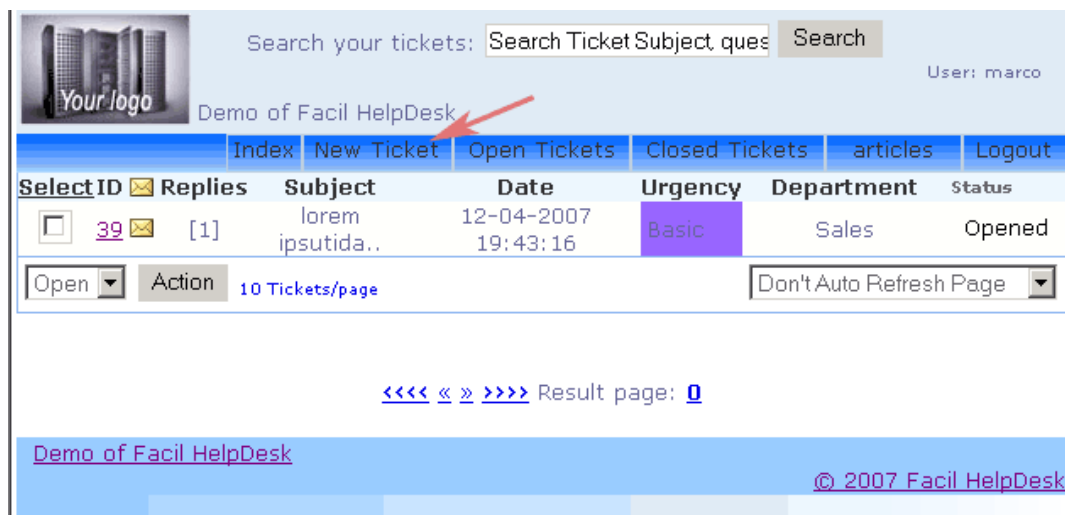
[Don't have an account already?, then Register](#)

© Cromosoft Technologies 2003-2007 Facil Help Desk

3.4.1. Su cuenta

A continuación llene el usuario y password. Finalmente de click en Submit para autenticarse en el sistema.

Una vez que haya ingresado sus datos de login, observará la area de usuario final:



Search your tickets: Search Ticket Subject ques User: marco

Your logo Demo of Facil HelpDesk

[Index](#) [New Ticket](#) [Open Tickets](#) [Closed Tickets](#) [articles](#) [Logout](#)

Select	ID	Replies	Subject	Date	Urgency	Department	Status
<input type="checkbox"/>	39	[1]	lorem ipsutida..	12-04-2007 19:43:16	Basic	Sales	Opened

10 Tickets/page

<<<< < > >>>> Result page: [0](#)

[Demo of Facil HelpDesk](#) © 2007 Facil HelpDesk

De Click en "New ticket" para crear un Nuevo caso o ticket, el o los miembros del staff recibirán esta solicitud y responderán. Los tickets serán almacenados en el sistema a menos que los miembros del staff decidan borrarlos y hayan recibido ese permiso del administrador, si un ticket es cerrado posteriormente puede ser abierto.

3.5. Área de Staff y del Administrador

Esta sección es similar a la del usuario final salvo que hay opciones para configurar por el administrador y el integrante del staff puede manejar a los usuarios finales, empiece con el login en `index_admin.php`.

3.5.1. Abriendo tickets para responder y cambiando departamento o asignando a una persona específica del staff.

Cuando de click en un ticket para responder, el ticket y sus respuestas son mostradas, si se requiere podemos enviar el ticket a otro departamento o asignarlo a otro integrante del staff con un par de clicks. El cambio de departamento hará que se vuelva a cargar la página y se listen solo los integrantes respectivos, si es que vamos a hacer una asignación personal de un ticket.

Los tickets asignados a un integrante del staff o técnico son solo visibles a este excepto al administrador(que tenga asignados permisos sobre todos los departamentos), ello libera a los otros integrantes del staff para ocuparse de los demás.

ID: 21 [Hold Ticket](#) [Close Ticket](#) [Respond](#)

Posted by: Ban user & tickets

Email:

Subject: this is a test

Department: General Support

Urgency: Low

Assign to: General Support **Staff:** The Administrator [Change](#)

Respond

i am going to assign your ticket to tech1

[Submit](#)

Optional File Attachment

[Examinar...](#)

Dialog Question

27-06-2007 22:30:26

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam

Posted By: 10

Suspend user

Email:

Subject: MARIA ESCIBE

Departament: diseño

Urgency: Low [Change](#)

ETA 26-10-2009 16:00:03

Edita 18-05-2008 09:04:23 [Edit](#)

Assign to: diseño **Staff:** [Change](#)

Res

en c

Pos

Res

bue

Pos

Res

es l

Pos

Res

mas

Pos

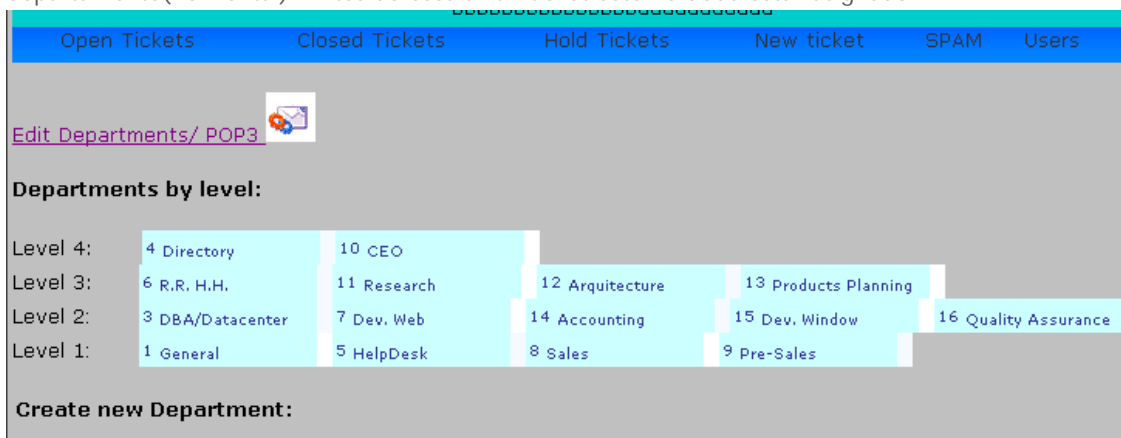
Res

inni

En la anterior imagen aparece el campo ETA, disponible desde la versión 2, este campo mantiene una fecha y hora en la cual los integrantes del staff estiman será resuelto el problema descrito en el ticket, puede personalizar el título ETA editando el archivo es.php presente dentro del folder lenguaje.

Escalando tickets

Mediante el escalamiento de un ticket este será remitido a una instancia superior más especializada, para escalar (vertical) un ticket se requiere permisos distintos aplicables por cada departamento al que se escale el ticket a diferencia de un cambio de departamento(horizontal). Antes de escalar un ticket este no debe estar asignado.



En la presente figura se ven los cuatro niveles admitidos con los departamentos de cada nivel.

El técnico robert tiene acceso a manejar tickets en dos departamentos General y HelpDesk(casillas de verificación en color azul) , además puede escalar tickets a los departamentos de segundo nivel, "Dev. Web", "Quality Asurance" y "Dev. Windows".

