



# Manual de Usuario

## Contenido

Iniciar Sesión.....	1
<b>Usuario .....</b>	<b>2</b>
Añadir un Ticket Nuevo .....	2
Comprobar estado de los Tickets .....	4
<b>Staff .....</b>	<b>6</b>
Añadir un Ticket Nuevo .....	6
Responder un Ticket .....	8
Enviar una nota interna.....	9
Reasignar Ticket.....	10
Editar Perfil .....	11
Cambiar Contraseña .....	11
Editar ajustes de la cuenta .....	12
<b>Jefe de Departamento.....</b>	<b>13</b>
Marcar un ticket como vencido .....	13
Cerrar un ticket.....	14
Reabrir un ticket.....	16
Crear una respuesta predefinida.....	17
Editar una respuesta predefinida .....	18
Activar una respuesta predefinida .....	19
Desactivar una respuesta predefinida.....	21
Eliminar una respuesta predefinida .....	22
<b>Administrador .....</b>	<b>24</b>
Transferir a Departamento .....	24
Editar Ticket.....	25
Eliminar Ticket.....	27
Acciones de un ticket .....	28
Panel de Configuración .....	30

## Iniciar Sesión

En esta sección explicaremos como iniciar sesión en el sistema de tickets.

A continuación te explicamos paso a paso como hacerlo:

1. Se deberá entrar al área de acceso, por ejemplo:

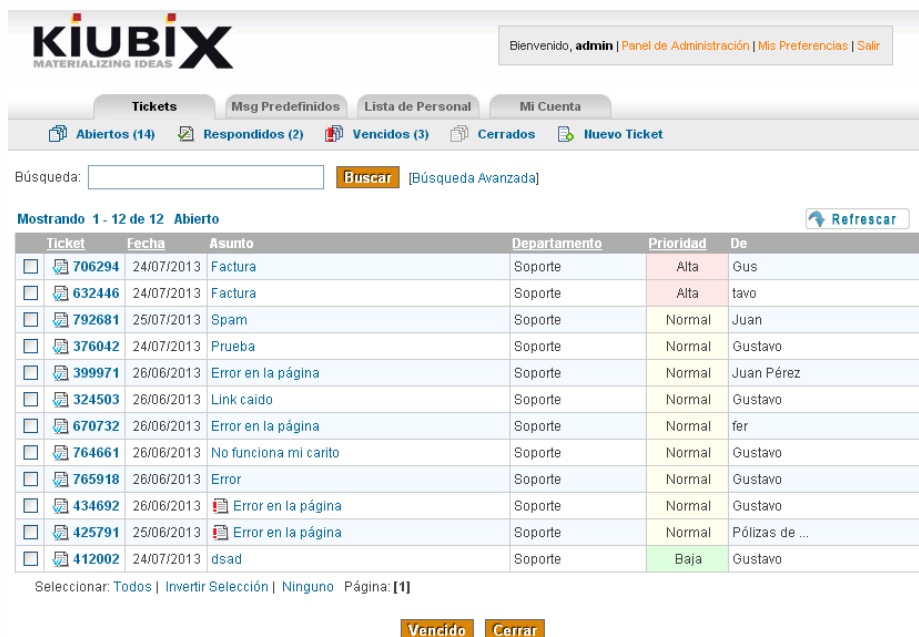
<http://sistematickets.ibox.mx/scp/login.php>



2. Ingresamos el usuario y contraseña que nos proporcionó el administrador del sistema. Hacemos clic en “Entrar” para ingresar al sistema de tickets.



3. Nos aparecerá la página de inicio del sistema de tickets.



Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
706294	24/07/2013	Factura	Soporte	Alta	Gus
632446	24/07/2013	Factura	Soporte	Alta	tavo
792681	25/07/2013	Spam	Soporte	Normal	Juan
376042	24/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Gustavo
399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...
412002	24/07/2013	dsad	Soporte	Baja	Gustavo

## Usuario

En esta sección explicaremos lo que puede realizar un cliente en el sistema de tickets.

### Añadir un Ticket Nuevo

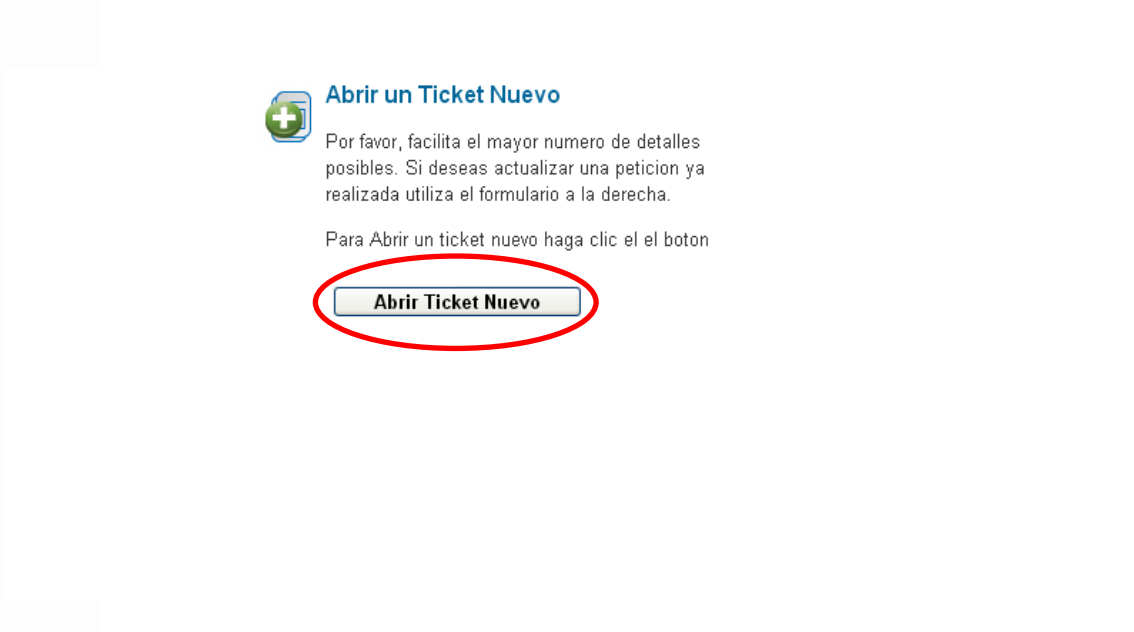
Mediante un ticket podrás enviar una solicitud de soporte, una duda, una queja o algún comentario a la empresa que te provee el producto o el servicio que necesitas.

A continuación se explica paso a paso como añadir un ticket:

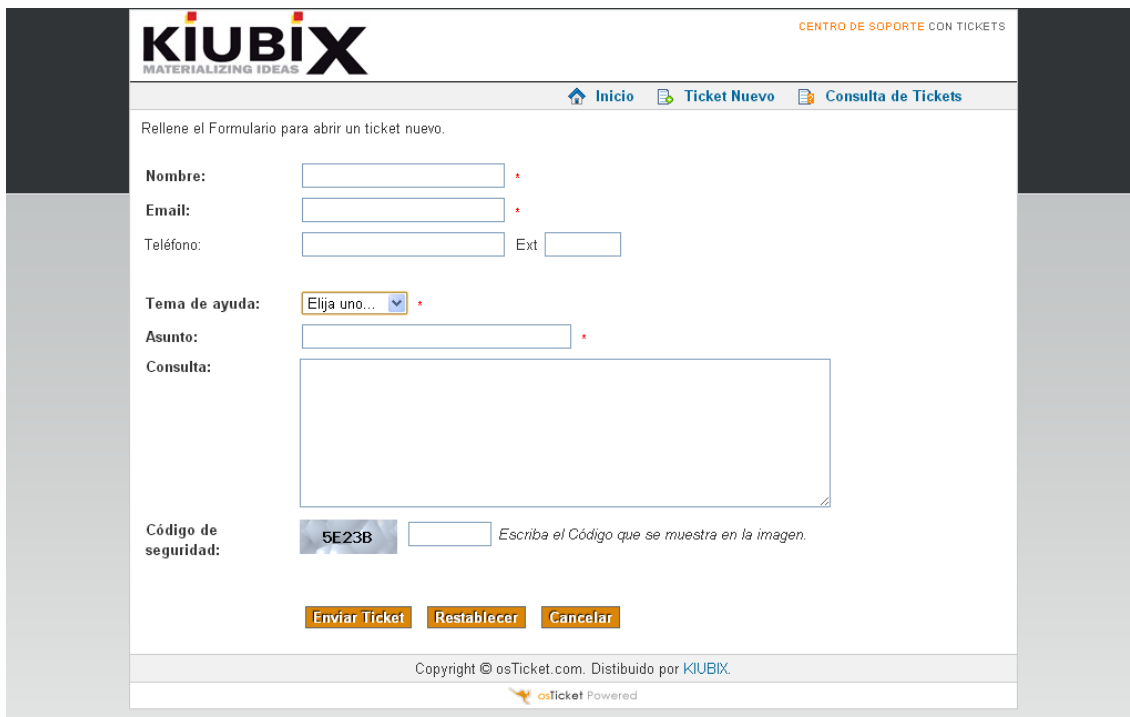
1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



2. Una vez que hemos ingresado, hacemos clic en “Abrir Ticket Nuevo”.



- Ahora debemos llenar el formulario que nos aparecerá en nuestra pantalla. Recuerda que los campos que tiene un asterisco es obligatorio llenarlos.



**KIUBIX** MATERIALIZING IDEAS CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre:  \*

Email:  \*

Teléfono:  Ext

Tema de ayuda:  Elija uno... \*

Asunto:  \*

Consulta:

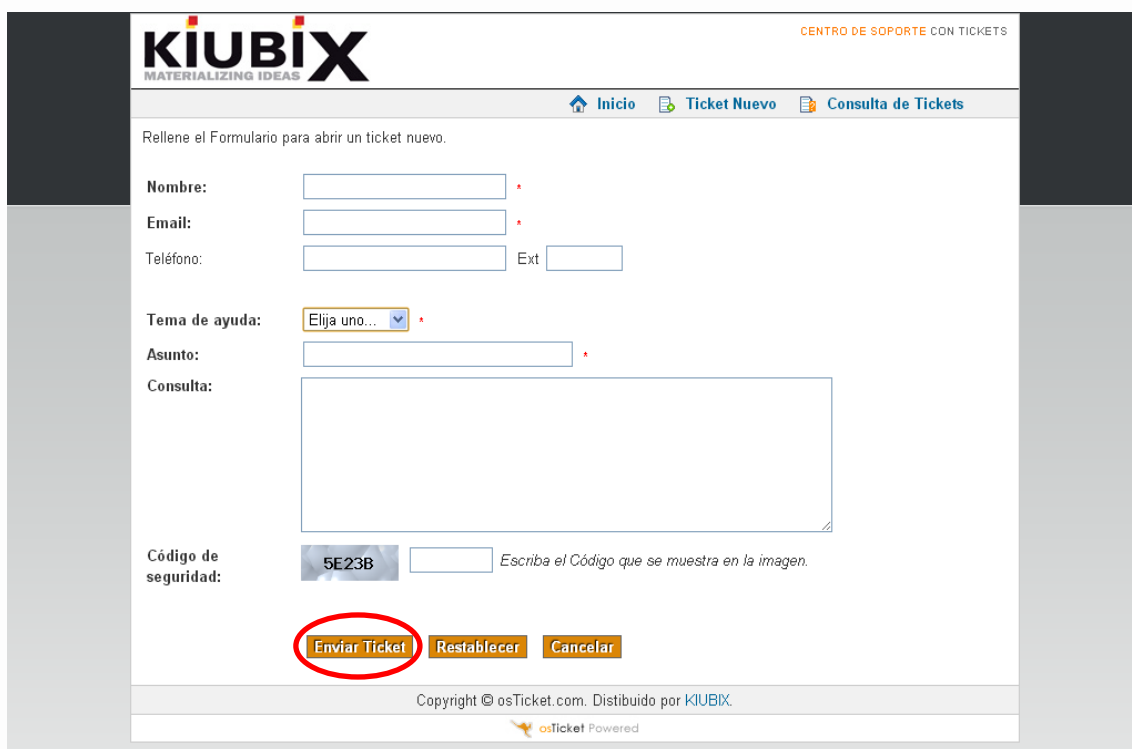
Código de seguridad:  5E23B  Escriba el Código que se muestra en la imagen.

[Enviar Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © osTicket.com. Distribuido por KIUBIX.

osTicket Powered

- Quando hayamos terminado de llenar el formulario, hacemos clic en “Enviar Ticket”.



**KIUBIX** MATERIALIZING IDEAS CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre:  \*

Email:  \*

Teléfono:  Ext

Tema de ayuda:  Elija uno... \*

Asunto:  \*

Consulta:

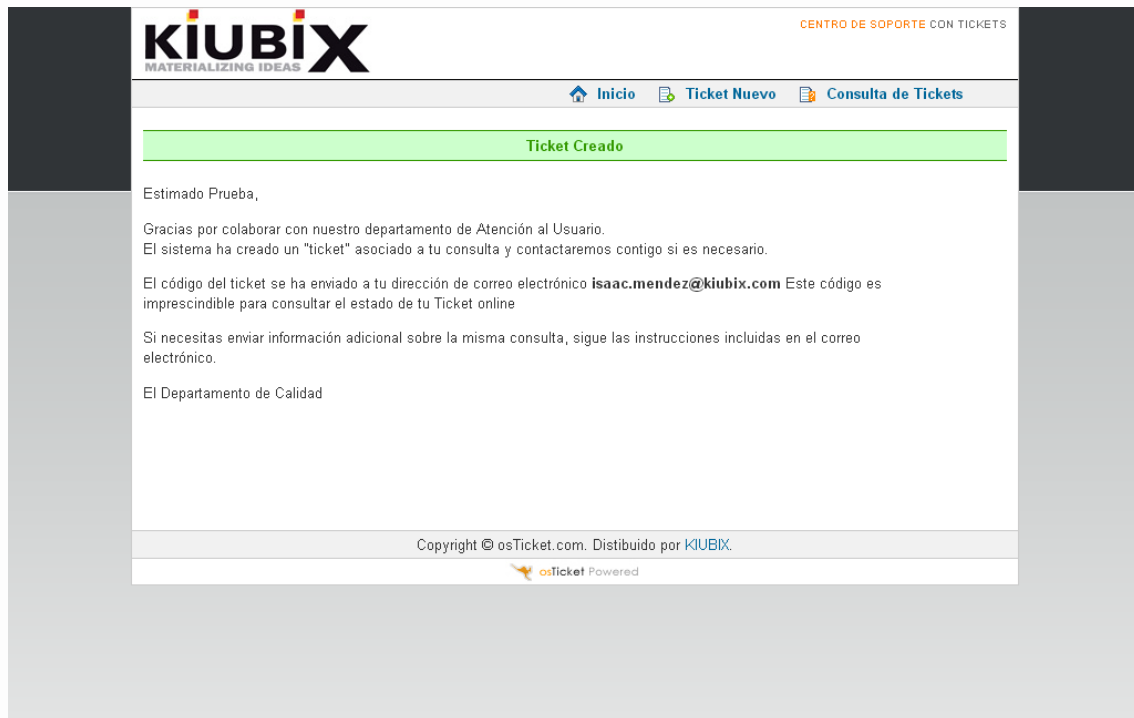
Código de seguridad:  5E23B  Escriba el Código que se muestra en la imagen.

