

osTicket

Manual

22/11/2020

osTicket

Es un sistema de tickets para gestionar, organizar y archivar todas las solicitudes de soporte de una manera simple, ligera, fácil en un solo lugar.

El cliente envía un correo al CAC explicando que problema tiene en la estación de servicio, el agente genera el ticket con la información que está en el correo y le solicita al supervisor que lo asigne a su nombre

Ingrese al link <http://167.86.127.34/osticket/upload/scp/login.php>, digite las credenciales que le asigno previamente el supervisor (fig.1)

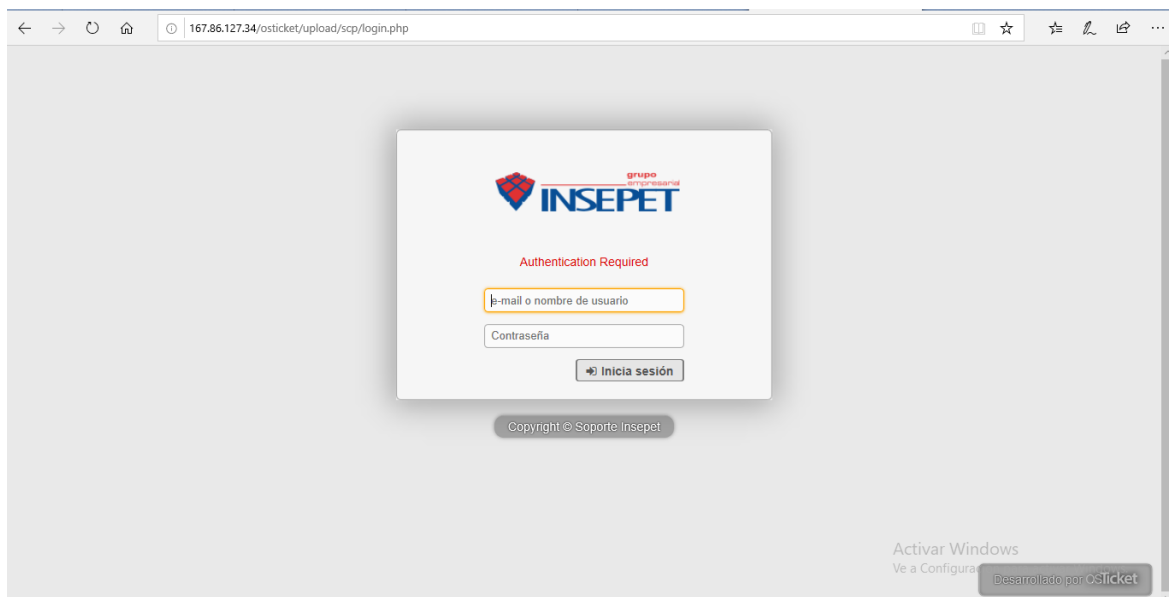


Fig.1

Muestra la página principal, en la columna **asignado a** esta el nombre del agente que tiene que dar solución al caso (fig.2), cuando en esta columna no tiene un nombre asignado el líder del CAC asignara a un agente para que le dé una pronta solución al problema