Las casillas de verificación para permitir el escalamiento son de color naranja.

http://localhost/tickets/index_03.gif

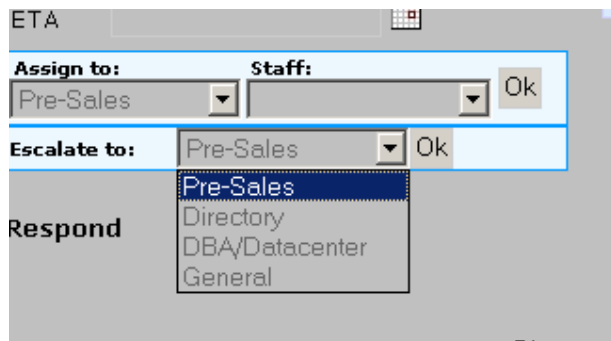
Search tickets: Search

Desk Enabled Logout

bbbbbbbbbbbbbbbaaaaaaaaaa

Assignment of Staff Members/Administrators and Departments											
Username	Last action	General	DBA/Datacenter	Directory	HelpDesk	R.R. H.H.	Dev. Web	Accounting	Dev. Window	Quality Assurance	
1 mm	7hours ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2 robert	31-12-1969	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
3 nn	7hours ago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4 aa	0min ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

El escalamiento de tickets se refleja en las estadísticas en forma distinta a un cambio de departamento o una asignación.



3.6. Entendiendo las notificaciones por email

Facil HelpDesk recibe tickets vía la interface web o por email, cada vez que una respuesta o asignación es realizada una notificación es generada.

3.6.1. Ocurrencias de las notificaciones:

- El usuario final crea un Nuevo ticket, el recibe un email con una notificación indicándole que su ticket fue almacenado. Al mismo tiempo el email del departamento recibe otra notificación indicándole que tiene un nuevo caso por atender.
- Un integrante del staff responde un ticket, entonces el usuario recibe una notificación, "a response is available".
- El usuario añade una respuesta a un ticket existente, entonces el recibe una notificación y también el departamento (el email del departamento, no a todos los integrantes).
- El administrador o miembro del staff asigna un ticket a un integrante individual, el ticket aunque fue abierto nuevamente se vuelve no leído "unread" y se envía una notificación a este integrante, esto es importante cuando este usuario usualmente no recibe carga de tickets sino ayuda eventualmente. Siempre que se asigna o se retira la asignación de un ticket o cambia de departamento una notificación al supervisor del departamento puede ser generada, para detalles vaya al menú de Departments en el menú de navegación.

3.7. Menu de navegación

Después de ingresar al sistema sea como usuario final o administrador, ubicará al menú de navegación se encuentra en la parte posterior donde puede realizar las diversas opciones como lectura de tickets, búsquedas, etc.



Select	ID	Replies	Assigned to	Subject	Date	Urgency	Department	Status
<input type="checkbox"/>	545	[0]		ticket without nothing	21-10-2007 15:36:05	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	544	[0]		ddddddd	21-10-2007 15:33:33	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	542	[1]		prueba	21-10-2007 12:15:08	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	541	[0]	staff	Ask the price of the helpdesk	21-10-2007 11:05:18	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	538		mindaugaz3	bueno voy a probar	21-10-2007 11:00:10	Urgent	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	537		nirvanaq3@gmail.com	I need a refund !	21-10-2007 10:57:44	Critical	Sales	Opened
<input type="checkbox"/>	536			problem with my credit	21-10-2007 10:56:29	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	535			Printer problem	21-10-2007 10:53:41	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	534			Solicitar un tecnico en la oficina	21-10-2007 10:52:12	Critical	ingenieria	Opened
<input type="checkbox"/>	531	[0]		request a new sample	21-10-2007 10:49:53	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	529	[0]		lorem ipsutida..	21-10-2007 09:12:49	Medium	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	527	[1]	yyyyyy	Fw: This is an email with an image JPG	21-10-2007 09:09:28	Low	general Support	Opened
<input type="checkbox"/>	526	[0]		uuuuuuuuuuuuuuuuuuuu	21-10-2007 09:07:58	Low	general Support	Opened

3.7.1. Referidas a los Tickets

Open tickets, Closed Tickets, Hold Tickets, SPAM:

3.7.2. Nuevo Ticket

Para crear un Nuevo ticket vaya a usuarios (están ordenados alfabéticamente por nombre de usuario), y de click en New ticket un integrante del staff puede crear un ticket en representación de los usuarios o como un ticket de uso interno (a otro miembro del staff). Esto es útil cuando las

personas operan call centers o tienen una llamada telefónica en espera. El usuario debe ser creado previamente.

Index New Ticket Open Tickets Closed Tickets Hold Tickets Users Departaments Urgency Settings Reports Articles									
Users List Add User Creates a new ticket									
ID.	Nº	Username	Name	Password	Email	Type	Status	Action	
28	1	bbbb	bbb	••••	bbbb@algo.com	User	Suspended	✓	✗ Edit
31	2	edwardjamison	edward jamison	••••••••	edward@	User	Active	✗	Edit
26	3	gfdg	ddd	••••	100@hotmail	User	Suspended	✓	✗ Edit
24	4	iuyiyu	uyiyuy	••••••	uyiyui@something	User	Suspended	✓	✗ Edit
13	5	jesus	Jesus torres	••••••••••	jesus4you@h	User	Active	✗	Edit
10	6	jhon	Jhon Evans	•••••	jhon@hotmail.com	User	Banned	✓	✗ Edit
2	7	joselo	José Vargas	•••••	jose45@hotmail	User	Active	✗	Edit
11	8	Joseph	Joseph Quinn	••••••••••	JosephQuinn@	User	Active	✗	Edit
4	9	mari	Mary Smith	••••	crazyforyou@nojo	User	Active	✗	Edit
3	10	mariog	Mario Garcia	•••••	mariogl@aol.com	User	Active	✗	Edit

3.7.3. Búsqueda

Puede buscar el sistema de tickets en búsqueda de un nombre de usuario, asunto del ticket, el resultado será un listado de tickets con la palabra clave, para la búsqueda requiere 4 letras como mínimo, esto depende de Mysql. Si hace cambios a la base de datos podría efectuar búsquedas con menos de 4 caracteres.

Search tickets: Subjet, body, email, usernar

User: staff
Level Administrator
HelpDesk Enabled

[Tickets](#) [Users](#) [Departaments](#) [Urgency](#) [Settings](#) [Reports](#) [Articles](#) [Help](#) [Logout](#)

3.7.4. Miembros del Staff y departamentos

Cada integrante del staff debe tener asignado permisos sobre uno o varios departamentos. Los permisos son de dos tipos:

- ❖ Permiso para trabajar sobre el ticket: abrir, leer, contestar, etc. Se asigna con las casillas de verificación de color azul.
- ❖ Permiso para escalar el ticket a otro departamento de un nivel superior, se asigna con las casillas de verificación de color naranja.

Search tickets:

Search

Desk Enabled

Logout

Performance

bbbbbbbbbbbbbbbbbaaaaaaaaaa

Open Tickets

Closed Tickets

Hold Tickets

New ticket

Sings

Reports

Articles

Help

Assignment of Staff Members/Administrators and Departments

Username	Last action	General	DBA/Datacenter	Directory	HelpDesk	R.R. H.H.	Dev. Web	Accounting	Dev. Window	Quality Assurance
1 mm	7hours ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 robert	31-12-1969	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3 nn	7hours ago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 aa	0min ago	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.8. Artículos

Esta opción abrirá una base de artículos, donde se puede buscar palabras claves dentro de los artículos que se encuentren presentes.

