

Manual osTicket per a drets ARCO

Requisits previs

- Per instal·lar OsTicket, el servidor web ha de tenir PHP 4.3 (o superior) i MySQL 4.4 instal·lat.
- Es necessitarà una base de dades MySQL amb usuari i contrasenya i el nom de host a mà durant la instal·lació. L'usuari de MySQL ha de tenir privilegis en la base de dades.
- OsTicket requereix també que la directiva de PHP short_open_tag estigui ON. La directiva pot ser activada en l'arxiu php.ini, htaccess o httpd.conf.

Introducció

En aquest punt vostè ha d'haver descarregat la nostra versió de osTicket. El següent pas serà descomprimir els arxius i pujar arxius i directoris del directori upload a un directori de la seua elecció en el seu servidor.

osTicket ha de ser capaç d'escriure i modificar ostconfig.php. Canvie la configuració de permisos de l'arxiu ostconfig.php perquè siga escribible pel servidor web.

Instal·lació

Una vegada que tots els passos anteriors s'han completat, es pot completar la instal·lació i configuració bàsica en un navegador web. Pot invocar l'instal·lador d'osTicket simplement introduint la URL <http://www.yourdomain.com/osticketStable/setup/install.php> o <localhost/osticketStable/setup/install.php>. Per favor, seguisca les instruccions per a finalitzar el procés d'instal·lació.

- Si el guió descobreix algun error de configuració, llavors no li permetrà continuar fins que es corregisquen els errors.
- Si tot va bé, se li presentarà un formulari per a emplenar l'informació que osTicket requereix.
- Sobre les dades vàlides el script crearà la base de dades i escriurà l'arxiu de configuració.

Tinga en compte que l'instal·lador realitza una configuració bàsica. Es requereix una configuració posterior a la instal·lació, perquè el sistema siga completament funcional.

Finalització de la instal·lació

Si el script d'instal·lació ha acabat d'executar-se sense errors, el seu pròxim pas serà configurar completament el nou sistema de tiquets. Però abans d'açò, per favor realitze els següents passos:

- Canvie el permís del ostconfig.php a 644
- Elimine el directori d'instal·lació.

Ara pot iniciar sessió amb el nom d'usuari i la contrasenya que va crear durant el procés d'instal·lació. Després d'un inici de sessió correcte, pot continuar amb el següent pas.

Guia de configuració posterior a la instal·lació


Una vegada que s'ha instal·lat osTicket es necessiten configurar més opcions a través de panell d'administració perquè siga plenament utilitzable. Només el personal amb privilegis d'administrador pot accedir al panell d'administració. Per a açò vostè ha d'utilitzar el nom d'usuari i contrasenya introduïts durant el procés d'instal·lació.

A continuació, es destacaran únicament les opcions de configuració que es consideren més interessants per a la gestió dels drets ARCO. Per a aprofundir en les opcions de configuració, se li remet a la documentació oficial de osTicket.

Permetre adjunts.

Un dels camps que es pot necessitar que aparegui en el formulari en crear un nou tiquet és un camp de càrrega d'arxius que permeti adjuntar una còpia del NIF/Passaport/NIE del client. Per permetre que el formulari inclogui un camp per pujar fitxers, s'han de realitzar els següents passos:

- Accedir al sistema com a usuari administrador.



Authentication Required

Username:

Password:

Copyright © osTicket.com

- Accedir al panell de configuració.

Welcome back, **patricia** | **Admin Panel** | My Preference | Log Out

- Al costat del menú "Preferències" trobem l'opció "Adjunts" done clic allí.
- En "Configuració d'Arxius Adjunts" habilite les següents opcions:
 - Permetre adjunts
 - Habilitar arxius adjunts Online
- Després s'ha de crear una carpeta en www del servidor web i se li ha de donar permisos d'escriptura.
- En "Tipus d'arxius permesos" escriga les extensions dels arxius permesos.