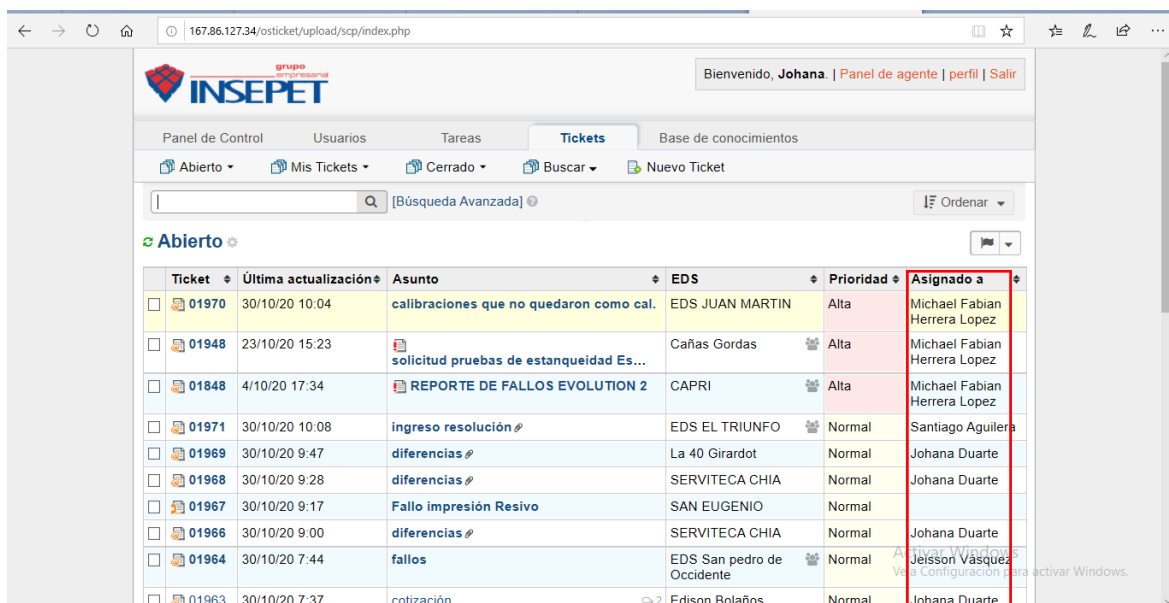


Fig.2

CREAR UN TICKET

Ingrese a la opción **Nuevo Ticket** (fig.3)

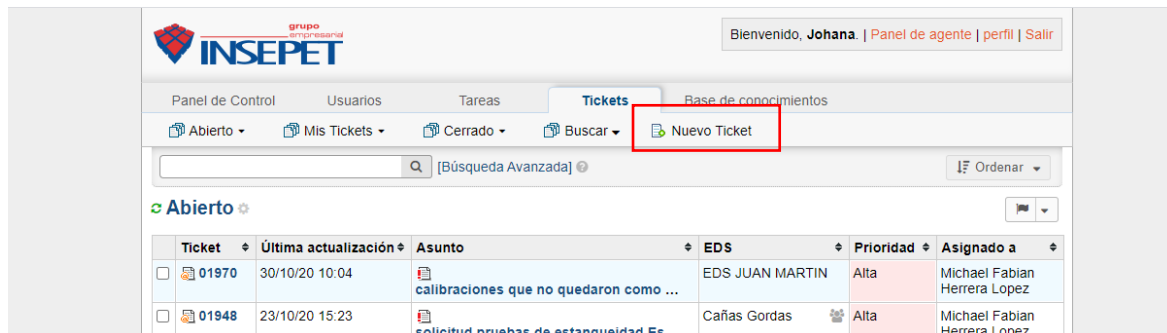


Fig.3

Muestra la pantalla (fig.4), si el usuario no está creado en la base de datos, créelo, en la pantalla que aparece, digite los datos de la estación de servicio y click en añadir usuario