3.8.1. Añadiendo un Nuevo artículo

Esta opción está sola disponible para los integrantes del staff y administradores, los artículos añadidos serán visualizados desde el área de usuario final. De esta forma podemos añadir información vital a los usuarios.

menú → new pages → List pages → **New pages**

Nº	Identifier of url	Link	Title	Modified:	Categorie	Púb.	Operacion
9	1174227683	Link	impresoras baratas.	18 03 2007 09:37:32	Problemas de impresoras	Si	Edit Delete
7	1174225720	Link	hh	18 03 2007 08:50:29		Si	Edit Delete

[Next page](#)

Create article

Write the title:

Write an "identifier" for this page: main is reserved for the Front Page or index, the identifier is like the "filename" of the page

META TAGS SECTION
write a description and keywords

Description:

keywords separated by: example: software, shareware

Select a category: Problemas de impresoras [Categories](#)

If the page is privated only users with password will be able to see your page

Insert the content of the page(only has text and links to images and others files).

Fuente HTML

Estilo Formato Fuente Tamaño

If you want a single image for the text content, you can add a file

Align: izquierda

[Simple File Manager](#)

Show date of modification: Si

Source of information:

Author:

Readed:

Valoracion: (value between 0 and 5)

¿Lock this page for a group of IPs or a IP range? No

Si un miembro del staff ingresa como usuario final, podrá añadir incluso comentarios a cada artículo. La edición de los comentarios es posible si el usuario activo es un administrador o miembro del staff, aparecerán las opciones de edición y borrado, Ejemplo de un artículo:

X-Rite densitometers expect the **printer** to be ready at the beginning of a print sequence. They expect the RTS signal (green light - If you prefer). If the densitometer has been configured to monitor the handshake line and it is initially off (light), the warning is immediately sounded in the form of a beep and a display message. **Printer** is either [a] turned out of paper, [c] off line, or [d] not connected.

"**Busy**" (rather than "**CTS**") monitors the same line but for opposite signal polarity. Said another way, it interprets a "red" to be "green" and vice versa. Some printers (or computer software interfaces) require this opposite configuration.

If nothing is attached -- "**Off**" is the best choice and is guaranteed to make the warning go away.

[Email link to this page](#)

Posted by: 20

date: 03-19-2007 22:54:44

[Delete](#)

[Edit](#)

This article is valid only if you are using an old printer with parallel port. But...

Add comments:

Options available For Staff

Los artículos creados pueden agruparse por categorías, estas categorías de artículos no guardan relación con las categorías de los departamentos. Se sugiere crear categorías referidas a los departamentos.

3.8.2. Almacenando imágenes

El editor usado es FCKeditor, para almacenar imagines cree en la raíz de su sitio web un folder llamado UserFiles. Ejemplo: <http://www.algo.com/UserFiles>

3.9. Estadísticas (para administradores y miembros del staff)

Se mostrará una página donde puede seleccionar reportes sobre los tickets, asignación por departamento, número de tickets por fecha, etc.

Encuestas (Polls): Si las encuestas se encuentran habilitadas edite: includes/polls.php, por defecto hay 4 preguntas, si desea edite el archivo a su gusto mediante un editor html y elimine las preguntas irrelevantes. Los resultados son almacenados para cada ticket, cada ticket puede ser votado hasta un máximo de 5 veces, con cada respuesta de ticket de parte del staff en la notificación que recibe el usuario existe un enlace donde el usuario puede votar, luego de 5 intentos expira.

Dentro de la parte de "tickets by staff members" se muestran los ticket que han sido asignados a una persona individual, en este caso son tickets abiertos, el administrador puede ver todos los tickets, los demás miembros del staff no. Si una persona tiene un número alto de tickets asignados y bajo número de tickets cerrados debe investigarse lo que pueda estar ocurriendo.

3.10. Soporte para Acuerdos de Nivel de Servicio SLA (Service Level agreement)

Acuerdos de nivel de servicio (ANS) son mecanismos útiles para manejar el riesgo con la atención a los usuarios o clientes de un helpdesk.

Un ANS tiene al menos cuatro elementos: Descripción, Objetivo, Medición y penalidad o premio. Con Facil Helpdesk tienes registro de los tickets que no cumplieron con los niveles de servicio deseados es decir el elemento de Medición del objetivo, esto desde la sección reportes. Asegúrese que los tiempos para ANS estén razonablemente establecidos. A medida que pase el tiempo puede mejorar la

meta esto es disminuir el número de tickets que hayan demandado mayor tiempo que el estimado durante un lapso como un mes de servicio.

Aqui algunos ejemplos aplicando ANS en Facil HelpDesk

Descripción del objetivo 1: Rápida respuesta del ticket.

Description 2: Rápido cierre del ticket

Meta para el objetivo 1: Cada ticket sera respondido en menos de tres horas (configurar T1 para cada usuario dentro de FacilHelpDesk)

T1: Tiempo de espera antes de la primera respuesta: Por defecto cada cliente tiene asignado 24 horas esto podría esperar 24 horas antes de recibir una primera respuesta del helpdesk. Si el usuario añade una respuesta el tiempo desde que se empieza a contar T1 se reinicia.

Luego que un usuario crea un ticket de baja, media o alta prioridad, nosotros tenemos que atender los ticket que nos demanden mayor nivel de servicio es decir provengan de usuarios con más bajo T1 y T2, de o contrario Facil HelpDesk generará una notificación al supervisor y añadirá los tickets que no fueron atendidos a tiempo a la sección de reportes, desde donde se podrá ver la cantidad de tickets que fallaron los niveles de servicio de tiempo establecidos.

Meta para el objetivo 2: Cada ticket sera rsuelto dentro de las 24 horas de creado este (configurar T2 para cada usuario dentro de FacilHelpDesk)

Como observamos Facil Helpdesk usa dos parámetros para manejar el NSA, no podemos asignar a todos los clients las mismas prioridades por este motivo para los usuarios principales podemos asignarles valores mas bajos para T1 y T2.

T2: Tiempo para resolver el ticket, contado desde que se crea el ticket, también si nuestro equipo no puede resolver dentro del intervalo T2 en horas, este ticket sera añadido a una lista que será visible desde la sección de reportes -> SLA.



N°	Username	New	Name	Password	Email	Type	T1	T2	Status	Action
	Unregistered	ticket	Unregistered	••	dd@este.com	User	6	24	Active	Save
	aa	ticket	The Administrator	••		Admin	24	24	Active	Save
	nn	ticket	robert	••	nn	Staff	24	24	Active	Save
	mm	ticket	mary	••		Staff	24	24	Active	Save
	robert	ticket	Rob	•••		Staff	24	24	Active	Save
	jose	ticket	jose	••••	jose@gmail.com	User	24	24	Active	Save
	bb	ticket	bb	••		User	6	24	Active	Save
	cc	ticket	cc	••		User	24	24	Active	Save
	dd	ticket	dd	••	dd@gg.com	User	7	8	Active	Save

4. Configuraciones

Existen seis secciones básicas: Configuraciones básicas y urls, colores, Localización, base de datos Mysql, Acceso y E-mail.

Cada parámetro tiene un breve texto explicativo; solamente un administrador puede grabar la configuración.