[Enviar Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © osTicket.com. Distribuido por KIUBIX.

osTicket Powered

## 5. Nos aparecerá el siguiente mensaje:



**KIUBIX** MATERIALIZING IDEAS CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

**Ticket Creado**

Estimado Prueba,

Gracias por colaborar con nuestro departamento de Atención al Usuario.  
El sistema ha creado un "ticket" asociado a tu consulta y contactaremos contigo si es necesario.

El código del ticket se ha enviado a tu dirección de correo electrónico **isaac.mendez@kiubix.com**. Este código es imprescindible para consultar el estado de tu Ticket online.

Si necesitas enviar información adicional sobre la misma consulta, sigue las instrucciones incluidas en el correo electrónico.

El Departamento de Calidad

Copyright © osTicket.com. Distribuido por KIUBIX.

osTicket Powered

## 6. Ahora debemos revisar nuestro correo para ver el ID de nuestro ticket.

## Comprobar estado de los Tickets

En esta sección podrás ver el estado de tus tickets, las respuestas que te envió el personal de la empresa y la fecha de vencimiento de tu ticket.

A continuación explicaremos como consultar el estado de tus tickets.

### 1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



**KIUBIX** MATERIALIZING IDEAS CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

**Bienvenido al centro de soporte de KIUBIX**

Con el fin de agilizar las solicitudes de soporte y brindar mejor servicio, utilizamos un sistema de ticket. A cada solicitud de soporte se le asigna un número único que se utiliza para rastrear el progreso y respuestas en línea. Además le proporcionamos archivos completos y la historia de todas sus solicitudes de soporte. Para enviar un ticket se requiere una dirección de email válida.



**Abrir un Ticket Nuevo**

Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una petición ya realizada utiliza el formulario a la derecha.

Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton

**Abrir Ticket Nuevo**



**Comprobar estado de los Tickets**

Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas.

Email:

Ticket ID:

**Ver Estado**

Copyright © osTicket.com. Distribuido por KIUBIX.

osTicket Powered

- Una vez que hemos ingresado, nos vamos a la sección de “Comprobar estado de los Tickets” y escribimos nuestro email junto con el ID del ticket que queremos consultar. A continuación hacemos clic en “Ver Estado”.



### Comprobar estado de los Tickets

Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas.

Email:

Ticket ID:

**Ver Estado**



- Nos aparecerá la siguiente pantalla con la información de nuestro ticket.

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets

[Abiertos](#) [Cerrados](#) [Refrescar](#)

Ticket #	Creado	Actualizado	Estado	Asunto	Departamento
 729813	22/07/2013	30/11/0001 - 0:00:00	Abierto	Prueba	Soporte

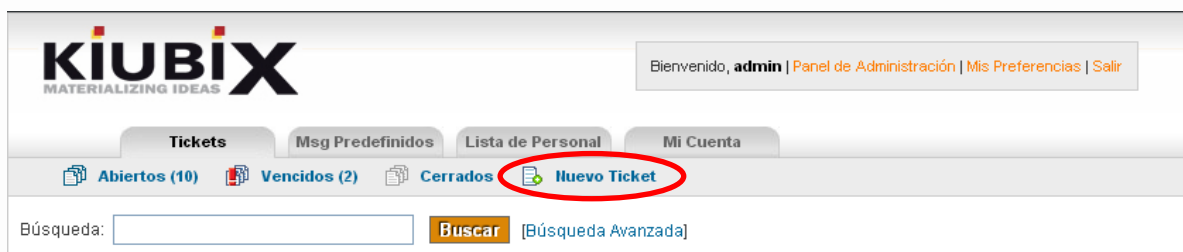
## Staff

### Añadir un Ticket Nuevo

Mediante un ticket podrás crear una solicitud de soporte, una duda, una queja o algún comentario para un cliente que se haya comunicado contigo.

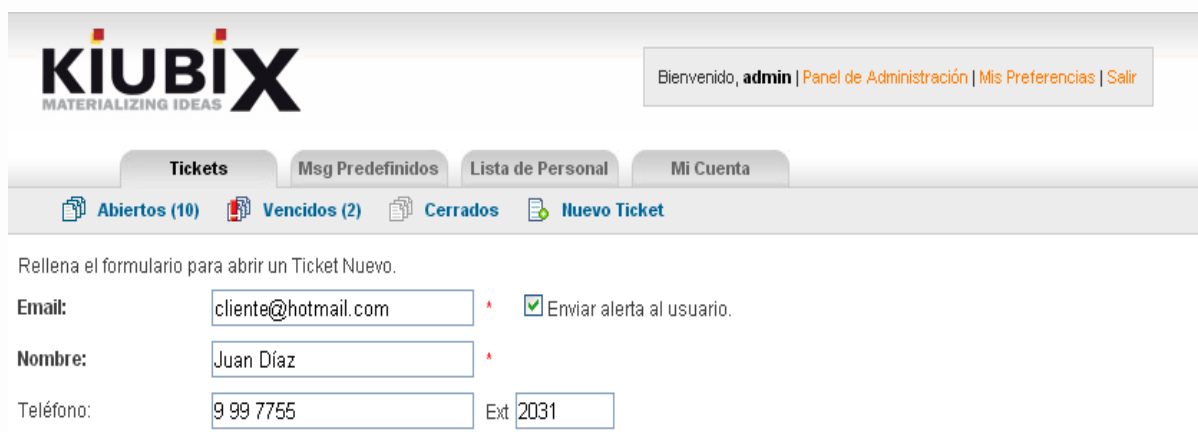
A continuación se explica paso a paso como crear un ticket para un cliente:

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en "Nuevo Ticket".



The screenshot shows the KIUBIX admin dashboard. At the top, there's a navigation bar with the KIUBIX logo and a user greeting: 'Bienvenido, admin | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir'. Below this is a main menu with tabs: 'Tickets', 'Msg Predefinidos', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Under the 'Tickets' tab, there are links for 'Abiertos (10)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. The 'Nuevo Ticket' link is circled in red. Below the menu is a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button, along with a link to '[Búsqueda Avanzada]'.

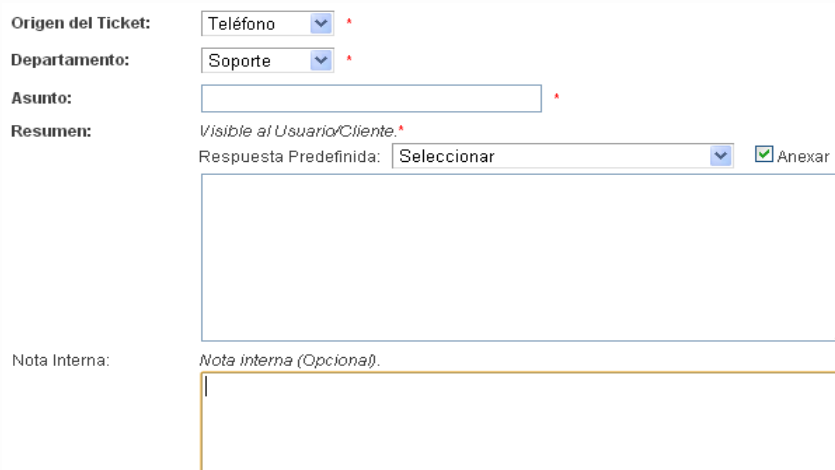
2. Nos aparecerá un formulario. Recuerda que los campos que tienen un asterisco es obligatorio llenarlos. Para comenzar vamos a escribir los datos del cliente.



The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' form in the KIUBIX admin interface. The top navigation bar is the same as in the previous screenshot. Below the main menu, there's a section titled 'Rellena el formulario para abrir un Ticket Nuevo.' The form contains the following fields:
 

- Email:** A text input field with 'cliente@hotmail.com' entered. It has a red asterisk indicating it's required.
- Nombre:** A text input field with 'Juan Díaz' entered. It has a red asterisk indicating it's required.
- Teléfono:** A text input field with '9 99 7755' entered. It has a red asterisk indicating it's required.
- Ext:** A text input field with '2031' entered.
- Enviar alerta al usuario:** A checkbox that is checked.

3. A continuación vamos a explicar porque se generó el ticket, el departamento que lo está generando, el asunto, la respuesta predefinida que le queremos mandar al cliente, un resumen donde expliquemos el problema del cliente y de manera opcional podemos poner una nota interna con detalles técnicos.



The screenshot shows the bottom section of the 'Nuevo Ticket' form. It contains the following fields:
 

- Origen del Ticket:** A dropdown menu with 'Teléfono' selected. It has a red asterisk indicating it's required.
- Departamento:** A dropdown menu with 'Soporte' selected. It has a red asterisk indicating it's required.
- Asunto:** A text input field. It has a red asterisk indicating it's required.
- Resumen:** A text input field. It has a red asterisk indicating it's required.
- Respuesta Predefinida:** A dropdown menu with 'Seleccionar' selected. It has a red asterisk indicating it's required.
- Anexar:** A checkbox that is checked.
- Nota Interna:** A text input field. It has a red asterisk indicating it's required.




- Por último vamos a definir la fecha de vencimiento, la prioridad del ticket, el departamento al que se le va a asignar el ticket, el miembro del staff que se va a encargar de atender el ticket y la firma de quien crea el ticket o del departamento. Finalmente hacemos clic en enviar ticket.

Fecha de Vencimiento: *La hora esta basada en tu zona horaria (GMT 0.0)*  
   
 Prioridad:   
 Departamento:   
 Asignar:  ☒ Enviar alerta al Staff asignado.  
 Firma: ☐ Ninguna ☐ Firma Personal ☒ Firma del Dpto (si existe)

**Enviar Ticket** **Restablecer** **Cancelar**


- Nos aparecerá la siguiente pantalla:



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

**Tickets** | **Msg Predefinidos** | **Lista de Personal** | **Mi Cuenta**


**Abiertos (11)** | **Vencidos (2)** | **Cerrados** | **Nuevo Ticket**

**Ticket ID682935**  **Editar Ticket**


<b>Estado:</b>	Abierto	<b>Nombre:</b>	Juan Pérez
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Email:</b>	cliente@hotmail.com (1)
<b>Departamento:</b>	Soporte	<b>Teléfono:</b>	999-9999 1111
<b>Creado:</b>	23/07/2013 - 14:45:14	<b>Origen:</b>	

**Asunto: Prueba**

<b>Staff asignado:</b>	Teresa Salas	<b>Área de Ayuda:</b>	Soporte
<b>Ultima Respuesta:</b>	23/07/2013 - 14:45:14	<b>Dirección IP:</b>	187.163.215.249
<b>Fecha de Cierre:</b>	26/07/2013 - 11:00:11	<b>Ultimo Mensaje:</b>	23/07/2013 - 14:45:14

 **Ticket asignado a Teresa Salas**


**Acción:**  **Prioridad:**  **Cambiar**

 **Notas Internas (1)**

**Mar, 23 Jul 2013 9:45 a.m. - Creada por Fulanito Díaz**

**Ticket asignado a Teresa Salas**

Ticket asignado

 **Historial del Ticket**

**Mar, 23 Jul 2013 9:45 a.m.**

Ticket creado por el Staff

**Mar, 23 Jul 2013 9:45 a.m. - Fulanito Díaz**

Esto es una prueba

**Ticket creado con éxito**

## Responder un Ticket

Mediante esta función podrás responder a las solicitudes a los clientes con respuestas predefinidas o con una respuesta personalizada.

A continuación vamos a explicar cómo responder un ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mis Tickets”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Tickets' tab selected. The 'Mis Tickets (3)' link is circled in red. The dashboard also shows 'Abiertos (12)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket' links. A search bar is visible at the bottom.

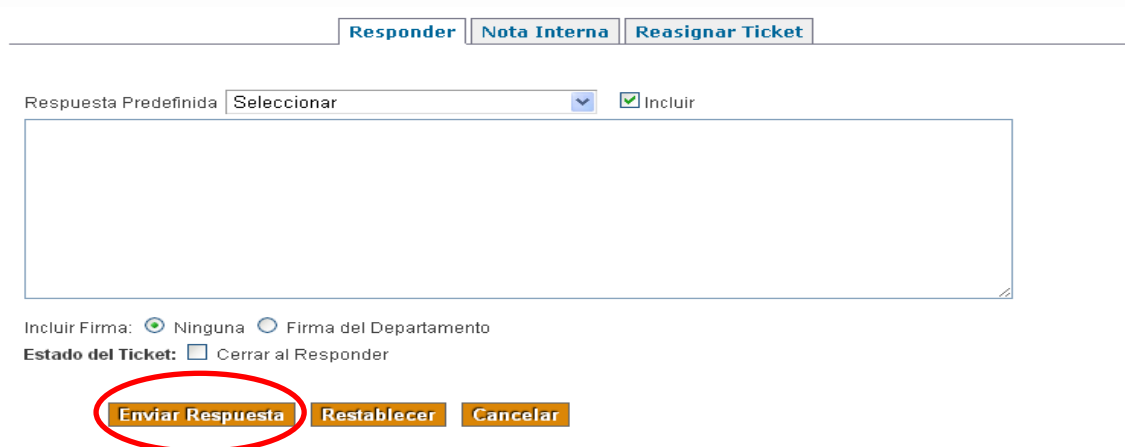
2. Hacemos clic en el ticket que queremos responder.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Mis Tickets (3)' link selected. A table of assigned tickets is displayed. The first ticket, with ID 842387, is circled in red. The table has columns for Ticket, Fecha, Asunto, Departamento, Prioridad, and De.

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba

3. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior de la página podremos responder el ticket. Puedes seleccionar una de las respuestas predefinidas para los problemas más comunes. Una vez que terminemos de escribir nuestra respuesta hacemos clic en “Enviar Respuesta”.



