

CRM · ERP · E-COMMERCE · WEB

Soporte a clientes: OsTicket







CopyRight © 2017, BILIB. Publicado bajo licencia creative commons by-sa [2]



¿Qué es el Espacio de soluciones Cloud?

El **Espacio Cloud** es un espacio online donde probar aplicaciones cloud de software libre de última generación.

A través de este espacio no solo podrás conocer las principales características de las aplicaciones más utilizadas en el ámbito empresarial de forma sencilla, sino que en tiempo real podrás probar sus funcionalidades, familiarizarte con las herramientas y decidir si son adecuadas para implantarlas en tu propio negocio.

¿Qué es el cloud o la nube?

El cloud computing también conocido en español como "la nube" es un término que hace referencia a trasladar los archivos y programas de tu equipo a Internet, de manera que puedan ser accedidos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, con las ventajas de movilidad que ello conlleva.

Estos archivos pueden ser fotos, hojas de cálculo, documentos de texto, fichas de clientes, facturas, datos contables, etc. Asimismo, tendrás los programas informáticos que permitan visualizarlos y/o editarlos (visor de imágenes, procesador de textos, hoja de cálculo...)

Hoy en día puedes estar usando multitud de servicios en nube (aplicaciones y datos) sin quizá ser consciente de ello, por ejemplo: Facebook, Gmail, Linkedin o Dropbox.

¿Por qué soluciones de software libre?

Porque te brinda las herramientas que necesita tu negocio, pero con un mayor control y seguridad de tu información confidencial en comparación con otras opciones comerciales.

Hay que tener en cuenta que cuando usas un servicio en nube prestado por proveedores comerciales, por ejemplo Facebook o Gmail, pierdes en cierto grado el control de los datos almacenados, ya que estás sujeto a sus términos de servicio. Sin embargo esto no sucede cuando usas tu propia nube a través de soluciones de software libre.

¿Cuál es el objetivo del proyecto?

En este Espacio, además de poder probar las mejores aplicaciones de software libre de ámbito empresarial (ERP • CRM • ECOMMERCE • WEB • ETC), encontrarás recursos multimedia para conocer con mayor detalle las aplicaciones seleccionadas y un listado de proveedores locales especializados en dichas soluciones por si deseas implantarlas en tu negocio.



INDICE DE CONTENIDOS

1.	¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE OSTICKET?	3
2.	INTERFAZ GENERAL	4
2	2.1. CREAR UN NUEVO TICKET	5
2	2.2. ASIGNAR UN TICKET A UN AGENTE	7
2	2.3. AGENTE RECIBE Y GESTIONA TICKET ABIERTO	9
2	2.4. ANEXO: SEGUIMIENTO DE LA INCIDENCIA	11
3.	¿CÓMO LO PRUEBO?	14
4.	ENLACES DE INTERÉS	15



1. ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE OSTICKET?



OsTicket es un ligero y potente software que, mediante el uso de tickets, permite gestionar incidencias y peticiones de servicios de una manera organizada, automatizada y eficiente.

Esté sistema de gestión de tickets online permite gestionar cualquier incidencia o proceso de forma centralizada, tramitando todas las solicitudes de soporte en un único lugar, independientemente del canal de comunicación utilizado: correo electrónico, formulario web o llamada telefónica. Su uso más habitual es en servicios de soporte, conocidos como HelpDesk o C.A.U. (Centro de Atención al Usuario).

Osticket es una de las mejores **herramientas de gestión de tickets** en la actualidad, es software libre, gratuito y cuenta con un gran número de funcionalidades. Es una alternativa muy interesante a otros sistemas más costosos y complejos, como **Zendesk** o **Freshdesk**.

OsTicket permite gestionar en único lugar cualquier petición, desde la apertura hasta su resolución, generando un **historial completo de toda la comunicación realizada** con el usuario. Para ello permite, entre otras funcionalidades, filtrar los tickets mediante un amplio número de parámetros, generar respuestas automáticas por email en formato texto o html, incorporar archivos multimedia a los tickets, conocer en todo momento el estado de una incidencia, etc. ¡Y todo almacenado en línea!