Otras secciones son "canned responses" el cual almacena respuestas típicas a las respuestas de los tickets. Cuando respondemos un ticket tenemos la opción de almacenar esta respuesta, tal que posteriormente podamos pegar esa respuesta típica.

Repair tickets, si se borró algún nivel de urgencia o un departamento quedarán tickets huérfanos, mediante estas opciones verificamos si existen tickets invisibles o huérfanos y los asignamos a otra categoría de urgencia o departamento.

Update, se conecta por Internet al servidor de descargas cromosoft.com desde donde descarga actualizaciones y las instala, pero el script debe ejecutarse en un contexto de permisos totales en su servidor, si falla tendrá que ejecutar manualmente la actualización sobrescribiendo archivos y ejecutando update.php que reconfigura las tablas de la base de datos usada.

4.1. Parámetros básicos y urls

Site Title: El título del sistema de tickets

URL Base of Installation: Llene la ruta donde se encuentra instalado Facil Help Desk incluyendo el folder de su servidor web.

Ejemplos:

<http://www.site.com/tickets/>

<http://www.mywebserver/helpdesk/>

Esta url será incluida en cada respuesta proveniente del sistema de ticket en las notificaciones, observe que requiere " / " al final.

Online or under maintenance? Cuando esté haciendo mantenimiento, actualizando los scripts deshabilite el sistema de tickets, para personalizar el mensaje puede editar el archivo: includes/offline.php.

Allow attachments: En ocasiones los usuarios mediante la interface web podrían enviar un archivo. Si desea permitirlo selecciones YES. Para configurar el máximo tamaño y la ruta donde modifique los parámetros Upload Directory y Max file size.

Para seleccionar el tipo de archivos permitidos edite manualmente el archivo config.php Debe editar dos arrays: \$filetypes and \$allowedtypes, si no entiende esos dos arrays en php, evite modificarlos.

Los archivos también pueden enviarse mediante adjuntos por email, para configurar el tamaño de estos archivos vaya a Departamentos=>Email piping. Y cambie el valor de la variable [Max. Atach.](#)

En este caso puede recibirse cualquier tipo de archivo, exe,php,etc. Pero se almacena en la base de datos, al descargar un archivo adjunto este no se ejecuta en el servidor sino se almacena en la máquina del cliente sea este el usuario final o un miembro del staff de atención.

Upload Directory: Esta ruta es relativa al folder donde se instaló FHD, ejemplo: upload/ , observe la presencia de " / " al final.

Max file size: Seleccione un tamaño óptimo para los archivos a ser subidos; usualmente no debe requerirse más de 10000 bytes (100KB).

Logo Image URL: Ruta completa de una imagen opcional en su sitio web. Recomendable 50*200pixels.

4.2. Colors, style

Background color color: El color sólido de la parte superior e inferior de FHD.

Menu Colors: Compuesto por 4 colores, cada dos colores forman una imagen con degradación de colores, al ser dos imágenes una de ellas es visible sobre los menús cuando no existe actividad la otra imagen de reemplazo en el evento "on mouse over". Estas imágenes son creadas dinámicamente cuando salvamos la configuración. Ejemplo: Menu color1 and menu color 1b son usados para crear bg_blu.png.

Text color: El color del texto, puede ingresar un color en hexadecimal.

4.3. Localization

Default User Language: Si el usuario no selecciona un idioma el sistema le asignará uno.

Date Format: Día, mes año o una variante.

4.4. Mysql settings

El sistema usa una base de datos MySQL, si altera estos parámetros el sistema de tickets dejará de funcionar, mediante la ejecución de install.php podrá restaurar los parámetros para el mysql, sin embargo puede destruir la información si selecciona incorrectamente la acción en install.php.

Para acceder al uso de la base de datos se requiere: Host, Username, Password y la base de datos.

4.5. Access

Allow Moderators to Delete Tickets: Permite borrar tickets antiguos a los moderadores o miembros del staff.

Users can rate responses: Cada vez que una respuesta es generada por un integrante del staff se incluye un link para calificar la respuesta, el usuario final puede calificar hasta 5 veces un ticket y no más. Estas calificaciones serán visibles en la sección de estadísticas.

Reports visible only for administrators: Podemos restringir la visualización de estadísticas solo a los administradores si seleccionamos TRUE en esta opción.

Limit tickets created by user: Para evitar el abuso en la generación de tickets se restringe el envío de tickets sucesivos, estas solicitudes pueden espaciarse cada 30 segundos, 120 segundos, 240 segundos, 300 segundos, 10 minutos, 30 minutos, 2 horas, 10 horas, y Unlimited. Si seleccionamos unlimited no existirá ninguna restricción, las restricciones no se aplican a los miembros del staff o administradores.

Include previous responses: Si queremos que las respuestas previas a un ticket sean incluidas en las notificaciones de respuesta de un ticket habilitamos esta opción. En caso contrario solo la última respuesta será incluida en la notificación.

Users can open responses clicking a url: Un usuario si desea visualizar un ticket en la web requiere ingresar con su usuario y password, pero si deseamos este puede abrir y responder a un ticket dando click solamente en un enlace. La información de "login" está incluida en ese link que recibe.

Number of tickets per page: Limita el número de tickets que se muestran en un listado, puede seleccionar entre 10, 20 50 or 100 tickets por página.

Number of users per page: Similar al parámetro anterior pero para listar el número de usuarios por pagina: 10 20 50 100

Everybody can access Articles's base (without password): Los artículos son páginas web, si desea que cualquiera pueda acceder a estas páginas sin previo login seleccione "YES", de lo contrario las páginas serán solo visibles a los usuarios registrados del sistema de tickets.

Users can add responses to previous articles: Su habilitación permite que los usuarios añadan comentarios a los artículos publicados.

4.6. Email settings

Los métodos de envío de correo no pueden ser escogidos arbitrariamente, tendrá que consultar a su proveedor para definir cual o cuales métodos son validos para enviar correos electrónicos en su servidor web, algunos proveedores impiden que el PHP se conecte al mismo servidor SMTP para evitar recargar al servidor. En ese caso se impone el usar mail (la función de envío de correos del PHP)

Send method: Selecciona el método interno usado por Phpmailer, para el envío de emails, pudiendo ser mail, sendmail, qmail y SMTP incluso con TLS/SSL. Si selecciona Sendmail y falla el envío es posible que la ruta esté incorrecta, para ello edite el archivo: class.phpmailer.php

Allow form to ticket (New): Para comodidad en el envío de tickets habilitando esta opción se generará y almacenará un ticket llenando un simple formulario sin necesidad de tener un usuario o password, las respuestas serán enviadas al email registrado en el formulario, desde email también se pueden añadir respuestas a este ticket o mediante track ticket desde index.php donde esté instalado el helpdesk, luego de habilitar esta opción cree un enlace a:

http://yoursite.com/helpdesks/tickets.php?action=create_form

El usuario tambien puede remitir hasta un archivo adjunto inicial para ese ticket.

SMTP Authentication: Si envia emails mediante SMTP el proveedor puede solicitarle autenticación, si es requerido seleccione TRUE.

Smtp Server: Si escoge conectarse a un servidor SMTP escriba el nombre ejemplo: mail.cromosoft.com.