Si el usuario ya está creado en la base de datos cierre la ventana

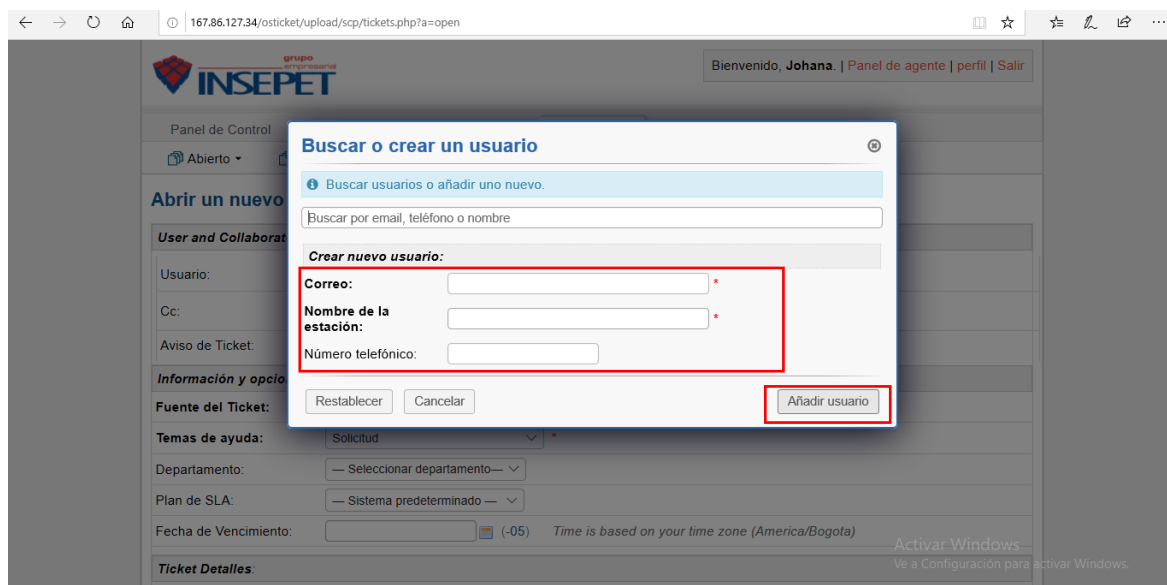


Fig.4

Muestra la pantalla (fig.5),

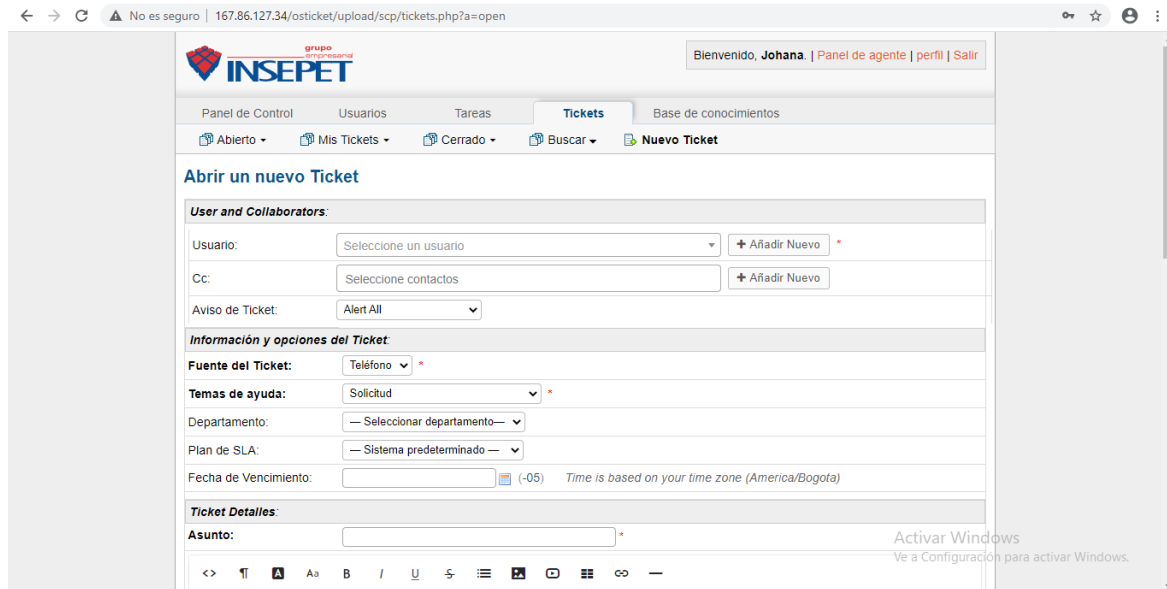


Fig.5

En **usuario** digite el nombre de la estación (fig.6)

Departamento: soporte insepct

Plan de SLA: Default SLA (48 horas-Activo)

Fecha de vencimiento: la define el agente según la prioridad del caso, más o menos 8 días