Una de las funcionalidades más destacadas de esta herramienta es la posibilidad de generar cuadros de mando e informes con los que obtener estadísticas mensuales (o para cualquier otro periodo) del número de incidencias, tiempo de respuesta medio, tipo de incidencias más habituales, etc. Permitiendo por tanto analizar la información para optimizar el proceso de soporte.

Algunas de las cosas que puedes hacer con OsTicket son:

- Abrir incidencias de forma rápida y sencilla.
- Consultar en todo momento el estado de las mismas.
- Automatizar y simplificar la comunicación entre usuarios y servicio de soporte.
- Obtener informes personalizados sobre el soporte prestado y el funcionamiento del servicio.
- Crear un portal de acceso para usuarios, incluyendo una sección de preguntas frecuentes (FAQ).
- Gestionar planes S.L.A (acuerdo de nivel de servicio).

F	Panel de Cor	ntrol	Usuarios	Tasks		Tick	ets	
đ	Abierto (1)	🥼 Mis	Tickets (3)	🗊 Vencido (2)	🗇 Cer	rado	Nuevo	Т
1				o (Búsqueda	Avanzad	al O		
L			_					
L						-		
	/lis Ticke	ts						
2 N	Ais Ticke	ts						
C N	lis Ticke Número‡	ts Última ac	ctualización -	Asunto			\$	D
	Mis Ticke Número≑ ∄ 000004	ts Última ao 13/2	ctualización + /17 18:58	Asunto Navegador mue	estra erro	Dr	¢ Qa 2	D
	Ais Ticke Número ↓ 1 000004 2 000003	Última a d 13/2 13/2	ctualización √ /17 18:58 /17 18:57	Asunto Navegador mue Problemas para	estra erro	n r	¢ Q;2 Q;2	D P

resho



2. INTERFAZ GENERAL

Osticket además de permitir el reporte y seguimiento de tickets, ofrece la posibilidad de crear un portal personalizado para usuarios con información de utilidad, como una sección de **Preguntas frecuentes** (FAQ), documentación relevante de los servicios prestados por la empresa, etc.

Cuando accedas a OsTicket a través de tu navegador lo primero que verás será una pantalla similar a la siguiente:

- Inicio Centro de Soporte te devuelve a la pantalla inicial.
- Iniciar Sesión te brindará la opción de acceder a la plataforma como Usuario registrado o como Agente.



- Abrir un nuevo Ticket te permite notificar una incidencia o avería.
- Ver estado de un Ticket te permite ver en qué estado se encuentra un Ticket abierto con anterioridad.

A partir de aquí el uso de la herramienta te resultará muy sencillo, ya que prácticamente todas las operaciones se limitan a 3 pasos:

- 1 Los usuarios crean tickets por alguna de las diferentes vías disponibles: web, email o teléfono.
- 2 Los tickets son almacenados y asignados a los distintos agentes disponibles en el sistema.
- 3 Los agentes reciben los tickets, dan soporte y contestan a los usuarios sobre sus peticiones.

A continuación puedes conocer en qué consisten y como llevar a cabo cada uno de esos pasos, a la vez que te familiarizas con la interfaz "por dentro".

A modo de anexo podrás consultar también cómo realizar el seguimiento de una incidencia abierta desde el punto de vista del usuario (invitado y/o registrado).



2.1. CREAR UN NUEVO TICKET

Como ya hemos mencionado el funcionamiento de OsTicket es muy sencillo. Al pulsar en **Abrir un nuevo Ticket** nos abrirá un formulario (cuyos datos a facilitar podrá personalizar el **administrador** cuando configure la herramienta). Los campos marcados con * serán obligatorios.

El ticket puede abrirlo **el propio usuario vía web o**, en el caso de que lo haya comunicado por **teléfono** o **e-mail**, será **el propio agente quién lo dé de alta en la plataforma**.