The screenshot shows the KIUBIX ticket response form. At the top, there are buttons for 'Responder', 'Nota Interna', and 'Reasignar Ticket'. Below these, there is a 'Respuesta Predefinida' dropdown menu and a checkbox for 'Incluir'. A large text area for writing the response is provided. At the bottom, there are radio buttons for 'Incluir Firma' (Ninguna or Firma del Departamento) and a checkbox for 'Estado del Ticket' (Cerrar al Responder). The 'Enviar Respuesta' button is circled in red.

## Enviar una nota interna

Mediante esta función podrás enviar una nota interna para comunicarte con los otros miembros del staff, con el jefe de departamento y/o con el administrador.

A continuación vamos a explicar cómo enviar una nota interna sobre algún ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mis Tickets”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Tickets' tab selected. The 'Mis Tickets (3)' link is circled in red. The dashboard includes a search bar and a 'Buscar' button.

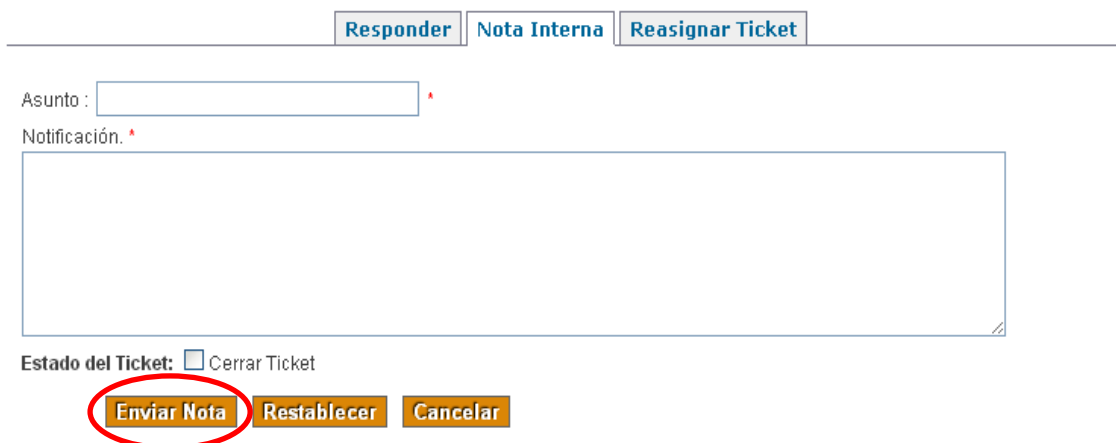
2. Hacemos clic en el ticket donde enviaremos la nota interna.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Tickets' tab selected. The 'Mis Tickets (3)' link is circled in red. Below the search bar, there is a table of assigned tickets. The first ticket is circled in red.

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba

3. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior de la página podremos enviar la nota interna. Una vez que terminemos de escribir nuestra nota interna hacemos clic en “Enviar Nota”.



The screenshot shows the KIUBIX ticket details page. At the top, there are three buttons: 'Responder', 'Nota Interna', and 'Reasignar Ticket'. Below these, there is a form for sending an internal note. The 'Enviar Nota' button is circled in red.

Asunto :

Notificación. \*

Estado del Ticket: ☐ Cerrar Ticket

**Enviar Nota** Restablecer Cancelar

## Reasignar Ticket

Mediante esta función podrás asignarle uno de tus tickets a otro miembro del staff.

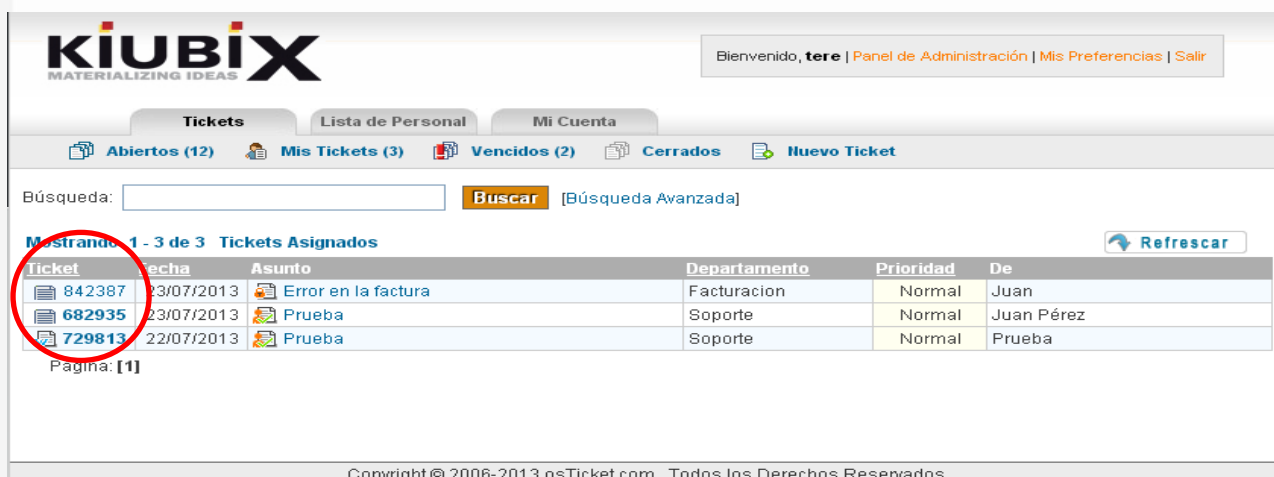
A continuación vamos a explicar cómo reasignar un ticket a otro miembro del staff.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mis Tickets”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Tickets' tab selected. The 'Mis Tickets (3)' sub-tab is highlighted with a red circle. The dashboard includes a search bar, a 'Buscar' button, and a link to '[Búsqueda Avanzada]'. The top navigation bar shows 'Bienvenido, tere | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir'.

2. Hacemos clic en el ticket que queremos reasignar.



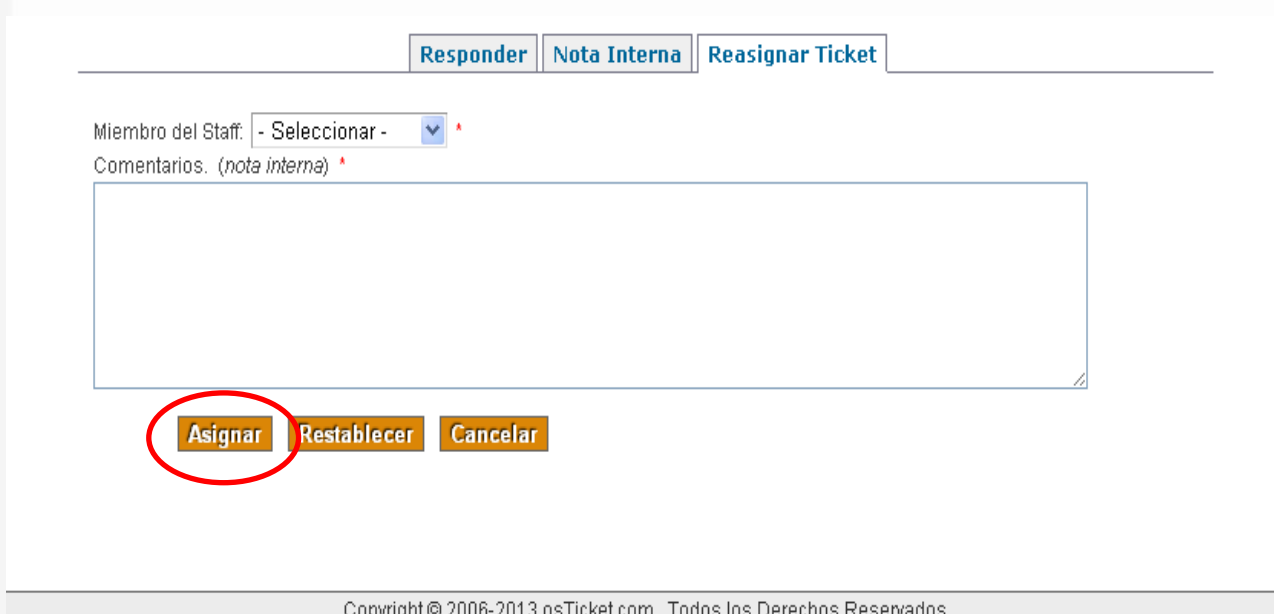
The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Mis Tickets (3)' sub-tab selected. A list of assigned tickets is displayed, with the first ticket (ID 842387) highlighted by a red circle. The list includes columns for Ticket ID, Fecha, Asunto, Departamento, Prioridad, and De. The 'Refrescar' button is visible on the right.

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba

Mostrando 1 - 3 de 3 Tickets Asignados

Página: [1]

3. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior de la página podremos reasignar nuestro ticket. Una vez que terminemos de definir a quien se lo vamos a asignar y el porqué, hacemos clic en “Asignar”.



The screenshot shows the KIUBIX ticket details page. The 'Reasignar Ticket' button is highlighted with a red circle. Below the button, there is a dropdown menu for 'Miembro del Staff' and a text area for 'Comentarios. (nota interna)'. At the bottom, the 'Asignar' button is highlighted with a red circle, along with 'Restablecer' and 'Cancelar' buttons.

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

## Editar Perfil

En esta sección podrás editar tus datos personales y tu firma.

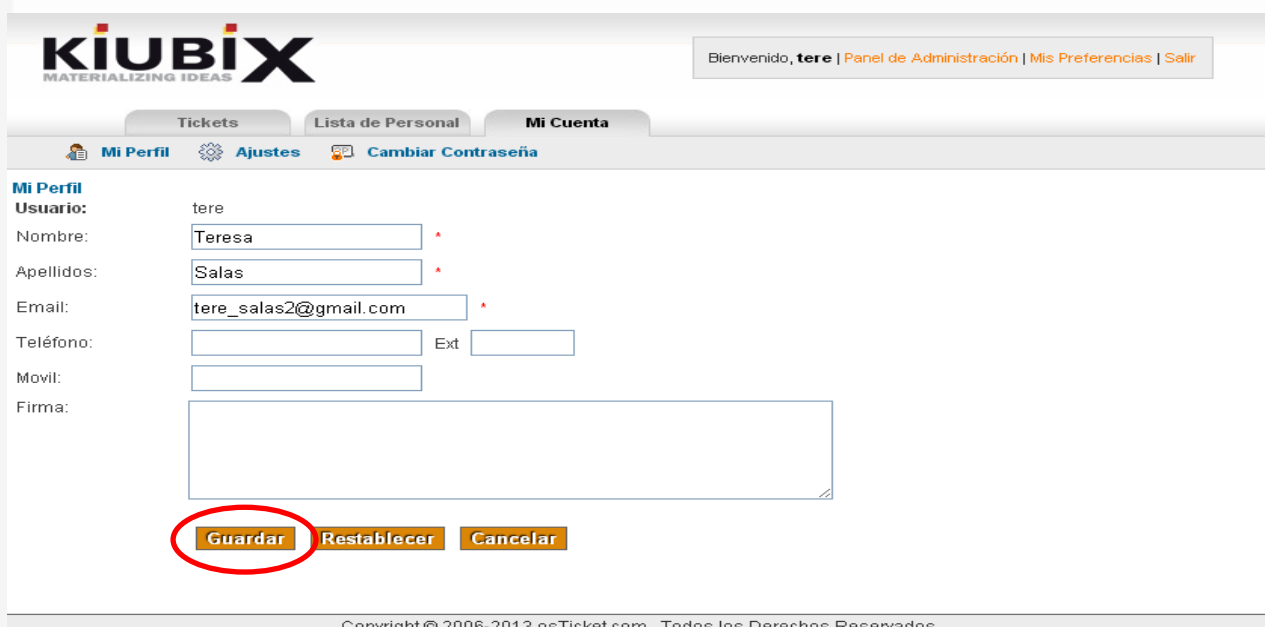
A continuación vamos a explicar cómo editar tu perfil.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mi Cuenta”.



The screenshot shows the KIUBIX user interface. At the top, there is a navigation bar with the KIUBIX logo and a welcome message: "Bienvenido, tere | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir". Below this, there is a secondary navigation bar with tabs: "Tickets", "Lista de Personal", and "Mi Cuenta". The "Mi Cuenta" tab is highlighted with a red circle. Below the tabs, there are links for "Abiertos (12)", "Mis Tickets (3)", "Vencidos (2)", "Cerrados", and "Nuevo Ticket". At the bottom, there is a search bar with the text "Búsqueda:" and a "Buscar" button, along with a link for "[Búsqueda Avanzada]".

2. Nos aparecerá la información de nuestro perfil. Cuando terminemos de editar nuestro perfil, hacemos clic en “Guardar”.



The screenshot shows the KIUBIX user interface with the "Mi Perfil" section active. The "Mi Cuenta" tab is still highlighted. Below the tabs, there are links for "Mi Perfil", "Ajustes", and "Cambiar Contraseña". The "Mi Perfil" section displays the following information: "Usuario: tere", "Nombre: Teresa", "Apellidos: Salas", "Email: tere\_salas2@gmail.com", "Teléfono: [input] Ext [input]", "Movil: [input]", and "Firma: [input]". At the bottom of the form, there are three buttons: "Guardar", "Restablecer", and "Cancelar". The "Guardar" button is highlighted with a red circle. At the very bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados."

## Cambiar Contraseña

En esta sección podrás cambiar tu contraseña.

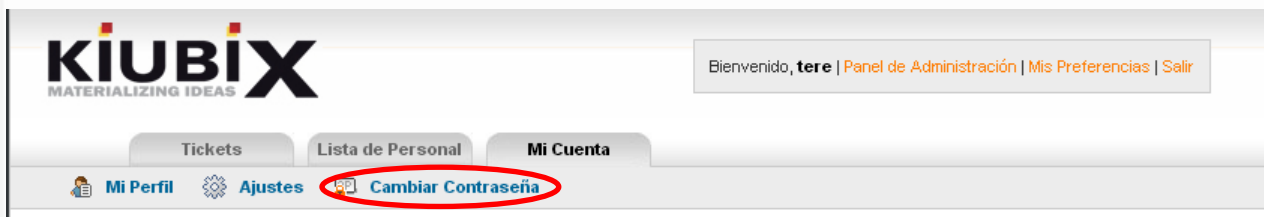
A continuación vamos a explicar cómo cambiar tu contraseña.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mi Cuenta”.



This screenshot is identical to the one above, showing the KIUBIX user interface with the "Mi Cuenta" tab highlighted. It shows the navigation bar, the secondary navigation bar with the "Mi Cuenta" tab highlighted, and the search bar at the bottom.