Asunto: describe el problema que tiene el cliente en la estación de servicio

Prioridad: selecciónela según el problema que tiene el cliente

Estado del ticket: abierto

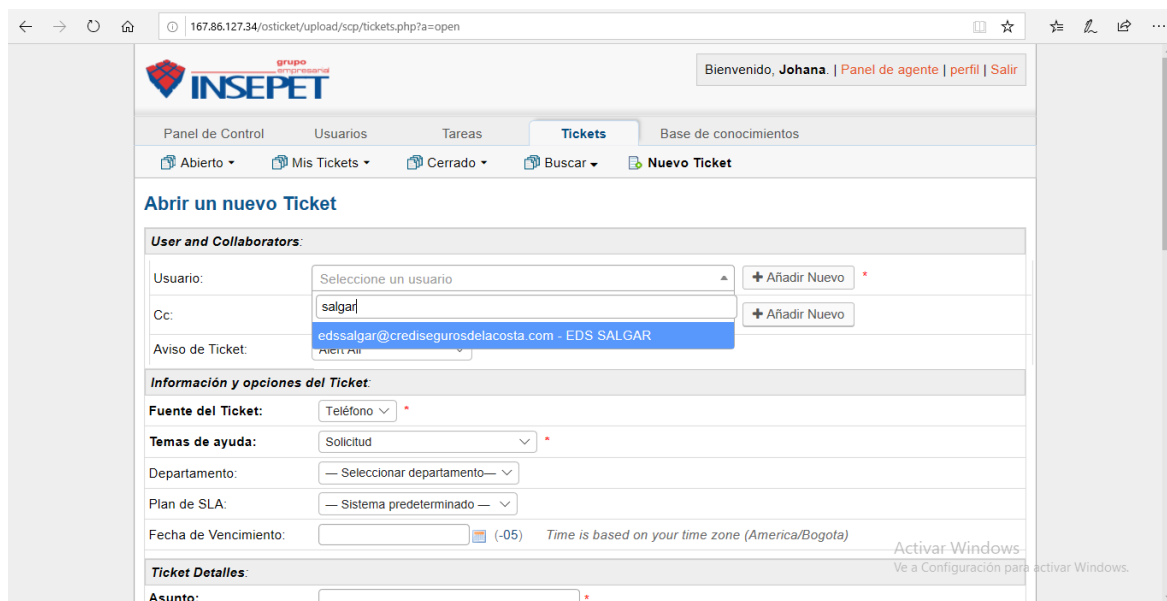


Fig.6

Cuando finalice de llenar todos los campos, seleccione **abril** (fig.7), en la parte superior derecha te aparece el número del ticket

Cuando termine de crear el ticket comuníquese con el supervisor solicitando que asigne el ticket a su nombre

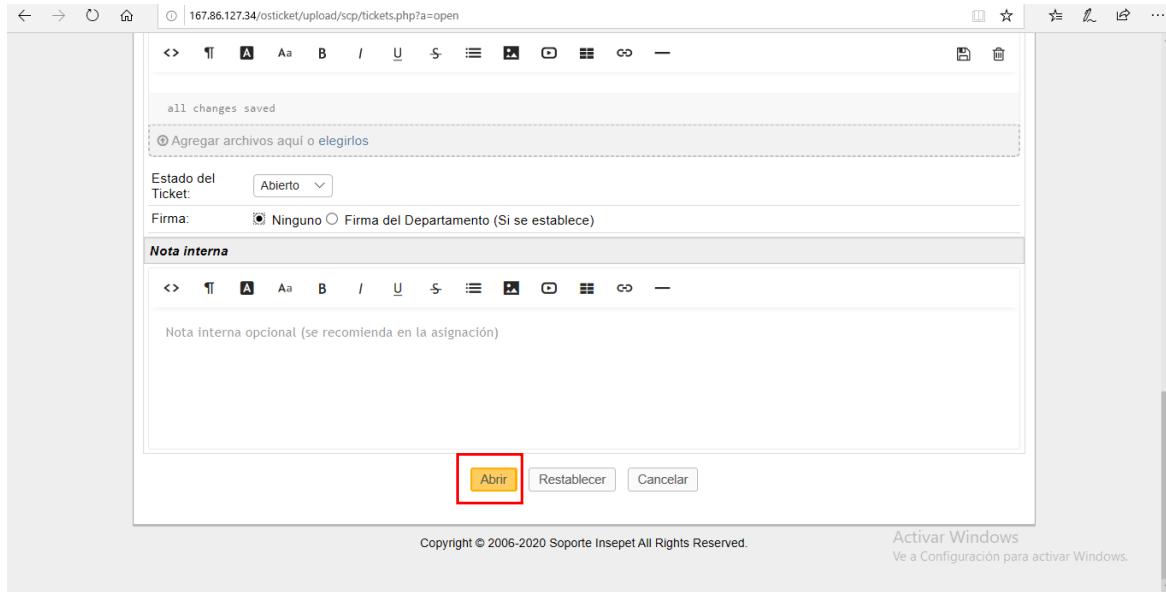


Fig.7

GESTIONAR TICKET

En la parte superior izquierda selecciona la opción **mis tickets y asignado To Mi** (fig.9)