☆ Inicio Centro de Soporte	Abrir un nuevo Ticket	🛃 Ver Estado de un Ticket
Abrir un nuevo Ticket		
Por favor, complete el siguiente forr	nulario para crear un nuevo tick	set.
Información de contacto		
Email *		
Nombre Completo *		
Teléfono EXT:		
Temas de ayuda — Seleccione un tema de ayuda –	- ~ *	

Email *	1	
Nombre Completo *	Solo t selecc caso:	tienes que rellenar el formulario con tus datos y cionar en Temas de ayuda el tipo de petición. En este
Teléfono EXT:	ι.	Comunicar problema equivaldría a trasladar al
	김	departamento de Soporte una incidencia o avería.
Temas de ayuda		
— Seleccione un tema de ayuda — 🔽 *	11 · ·	Realizar consulta podría tratarse de una consulta a
— Seleccione un tema de ayuda —		otro departamento de la empresa.
Comunicar problema	(I	
Realizar consulta	ינ	



Una vez seleccionado el **Tema de ayuda** aparecerán nuevos campos a cumplimentar sobre **Detalles del Ticket (Resumen** y **detalles** de la avería) y que podría tener un aspecto similar al siguiente:

Resu	me	tu ave	ería *	62002-6028 8		on orden	-70			5								
PC n	o er	ciend	9							ļ								
$\langle \rangle$	٩	В	I	U	5	1	1	-	-		Þ	Ħ	60	-	-			
					1001	ectan	lente	ench	utado	alat	ona	ue co	ment	c per	o aun asi	el ordenad	or no encie	nde.

Observa que también podrás **agregar** (o adjuntar) **un archivo**. Una vez pulses en el botón **Crear Ticket** aparecerá un **mensaje** parecido al siguiente que te confirma que el ticket se ha generado correctamente:

Solicitud de ticket de ayuda creada	
Estimado cliente.	
Gracias por contactar con nosotros.	
Un Ticket de Soporte ha sido creado y en breve uno de nuestros técnicos se pondrá en contacto con usted.	
Gracias por confiar en nosotros.	

Una vez creado tu Ticket **recibirás el número asignado de forma automática por correo electrónico**. Ese número (000002 en el caso de la imagen) es el que te permitirá hacer un seguimiento de tu petición (2.4. ANEXO).

	De	Espacio Cloud 🚢
	Destinatario	Cliente
	Fecha	Hoy 12:30
iado cl	ente,	
ado cl	ente,	



2.2. ASIGNAR UN TICKET A UN AGENTE

Para acceder como agente a la herramienta, gestionar los tickets y dar soporte al usuario debes iniciar sesión:

	Usuario	Invitado	Iniciar sesión
🕞 Abrir un nuevo Ticket	🛃 Ver Estado de un Ticket		

e-mail o nombre de usuario <u>¿Aún no está registrado? Cree una cue</u> Soy un agente — Acceda por aquí	
Soy un agente — Acceda por aquí	nta
Contraseña	
	5

Autentificación Requerida
e-mail o nombre de usuario
Contraseña

Verás un completo **Panel de control** con diversas secciones y apartados ordenados a modos de **fichas** o **pestañas** con información muy útil y un aspecto muy organizado y profesional.





Desde este panel podrás también, si procede, asignar un ticket al agente que corresponda. Una vez sea asignado, el agente correspondiente se encargará de poner en marcha la resolución de la incidencia.

Panel de Cor	trol Usuarios	Tasks	; T	fickets Ba	se de conocimientos
🗇 Abierto (1)	🔏 Mis Tickets (3)	🗊 Vencido (2)	Cerrado	🔒 Nuevo Ticket	
Ticket #00	00004			•) • • • • • • • • •
Navegador	muestra error				Agente
Estado:	Open			Usuario:	😻 Equipo
Prioridad:	Normal			Correo:	pepe@loquesea.com
Departamento	: Soporte			Fuente:	Phone
Creado en:	13/2/17 18:58				
Asignado a:	Admin Administrator			Temas de avu	da: Comunicar problema
Plan AN S:	Default SLA			Último mensa	ie: 13/2/17 18:58
Fecha de Vencimi ento:	15/2/17 18:58			Última respue	esta: 13/2/17 18:58

El agente recibirá automáticamente un correo electrónico con el aviso de que se le ha asignado un ticket.