2. Hacemos clic en “Cambiar Contraseña”.



3. Nos aparecerá la siguiente pantalla donde debemos escribir nuestra contraseña actual y escribir dos veces la nueva contraseña. Cuando hayamos terminado hacemos clic en “Enviar”.

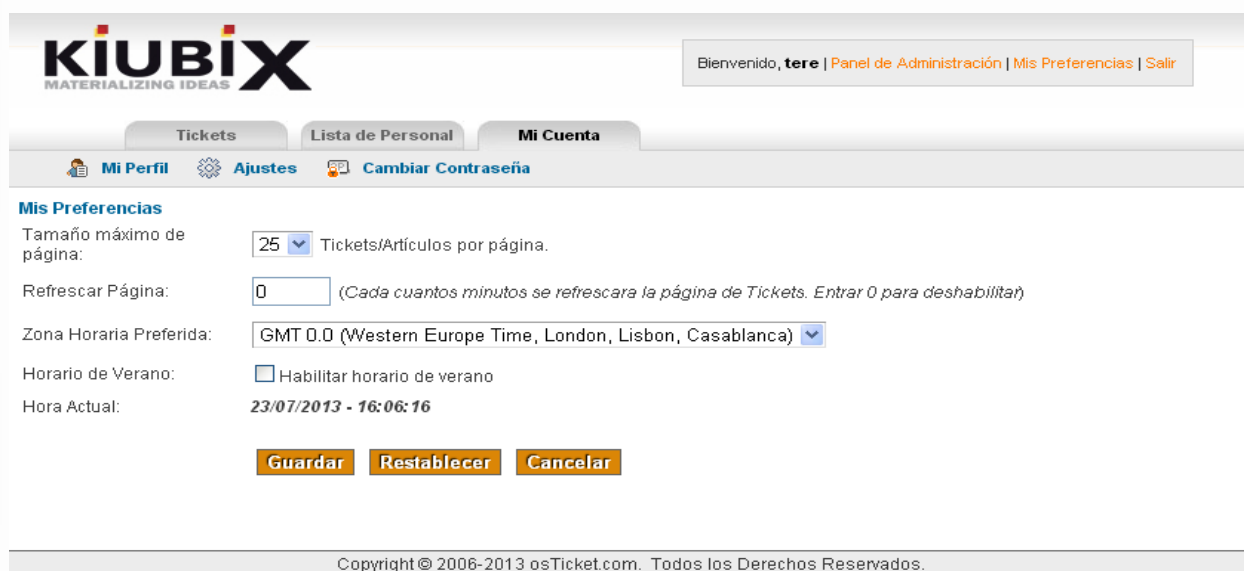


The screenshot shows the 'Cambio de Contraseña' form. It has three input fields: 'Contraseña Actual:', 'Contraseña Nueva:', and 'Repita Contraseña:'. Below these fields are three buttons: 'Enviar', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer of the page reads: 'Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.'

## Editar ajustes de la cuenta

En esta sección puedes editar ajustes como el tamaño máximo de página, cada cuanto refrescar la página, tu zona horaria y habilitar o deshabilitar el horario de verano.

A continuación te vamos a mostrar los ajustes que puedes editar en tu cuenta.



The screenshot shows the 'Mis Preferencias' form. It has several settings: 'Tamaño máximo de página:' (set to 25), 'Refrescar Página:' (set to 0), 'Zona Horaria Preferida:' (set to GMT 0.0), 'Horario de Verano:' (unchecked), and 'Hora Actual:' (23/07/2013 - 16:06:16). Below these settings are three buttons: 'Guardar', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The footer of the page reads: 'Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.'

## Jefe de Departamento

Los siguientes temas se pueden consultar en la sección del Staff:

- Añadir un Ticket Nuevo
- Responder un Ticket
- Enviar una nota interna
- Reasignar Ticket
- Editar Perfil
- Cambiar Contraseña
- Editar ajustes de la cuenta

A continuación vamos a explicar las funciones exclusivas del Jefe de Departamento.

### Marcar un ticket como vencido

Mediante esta función puedes indicar que ya paso la fecha de vencimiento de un ticket para que los miembros del staff le den mayor prioridad.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



BIENVENIDO, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

**Tickets** | [Msg Predefinidos](#) | [Lista de Personal](#) | [Mi Cuenta](#)

[Abiertos \(11\)](#) | [Vencidos \(2\)](#) | [Cerrados](#) | [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda:  [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> <a href="#">670732</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> <a href="#">851718</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">764661</a>	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">765918</a>	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">324503</a>	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">434692</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">425791</a>	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Vencido](#) [Cerrar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos marcar y hacemos clic en "Vencido".



Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> <a href="#">670732</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">851718</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">764661</a>	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">765918</a>	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">324503</a>	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">434692</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">425791</a>	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Vencido](#) [Cerrar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto

[Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la	Normal	fer
<input checked="" type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caido	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Normal	Pólizas de ...

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

¿Está seguro que desea marcar los Tickets seleccionados comovencidos?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

[Vencido](#) [Cerrar](#)

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 Tickets seleccionados marcados como vencidos

Búsqueda:  [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto

[Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caido	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...


Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

[Vencido](#) [Cerrar](#)

## Cerrar un ticket

Mediante esta función puedes indicar que un ticket ya ha sido resuelto.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

[Tickets](#)
[Msg Predefinidos](#)
[Lista de Personal](#)
[Mi Cuenta](#)

[Abiertos \(11\)](#)
[Vencidos \(2\)](#)
[Cerrados](#)
[Nuevo Ticket](#)

Búsqueda:  [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caido	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

[Vencido](#) [Cerrar](#)



2. Seleccionamos el o los tickets que queremos cerrar y hacemos clic en “Cerrar”.

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input checked="" type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido **Cerrar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la		Normal	fer
<input checked="" type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error e		Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funcio		Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error		Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído		Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:  
¿Está seguro que desea cerrar los Tickets seleccionados?  
**Aceptar** Cancelar

Vencido **Cerrar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 tickets seleccionados cerrados

Búsqueda:  **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 5 de 5 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

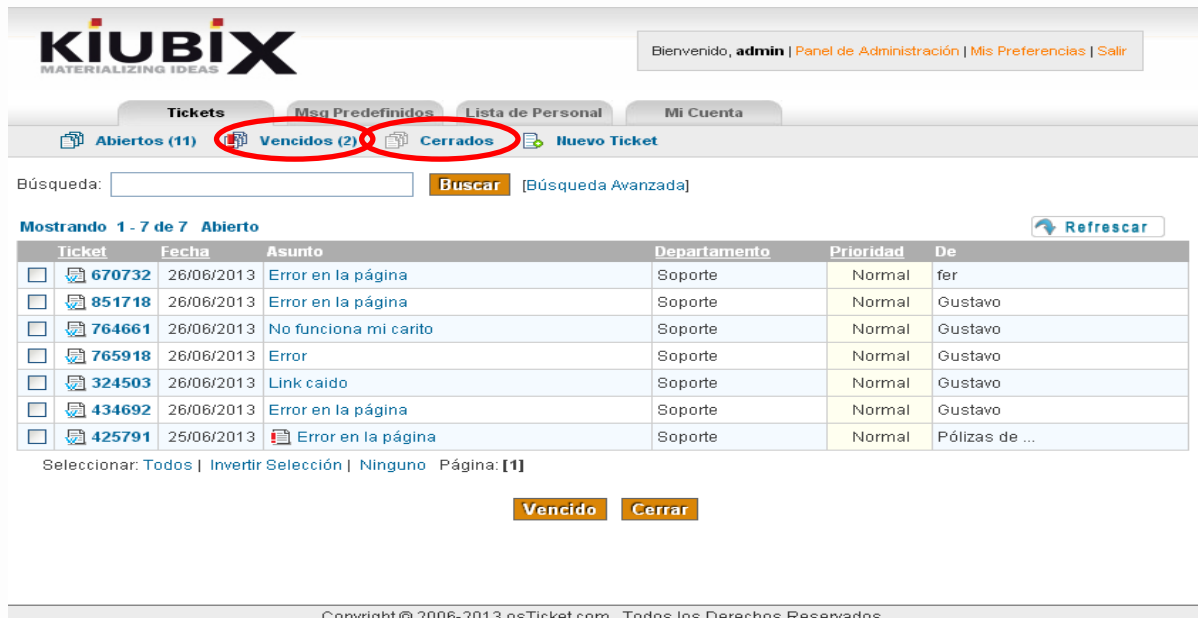
Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido **Cerrar**

## Reabrir un ticket

Mediante esta función puedes volver a abrir un ticket que estaba vencido o cerrado.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Vencidos” o “Cerrados”.



BIENVENIDO, admin | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir

Tickets | Msg Predefinidos | Lista de Personal | Mi Cuenta

Abiertos (11) | **Vencidos (2)** | Cerrados | Nuevo Ticket

Búsqueda:   [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos reabrir y hacemos clic en “Reabrir”.



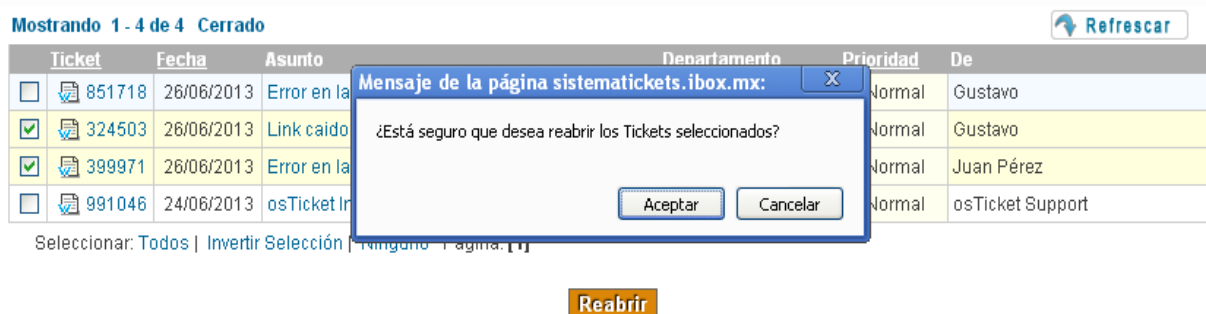
Mostrando 1 - 4 de 4 Cerrado

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 991046	24/06/2013	osTicket Instalado	Soporte	Normal	osTicket Support

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.



Mostrando 1 - 4 de 4 Cerrado

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 851718	26/06/2013	Error en la	Soporte	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input checked="" type="checkbox"/> 399971	26/06/2013	Error en la	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 991046	24/06/2013	osTicket In	Soporte	Normal	osTicket Support

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

¿Está seguro que desea reabrir los Tickets seleccionados?

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

**2 de 2 tickets seleccionados reabiertos**

Búsqueda:  **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

**Vencido** **Cerrar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

## Crear una respuesta predefinida

Mediante esta función podemos crear una respuesta predefinida para un determinado problema.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.

**KIUBIX** MATERIALIZING IDEAS

Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

**Tickets** **Msg Predefinidos** [Lista de Personal](#) [Mi Cuenta](#)

[Abiertos \(11\)](#) [Vencidos \(2\)](#) [Cerrados](#) [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda:  **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

2. Hacemos clic en “Nueva Respuesta Predefinida”.

**Tickets** **Msg Predefinidos** [Lista de Personal](#) [Mi Cuenta](#)

[Respuestas Predefinidas](#) **Nueva Respuesta Predefinida**

Buscar por:  Categoría: [Todos los Departamentos](#) **Buscar**

Mostrando 1 - 3 de 3

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:32:17
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

**Activar** **Desactivar** **Eliminar**

3. Llenamos el formulario que nos aparecerá en nuestra pantalla. Cuando hayamos terminado hacemos clic en “Guardar”.

#### Nueva Respuesta predefinida

Título:

Status: ☒ Activa ☐ Inactiva

Categoría: Departamento para el que la respuesta estara disponible.

Respuesta: Respuesta predefinida. Admite variables de ticket basicas. \*

**Guardar** **Restablecer** **Cancelar**

4. Nos saldrá un mensaje de confirmación.

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Respuestas Predefinidas

Nueva Respuesta Predefinida

Respuesta predefinida creada

Buscar por:

Categoría

Todos los Departamentos

Buscar

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:32:17
<input type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:42:18
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar:

Todos

Invertir Selección

Ninguno

Página:

[1]

Activar

Desactivar

Eliminar

## Editar una respuesta predefinida

Mediante esta función podemos editar el título, el status, la categoría y/o el mensaje de una respuesta predefinida.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.

KIUBIX

MATERIALIZING IDEAS

Bienvenido, admin

Panel de Administración

Mis Preferencias

Salir

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (2)

Cerrados

Nuevo Ticket

Búsqueda:

Buscar

[Búsqueda Avanzada]

2. Hacemos clic en la respuesta que queremos editar.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:32:17
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:43:18
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar

Desactivar

Eliminar

3. Nos aparecerá el formulario de la respuesta predefinida. Editamos los campos que queramos y cuando hayamos terminado hacemos clic en “Guardar”.

Tickets

**Msg Predefinidos**

Lista de Personal

Mi Cuenta

Respuestas Predefinidas

Nueva Respuesta Predefinida

### Editar Respuesta Predefinida

Título:

Status: ☒ Activa ☐ Inactiva

Categoría: Departamento para el que la respuesta estara disponible.

Respuesta: Respuesta predefinida. Admite variables de ticket basicas.

Guardar

Restablecer

Cancelar

## Activar una respuesta predefinida

Mediante esta función puedes activar una respuesta para que se encuentre disponible cuando alguien responda un ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.

KIUBIX MATERIALIZING IDEAS

Bienvenido, admin | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir

Tickets

**Msg Predefinidos**

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (2)

Cerrados

Nuevo Ticket

Búsqueda:   [Búsqueda Avanzada]

2. Seleccionamos la o las respuestas que queremos activar y hacemos clic en "Activar".

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

3. Hacemos clic en "Aceptar" en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

X

¿Está seguro que desea habilitar los elementos seleccionados?