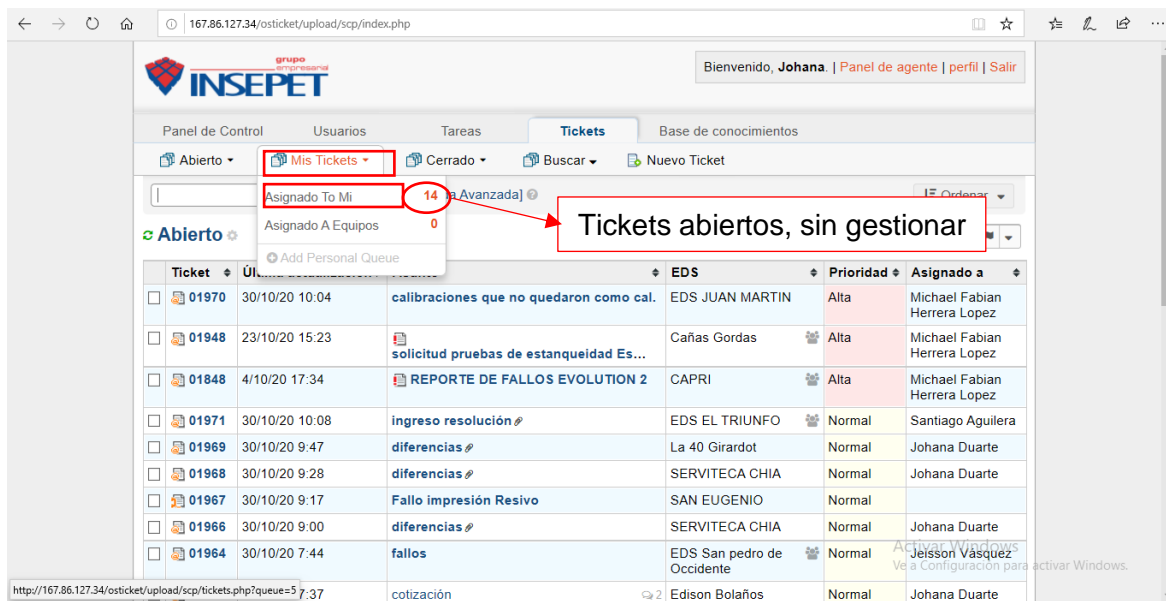
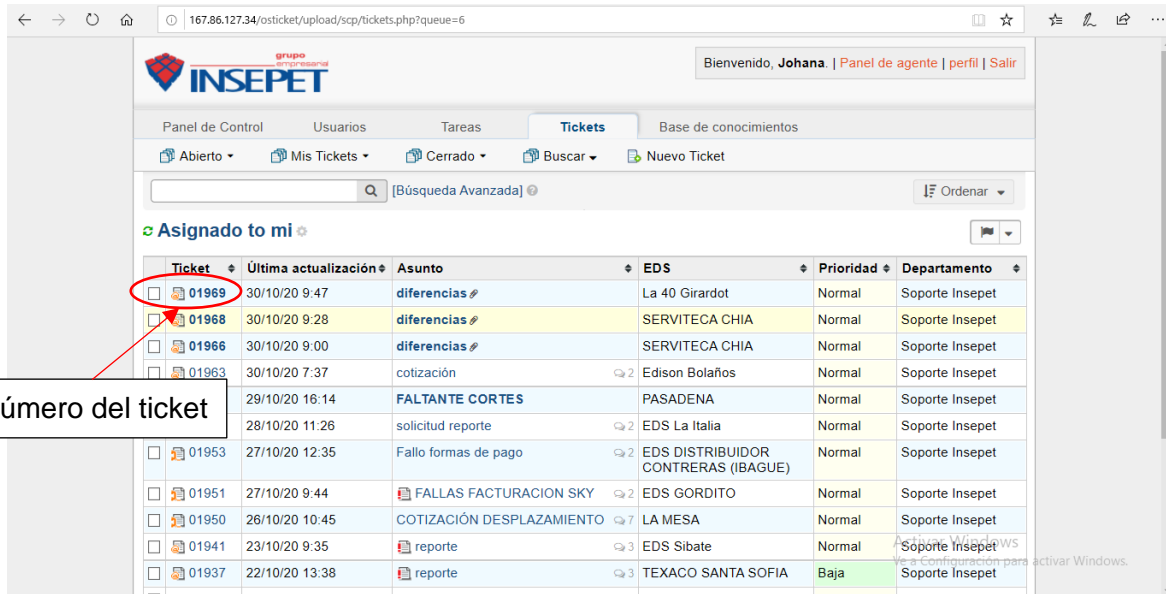