2.3. AGENTE RECIBE Y GESTIONA TICKET ABIERTO

Tu **Panel de control de agente** tendrá un aspecto similar al siguiente en el que puedes observar los tickets (**Mis Tickets**) que te han sido asignados:

ß	Abierto (1)	Mis Tickets (3)	🗊 Vencido (2) 🏼 👘 Cerrado 🛛 🔒 Nuev	o Ticket		
			Q [Búsqueda Avanzada] 😡			↓F Sort 👻
	Ais Ticke	ets			-	
	Número \$	Última actualización -	Asunto	De +	Prioridad¢	Departamento
	1000004	13/2/17 18:58	Navegador muestra error 🔍	2 Pepe Moreno	Normal	Soporte
	🗟 000003	13/2/17 18:57	Problemas para imprimir	2 Pepe Moreno	High	Soporte
	000002	26/1/17 12:59	🗎 PC no enciende 🔍	Charly	Normal	Mantenimiento
Sel	eccionar: To	odos Ninguno Seleccio	nar			

Al hacer clic sobre cualquiera de ellos se abrirá una nueva **ventana de detalles** del ticket, que pondrá a tu disposición un buen número de herramientas para gestionar la incidencia:

Panel de Cor	ntrol Usuarios	Tasks	1	Fickets	1	Base d	e con	ocimie	ntos					
🗇 Abierto (1)	🔏 Mis Tickets (1)	🗊 Vencido (1)	🗇 Cerrado	B Nue	ve Tick	ot								
Ticket #00	00002				•	6	144	•	4 -	C	8	• 0	8 4	
PC no encie	ende													
Estado:	Open			Usua	rio:	Clie	nte							
Prioridad:	Normal		Correo: cliente@prueba.com		i i									
Departamento	: Soporte / Mantenim	iento		Fuen	te:	WE	Β.							
Creado en:	25/1/17 12:25													
Asignado a:	Admin Administrator			Tema	s de a	vuda:	Com	inicar	oroble	ma				
Plan ANS:	Default SLA			Illtimo mensaie: 25/1/17 12:44										
Fecha de Vencimiento:	27/1/17 12:25			Últim	a resp	uesta:	25/1/	17 12:	30					



Podrás, por tanto, realizar todas las siguientes operaciones:



Una vez resuelta la incidencia podrás proceder al cierre de la misma.





2.4. ANEXO: SEGUIMIENTO DE LA INCIDENCIA

Ahora que ya conoces el funcionamiento básico de OsTicket solo te resta conocer cómo realizar un seguimiento detallado de tu incidencia, que dependerá del rol que escojas: **Invitado** o **Usuario registrado**.

Dirección de Email: por ejemplo john.doe@osticket.c	¿Tiene o Registre acceder	una cuenta con nosotros? ese para obtener una cue a todos sus Tickets.	lniciar sesión o nta y poder
Número de Ticket:			
Enlace de acceso por correo			

Acceder como Invitado implica usar la opción de Enlace de acceso por correo:

Dirección de Email:	¿Tiene una cuenta con nosotros? Iniciar sesión o
cliente@prueba.com	Registrese para obtener una cuenta y poder
Número de Ticket:	
000002	2
Enlace de acceso por correo	





