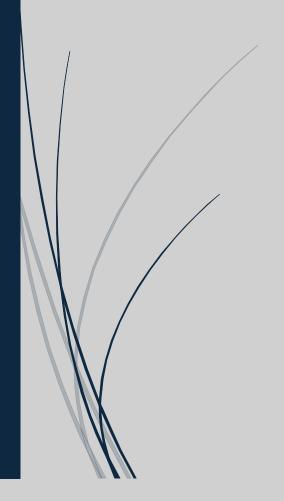


28-8-2025

Administración de Redes 16:00 – 17:00



Flores Soto, Gael Eduardo N DE CONTROL: 20170661

Índice

1
1
2
4
4
4
5
5
6
7
8
8
9
10

Introducción

La atención al cliente es un aspecto fundamental para cualquier organización. Ya sea una empresa, una institución educativa o un servicio público, todas deben contar con mecanismos para atender las solicitudes, dudas, problemas o quejas de los usuarios. Para lograr esto, existen herramientas llamadas **sistemas de mesa de ayuda (help desk)**.

En este trabajo abordé el caso de **osTicket**, una de las herramientas más populares y gratuitas para gestionar solicitudes de soporte mediante tickets. Analizaremos qué es, cómo se instala, qué funciones ofrece y si es conveniente utilizarla.

osTicket es un sistema de mesa de ayuda **open source** para gestión de tickets (PHP + MySQL/MariaDB). Se instala on-premise o se consume como servicio en la nube del propio proveedor. La versión estable actual (serie 1.18) exige PHP moderno y mantiene un núcleo sencillo con extensiones vía plugins (autenticación, almacenamiento de adjuntos, etc.).

En otras palabras, es un sistema de soporte técnico que permite recibir, organizar y gestionar solicitudes de ayuda a través de "tickets". Cada vez que un usuario tiene un problema, llena un formulario y se genera un ticket que el equipo técnico puede atender.

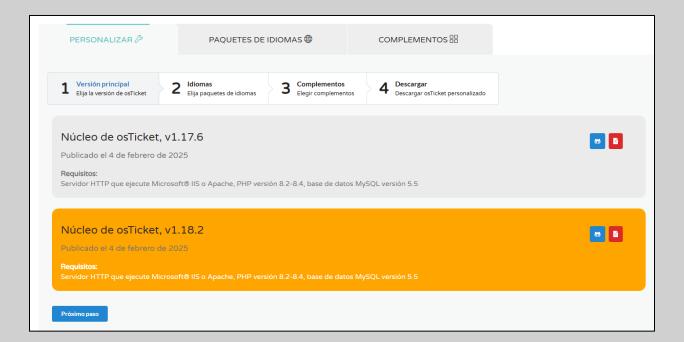
Instalación/URL

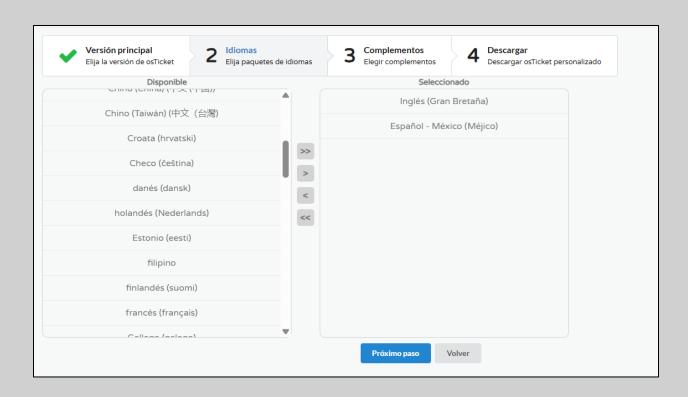
osTicket se puede instalar en un servidor propio (por ejemplo, en una computadora o servidor con Windows o Linux) o se puede contratar como servicio en la nube. osTicket incluye su propio instalador web para guiarte durante el proceso de instalación sin frustraciones. Si bien el instalador proporciona una guía paso a paso, es importante y útil tener conocimientos generales sobre servidores web, PHP y MySQL.