Aceptar
Cancelar

Activar Desactivar Eliminar

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 respuestas seleccionadas activadas

Buscar por:  Categoría: Todos los Departamentos

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
<input type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

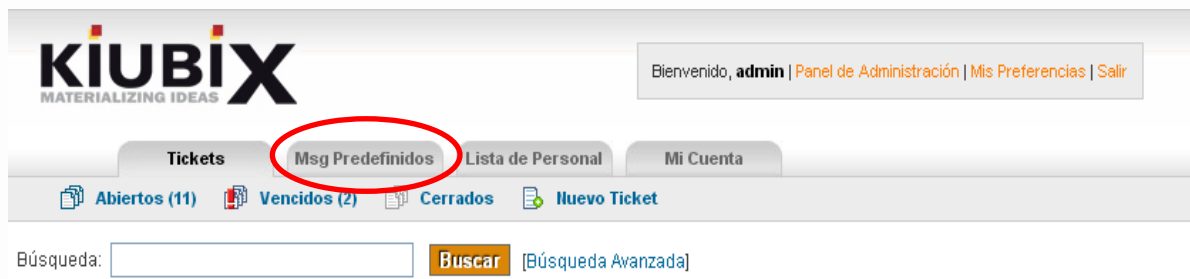
Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

## Desactivar una respuesta predefinida

Mediante esta función puedes desactivar una respuesta para que no se encuentre disponible cuando alguien responda un ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.



2. Seleccionamos la o las respuestas que queremos desactivar y hacemos clic en “Desactivar”.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

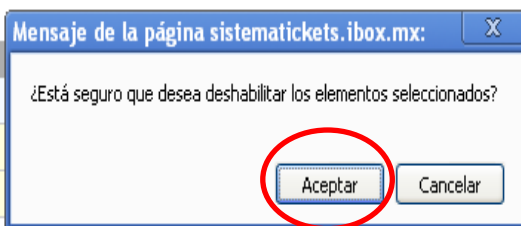
Buscar por:  Categoría: Todos los Departamentos

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar



4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 respuestas seleccionadas desactivadas

Buscar por:  Categoría: Todos los Departamentos Buscar

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
<input type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16


Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar
Desactivar
Eliminar

## Eliminar una respuesta predefinida

Mediante esta función puedes eliminar una o varias respuestas predefinidas.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en "Msg Predefinidos".



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets
Msg Predefinidos
Lista de Personal
Mi Cuenta

Abiertos (11)
 Vencidos (2)
 Cerrados
 Nuevo Ticket

Búsqueda:  Buscar [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

2. Seleccionamos la o las respuesta que queremos eliminar y hacemos clic en "Eliminar",

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar
Desactivar
Eliminar



3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución		ntos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general		ntos	23/07/2013 - 19:12:19
<input checked="" type="checkbox"/> Respuesta de Prueba		ntos	23/07/2013 - 19:12:19
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)		ntos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

¿Está seguro que desea eliminar los elementos seleccionados?

Aceptar Cancelar

Activar Desactivar Eliminar

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

1 de 1 respuestas seleccionadas eliminadas

Buscar por:  Categoría: Todos los Departamentos

Mostrando 1 - 3 de 3

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
<input type="checkbox"/> Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
<input type="checkbox"/> Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

## Administrador

Los siguientes temas se pueden consultar en la sección del Staff:

- Añadir un Ticket Nuevo
- Responder un Ticket
- Enviar una nota interna
- Reasignar Ticket
- Editar Perfil
- Cambiar Contraseña
- Editar ajustes de la cuenta

Los siguientes temas se pueden consultar en la sección de Jefe de Departamento:

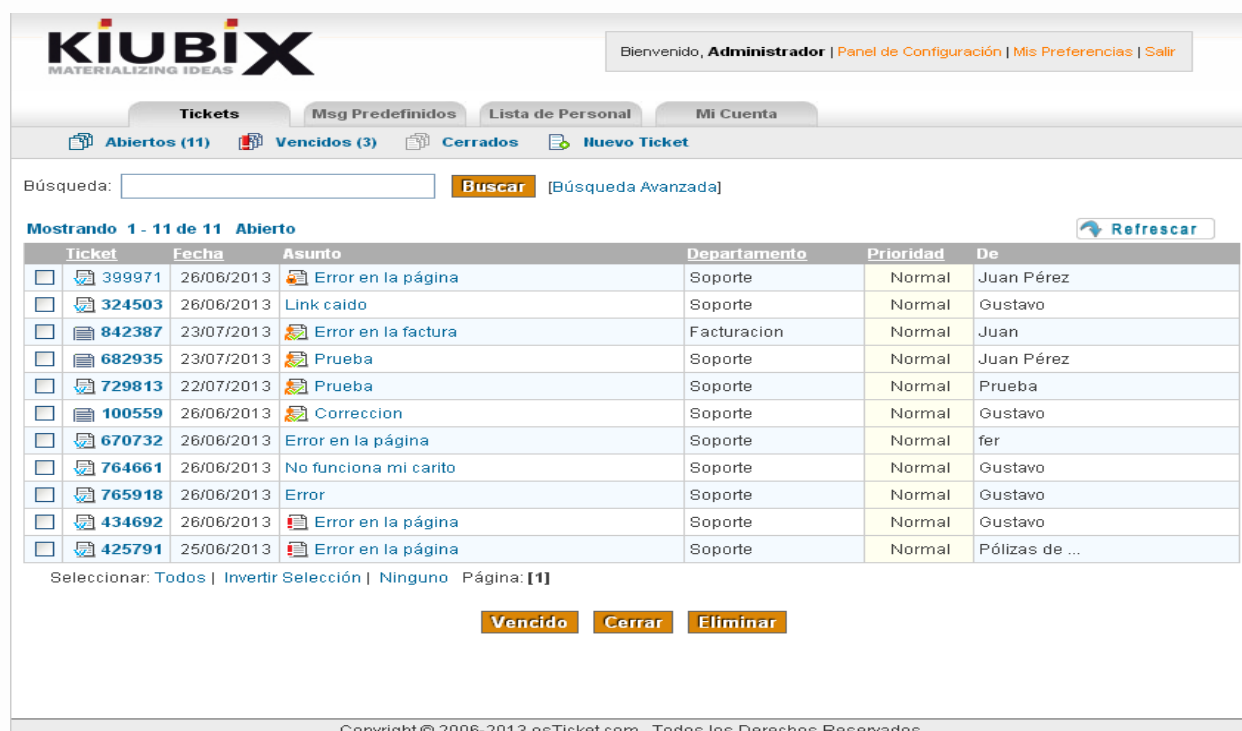
- Marcar un ticket como vencido
- Cerrar un ticket
- Reabrir un ticket
- Crear una respuesta predefinida
- Editar una respuesta predefinida
- Activar una respuesta predefinida
- Desactivar una respuesta predefinida
- Eliminar una respuesta predefinida

A continuación vamos a explicar las funciones exclusivas del Administrador.

## Transferir a Departamento

Mediante esta función puedes transferir un ticket a otro departamento.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en el ticket que queremos transferir.



BIENVENIDO, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

**Tickets** | **Msg Predefinidos** | **Lista de Personal** | **Mi Cuenta**

**Abiertos (11)** | **Vencidos (3)** | **Cerrados** | **Nuevo Ticket**

Búsqueda:  **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
<input type="checkbox"/> 682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
<input type="checkbox"/> 100559	26/06/2013	Correccion	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno | Página: [1]

**Vencido** | **Cerrar** | **Eliminar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

- Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior podremos transferir el ticket a otro departamento. Seleccionamos el departamento al que lo vamos a transferir, escribimos la causa de la transferencia y hacemos clic en "Transferir".

Responder
Nota Interna
Transferir a Departamento
Reasignar Ticket

Departamento: - Selecciona Departamento -


Comentarios / Motivos de la transferencia (nota interna)

Transferir
Restablecer
Cancelar

## Editar Ticket

En esta sección podemos editar la información de nuestro ticket.

- Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en el ticket que queremos editar.



Bienvenido, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets
Msg Predefinidos
Lista de Personal
Mi Cuenta

Abiertos (11)
Vencidos (3)
Cerrados
Nuevo Ticket

Búsqueda:  Buscar [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto
[Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> <a href="#">399971</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> <a href="#">324503</a>	26/06/2013	Link caido	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">842387</a>	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
<input type="checkbox"/> <a href="#">682935</a>	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> <a href="#">729813</a>	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
<input type="checkbox"/> <a href="#">100559</a>	26/06/2013	Correccion	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">670732</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> <a href="#">764661</a>	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">765918</a>	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">434692</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">425791</a>	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno    Página: **[1]**

Vencido
Cerrar
Eliminar

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

- Nos saldrá la información del ticket y hacemos clic en “Editar Ticket”.

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (3)

Cerrados

Nuevo Ticket

Ticket ID682935

Editar Ticket

Estado:	Abierto	Nombre:	Juan Pérez
Prioridad:	Normal	Email:	cliente@hotmail.com (1)
Departamento:	Soporte	Teléfono:	999-9999 1111
Creado:	23/07/2013 - 9:45:09	Origen:	

Asunto: Prueba

Staff asignado:	Teresa Salas	Área de Ayuda:	Soporte
Ultima Respuesta:	23/07/2013 - 9:45:09	Dirección IP:	187.163.215.249
Fecha de Cierre:	26/07/2013 - 6:00:06	Ultimo Mensaje:	23/07/2013 - 9:45:09

Ticket asignado a Teresa Salas

- Nos aparecerá el formulario con la información del ticket. Cuando hayamos terminado de editar, hacemos clic en “Actualizar Ticket”.

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (3)

Cerrados

Nuevo Ticket

Actualizar # Ticket682935 (Ver Ticket)

Email:

cliente@hotmail.com

Nombre:

Juan Pérez

Asunto:

Prueba

Teléfono:

999 9999

Ext. 1111

Fecha Vencimiento:

La hora dependerá de su zona horaria (GMT-5.0)

07/26/2013

06:00

Prioridad:

Normal

Tema de Ayuda:

Soporte (Aktiv)

(opcional)

Nota Interna:

Razon de Edición.\*

Actualizar Ticket

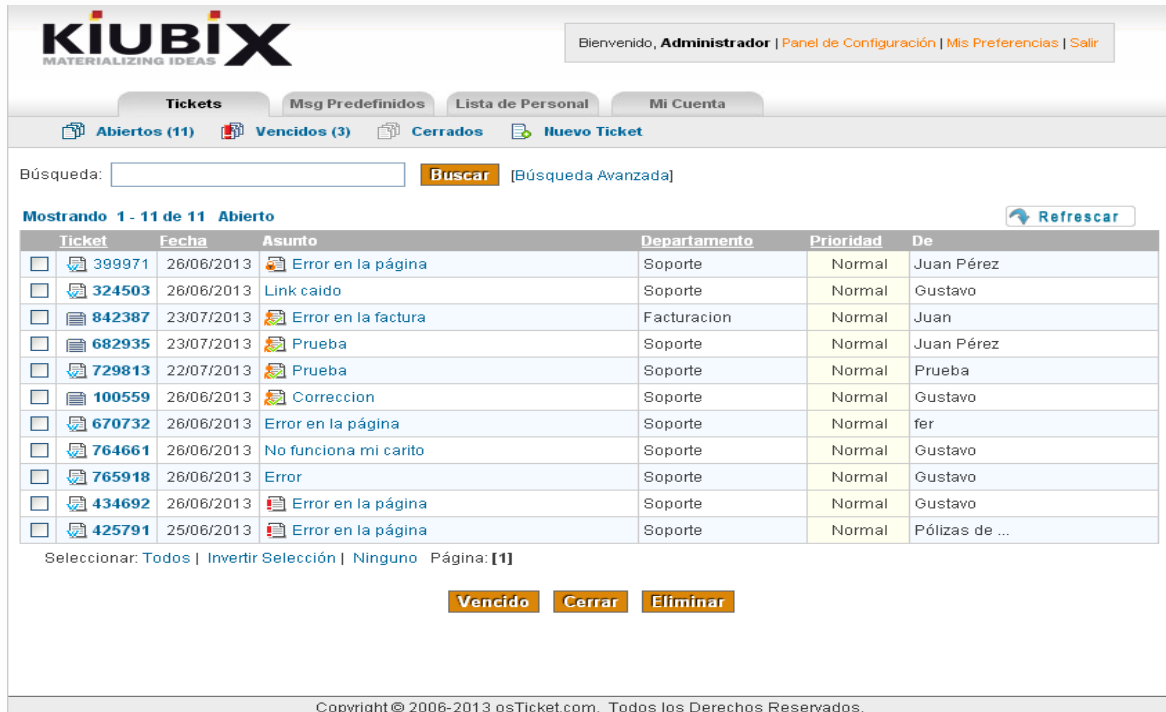
Restablecer

Cancelar

## Eliminar Ticket

Mediante esta función puedes eliminar un ticket que ya no necesites.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



BIENVENIDO, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

**Tickets** | [Msg Predefinidos](#) | [Lista de Personal](#) | [Mi Cuenta](#)

[Abiertos \(11\)](#) | [Vencidos \(3\)](#) | [Cerrados](#) | [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda:  [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> <a href="#">399971</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> <a href="#">324503</a>	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">842387</a>	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
<input type="checkbox"/> <a href="#">682935</a>	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> <a href="#">729813</a>	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
<input type="checkbox"/> <a href="#">100559</a>	26/06/2013	Correccion	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">670732</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> <a href="#">764661</a>	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">765918</a>	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">434692</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">425791</a>	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) Página: **[1]**

[Vencido](#) [Cerrar](#) [Eliminar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos eliminar y hacemos clic en "Eliminar".



Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> <a href="#">399971</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> <a href="#">324503</a>	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">842387</a>	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">682935</a>	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input checked="" type="checkbox"/> <a href="#">729813</a>	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
<input type="checkbox"/> <a href="#">100559</a>	26/06/2013	Correccion	Facturacion	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">670732</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> <a href="#">764661</a>	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">765918</a>	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">434692</a>	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> <a href="#">425791</a>	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) Página: **[1]**

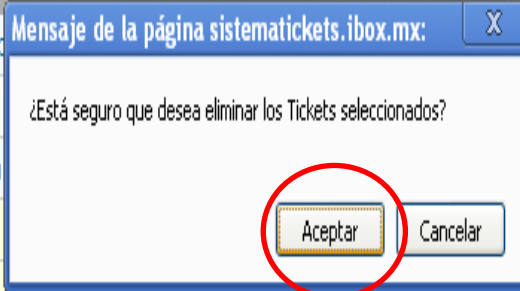
[Vencido](#) [Cerrar](#) [Eliminar](#)

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto

[Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 399971	26/06/2013	Error en la p	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caido	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 842387	23/07/2013	Error en	Facturacion	Normal	Juan
<input checked="" type="checkbox"/> 682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input checked="" type="checkbox"/> 729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba



4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.


2 de 2 Tickets seleccionados eliminados

Búsqueda:  [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

## Acciones de un ticket

En esta sección puedes aplicar varias acciones a un ticket de manera rápida y sencilla.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en el ticket que queremos editar.