Fig.9

Muestra la pantalla (fig.19), todos los tickets que están asignados y que debes gestionar



Bienvenido, Johana. | Panel de agente | perfil | Salir

Panel de Control Usuarios Tareas **Tickets** Base de conocimientos

Abierto Mis Tickets Cerrado Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] Ordenar

Asignado to mi

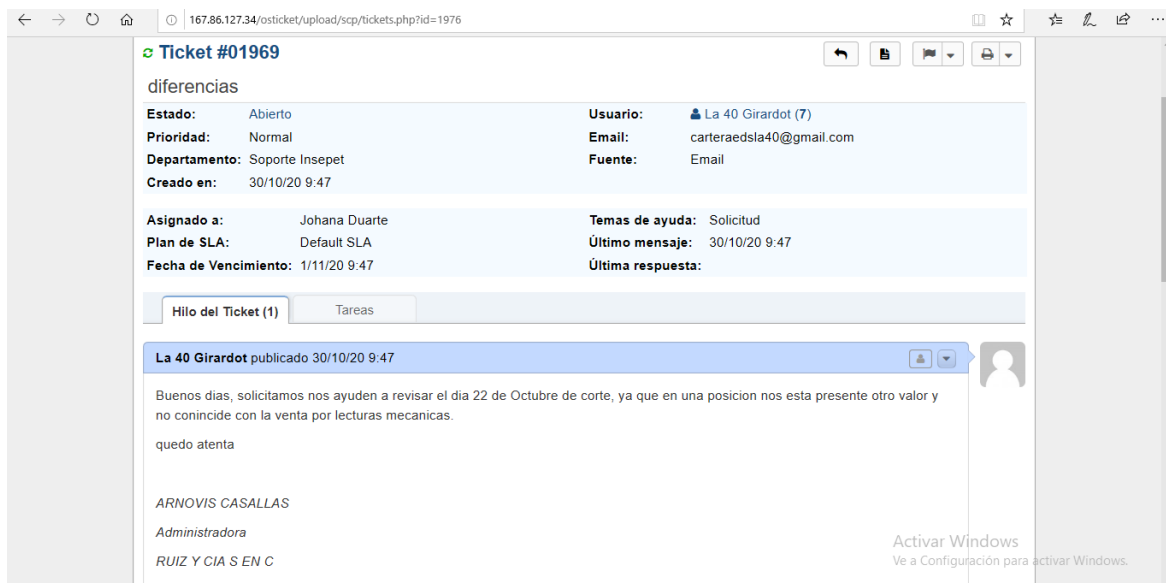
Ticket	Última actualización	Asunto	EDS	Prioridad	Departamento
01969	30/10/20 9:47	diferencias	La 40 Girardot	Normal	Soporte Insepet
01968	30/10/20 9:28	diferencias	SERVITECA CHIA	Normal	Soporte Insepet
01966	30/10/20 9:00	diferencias	SERVITECA CHIA	Normal	Soporte Insepet
01963	30/10/20 7:37	cotización	Edison Bolaños	Normal	Soporte Insepet
01953	29/10/20 16:14	FALTANTE CORTES	PASADENA	Normal	Soporte Insepet
01951	28/10/20 11:26	solicitud reporte	EDS La Italia	Normal	Soporte Insepet
01953	27/10/20 12:35	Fallo formas de pago	EDS DISTRIBUIDOR CONTRERAS (IBAGUE)	Normal	Soporte Insepet
01951	27/10/20 9:44	FALLAS FACTURACION SKY	EDS GORDITO	Normal	Soporte Insepet
01950	26/10/20 10:45	COTIZACIÓN DESPLAZAMIENTO	LA MESA	Normal	Soporte Insepet
01941	23/10/20 9:35	reporte	EDS Sibate	Normal	Soporte Insepet
01937	22/10/20 13:38	reporte	TEXACO SANTA SOFIA	Baja	Soporte Insepet

Número del ticket

Fig.10

SOLUCIONAR UN TICKET

De click en el número del ticket como lo muestra la figura 10, muestra la pantalla (fig.11)



Ticket #01969

diferencias

Estado: Abierto Usuario: La 40 Girardot (7)
 Prioridad: Normal Email: carteraedsla40@gmail.com
 Departamento: Soporte Insepet Fuente: Email
 Creado en: 30/10/20 9:47