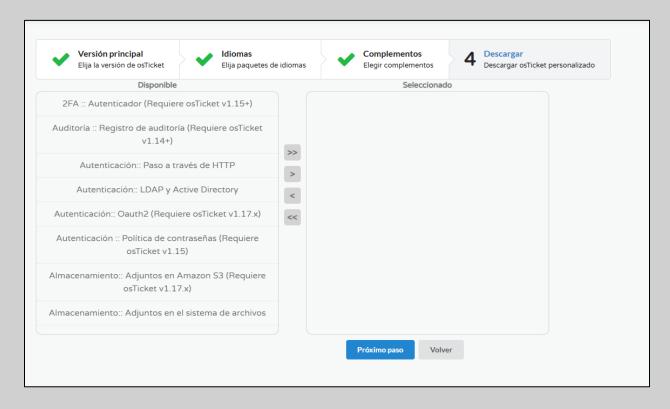
Una vez instalado, accedes a osTicket escribiendo una dirección como: http://localhost/upload o la dirección pública de tu servidor.

Requisitos mínimos (1.18.x)

- Servidor web: IIS o Apache (con reescritura de URL).
- PHP: 8.2–8.4 (recomendado 8.4). Que es el lenguaje en que está escrito osTicket.
- Base de datos: MySQL ≥5.5 (o MariaDB), donde se guarda toda la información.
- Extensiones PHP recomendadas: mysqli (obligatoria), ctype, fileinfo, gd, gettext, iconv, imap, intl, json, mbstring, OPcache, phar, xml, dom, zip; APCu sugerido.
 (Módulos que permiten funciones extra como adjuntar archivos o enviar correos.)









Documentación, Implementación y Configuración

Documentación

osTicket tiene buena documentación oficial en inglés que explica paso a paso cómo instalar, configurar y utilizar el sistema. Hay tutoriales en video y foros donde la comunidad ayuda.

Implementación

Una vez instalado, puedes adaptar el sistema a tus necesidades:

- Cambiar el logo de tu empresa.
- Crear departamentos (por ejemplo: Soporte Técnico, Ventas, Recursos Humanos).
- Agregar usuarios con diferentes permisos (por ejemplo: administrador, agente de soporte, usuario final).

Configuración

- Correos electrónicos: Puedes conectar osTicket a una cuenta de correo (por ejemplo
 Gmail), para que los tickets lleguen al sistema automáticamente.
- **Formularios personalizados**: Puedes decidir qué información debe llenar el usuario al enviar un ticket (por ejemplo: nombre, problema, urgencia).
- Respuestas automáticas: Cuando alguien envía un ticket, el sistema puede enviar un correo automático confirmando la recepción.

Funcionalidades

osTicket ofrece muchas funciones útiles, entre ellas:

- Sistema de tickets: Cada solicitud se convierte en un ticket con número único para hacer seguimiento.
- **Departamentos y agentes**: Puedes asignar tickets a diferentes áreas o personas.
- Estados de los tickets: Un ticket puede estar "abierto", "en progreso", "cerrado", etc.
- Historial y seguimiento: Se guarda todo lo que ocurre con un ticket (quién respondió, cuándo, qué dijo).
- Adjuntos: Los usuarios pueden subir imágenes, documentos o capturas de pantalla.
- **Filtros de correo**: Si alguien envía un correo a soporte, se convierte automáticamente en ticket.
- Informes y estadísticas: Puedes ver cuántos tickets se resuelven al día, cuánto tardan,
 etc.

• Traducciones: osTicket está disponible en varios idiomas, incluido el español.

Todas estas funciones ayudan a que el equipo de soporte trabaje de forma organizada y eficiente.

Costos

osTicket ofrece tres modalidades para utilizar el sistema, dependiendo del tipo de usuario, conocimientos técnicos y necesidades de la organización.