Bienvenido, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets

[Abiertos \(9\)](#)
[Vencidos \(3\)](#)
[Cerrados](#)
[Nuevo Ticket](#)

Búsqueda:  [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 9 de 9 Abierto
 [Refrescar](#)


Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
<input type="checkbox"/> 324503	26/06/2013	Link caido	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
<input type="checkbox"/> 100559	26/06/2013	Correccion	Facturacion	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
<input type="checkbox"/> 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
<input type="checkbox"/> 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno
 Página: [1]

[Vencido](#)
[Cerrar](#)
[Eliminar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

- Nos aparecerá la información de nuestro ticket y hacemos clic en el menú desplegable llamado "Acción".

**Ticket ID399971**  [Editar Ticket](#)

<b>Estado:</b>	Abierto	<b>Nombre:</b>	Juan Pérez
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Email:</b>	juanperez78@gmail.com (1)
<b>Departamento:</b>	Soporte	<b>Teléfono:</b>	(449) 123-4578
<b>Creado:</b>	26/06/2013 - 11:43:11	<b>Origen:</b>	Web

**Asunto:** Error en la página

<b>Staff asignado:</b>	- Sin Asignar -	<b>Área de Ayuda:</b>	Soporte
<b>Ultima Respuesta:</b>		<b>Dirección IP:</b>	187.142.107.77
<b>Fecha de Cierre:</b>		<b>Ultimo Mensaje:</b>	26/06/2013 - 11:43:11

**Acción:** Seleccionar Prioridad: -La Actual- **Cambiar**

**Notas**

Mar, 23, Bloquear Email&Cerrar Ticket

**Ticket reabierto**

Ticket reabierto por Fulanito Díaz

- Nos va a mostrar 5 opciones, las cuales explicamos a continuación:

- Cambiar Prioridad:** te permite cambiar la prioridad de un ticket.
- Marcar como Vencido:** te permite indicar que la fecha de vencimiento de un ticket ya ha expirado.
- Cerrar Ticket:** te permite indicar que un ticket ya ha sido resuelto.
- Bloquear Email & Cerrar:** te permite bloquear el email de quien creo el ticket y cerrar el ticket, esta función es útil cuando se trata de spam.
- Borrar Ticket:** te permite eliminar un ticket que ya no necesitas.

- Para aplicar las opciones de Cerrar Ticket, Bloquear Email & Cerrar y Borrar Ticket; seleccionamos la opción y hacemos clic en "Cambiar".

**Ticket ID399971**  [Editar Ticket](#)

<b>Estado:</b>	Abierto	<b>Nombre:</b>	Juan Pérez
<b>Prioridad:</b>	Normal	<b>Email:</b>	juanperez78@gmail.com (1)
<b>Departamento:</b>	Soporte	<b>Teléfono:</b>	(449) 123-4578
<b>Creado:</b>	26/06/2013 - 11:43:11	<b>Origen:</b>	Web

**Asunto:** Error en la página

<b>Staff asignado:</b>	- Sin Asignar -	<b>Área de Ayuda:</b>	Soporte
<b>Ultima Respuesta:</b>		<b>Dirección IP:</b>	187.142.107.77
<b>Fecha de Cierre:</b>		<b>Ultimo Mensaje:</b>	26/06/2013 - 11:43:11

**Acción:** Cerrar Ticket Prioridad: -La Actual- **Cambiar**

- Para aplicar las opciones de Cambiar Prioridad y Marcar como Vencido, seleccionamos la opción, seleccionamos la prioridad y hacemos clic en “Cambiar”.

Ticket ID399971 

 Editar Ticket

Estado: Abierto  
Prioridad: Normal  
Departamento: Soporte  
Creado: 26/06/2013 - 11:43:11

Nombre: Juan Pérez  
Email: juanperez78@gmail.com (1)  
Teléfono: (449) 123-4578  
Origen: Web

Asunto: Error en la página

Staff asignado: - Sin Asignar -

Área de Ayuda: Soporte

Ultima Respuesta:

Dirección IP: 187.142.107.77

Fecha de Cierre:

Ultimo Mensaje: 26/06/2013 - 11:43:11

Acción: Cambiar Prioridad

Prioridad: Alta



## Panel de Configuración

En esta sección puedes editar las configuraciones del sistema de tickets, los correos automáticos, las áreas de ayuda, el personal de la empresa y los departamentos.

A continuación explicaremos las opciones de cada pestaña del panel.

- Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en “Panel de Configuración”.

Bienvenido, Administrador | **Panel de Configuración** | Mis Preferencias | Salir


Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

 Abiertos (9)  Vencidos (3)  Cerrados  Nuevo Ticket

Búsqueda:   [Búsqueda Avanzada]

- La primera pestaña se llama “Panel de Control” y en ella podemos ver los registros del sistema.



**Panel de Control**

Configuración

Correos

Áreas de Ayuda

Personal




Departamentos

 **Registros del Sistema**

### Registros del Sistema

Buscar fecha: del  hasta el  Tipo: Todos ▼ Buscar

#### Todos los Registros

<input type="checkbox"/>	Mar, 23 Jul 2013 9:58 a.m.	 Intento de inicio de sesión fallido (Miembro del Staff)
Nombre de usuario: TeresaSalas IP: 187.163.215.249 Hora: Jul 23, 2013, 9:58 am CDT		
Intentos #2		187.163.215.249
<input type="checkbox"/>	Jue, 18 Jul 2013 4:15 p.m.	 Intento de inicio de sesión fallido (Miembro del Staff)
Nombre de usuario: administrador IP: 187.163.214.93 Hora: Jul 18, 2013, 4:15 pm CDT		
Intentos #2		187.163.214.93
<input type="checkbox"/>	Lun, 24 Jun 2013 12:26 a.m.	 osTicket Instalado
Felicidades, Instalación básica de OsTicket completada		
Gracias por elegir OsTicket		201.167.9.245

Página: **[1]**

3. La segunda pestaña se llama "Configuración". La primera sección se llama "Configuración General".

Configuración General	
El modo Sin Servicio desactivará la interface de cliente y únicamente permitirá a los administradores acceder al Panel de Control	
<b>Estado del Sistema</b>	<input checked="" type="radio"/> En Servicio (Activo) <input type="radio"/> Sin Servicio (Inactivo)
URL del Centro de Ayuda:	<input type="text" value="http://sistematickets.ibox.mx/"/>
Título del Centro:	<input type="text" value="KIUBIX :: Sistema de Soporte con Tickets"/>
Plantillas de correo por defecto:	<span>Plantilla por defecto</span> <span>▼</span>
Departamento por defecto:	<span>Departamento Soporte</span> <span>▼</span>
Tamaño de Página:	<span>25</span> <span>▼</span>
Registro del Sistema:	<span>Advertencia</span> <span>▼</span> Purgar registro pasado <span>12 Meses</span> <span>▼</span>
Inicio de sección excesivo:	<span>4</span> <span>▼</span> Intentos permitidos dentro de los <span>2</span> <span>▼</span> Minutos establecidos
Desconexión Automática Staff:	<input type="text" value="30"/> (Inactividad max. en minutos. Poner 0 para desahabilitar)
Enlazar IP a la sesión de Staff:	<input checked="" type="checkbox"/> La sesión del Staff se enlazara a la IP.
Inicio de sección excesivo Cliente:	<span>4</span> <span>▼</span> Intentos permitidos dentro de los <span>2</span> <span>▼</span> Minutos establecidos
Desconexión Automática Cliente:	<input type="text" value="30"/> (Inactividad max. en minutos. Poner 0 para desahabilitar)
Habilitar Enlaces:	<input checked="" type="checkbox"/> Hacer los enlaces activos
Habilitar Auto Cron:	<input type="checkbox"/> Habilitar llamada cron en la actividad del Staff

- **Estado del sistema:** indicamos si el sistema está activo o inactivo para los clientes. Cuando está inactivo solo el administrador podrá entrar al sistema.
  - **URL del Centro de Ayuda:** la URL donde se encuentra hospedado el sistema de tickets.
  - **Título del centro:** el nombre que queremos que aparezca en la pestaña del navegador cuando el cliente ingrese al sistema.
  - **Plantillas de correo por defecto:** la plantilla que queremos utilizar para las respuestas automáticas.
  - **Departamento por defecto:** el departamento predeterminado al cual se le asignaran los tickets.
  - **Tamaño de página:** la cantidad de tickets que se mostrarán por página.
  - **Registro del Sistema:** indicamos cada cuando queremos que se borren los tickets cerrados.
  - **Inicio de sesión excesivo:** la cantidad de intentos y el tiempo que tiene un miembro del staff para iniciar sesión.
  - **Desconexión Automática Staff:** el tiempo de inactividad antes de que sean desconectados.
  - **Enlazar IP a la sesión de Staff:** al activar esta opción los miembros del staff solo podrán iniciar sesión en las IP's permitidas.
  - **Inicio de sesión excesivo Cliente:** la cantidad de intentos y el tiempo que tiene un cliente para iniciar sesión.
  - **Desconexión Automática Cliente:** el tiempo de inactividad antes de que sean desconectados.
  - **Habilitar Enlaces:** indicamos si quieres que los enlaces activos estén habilitados o deshabilitados.
  - **Habilitar Auto Cron:** si lo habilitamos le llegara un correo al administrador con el reporte de la actividad del staff.
4. La segunda sección se llama "Ajustes de Fecha y Hora". Si queremos editar el formato de hora, de fecha, de fecha y hora o de día, fecha y hora debemos consultar el manual PHP: <http://mx2.php.net/manual/es/function.date.php>

Ajustes de Fecha y Hora	
Consulta el <a href="#">Manual PHP oficial</a> para aplicar los parámetros soportados.	
Formato de Hora:	<input type="text" value="H:i:G"/> * 09:12:9
Formato de Fecha:	<input type="text" value="d/m/Y"/> * 24/07/2013
Formato de Fecha y Hora:	<input type="text" value="d/m/Y - G:i:H"/> * 24/07/2013 - 9:12:09
Formato de Día, Fecha y Hora:	<input type="text" value="D, M j Y - G:i:H"/> * Wed, Jul 24 2013 - 9:12:09
Zona Horaria:	<input type="text" value="GMT -5.0 (Eastern Time (US &amp; Canada), Bogota, Lima)"/> ▼
Horario de Verano:	<input type="checkbox"/> Habilitar horario de verano

- **Zona Horaria:** indicamos la zona horaria en la que nos encontramos.
- **Horario de Verano:** habilitamos o deshabilitamos el horario de verano.

## 5. La tercera sección se llama “Configuración y Opciones de tickets”.

Configuración y Opciones de tickets	
Cuando se activa, se abre automáticamente las entradas para Tickets	
Generación de IDs:	<input type="radio"/> Secuencial <input checked="" type="radio"/> Aleatoria (Recomendado)
Prioridad de los Tickets:	Normal <input type="button" value="v"/> Prioridad por defecto <input type="checkbox"/> Permitir al usuario establecer la prioridad (para tickets nuevos) <input checked="" type="checkbox"/> Utilizar la prioridad por email cuando sea posible (para tickets desde el correo)
Numero <b>Máximo</b> de Tickets:	<input type="text" value="0"/> por Email. (Ayuda contra el Spam y el control de flujos. 0 para ilimitados)
Tiempo de AutoBloqueo:	<input type="text" value="3"/> ((Minutos a bloquear un ticket en curso. 0 para deshabilitar el bloqueo))
Plazo del Ticket:	<input type="text" value="0"/> (Tiempo, en horas, antes de que un ticket sea marcado como Pasado. 0 para deshabilitar.)
Tickets Reabiertos:	<input checked="" type="checkbox"/> Auto asignar ticket reabierto al último editor. ( 3 Meses limite)
Tickets Asignados:	<input type="checkbox"/> Mostrar los tickets asignados en la cola de "Abiertos".
Tickets Respondidos:	<input type="checkbox"/> Mostrar los tickets respondidos en la cola de "Abiertos".
Registro de Actividad de Tickets:	<input checked="" type="checkbox"/> Registra la actividad de los tickets como notas internas .
Identidad del Staff:	<input checked="" type="checkbox"/> Ocultar el nombre del Staff en las respuestas.
Verificación Humana:	<input checked="" type="checkbox"/> Activar captcha para los Tickets nuevos via web. <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">682BF</div>

- **Generación de IDs:** indicamos si la creación de los IDs será secuencial o aleatoria.
- **Prioridad de los Tickets:** indicamos la prioridad por defecto al crear un ticket, si queremos que el usuario pueda establecer la prioridad y si queremos utilizar la prioridad por email.
- **Número Máximo de Tickets:** indicamos el número de tickets que puede crear cada cuenta de correo.
- **Tiempo de AutoBloqueo:** indicamos el tiempo que tiene un usuario para crear y enviar un ticket.
- **Plazo del Ticket:** indicamos el tiempo que los tickets duraran como abiertos antes de ser marcados como vencidos.
- **Tickets Reabiertos:** indicamos si queremos auto asignar un ticket reabierto a la última persona que lo edito.
- **Tickets Asignados:** indicamos si queremos mostrar los tickets asignados en la categoría de “Abiertos”.
- **Tickets Respondidos:** indicamos si queremos mostrar los tickets respondidos en la categoría de “Abiertos”.
- **Registro de Actividad de Tickets:** indicamos si queremos registrar la actividad de los tickets como notas internas.
- **Identidad del Staff:** indicamos si queremos ocultar los nombres de los miembros del staff en las respuestas.
- **Verificación Humana:** indicamos si queremos activar el Captcha para la creación de nuevos tickets.

## 6. La cuarta sección se llama “Opciones de Correo Electrónico”.

Opciones de Correo Electrónico	
Ten en cuenta que la Configuración Global puede ser deshabilitada a nivel de departamento y de correo.	
Correos Entrantes:	<p>Para la función de captura de correo POP/IMAP (email fetch) debe establecer tareas cronometradas o simplemente permitir el auto-cron. <a href="#">Guia Email Fetch (en Ingles)</a></p> <p><input type="checkbox"/> Habilitar Captura de Correo POP/IMAP ((Configuración global que puede deshabilitarse a nivel de email))</p> <p><input type="checkbox"/> Habilitar Email Piping (Más Información y Configuración: <a href="#">Guia Email Piping (en Ingles)</a>)</p> <p><input type="checkbox"/> Separar respuestas incluidas (Depende del siguiente parametro)</p> <p>-- do not edit -- Separador</p>
Correos Salientes:	<p><b>Email por defecto:</b> Sólo se refiere a correos electrónicos salientes sin configuración SMTP.</p> <p>Ninguno: Utilice la función de correo PHP ▼</p>
Correo del Sistema :	<p>Soporte &lt;gustavo.martinez.carrillo@gmail.com&gt; ▼ *</p>
Correo de Alertas:	<p>Alertas de osTicket &lt;alerts@kiubix.com&gt; ▼ *</p> <p>Se utiliza para enviar alertas y notas al Staff.</p>
Correo del Admin. del Sistema:	<p>gustavo.martinez@kiubix.com *</p>

- **Correos Entrantes:** indicamos si queremos habilitar la captura de correo POP/IMAP, el email Piping y si queremos separar las respuesta incluidas.
- **Correos Salientes:** indicamos que configuración queremos usar para los correos salientes.
- **Correo del Sistema:** indicamos cual va a ser el correo de donde se manden las respuestas automáticas.
- **Correo de Alertas:** indicamos cual va a ser el correo de donde enviaremos las alertas y notas al Staff.
- **Correo del Admin. Del Sistema:** indicamos cual es el correo del administrador.