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 checked="" type="checkbox"/> Permitir Adjuntos (Configuración Global)
Adjuntos por email:	<input type="checkbox"/> Permitir Adjuntos por Email
Adjuntos Online:	<input checked="" 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> <p><input type="text" value="/var/www/osticket/descargas"/> Crea una carpeta y dale permisos de escritura</p> <p>(e.j. 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)</p> <p>Para aceptar cualquier fichero introduce *.* (NO recomendado).</p> <p><input type="text" value=".doc, .pdf, .bmp, .jpg"/></p>

Permetre l'avís i el filtrat dels tiquets propers a caducar.

Per aconseguir que el sistema generi una alerta i s'envii un correu electrònic als responsables cada vegada que un tiquet venç, s'han de configurar les alertes i notifikacions des del panell de configuració, al que s'accedeix sent usuari administrador del sistema.

Alertas de Ticket Nuevo:	<input type="radio"/> Activar <input checked="" 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 checked="" type="radio"/> Activar <input 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 checked="" 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

Per defecte aquesta opció està desactivada, per la qual cosa s'ha d'activar i s'han de seleccionar els destinataris addicionals als quals també es desitja que els arribi l'alerta.

D'altra banda, per aconseguir fixar el termini del tiquet en el sistema a x dies, s'ha d'accedir a l'apartat de "Configuració i Opcions dels Tiquets".

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 type="checkbox"/> Utilizar la prioridad por email cuando sea posible (para tickets desde el correo)
Numero Máximo 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="216"/> (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 type="checkbox"/> Ocultar el nombre del Staff en las respuestas.
Verificación Humana:	<input type="checkbox"/> Activar captcha para los Tickets nuevos via web.

Configuració del correu electrònic

La configuració del sistema per a acceptar correus electrònics varia de sistema a sistema i segons les seues preferències. Per a agregar un nou correu electrònic vaja a Configuració => Configuració del correu electrònic en el panell d'administració. Per a obtenir informació detallada, per favor consulte el Manual d'instruccions Configuració del correu electrònic propi de osTicket (http://osticket.com/wiki/Email_Settings).

Plantilles de correu electrònic

OsTicket permet crear plantilles genèriques de correu electrònic que poden ser utilitzades per a auto-respostes, alertes i avisos. Consulteu http://osticket.com/wiki/Email_Templates per a obtenir detalls sobre com personalitzar-los.

Departaments

Els departaments s'utilitzen per a classificar els tiquets entrants i també com a màscara d'accés per als membres del personal. Per exemple, es pot restringir l'accés del personal a certes dades en funció dels departaments. Per a gestionar els departaments vostè ha d'anar a la pestanya Departaments en el panell d'administració.

Membres del personal

OsTicket li permet afegir un nombre il·limitat de representants en el sistema. A cada membre del personal se li assigna a un grup i un departament que determina el nivell de permís.

Preferències del Sistema

Per a desactivar o canviar la configuració del sistema vaja a la pestanya Configuració en el panell d'administració.

Exemple d'ús

A continuació, passem a descriure un exemple d'ús des del costat del client o de l'empleat d'atenció al client:

Aquesta és la pantalla d'inici que com es pot observar, permet:

- Obrir un nou tiquet.
- Comprovar l'estat dels tiquets ja introduïts pel client.

En el cas d'haver premut l'opció “Obrir Tiquet Nou” en el pas anterior. Es passa a un formulari com el qual es mostra ací, on el client haurà d'emplenar les dades referents a la seua petició i fer clic en el botó “Enviar Tiquet”.

Si s'ha configurat osTicket per a permetre adjunts, en aquest formulari apareixerà un camp més que permetrà adjuntar una còpia del DNI.

Si s'han emplenat correctament les dades en el pas anterior, ens apareixerà un missatge com aquest en el qual ens informa que el tiquet ha sigut creat correctament. El missatge que es mostra a l'usuari és configurable.