		Alojado en la nube	
	Código abierto	No requiere instalación. ¡Comienza rápido!	Dispositivo virtual
	Gratis	A partir de \$12/agente/mes	Contáctenos para conocer los precios
	Apoyo comunitario	Desarrollado por SupportSystem	Desarrollado por SupportSystem
Integración de correo electrónico compatible	J	J	J
Soporte continuo por correo electrónico y	*	•	•
teléfono	×	✓	✓
Sesión de recorrido gratuita	×	✓	✓
Actualizaciones y mantenimiento gestionados	×	✓	✓
Infraestructura sólida, tiempo de actividad garantizado	×	✓	✓
Copias de seguridad diarias, plataforma redundante	×	√	✓
Personalizado para adaptarse a las necesidades de su negocio	×	×	✓
	Descargar	Pruébelo gratis durante	MÁS INFORMACIÓN

Código Abierto (Open Source)

Costo: Gratis

Ideal para: Escuelas, pequeñas empresas o instituciones que tienen conocimientos técnicos o

personal de TI.

Descripción:

Esta versión se descarga desde la página oficial y se instala manualmente en un servidor

propio. Requiere conocimientos de informática para la instalación y configuración, pero

una vez instalado, no tiene ningún costo adicional.

Incluye:

✓ Integración de correos electrónicos (por ejemplo, Gmail o Outlook).

X No incluye soporte técnico oficial por teléfono o correo (solo foros y

comunidad).

X No tiene sesiones guiadas ni asistencia personalizada.

X El mantenimiento, actualizaciones y respaldo corren por tu cuenta.

X No hay garantía de que el sistema esté activo todo el tiempo (depende del

servidor que tú uses).

Ventaja principal: Completamente gratuito.

Desventaja: Necesitas saber de servidores, bases de datos y configuración web.

Alojado en la Nube (Cloud Hosted)

• Costo: A partir de \$12 USD por agente/mes

Ideal para: Empresas que no quieren preocuparse por instalar ni mantener el sistema.

Descripción:

Esta opción te permite usar osTicket como un servicio ya listo para funcionar. No tienes que instalar nada; solo creas una cuenta y comienzas a usarlo desde tu navegador.

Incluye:

- Soporte técnico oficial (correo y teléfono).
- ✓ Sesión gratuita para conocer cómo usar el sistema.
- ✓ Copias de seguridad diarias y sistema estable.
- o X No es tan flexible para personalizar según necesidades muy específicas.

Ventaja principal: Fácil y rápido de usar sin conocimientos técnicos.

Desventaja: Tiene un costo mensual.

Dispositivo Virtual (Virtual Appliance)

• Costo: Depende del tamaño de la empresa (hay que pedir cotización).

Ideal para: Empresas grandes que necesitan una solución privada, pero sin encargarse de instalar desde cero.

Descripción:

Es un paquete completo que incluye osTicket preinstalado en un "dispositivo virtual",

que puede cargarse en servidores como si fuera una máquina virtual (por ejemplo, en

VMware o VirtualBox). Es útil para organizaciones que quieren el sistema funcionando

rápidamente, pero en sus propios servidores.

Incluye:

✓ Todo lo que tiene el plan en la nube.

✓ Se puede personalizar según las necesidades del cliente.

Requiere instalación, pero viene casi listo para usar.

Ventaja principal: Solución flexible y robusta para empresas grandes.

Desventaja: Requiere negociación previa y no es gratis.

Conclusiones

En conclusión, podemos decir que os Ticket es una excelente solución para organizaciones que

quieren mejorar la atención al cliente o soporte técnico sin gastar dinero en software. Aunque su

instalación puede requerir algo de conocimientos técnicos, una vez en funcionamiento es fácil de

usar y muy potente.

Entre sus ventajas se encuentran:

• Es gratis y de código abierto.

Tiene muchas funciones útiles.

• Permite una gestión ordenada de los problemas de los usuarios.

Como desventaja, podría mencionarse que no tiene aplicación móvil oficial ni una interfaz muy moderna, pero su funcionalidad compensa esas limitaciones.

Bibliografía

- osTicket. (s.f.). Sitio oficial de osTicket. https://osticket.com
- ❖ osTicket. (s.f.). *Documentación oficial*. https://docs.osticket.com
- ❖ osTicket. (s.f.). Comunidad y foros. https://forum.osticket.com
- ❖ osTicket. (s.f.). Repositorio en GitHub. https://github.com/osTicket/osTicket
- ❖ osTicket. (2025). Features osTicket's core features. Recuperado de https://osticket.com/features/