## 7. La quinta sección se llama “Respuestas Automáticas (Configuración Global)”.

Respuestas Automáticas (Configuración Global)	
Ajuste global que puede ser desactivado a nivel de departamento.	
Ticket Nuevo:	<p>La autorespuesta incluye el ID del ticket necesario para verificar su estado en línea</p> <p><input checked="" type="radio"/> Activar <input type="radio"/> Desactivar</p>
Ticket Nuevo del Staff:	<p>Envío de notificación cuando el Staff crea un ticket en nombre del usuario.</p> <p><input checked="" type="radio"/> Activar <input type="radio"/> Desactivar</p>
Mensaje Nuevo:	<p>Mensaje adjunto a una confirmación de ticket existente</p> <p><input checked="" type="radio"/> Activar <input type="radio"/> Desactivar</p>
Notificació de Exceso:	<p>La notificación de bloqueo temporal se envía una única vez cuando el usuario viola los límites establecidos.</p> <p><input checked="" type="radio"/> Activar <input type="radio"/> Desactivar</p> <p><b>NOTA:</b> los administradores recibe alertas de todas los bloqueos por defecto.</p>

- **Ticket Nuevo:** indicamos si queremos activar o desactivar la auto respuesta al crear un ticket.
- **Ticket Nuevo del Staff:** indicamos si queremos que se envíe una notificación cuando un miembro del Staff crea un ticket para un cliente.
- **Mensaje Nuevo:** indicamos si queremos enviar un mensaje adjunto a una confirmación de un ticket.
- **Notificación de Exceso:** indicamos si queremos que se le envíe un correo al usuario indicándole que ha excedido el número máximo de tickets.

8. La sexta sección se llama “Alertas y Notificaciones”.

Alertas y Notificaciones	
Las Notificaciones enviadas a los usuarios Utilizan el "No Reply Email" tal y como el Staff utiliza el "Correo de Alerta". Configurado más arriba.	
Alertas de Ticket Nuevo:	<input checked="" type="radio"/> Activar <input type="radio"/> Desactivar Seleccionar destinatarios <input checked="" type="checkbox"/> Administradores <input checked="" type="checkbox"/> Jefe Departamento <input type="checkbox"/> Miembros Departamento
Alerta de Nuevo Mensaje:	<input type="radio"/> Activar <input checked="" type="radio"/> Desactivar Seleccionar destinatarios <input checked="" type="checkbox"/> Ultimo en responder <input checked="" type="checkbox"/> Staff asignado <input type="checkbox"/> Jefe Departamento
Alerta de Nueva Nota interna:	<input type="radio"/> Activar <input checked="" type="radio"/> Desactivar Seleccionar destinatarios <input checked="" type="checkbox"/> Ultimo en responder <input checked="" type="checkbox"/> Staff asignado <input type="checkbox"/> Jefe Departamento
Alerta de Ticket Vencido:	<input type="radio"/> Activar <input checked="" type="radio"/> Desactivar El correo Admin recibe la alerta por defecto. Selecciona destinatarios adicionales: <input checked="" type="checkbox"/> Staff asignado <input checked="" type="checkbox"/> Jefe Departamento <input type="checkbox"/> Miembros Departamento
Errores del Sistema:	Los tipos de errores seleccionados se envían al correo Admin <input checked="" type="checkbox"/> Errores de Sistema <input checked="" type="checkbox"/> Errores SQL <input checked="" type="checkbox"/> Exceso de inicio de sesión




- **Alertas de Ticket Nuevo:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando se crea un ticket y los destinatarios.
- **Alerta de Nuevo Mensaje:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando un cliente responde un ticket y los destinatarios.
- **Alerta de Nueva Nota Interna:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando se crea una nota interna y los destinatarios.
- **Alerta de Ticket Vencido:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando un ticket se vence y los destinatarios.
- **Errores del Sistema:** indicamos si queremos que se envíe una alerta al administrador cuando haya un error en el sistema.

9. Cuando hayamos terminado de editar, hacemos clic en el botón “Guardar Cambios” que se encuentra al final de la página.



10. En la sección de “Adjuntos” de la pestaña de “Configuración” podremos editar las configuraciones correspondientes al envío de archivos por correo.

Panel de Control
Configuración
Correos
Áreas de Ayuda
Personal
Departamentos

 Preferencias
 **Adjuntos**
 API

### Configuración de Archivos Adjuntos

Antes de habilitar esta función asegurate de entender las condiciones de seguridad y los problemas relativos a la misma.

Permitir Adjuntos:	<input type="checkbox"/> Permitir Adjuntos (Configuración Global)
Adjuntos por email:	<input type="checkbox"/> Permitir Adjuntos por Email
Adjuntos Online:	<input type="checkbox"/> Habilitar archivos adjuntos Online <input type="checkbox"/> Solo usuarios autenticados. (deben haber iniciado sesión antes de poder adjuntar un archivo)
Archivo de respuesta del Staff:	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir adjuntos de correo al usuario
Tamaño máximo permitido:	<input type="text" value="1048576"/> bytes
Carpeta de Adjuntos:	<p>El Usuario debe tener acceso de escritura a la carpeta. (chmod 777)</p> <input type="text"/> <p>(ej.de ruta absoluta) /home/nombredeusuario/www/soporte/carpeta de adjuntos</p>
Tipos de archivos permitidos:	<p>Introduce las extensiones de fichero permitidas separadas por coma (.doc, .pdf)  Para aceptar cualquier fichero introduce .* (NO recomendado).</p> <input type="text" value=".doc, .pdf"/>

Guardar Cambios

Restablecer Cambios

- **Permitir Adjuntos:** indicamos si queremos que se puedan enviar archivos adjuntos.
- **Adjuntos por email:** indicamos si queremos que se puedan enviar archivos adjuntos vía email.
- **Adjuntos Online:** indicamos si queremos que se puedan enviar archivos adjuntos vía web.
- **Archivo de respuesta del Staff:** indicamos si queremos que los clientes puedan mandar archivos adjuntos.
- **Tamaño máximo permitido:** indicamos el tamaño máximo de los archivos adjuntos.
- **Carpeta de adjuntos:** indicamos la carpeta donde se guardaran los archivos adjuntos.
- **Tipos de archivos permitidos:** indicamos las extensiones de los archivos que estarán permitidos enviar.

11. En la sección de “API” de la pestaña de “Configuración” podremos agregar una aplicación externa a nuestro sistema de tickets.



**Clave API**

Mostrando 1 - 1 de 1

Clave API	Activa	Dirección IP	Creada
<input type="checkbox"/> siril	Si	192.168.1.5	24/06/2013 - 12:26:12

[Desactivar](#) [Eliminar](#)

**Agregar IP nueva**

Agregar IP nueva.

Nueva IP:  [Agregar](#)

**Frase secreta API**

La frase secreta debe contener al menos 3 palabras. Es necesaria para generar las claves de las APIs.

Frase Secreta:  [Enviar](#)

*Ten en cuenta que cambiando la frase secreta no invalida las Keys existentes. Para regenerar una Key nueva tienes que borrar la anterior y crear una nueva.*

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

- **Clave API:** nos muestra la información de las aplicaciones que tienes agregadas y nos permite desactivar, activar o eliminar una aplicación.
- **Agregar IP nueva:** en esta parte escribimos la IP de la aplicación que queremos agregar.
- **Frase secreta API:** en esta parte escribimos la frase que nos dio la aplicación que queremos agregar.

12. La tercera pestaña se llama “Correos”.



**Direcciones de Correo**

[Añadir Correo](#) [Plantillas](#) [Lista Negra](#)

**Cuentas de Correo Electrónico**

Cuenta	Auto-Respuesta	Departamento	Prioridad	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Alertas de osTicket <alerts@kiubix.com>	Si	Soporte	Baja	24/06/2013 - 12:26:12
<input type="checkbox"/> Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com>	Si	Soporte	Normal	26/06/2013 - 9:39:09
<input type="checkbox"/> noreply@kiubix.com	Si	Soporte	Baja	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir selección](#) | [Ninguno](#)

[Eliminar Emails Seleccionados](#)

En la sección de “Direcciones de Correo” podremos ver los correos de donde se envían las respuestas automáticas, editar la información de alguna cuenta de correo o eliminar una o varias cuentas de correo.



Panel de Control Configuración **Correos** Áreas de Ayuda Personal Departamentos

[Direcciones de Correo](#) **Añadir Correo** [Plantillas](#) [Lista Negra](#)

### Añadir Nueva Cuenta de Correo

**Información de la Cuenta**

Los ajustes son principalmente para los tickets enviados por correo electrónico.

Cuenta de Correo:

Nombre Remitente:  (Opcional)

Prioridad Tickets nuevos:

Dpto. Ticket Nuevo:

Respuesta Automática: ☐ **Deshabilitar** Resp. Automática para esta cuenta. (esto sobrescribe la configuración del departamento)

**Datos de Acceso (opcional)** requerida cuando IMAP/POP y/o SMTP están activados.

Usuario:

Contraseña:

**Ajustes de la cuenta para la captura de correo (Opcional)**

Opciones para captura de correo entrante. La captura de correo tiene que estar habilitada con el autocron activo o mediante un "cron" externo (Email Fetch)

**Ten paciencia...** El sistema intentará validarse en el servidor de correo para verificar la información de acceso

Estado: ☐ Habilitar ☒ Deshabilitar

Host:

Puerto:

Protocolo:

Encriptación: ☒ Ninguna ☐ SSL

Frecuencia de captura:  Intervalo de demora en minutos

Correos por captura:  Número máximo de correos por captura.

Eliminar Mensajes: ☐ Eliminar mensajes capturados (recomendado cuando se utiliza POP)

**Configuración SMTP (Opcional)**

Al configurarlo, la cuenta de correo utilizará el servidor SMTP en lugar de la función interna de correo PHP para los correos salientes

**Ten paciencia, el sistema intentará validarse en el servidor SMTP para verificar la información de acceso.**

Estado: ☐ Habilitar ☒ Deshabilitar

Host SMTP:

Puerto SMTP:

¿Requiere autenticación?: ☒ Si ☐ No

Encriptación: El mejor método de autenticación disponibles es auto-seleccionado en base a lo que tu servidor soporte.

[Guardar](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

En la sección de “Añadir correo” podemos agregar una nueva cuenta de correo de donde podremos enviar respuestas automáticas.

- **Información de la cuenta:** definimos la cuenta de correo, el nombre del remitente, la prioridad de los tickets, el departamento y si queremos activar la respuesta automática.
- **Datos de acceso:** escribimos el usuario y la contraseña para el IMAP/POP o el SMTP.
- **Ajustes de la cuenta para la captura de correo:** en esta parte podemos configurar la cuenta para que haga una captura de los correos.
- **Configuración SMTP:** en esta parte podemos configurar el SMTP para esta cuenta de correo.



Panel de Control Configuración **Correos** Áreas de Ayuda Personal Departamentos

 [Direcciones de Correo](#)  [Añadir Correo](#)  **Plantillas**  [Lista Negra](#)

**Plantillas de Correo (autorespuestas)**

Mostrando 1 - 1 de 1

Nombre	En Uso	Última actualización	Creada
<input type="checkbox"/> Plantilla por defecto	Si	24/06/2013 - 12:26:12	24/06/2013 - 12:26:12

**Añadir Nueva Plantilla**

Para añadir una nueva plantilla elige un nombre, selecciona una existente para copiar y editala posteriormente.

Nombre:  \* Copiar:  \* [Añadir](#)

**Variables**

Las variables se utilizan en las plantillas de correo como repositorios. Ten en cuenta estas variables se utilizan en función del contexto.

Variables Básicas		Otras Variables	
%id	Ticket ID (ID interno)	%message	Mensaje (entrante)
%ticket	Ticket ID (externo ID)	%response	Respuesta (saliente)
%email	Correo Electrónico	%note	Nota Interna
%name	Nombre	%staff	Nombre de Staffs (alertas y notificaciones)
%subject	Asunto	%assignee	Staff a quien se asigna el ticket
%topic	Tema de Ayuda (solo web)	%assigner	Staff que asigna el ticket
%phone	Teléfono	%url	URL base (FQDN)
%status	Estado		
%priority	Prioridad		
%dept	Departamento		
%assigned_staff	Personal Asignado (de existir)		
%createdate	Creado		
%duedate	Vencido		
%closedate	Fecha Cerrado		

En la sección de “Plantillas” puedes ver las plantillas que se usan para las respuestas automáticas, editar las plantillas y agregar una nueva plantilla. Para editar una plantilla debemos hacer clic en el nombre de la plantilla que queremos editar.

Panel de Control Configuración **Correos** Áreas de Ayuda Personal Departamentos

 [Direcciones de Correo](#)  [Añadir Correo](#)  [Plantillas](#)  **Lista Negra**

Búsqueda:  [Buscar](#) (Agregar)

**Cuentas de correo restringidas: Mostrando 1 - 1 de 1**

Cuenta de Correo	Enviado por	Agregado
<input type="checkbox"/> test@example.com	System	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir selección](#) | [Ninguno](#) Página: [1]

[Eliminar de la lista](#)

En la sección de “Lista Negra” podemos ver las cuentas de correo que hemos bloqueado, podemos agregar una cuenta de correo y podemos eliminar una cuenta de correo.