Port: Número de puerto, aplicable si está usando SMTP/SMTP seguro(TLS/SSL), ejemplos: 25, 465

Outgoing Email(reply to): Las personas al recibir un correo automático intentarán responder, para evitarlo ponga una dirección de correo que sugiera que no debe responderse, es decir una dirección no supervisada, ejemplo: not_reply@mydomain.com. Esta situación es particularmente util cuando no está habilitada la función de conversión de emails a tickets (email piping), si está habilitada esta dirección será reemplazada automáticamente por la del departamento respectivo.

From name: El nombre visible de quien procede el correo con la notificación, ejemplo: Departamento de Soporte al Cliente.

smtp account: La cuenta SMTP real desde la cual se envía el email, ejemplo: source@mydomain.com

smtp password: El password de la cuenta SMTP previa.

Notifications by E-mail

Agrupar las notificaciones que el sistema debe generar que son las siguientes:

The user receives an email if staff closes a ticket: ¿Si el staff cierra un ticket debe enviarse una notificación al usuario?, tenemos como opciones TRUE, FALSE. Se recomienda habilitar esta opción.

Email the user if there is a new response: Enviar al usuario una notificación si una nueva respuesta está disponible, se recomienda activar la opción.

Email Staff if there is a new ticket: Los integrantes del staff están a la espera de tickets, no es necesario que reciban notificaciones, sin embargo si así lo deseamos podemos habilitar la opción para que cada vez que se genere un Nuevo ticket se envíe una notificación al departamento respectivo. Recordemos que esta notificación se envía al email del departamento, no a cada integrante del departamento.

Las notificaciones hacia el staff son importantes si la atención de tickets es esporádica, en el email para las notificaciones del departamento respectivo pongamos una dirección electrónica que sea frecuentemente leída.

Send notifications as html?: Las notificaciones pueden enviarse como texto o html, podemos seleccionar cualquiera de las dos. Si seleccionamos TRUE se enviarán solamente como html.

Email a copy of his ticket to user: Cuando el usuario crea un ticket mediante esta opción habilitada se enviará una copia de su ticket al mismo usuario.

Configurando SMTP con TLS

En este ejemplo de configuración usaremos como servidor smtp una cuenta gmail.com por citar un ejemplo (xyz@gmail.com) , en su servidor real usted usará una dirección de correo electrónico de su dominio en lugar de una cuenta gratuita.

Send method: select smtpTLS

Smtp server: smtp.gmail.com

Smtp authentication: True

Port: 465

Outgoing email: not_reply@your_domain.com

From name: Tu empresa

Smtp account: xyz@gmail.com

Smtp password: el password de la cuenta gmail

Si no estás usando tls el Puerto usualmente es el 25

Configurando envío mediante mail (la función mail() de PHP)

Send method: mail

Smtp server: dejar vacío

Smtp authentication: True

Port: dejar vacio. Usará el 25 por defecto.

Outgoing email: questions@cromosoft.com desde este correo aparente se envia.

From name: Tu empresa

Smtp account: cuentaswerererere@cromosoft.com

Smtp password: el password de la cuenta smtp aunque no es necesario, solo si el metodo es smtp o smtpTLS

Si su servidor se ejecuta en Windows podria obtener el error "Language string failed to load: tls" ignórelo.

4.7.- Notificaciones de mensaje de texto (SMS)

Cuando usted está lejos de su computadora y un usuario genera un ticket o respuesta desde la pagina web de la instalación de Facil HelpDesk (./tickets.php) puede obtener una notificación en su teléfono celular. De esta forma podrá más rápidamente ir preparando una respuesta o solución. Siga a continuación tres pasos para ello.

Paso 1: Empezaremos diciendo que Facil HelpDesk usa la pasarela de clickatell para el envío de SMS internacionales, primero debe crear una cuenta en su servidor, favor lea la siguiente página.
<http://www.cromosoft.com/index.php/en/articles/38-articles/107-enable-international-notifications-by-sms.html>

Luego de crear su cuenta vaya a Manage my products=> Add SMTP connection, como se muestra en la siguiente imagen.

Clickatell Central Balance: 10000 Username: cromosoft ClientID: BRA872

Buy SMS Credits LOGOUT

Central Home My Settings Manage my Products Billing Message Reports Help

Manage my Products

- My Connections
- Converters
- Two-Way Messaging
- Application Forms
- Two-Way Messaging
- SA Shortcode MO
- Namibia Shortcode
- USA Shortcode
- UK Shortcode
- Canada Shortcode
- Clickatell ICM

Test Message in Message Box

Please Note that Clickatell pre-populates all test credits with a standard test message. Once you have purchased Clickatell credits, the test message will be removed and you will be able to send personalized text messages.

Buy SMS Credits

My Connections:

Select add SMTP connection

Add Connection Show All Connection Types

Name	Type	API ID	Dialing Code
email	SMTP API	3172063	1

1 to 1 of 1

Vamos a crear una conexion.

Central [Buy SMS Credits](#) [LOGOUT](#)

[My Settings](#) [Manage my Products](#) [Billing](#) [Message Reports](#) [Help](#)

SMTP API

Add SMTP API - Bold Items Required

Name:

Dial Prefix:

Callback Type:

Callback Url:

Callback Username:

Callback Password:

NOTE: submission of this form will delete any session_id currently valid for this api_id. Any application using this session_id will have to re-authenticate.

[Submit](#)

Submit now

Paso 2: Regrese a la instalación de Facil Helpdesk=> Settings=> SMS Notifications y llene los siguientes campos:

API ID (copie el valor de la conexión anteriormente creada)

username y password de su cuenta en clickatell account, habilite en envío y finalmente grabe la configuración.

Paso 3: Vaya a "departments" y llene el número de teléfono celular uno por cada departamento. En la imagen mostrada el código de país es 51, el código regional es 54 y el celular es: 95804444.

Departments	Urgency	Settings	Reports	Articles	Hel
mails for internal notificaciones					
Ticket=>	General e-mail	N° for incoming SMS	Assignation's		
	(1)	notif. (4)	supervisor		
			(3)		
tercero	5154958404444				
				Delete	Update

Si desea personalizar el contenido de su notificación edite /templates/notificate.sms. Típicamente los mensajes de texto están limitados a 160 caracteres, la plantilla por defecto contiene:

Helpdesk

ID: \$id (tickets id)

Subject: \$subject (asunto del ticket)

Date:\$date (fecha de origen)

=>> \$message (primeros 100 caracteres del ticket)

Para enviar SMS con datos válidos requiere comprar credits en at clickatell.

5. Características

5.1. Creando tickets

Los usuarios finales pueden crear tickets de tres formas:

1. Dando clic en Nuevo ticket ("New Ticket") . El usuario debe estar registrado en el helpdesk, debe seleccionar un departamento y un nivel de urgencia. Los miembros del staff y el administrador también pueden crear ticket, en este caso los tickets son enviados a usuarios individuales o en representación de ellos, no hacia departamentos.
2. Llenando un formulario web en: ./tickets.php?action=create_form pero debe haberse habilitado en la configuración "Allow form to ticket" a TRUE.

3. Enviando un correo electrónico a una cuenta predefinida, para detalles revise la sección 5.6

Importante: En el caso 2 como en el 3 debe habilitarse "email piping" en Departments para que pueda remitirse un ticket a cierto departamento. Los departamentos "operativos" para el caso 2 o 3 son iguales.