Asignado a: Johana Duarte Temas de ayuda: Solicitud
 Plan de SLA: Default SLA Último mensaje: 30/10/20 9:47
 Fecha de Vencimiento: 1/11/20 9:47 Última respuesta:

Hilo del Ticket (1) Tareas

La 40 Girardot publicado 30/10/20 9:47

Buenos días, solicitamos nos ayuden a revisar el día 22 de Octubre de corte, ya que en una posición nos está presente otro valor y no coincide con la venta por lecturas mecánicas.

quedo atenta

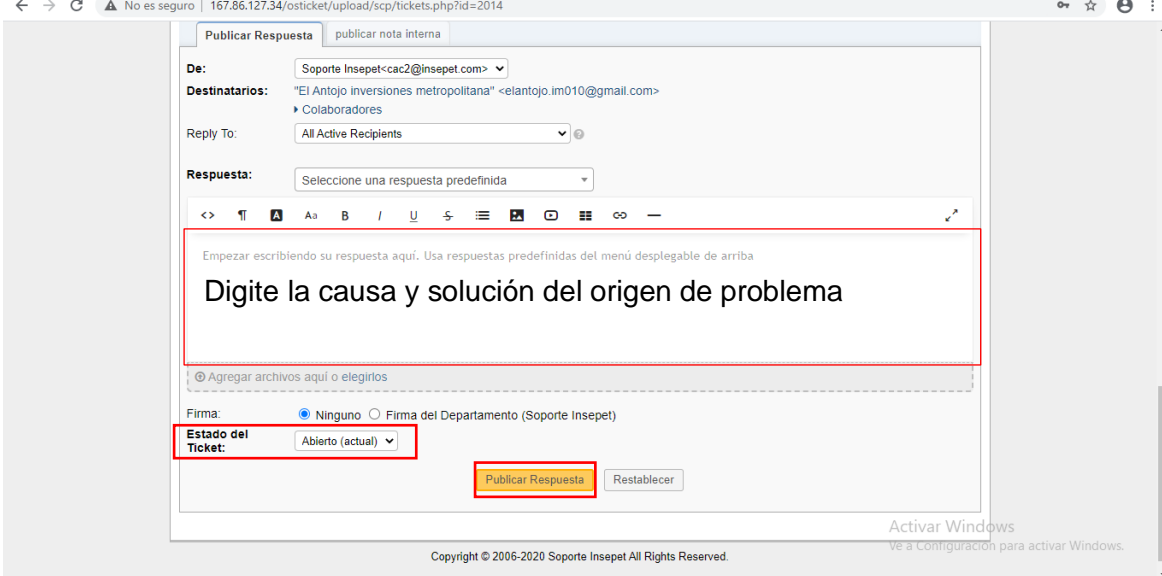
ARNOVIS CASALLAS
 Administradora
 RUIZ Y CIA S EN C

Fig.11

En la parte inferior de la página (fig.12), digite la causa y solución que le dio al problema reportado

Estado del ticket: cerrado

De click en publicar repuesta



The screenshot shows a web browser window with the URL `167.86.127.34/osticket/upload/scp/tickets.php?id=2014`. The page title is "Publicar Respuesta" and the sub-header is "publicar nota interna". The form includes the following fields:

- De:** Soporte Insepet <cac2@insepet.com>
- Destinatarios:** "El Antojito Inversiones Metropolitana" <elantojo.im010@gmail.com>
Colaboradores
- Reply To:** All Active Recipients
- Respuesta:** Seleccione una respuesta predefinida
- Editor:** A rich text editor with a toolbar and a large text area containing the instruction "Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba" and the prompt "Digite la causa y solución del origen de problema".
- Archivos:** "Agregar archivos aquí o elegirlos"
- Firma:** Ninguno Firma del Departamento (Soporte Insepet)
- Estado del Ticket:** Abierto (actual)
- Buttons:** "Publicar Respuesta" (highlighted in orange) and "Restablecer"

At the bottom of the page, there is a copyright notice: "Copyright © 2006-2020 Soporte Insepet All Rights Reserved." and a Windows watermark: "Activar Windows ve a Configuración para activar Windows."

Fig.12

Devuelva el correo al cliente indicando que el problema ya fue solucionado.