13. La cuarta pestaña se llama “Áreas de Ayuda”.



Panel de Control Configuración Correos **Áreas de Ayuda** Personal Departamentos

Área de Ayuda Agregar Nueva Área de Ayuda

**Temas de Ayuda**

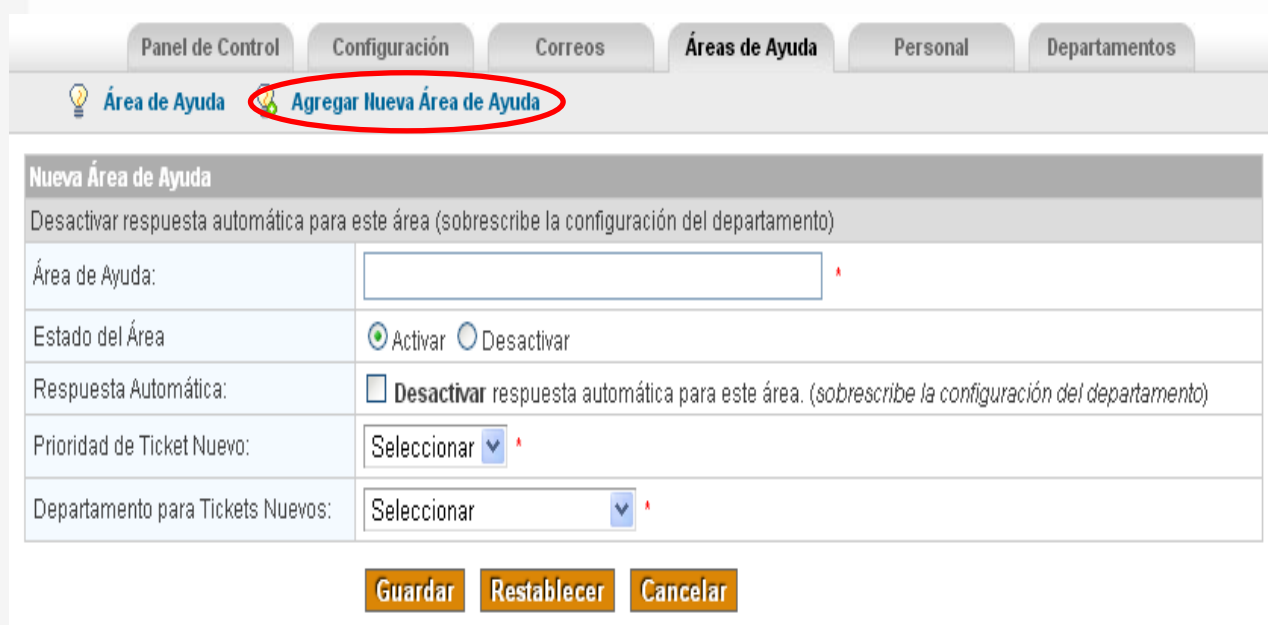
Temas de Ayuda	Estado	Auto-Respuesta	Departamento	Prioridad	Última Actualización
<input type="checkbox"/> Facturacion	Activo	Si	Soporte	Alta	24/06/2013 - 12:26:12
<input type="checkbox"/> Soporte	Activo	Si	Soporte	Normal	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno

Habilitar Deshabilitar Eliminar

Copyright© 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

En esta sección podemos ver las áreas de ayuda que tenemos y podemos habilitar, deshabilitar o eliminar alguna de ellas.



Panel de Control Configuración Correos **Áreas de Ayuda** Personal Departamentos

Área de Ayuda **Agregar Nueva Área de Ayuda**

**Nueva Área de Ayuda**

Desactivar respuesta automática para este área (sobrescribe la configuración del departamento)

Área de Ayuda:

Estado del Área: ☒ Activar ☐ Desactivar

Respuesta Automática: ☐ Desactivar respuesta automática para este área. (sobrescribe la configuración del departamento)

Prioridad de Ticket Nuevo: Seleccionar ▼

Departamento para Tickets Nuevos: Seleccionar ▼

Guardar Restablecer Cancelar

Para agregar una nueva área hacemos clic en “Agregar Nueva Área de Ayuda” y llenamos el formulario que nos aparecerá en pantalla.

14. La quinta pestaña se llama "Personal". En la sección de "Miembros del Staff" podemos activar, bloquear o eliminar a un miembro.

Panel de Control Configuración Correos Áreas de Ayuda **Personal** Departamentos

**Miembros del Staff** Nuevo Miembro Grupos Nuevo Grupo

### Miembros del Staff

Nombre	Nombre de Usuario	Estado	Grupo	Departamento	Incorporado	Ultimo Acceso
<input type="checkbox"/> Alan Cadena	alan	Activo	Miembros del Staff	Facturacion	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> Martín Coronado	mantin	Activo	Jefes de Departamento	Soporte	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> Luis de Anda	luis	Activo	Miembros del Staff	Ventas	26/06/2013	26/06/2013 - 12:24:12
<input type="checkbox"/> Fulanito Díaz	admin	Activo	Jefes de Departamento	Soporte	18/07/2013	24/07/2013 - 13:15:13
<input type="checkbox"/> Ramiro Díaz	ramiro	Activo	Miembros del Staff	Ventas	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> Raúl Estrada	raul	Activo	Miembros del Staff	Facturacion	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> Francisco Flores	Administrador	Activo	Administradores	Soporte	24/06/2013	24/07/2013 - 13:15:13
<input type="checkbox"/> Felipe Gómez	felipe	Activo	Miembros del Staff	Soporte	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> Selena Gómez	selena	Activo	Jefes de Departamento	Facturacion	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> Joel Jiménez	joel	Activo	Miembros del Staff	Soporte	26/06/2013	
<input type="checkbox"/> María Méndez	maria	Activo	Jefes de Departamento	Ventas	26/06/2013	26/06/2013 - 12:31:12
<input type="checkbox"/> Teresa Salas	tere	Activo	Miembros del Staff	Facturacion	26/06/2013	23/07/2013 - 13:27:13

Seleccionar, Todos | Invertir Selección | Ninguno

**Activar** **Bloquear** **Eliminar**

En la sección de "Nuevo Miembro" podemos agregar un nuevo miembro al sistema llenado el formulario que nos aparecerá en pantalla.

Panel de Control Configuración Correos Áreas de Ayuda **Personal** Departamentos

**Miembros del Staff** **Nuevo Miembro** Grupos Nuevo Grupo

### Añadir Nuevo Miembro

**Cuenta de Usuario**

Información de la Cuenta

Nombre:

Departamento:

Grupo de Usuarios:

Nombre y Apellidos:

Email:

Teléfono:  Ext.

Movil:

Firma:

Contraseña:  *Contraseña temporal (obligatoria)*

Confirmar Contraseña:

Forzar Cambio de Contraseña: ☒ Requerir cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión

**Estado y Configuración de Permisos**

Los permisos para los miembros del Staff están también basados en la asignación de grupo.  
El Administrador no se ve afectado por los permisos del grupo.

Estado de la Cuenta: ☒ Activa ☐ Bloqueada

Tipo de Cuenta: ☐ Administradores ☒ Miembros del Staff

Mostrar en el Listado: ☒ Mostrar miembro en el directorio del Staff

Modo Vacaciones: ☐ Miembro en modo vacaciones. (No asignarle Tickets o Alertas)

**Guardar** **Restablecer** **Cancelar**

En la sección de “Grupos” podemos habilitar, deshabilitar o eliminar a un grupo.

Panel de Control Configuración Correos Áreas de Ayuda Personal Departamentos

Miembros del Staff Nuevo Miembro **Grupos** Nuevo Grupo

**Grupo de usuarios**

Nombre del Grupo	Estado del Grupo	Miembros	Agregado	Ultima Actualización
<input type="checkbox"/> Administradores	Activo	1	24/06/2013	24/06/2013 - 12:26:12
<input type="checkbox"/> Jefes de Departamento	Activo	4	24/06/2013	18/07/2013 - 11:59:11
<input type="checkbox"/> Miembros del Staff	Activo	7	24/06/2013	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno

Habilitar Deshabilitar Eliminar

En la sección de “Nuevo Grupo” podemos agregar un nuevo grupo llenado el formulario que nos aparecerá en pantalla.

Panel de Control Configuración Correos Áreas de Ayuda Personal Departamentos

Miembros del Staff Nuevo Miembro Grupos **Nuevo Grupo**

**Agregar Grupo Nuevo**

Los permisos de grupo aplican a todos los miembros de un grupo pero no a los administradores y jefes de departamento en algunos casos.

Nombre del Grupo:

Estado del Grupo: ☒ Habilitado ☐ Deshabilitado

Acceso Departamentos: *Selecciona los departamentos a los que los miembros del grupo pueden acceder además del propio.*

☐ Facturación  
☐ Soporte  
☐ Ventas  
 Seleccionar Todos | Ninguno

Puede Crear Tickets: ☐ Si ☒ No *Capacidad para abrir tickets en nombre de usuarios*

Puede Editar Tickets: ☐ Si ☒ No *Capacidad para editar tickets. Administradores y Jefes de departamento pueden por defecto.*

Puede Cerrar Tickets: ☐ Si ☒ No **Cierre Masivo:** *El staff puede cerrar tickets individualmente en todo caso.*

Puede transferir tickets: ☐ Si ☒ No *Capacidad para transferir tickets de un departamento a otro.*

Puede Borrar Tickets: ☐ Si ☒ No **Nota:** *Los tickets borrados NO PUEDEN ser recuperados en ningún caso*

Puede Bloquear Emails: ☐ Si ☒ No *Capacidad para agregar o quitar Emails de la lista negra a través de la interface de tickets.*

Puede Gestionar Respuestas: ☐ Si ☒ No *Capacidad para agregar, actualizar, deshabilitar y borrar respuestas predefinidas.*

Guardar Restablecer Cancelar

15. La sexta pestaña se llama “Departamentos”.



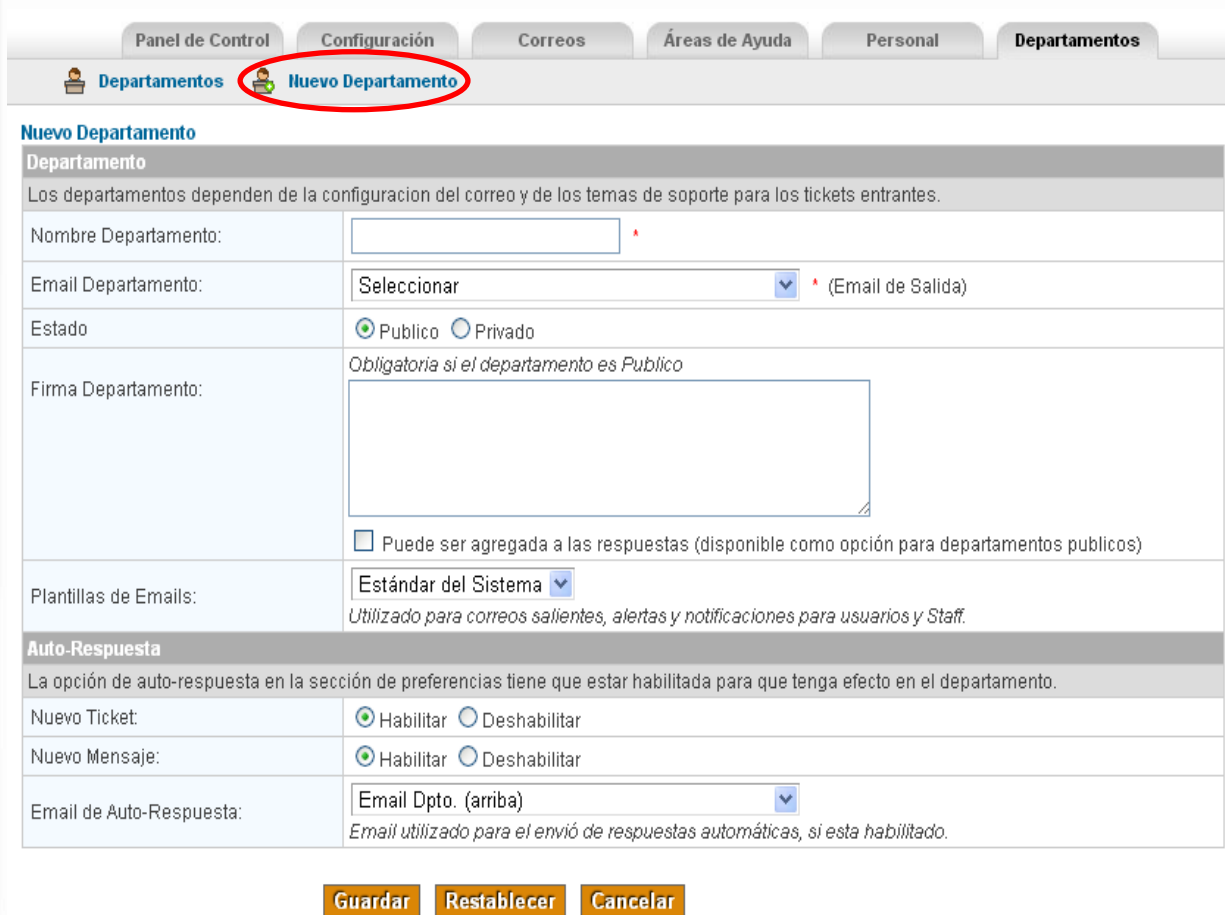
**Departamentos**

Departamento	Clase	Usuarios	Email de Salida Primario	Manager
<input type="checkbox"/> Facturacion	Publico	4	Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com>	
<input type="checkbox"/> Soporte (Por defecto)	Publico	5	Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com>	
<input type="checkbox"/> Ventas	Publico	3	Alertas de osTicket <alerts@kiubix.com>	

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir selección](#) | [Ninguno](#)

[Hacer Publico](#) [Hacer Privado](#) [Eliminar](#)

En la sección de “Departamentos” podemos hacer público, hacer privado o eliminar un departamento.



**Nuevo Departamento**

Departamento

Los departamentos dependen de la configuración del correo y de los temas de soporte para los tickets entrantes.

Nombre Departamento:

Email Departamento:  (Email de Salida)

Estado: ☒ Publico ☐ Privado

Firma Departamento:

☐ Puede ser agregada a las respuestas (disponible como opción para departamentos publicos)

Plantillas de Emails:  Utilizado para correos salientes, alertas y notificaciones para usuarios y Staff.

**Auto-Respuesta**

La opción de auto-respuesta en la sección de preferencias tiene que estar habilitada para que tenga efecto en el departamento.

Nuevo Ticket: ☒ Habilitar ☐ Deshabilitar

Nuevo Mensaje: ☒ Habilitar ☐ Deshabilitar

Email de Auto-Respuesta:  Email utilizado para el envío de respuestas automáticas, si esta habilitado.

[Guardar](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

En la sección de “Nuevo Departamento” podemos agregar un nuevo departamento llenando el formulario que nos aparecerá en pantalla.