5.2. Tiempo estimado de solución de un ticket (ETA)

En algunos casos conviene incluir un campo del tipo fecha/hora que indique cuando estará resuelto el caso presentado por un ticket. Este campo existe desde la versión 2, solo puede ser modificado por un administrador o un miembro del staff de respuesta. Es de lectura para el usuario final.

The screenshot shows a web interface for managing tickets. At the top, there is a link 'Suspend user' with a magnifying glass icon. Below this, the ticket details are displayed: 'Email:', 'Subject: MARIA ESCIBE', 'Departament: diseño', and 'Urgency: Low' with a 'Change' button. The 'ETA' field is set to '26-10-2009 16:00:03'. Below the ETA field, there is a date/time picker showing '18-05-2008 09:04:23' with a calendar icon. A red arrow points to this date/time picker. Below the date/time picker, there is a section for 'Assign to:' and 'Staff:' with dropdown menus and a 'Change' button. On the right side of the interface, there is a vertical list of buttons labeled 'Res' followed by 'en c', 'Pos', 'Res', 'bue', 'Pos', 'Res', 'es L', 'Pos', 'Res', 'mas', 'Pos', and 'Res'.

5.3. Estado de los Tickets

Un Nuevo ticket tiene el estado abierto ("Open") ,y permanecerá en este estado hasta que un miembro del staff cierre el caso(cambia el estado a "Closed") o decida retenerlo cambiandolo al estado en espera ("Hold") indicando que el ticket requiere atención especial ya que podría requerirse más información o intervención de un tercero para resolver el asunto

Los tickets cerrados o "Closed" pueden ser abiertos de nuevo, a los tickets que permanezcan en un estado que no sea abierto no pueden recibir respuesta.

5.4. Estadísticas

Facil HelpDesk incluye información estadística básica sobre los tickets, encuestas (niveles de satisfacción), etc.

5.4.1. Tickets

- Vista global
- Tickets por miembros del staff members (quien abrió más tickets)
- Tickets por department (distribución)
- Tickets por prioridad versus estado
- Tickets creados por mes (12 meses)
- Tickets por fecha* (intervalo para nuevos tickets)

Select date of Tickets*

From:

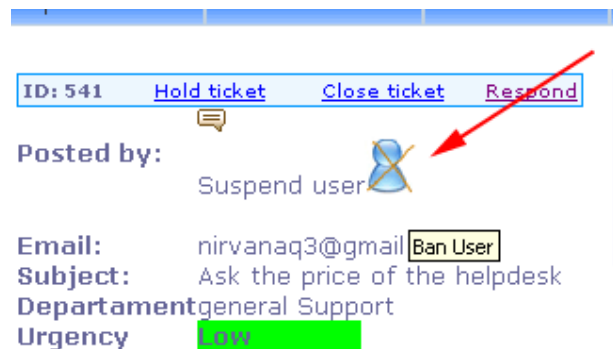
Until:

Jun 1 2007  Jun 1 2007 


- Calificaciones hacia el Staff (quienes brindan mayor satisfacción por las soluciones)
- ☐ Tiempo de respuestas (el tiempo entre un Nuevo ticket y la respuesta respectiva de los miembros del staff)
- ☐ Staff tracking: Seguimiento de las actividades de los integrantes de su staff, contiene hora a la que abrieron, cerraron, transfirieron un ticket y otros.

5.4.2. Banned Tickets/SPAM

Los tickets que fueron puestos en la lista negra, "banned" automáticamente ocasionan que se desactive la cuenta del usuario que los generó, siempre y cuando este sea un usuario registrado, para ver los tickets que están en este estado vaya a Reports=>Banned/SPAM Tickets. Los tickets que fueron considerados como SPAM también van a este fólder pero las cuentas de quienes los originaron no son deshabilitadas. Cuando los tickets provienen por email son asignados al usuario Unregistered, por lo que la verdadera identidad del originador del ticket se desconoce. No debe en este caso intentarse suspender el usuario. Solo con usuarios debidamente registrados en el sistema de tickets.



ID: 541 [Hold ticket](#) [Close ticket](#) [Respond](#)

Posted by:  Suspend user

Email: nirvanaq3@gmail.com

Subject: Ask the price of the helpdesk

Department: general Support

Urgency: Low

Los tickets pueden estar abiertos aunque estén en la lista negra "banned" o también cerrados y "banned". Un ticket que esté en la lista negra puede ser abierto pero el usuario continuará

desabilitado. De ser necesario para permitir que el usuario pueda ver el ticket debemos habilitarle su cuenta en "Users".

5.4.3. Diagnóstico

Los errores de la conversion de emails a tickets son almacenados tales como error con la conexión POP3, invalido host, password incorrecta, etc. En estadísticas podemos visualizar el listado de eventos incluyendo la hora de la ejecución del script for_cron.php

5.5. Personalización

5.5.1. Notificaciones por Email

Cuando se crean notificaciones, se usan principalmente 4 archivos de plantillas files:

email_new_ticket_from_user.php (usada cuando el usuario crea un ticket, version html)

email_new_ticket_from_user.txt (usada cuando el usuario crea un ticket, version texto)

email_notification.php (archivo usado cuando los integrantes del staff generan una respuesta, versión html)

email_notification.txt (archivo usado cuando los integrantes del staff generan una respuesta, versión texto)

Dependiendo de si selecciona que las notificaciones sean realizadas en texto plano o html se seleccionará el archivo de plantilla respectivo, en todos los casos existen unas cuantas constants que serán reemplazadas por su valor respectivo por el PHP, ejemplo: \$message, \$poll, etc. . Usted puede alterar el formato de estos archivos, pero manteniéndolos en este folder "templates" .

5.5.2. Base de Artículos (solo disponible con Mysql)

Cada artículo es creado desde el archivo index.php, ejemplo: www.site.com/tickets/kbase/index.php

Index.php uses two includes, for these reason you can replace index.php with your own template and add these two includes to index.php: header.php and cuerpo.php

5.5.3. Multilenguaje support

Si desea que el sistema de tickets soporte en la interfase de usuario otro lenguaje distinto al español o ingles, puede traducir los archivos en el directorio "lenguaje". edite el archivo index.php, como observará cada lenguaje, está representado por un archivo.

Para el idioma ingles por ejemplo existe el archivo "en.php", si editamos el archivo index.php observamos que este nombre de archivo es formado de la siguiente forma: en.php=en+.php , continuando revisando este archivo vemos:

Locale:

```
<select name="langdefault" id="langdefault">
```

```
<option value="en"SELECTED >English</option>
```

```
<option value="no" >no</option>
```

```
<option value="es" >Español</option>
```

```
<option value="fr" >french</option>
```



```
<option value="gm" >gm</option>
```

```
</select>
```

Por lo que podemos añadir tantos lenguajes como se desee añadiendo una entrada en el select y creando el archivo respectivo en el folder "lenguajes" con el mismo nombre.

Interface del sistema de tickets

Esta sección no puede ser modificada fácilmente sin conocimientos de html, pero podemos alterar top.php, top2.php, bottom.php.

Podemos seleccionar los colores de los botones, considere que se usan cuatro colores para crear dos imagenes con degradación, para el fondo del menú, también podemos cambiar el color de fondo y el texto.

5.6. Email piping (requiere Cron)

Facil HelpDesk puede manejar tickets provenientes de cuentas de email POP3, el script que puede ser renombrado a cualquier otro nombre: "for_cron.php") según la periodicidad para que se ejecute mediante Cron, lee las cuentas POP3 y crea tickets, el usuario bajo el cual se registran los tickets es "Unregistered".