A més, el sistema envia un correu electrònic a l'adreça especificada en el formulari juntament amb un nombre de tiquet que li permetrà al client realitzar un seguiment del mateix.

SUPPORT CENTER
TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

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

Para ver el estado de un ticket, proporciona a continuación tus datos de acceso.
Si es la primera que te pones en contacto con nosotros o has perdido el ID del Ticket, [Clic Aquí](#) Para abrir un ticket nuevo.

Se Requiere Autenticación

E-Mail: Ticket ID: [Ver Estado](#)

Copyright © osTicket.com. Todos los Derechos Reservados
Como muestra de apoyo, le pedimos que deje el enlace Powered by osTicket para ayudar a difundir la palabra. Gracias!->

El client, en qualsevol moment, pot comprovar l'estat del seu tiquet introduint el seu e-mail i el Tiquet ID proporcionat en el pas anterior.

SUPPORT CENTER
TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Mis Tickets](#) [Salir](#)

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets [Abiertos](#) [Cerrados](#) [Refrescar](#)

Ticket #	Creado	Actualizado	Estado	Asunto	Departamento
206578	12/05/2013	01/01/1970 - 1:00:01	Abierto		Soporte

Copyright © osTicket.com. Todos los Derechos Reservados
Como muestra de apoyo, le pedimos que deje el enlace Powered by osTicket para ayudar a difundir la palabra. Gracias!->

Una vegada s'ha verificat que les dades anteriors són correctes, el sistema mostrarà l'estat del tiquet sol·licitat.

SUPPORT CENTER
TICKET TRACKING

CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Mis Tickets](#) [Salir](#)

Ticket #206578

Nombre completo: Patricia Caballero Lemos
Tipo de documento: NIF/CIF
Número de documento: 53382526D
Email: caballerolemos@uoc.com
Teléfono: 964578859

Estado Ticket: Abierto
Departamento: Soporte
Fecha Ticket: 12/05/2013 - 13:15:13

Tipo de derecho: Rectificación
Justificación: Calle Oslo por Calle Berlín

[Historial del Ticket](#)

Dom, 12 May 2013 1:15 p.m.

Escribe tu mensaje *

[Responder](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © osTicket.com. Todos los Derechos Reservados
Como muestra de apoyo, le pedimos que deje el enlace Powered by osTicket para ayudar a difundir la palabra. Gracias!->

Si es prem sobre el nombre de tiquet s'accedeix a la informació completa sobre el mateix. A més, l'usuari té la possibilitat d'enviar un missatge als responsables de la tramitació de dit dret ARCO.

Seguidament, passem a descriure un exemple d'ús des del costat d'un membre de l'empresa la missió de la qual siga la de tramitar les peticions de drets ARCO.

osTicket
Support Center Ticket Tracking

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

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

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

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

Mostrando 1 - 3 de 3 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
206578	12/05/2013		Soporte	Normal	Patricia Caballero ...
373217	13/04/2013		Soporte	Normal	sdlsd
443271	13/04/2013	osTicket Instalado	Soporte	Normal	osTicket Support

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

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

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

Aquesta és la pantalla d'inici des del costat del staff, com es pot observar, en ella es mostren tots els tiquets oberts fins al moment. Des d'aquesta pantalla es poden realitzar cerques, marcar tiquets com vençuts, accedir a la informació de cadascun dels tiquets, crear un nou tiquet, etc.

osTicket
Support Center Ticket Tracking

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

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

Abiertos (3) | Cerrados | Nuevo Ticket

Ticket ID206578

Editar Ticket

Nombre: Patricia Caballero Lemos
 Tipo de documento: NIF/CIF
 Número de documento: 53382526D
 Email: caballerolemos@uoc.com (1)
 Teléfono: 964578859
 Origen:

Estado: Abierto
 Prioridad: Normal
 Departamento: Soporte
 Creado: 12/05/2013 - 13:15:13

Tipo de derecho: Rectificación
 Justificación: Calle Oslo por Calle Berlín

Staff asignado: - Sin Asignar -
 Fecha de Cierre: -
 Última Respuesta:
 Último Mensaje: 12/05/2013 - 13:15:13

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

Historial del Ticket

Dom, 12 May 2013 1:15 p.m.