Recibirás entonces un correo con un **Enlace** (o hipervínculo) al estado de tu incidencia. Al hacer clic sobre el mismo te llevará una ventana similar a la siguiente:

and more oc	ntro de Soporte	🔒 Abrir un nuevo Ticke	t 🛛 🗋 Ver H	lo de Tickets		
ک <mark>Busca tu الکار D</mark>	s otros Tickets? ón o <u>registrese p</u> a	r <u>a una cuenta</u> para la mejo	or experiencia e	n nuestro sistema d	e soporte.	
PC no en	ciende #00000	02				C Editar
formación b	ásica del Ticket		Información	de usuario		
Estado del Ficket: Departamento: Creado en:	Open Mantenimiento 25/1/17 12:25		Nombre: Correo: Teléfono:	Cliente cliente@prueb	a.com	
He ci	posted 25/1/1/ pomprobado que est nde.	12:25 :á correctamente enchufad arly 25/1/17 12:25	lo a la toma de	corriente pero aún a	sí el ordenador no	KG .
	reated by 📕 Ch	집에 많은 것은 것 같은 것이 것 같은 것이 많이 없다.				
Agente	posted 25	/1/17 12:30				2

Observa que dispones de información general sobre la incidencia que incluye, entre otras cosas, la interacción con el agente a modo de conversación mediante "bocadillos".

En el caso de que ya estés registrado como usuario, el acceso a la aplicación será de la siguiente forma:





<u>(</u>	¿ Aún no está registrado? Cree una cuenta	
e-mail o nombre de usuario	Soy un agente — Acceda por aquí	
Contraseña		\square
Iniciar sesión		X

Y accederás a tu propio **panel de control** con mucha más información y que te facilitará un completo seguimiento en línea y en tiempo real.

		Buscar	Temas de ayuda: — To	dos los temas de ayuda — 🚿
C Tickets				🗅 Abrir
Mostrando	1 - 2 de 2 Tickets	s abiertos		
Ticket #	Creado en	Estado	Asunto	Departamento
000004	13/2/17	Open	Navegador muestra error	Soporte
000003	13/2/17	Open	Problemas para imprimir	Soporte



3. ¿CÓMO LO PRUEBO?

En Espacio Cloud hemos preparado para ti un "banco de pruebas" donde podrás conocer y probar por ti mismo algunas de las numerosas posibilidades de OsTicket.

¿Preparado para probar OsTicket?



Para acceder bastará con que dispongas de un **navegador** y escribas en la *barra de direcciones* la URL de tu Espacio Cloud:

http://demos.bilib.es/osticket

Cespaciocloud		Usuario Invitado Iniciar sesión
🏠 Inicio Centro de Soporte	🕞 Abrir un nuevo Ticket 🛛 🔒 Ver Estado de un T	icket
Bienvenidos al servicio de De manera que podamos ofrecerte disposición este servicio de Ticket eficiente con otros departamentos asociado que te permitirá chequear *Necesitas una dirección de correo v	e Tickets de Espacio Cloud un buen soporte y un mejor servicio ponemos a tu s para que puedas comunicarte de forma rápida y s de la empresa. Toda consulta lleva un número en cualquir momento el estado de tu petición. válida para poder abrir una incidencia o consulta.	Abrir un nuevo Ticket Ver Estado de un Ticket
	Copyright © 2017 Osticket108 - All rights reserved.	

ACCESOS							
Accede como cliente	cliente.cloud	123456					
Accede como agente	agente.cloud	abcdef					



4. ENLACES DE INTERÉS

A continuación, y para finalizar la presente guía, te incluimos algunos enlaces que pueden resultarte de utilidad:

- Ficha aplicación Bilib: <u>https://www.bilib.es/recursos/catalogo-de-aplicaciones/ficha-de-aplicacion/app/osticket/</u>
- Web del programa (en inglés): <u>http://osticket.com/</u>
- Información general: <u>http://webirix.com/category/osticket/</u>
- Tutorial de OsTicket en español: <u>http://www.softwaredegestionlibre.com/2015/02/tutorial-de-osticket.html</u>

Y además...





Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores - BILIB

C/ de la Investigación nº 1 – Albacete

Teléfono: 967 196 777

Email: comunicacion@bilib.es

bilib.es

* bilib®