This function reads emails and creates tickets sending notifications, but before of using email piping you should know that your host provider could limit the number of emails sent from PHP, example: 200 emails/hour, if the script "for_cron.php" is executed every hour and there were 300 emails including 100 junk emails, email notifications will be lost for several email submissions.

Esta función lee emails los convierte a tickets y crea notificaciones, pero debemos considerar que su proveedor de alojamiento web podría limitar el número de emails de las notificaciones resultantes, ejemplo: 200 emails por hora, suponiendo que el script "for_cron.php" es ejecutado cada hora y si tenemos 300 emails entrantes entonces deberemos generar 300 notificaciones de salida, con el limite de 200 emails/hora estaríamos impidiendo de que 100 notificaciones sean enviadas a los usuarios.

Advertencia: Si usted borra del sistema al usuario "Unregistered" ningún usuario que envió un ticket mediante email podrá acceder a las respuestas.

Emails of Departaments					
E-Mail Piping*					
SPAM Filter					
ID.	Department	enable	Incoming e-mail	SMTP Password	
2	Sales	<input checked="" type="checkbox"/>	sales@cromosoft.com	*****	Max. Attach. 1000000 Bytes
4	general Support	<input checked="" type="checkbox"/>	general@cromosoft.com	*****	Max. Attach. 1000000 Bytes
5	ingenieria	<input type="checkbox"/>			Max. Attach. 1000000 Bytes
7	rrhh	<input type="checkbox"/>			Max. Attach. 1000000 Bytes

Internal notificaciones	Actions
E-mail for notifications*	
notification1@cromosof	Delete Update
notification2@cromosof	Delete Update
karla.villalobos@encon	Delete Update
	Delete Update

Para habilitar email piping una vez que creo una entrada en Cron (refiérase a su manual de proveedor de hosting), vaya a departamentos, usted verá un email asignado a cada departamento con su respectivo password (Incoming-email). estas cuentas serán leídas por el script for_cron.php

transfiriendo estos emails a tickets además vemos en la tercera columna los emails para las notificaciones internas, recordemos que podemos hacer que se genere una notificación cada vez que un ticket espera ser atendido por el staff, esto es una notificación interna. No hacia el usuario.

Si un email contiene archivos adjuntos estos también serán guardados siempre y cuando que no excedan el tamaño fijado para cada departamento, en ningún caso son admitidos archivos de más de 16MB.

En la figura previa los departamentos general y sales tienen asignado un tamaño de archivos de 1MB, si se excede este tamaño se guarda solamente el texto del email y se envía en la notificación hacia el usuario un aviso, indicándole que su archivo adjunto no fue guardado por que se excedió el tamaño admitido.

Sea cuidadoso con estas cuentas y passwords, si alguna de ellas es incorrecta el script no podrá leer una cuenta de email para convertirlo a ticket(for_cron.php), para observar los errors vaya a "Reports -> email piping", luego de ejecutar manualmente for_cron.php esperando que un email se convierta a ticket, vea el reporte creado, previamente habremos enviado un email a la dirección correcta para que el script pruebe su trabajo.

Ajuste la frecuencia con que se ejecuta for_cron.php a la requerida mediante varias pruebas. Si está en un servidor compartido generalmente no podrá ejecutar este script muchas veces por hora.

Server **FTP** **Tools** **Scripts** **Add-ons** **Fantastico**

Cron jobs GET http://cromosoft.com/demo/helpdesk/for_cron.php

Click [here](#) to find more about cron jobs (will open in new window).

Hint: to run **PHP** files, enter the command as follows (modify to fit your needs):
GET http://yourdomain.com/path_to_file/file.php > /dev/null

Hint: to run **CGI** files, enter the command as follows (modify to fit your needs):
GET http://yourdomain.com/cgi-bin/path_to_file/file.cgi > /dev/null

Current cron jobs

Minute	Hour	Day	Month	Weekday	Command
5	*	*	*	*	GET http://cromosoft.com/demo/helpdesk/for_cron.php

Add a new cron job
Email address where output from commands run via crontab will be sent

Minute	Hour	Day	Month	Weekday	Command
0	0	*	*	*	<input type="text"/>

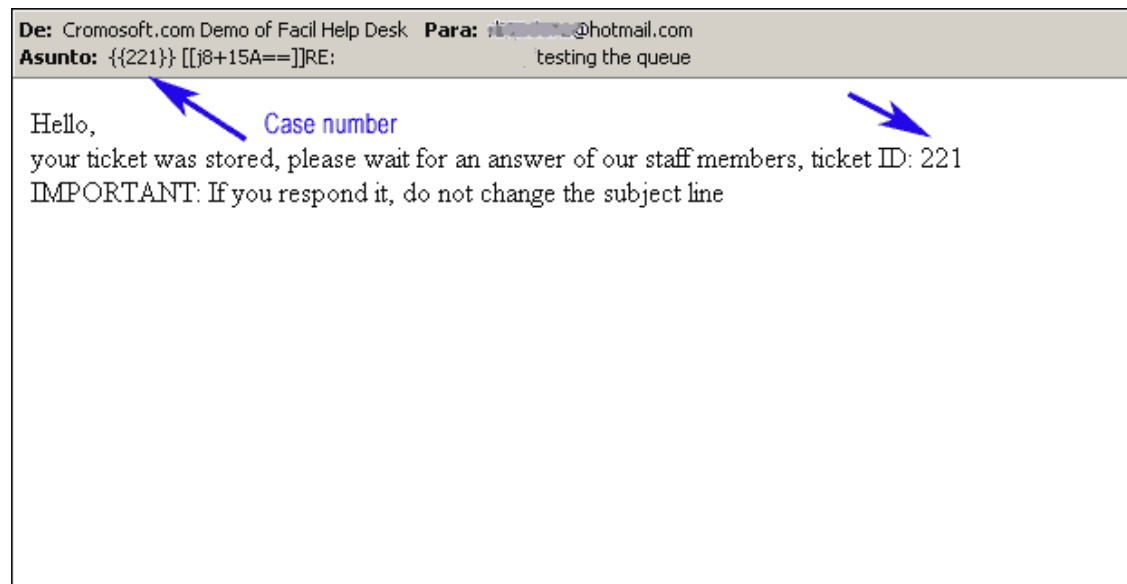
Por su propia seguridad renombre el archivo: for_cron.php, use emails del mismo dominio y servidor para evitar errores.

Ejemplo para las notificaciones puede usar: not_reply@myweb.com mientras que la recepción de emails convertidos a tickets puede ser: sales@mysweb.com, support@myweb.com, etc.

En nuestro servidor(cromosoft.com) para propósitos de prueba cron es ejecutado cada 60 minutos, esto significa que si envía un email a sales@cromosoft.com, su email será convertido a ticket después de 60 minutos, recibiendo una notificación.

Recomendación: Si habilita la alimentación de emails a tickets, "email piping", no use el mismo email para las notificaciones hacia el departamento y los emails entrantes. Si lo hace se estará creando un bucle infinito.

Si "email piping" está habilitado una notificación es enviada cuando un email es transferido a tickets como es mostrado en la figura.



5.6.1. Filtro de SPAM

Si email piping está habilitado su sistema de tickets podría recibir mucho SPAM, para filtrar por el asunto del email una parte de estos emails, el script "for_cron.php" leerá un listado de palabras y los tickets que contengan estas palabras serán almacenados en el folder SPAM.