Responder | **Nota Interna** | **Transferir a Departamento** | **Asignar Ticket**

Respuesta Predefinida: **Seleccionar** | ☒ Incluir

Incluir Firma: ☒ Ninguna ☐ Firma del Departamento
 Estado del Ticket: ☐ Cerrar al Responder

Enviar Respuesta | **Restablecer** | **Cancelar**

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

Si en la pantalla anterior es prem sobre un tiquet s'accedeix a la informació del mateix. Des d'aquesta pantalla, és possible respondre a la petició, crear una nota interna, transferir el tiquet a un altre departament o bé assignar-ho a un altre membre del staff. A més, és possible també canviar la prioritat del tiquet, marcar-ho com vençut, tancar-ho o enviar un e-mail i tancar-ho.

osTicket
Support Center Ticket Tracking

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

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

Respuestas Predefinidas | Nueva Respuesta Predefinida

Buscar por: | Categoría: Todos los Departamentos | **Buscar**

Mostrando 1 - 2 de 2

Título Respuesta	Estado	Departamento	Última Actualización
<input type="checkbox"/> Que es osTicket?	Activo	Todos los Departamentos	13/04/2013 - 14:50:14
<input type="checkbox"/> Ejemplo (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	13/04/2013 - 14:50:14

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

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

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

Una altra de les possibilitats que se li ofereix a aquest usuari és la de configurar els missatges predefinits amb les variables que es consideren necessàries. Com es pot observar en aquesta pantalla, açò s'aconsegueix a través de la pestanya "Msg Predefinits".

osTicket
Support Center Ticket Tracking

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

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

Abiertos (3) | Cerrados | Nuevo Ticket

Actualizar # Ticket206578 (Ver Ticket)

Nombre completo: Patricia Caballero Lemos *
 Tipo de documento: NIF/CIF
 Número de documento: 53382526D *
 Email: caballerolemos@uoc.com *
 Teléfono: 964578859 Ext.

Fecha Vencimiento: La hora dependerá de su zona horaria (GMT 2.0)
 00:00


Tipo de derecho: Rectificación
 Justificación: Indiquenos los datos que desea corregir.
 Calle Oslo por Calle Berlín

Prioridad: **Normal**
 Nota Interna: Razon de Edición *

Actualizar Ticket | **Restablecer** | **Cancelar**

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

El sistema també permet editar cada tiquet. Açò facilita als membres del staff rectificar dades concretes sobre el tiquet o modificar les dates de venciment.



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

Tickets

Mag Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (3)

Vencidos (1)

Cerrados

Nuevo Ticket

1 de 1 Tickets seleccionados marcados como vencidos

Búsqueda:

Buscar

Búsqueda Avanzada

Mostrando 1 - 3 de 3 Abierto

Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
<input type="checkbox"/> 206578	12/05/2013		Soporte	Normal	Petricia Caballero ...
<input type="checkbox"/> 373217	13/04/2013		Soporte	Normal	sdfs.d
<input type="checkbox"/> 443271	13/04/2013	osTicket Instalado	Soporte	Normal	osTicket Support

Seleccionar Todos

 |

Invertir Selección

 |

Ninguno

 |

Página: 1

Vencido

Cerrar

Eliminar

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

En aquesta pantalla es pot observar el que ocorre si es marca un tiquet com vençut. En la barra superior apareix un apartat més que contindrà als tiquets vençuts fins al moment. A més, en la pantalla on es mostren tots els tiquets oberts, es marca al tiquet vençut amb el símbol d'una exclamació en roig.