Para configurar la lista de palabras prohibidas consideradas como SPAM abra Departamentos => Email piping => SPAM filter. Separe cada palabra o frase con coma.



Si habilita la opción "delete SPAM after of 7 days" los tickets que estén 7 días o más en el sistema serán borrados.

5.7. Preguntas comunes

¿Puedo agregar tantos usuarios como necesite para el staff?

Si, con el actual modelo de licencia ello es posible.

Soporta email piping?

Si, desde la version 1.2.

¿Puedo usar cuentas de correo electrónico con autenticación TLS?

Si, escriba el servidor smtp, seleccione el metodo smtp/tls y el puerto, además del usuario y password.

Que sucede si el archivo adjunto excede el tamaño admisible?

El texto del ticket es almacenado, pero el archivo adjunto es borrado, una notificación es enviada indicando que el archivo adjunto fue borrado por excederse el tamaño, para configurar el tamaño admitido vaya a Departaments=>Email piping, puede configurar tamaños individuales para cada departamento que tenga email piping.

5.8. Errores típicos y soluciones

5.8.1 Actualizando PHPMailer

Si decide actualizar phpmailer, borre los espacios de los archivos: class.phpmailer.php, phpmailer.lang-en.php al final de estos archivos de lo contrario el comando "header" de PHP fallará.

5.8.2. Durante la instalación

El archivo configuration.php debe poder ser escrito por todos, cambia los permisos en UNIX a 777.

Luego de instalar el HelpDesk no puede ingresar al sistema, sale el error "...Timeout", verifique que el servidor web tiene configurado el manejo de sesiones.

5.8.3. Usando el sistema de tickets

No se envían las notificaciones al cerrarse un ticket.

Si decide cerrar varios tickets en un listado no se enviarán las notificaciones. Si desea que se generen notificaciones tendrá que abrir uno por uno los tickets y dar click en close.

Existen tickets con número de respuestas (Replies) igual a cero.

Si el usuario unregistered fue borrado sucederá que no aparecerá un conteo de respuestas, en el listado de tickets, solución cree nuevamente el usuario Unregistered con el nombre de usuario Unregistered with name Unregistered, el contador aparecerá actualizado para los nuevos tickets que se registren en el sistema.

Al actualizar Facil HelpDesk desaparecieron los tickets

Vuelva a asignar departamentos a los miembros de staff dando clic en update por cada usuario, ello corregirá el problema.

5.9. Mantenimiento y limitaciones

5.9.1. Mantenimiento

Dependiendo del soporte de base de datos elegido efectue el mantenimiento regular de la base de datos asimismo efectue copias de seguridad.

Para el caso de Mysql Facil HelpDesk usa tablas no transaccionales, MyISAM, en número de 14 a 15 según su versión, más se añadirán en nuevas versiones.

Para almacenamiento básico de los tickets se requiere las tables ckets_state" y "tickets_tickets" , si un ticket no tiene una entrada en la tabla tickets_state, entonces no será visible. Otra tabla crítica para el funcionamiento es la tabla users, que contiene el nombre de usuario y password.

Revise periódicamente las tablas de Facil HelpDesk con un utilitario externo, dependiendo del volumen de tickets que son procesados, mientras haga esa operación deshabilite el funcionamiento de Facil HelpDesk.

5.9.2. Limitaciones (Mysql)

Números de tickets

El número de tickets que se soporta en la actual versión depende del sistema operativo subyacente, si estamos en FAT 32 es un número de 32 bits: 2147483647.

En NTFS sin embargo podemos almacenar y crear hasta este número:

tickets_id: 12345678912345700, cada Nuevo ticket o respuesta añadirá una unidad a tickets_id.

Ticket_id en un campo del tipo BIG INT tamaño 10. Sin embargo reiteramos que el sistema operativo puede aun restringir lo especificado por MySql.

Referidas con la función de "email piping" (conversion de emails a tickets)

Esta función lee emails los convierte a tickets y crea notificaciones, pero debemos considerar que su proveedor de alojamiento web podría limitar el número de emails de las notificaciones resultantes, ejemplo: 200 emails por hora, suponiendo que el script "for_cron.php" es ejecutado cada hora y si tenemos 300 emails entrantes entonces deberemos generar 300 notificaciones de salida, con el límite de 200emails/hora estaríamos impidiendo de que 100 notificaciones sean enviadas a los usuarios.

Los tickets serán almacenados pero 100 notificaciones serán descartadas, para evitar ello es importante conocer los límites del número de emails por hora que podemos recibir que el proveedor de hosting puede tolerarnos, asimismo la frecuencia con la que podemos ejecutar scripts mediante cron. Intervalos superiores a 15 minutos entre ejecución no es aconsejado. El alimentado de emails a tickets debe ser tan rápido como sea posible. Por ejemplo cada 60 segundos.

FACIL HELPDESK CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE EULA

Copyright © 2003-2010 Cromosoft Technologies

Facil HelpDesk CUSTOMER MANAGEMENT SOFTWARE

Facil HelpDesk EULA (END USER LICENSE AGREEMENT)

Facil HelpDesk is commercial software; only users who have purchased a valid license through cromosoft.com and agree to the terms of this EULA can install this product.

LICENSE FOR ONE (1) Facil HelpDesk

This EULA is a CONTRACT between you and Cromosoft.com, which covers your use of the software product that accompanies this EULA. The software will be referred to herein as the "Software Product". A software license, issued to a designated user only by cromosoft.com, is required for each user of the Software Product.

A software license is required for each installation of Facil HelpDesk, by explicitly accepting this EULA or by purchasing/downloading or installing Facil HelpDesk you are acknowledging and agreeing to the terms outlined below:

Purchasing Facil HelpDesk grants you the license for one installation on one computer only, if you require multiple installations of Facil HelpDesk you must have additional licenses for each installation.

REFUND POLICY

Refunds will be given at the discretion of Cromosoft.com. In the event a refund is given your license will be terminated and you, the client, agree to destroy any copies of the software and any installations of Facil Help Desk.

NO RIGHT TO TRANSFER.

This license is non transferable, you may not re-sell this product or any of the code included in any way. You must not lease, rent, re-distribute the product to any party without the developers prior written consent and approval.

INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

Facil HelpDesk is protected by copyright laws, you must not remove or alter any copyright notices(bottom template) on the Facil HelpDesk software without doing an additional payment.

WITHOUT WARRANTIES

YOU ACCEPT THE SOFTWARE PRODUCT "AS IS" AND Cromosoft.com MAKE NO WARRANTY AS TO ITS USE, PERFORMANCE, OR OTHERWISE.

LIMITATION OF LIABILITY

THE DEVELOPER OF Facil HelpDesk WILL HOLD NO LIABILITY OVER DAMAGES WHICH MAY RESULT DIRECTLY OR INDIRECTLY FROM THE PRODUCTS USE, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO: LOSS OF DATA, FINANCIAL LOSS, LOSS OF BUSINESS. THE ENTIRE RISK ARISING OUT OF USE OR PERFORMANCE OF THE SOFTWARE PRODUCT REMAINS WITH YOU.

TERMINATION OF THIS LICENSE

Cromosoft.com reserve the right to terminate your license if you fail to comply with any term of this EULA. In such an event, you, the client, agree to destroy any copies of the software and the installation.