


## 1. Configuración

⚠ Por favor, tómese un minuto para borrar **setup/install** directorio(../setup/) por razones de seguridad.

 Bienvenido, **Jimmy**. | [Panel de agente](#) | [My Preferences](#) | [Salir](#)

[Panel de Control](#) | Configuración | Administrar | Emails | Agentes

[Registros del Sistema](#) | **Información**

### Sobre esta instalación de osTicket

Información del servidor	
Versión osTicket	v1.9.15 (70898b3) — <input checked="" type="checkbox"/> Hasta la fecha
Servidor del Software Web	Apache/2.4.6 (CentOS) PHP/5.6.30
Versión MySQL	5.6.36
Versión PHP	5.6.30

Extensiones PHP	
gdlib	<input checked="" type="checkbox"/> Utilizado para la manipulación de imagen e impresión en PDF
imap	<input checked="" type="checkbox"/> Usado para la recuperación del Email
xml	<input checked="" type="checkbox"/> API XML
xml-dom	<input checked="" type="checkbox"/> Utilizado para el procesado de Email en HTML
json	<input checked="" type="checkbox"/> Mejora el desempeño de creación y el procesamiento JSON
mbstring	<input checked="" type="checkbox"/> Altamente recomendado para el contenido en idiomas europeos que no sean del oeste
phar	<input checked="" type="checkbox"/> Altamente recomendado para los paquetes de idioma y complementos
fileinfo	<input checked="" type="checkbox"/> Usar para detectar tipos de ficheros subidos


Configuración de PHP	
cgi.fix_pathinfo	⚠ se recomienda "1" Si el AJAX no funciona
date.timezone	⚠ Seleccionar la zona horaria local es altamente recomendado

Información y uso de base de datos	
Esquema	support_champ (localhost)
Firma del esquema	b26f29a6bb5dbb3510b057632182d138
Espacio ocupado	2,12 MiB
Espacio para adjuntos	0,01 MiB

### Paquetes de idioma instalados

español (España) — es\_ES ⚠  
Versión: 148432. Construir: Fri, 13 Jan 17 17:13:33 +0000

⚠ Por favor, tómese un minuto para borrar **setup/install** directorio(../setup/) por razones de seguridad.

 Bienvenido, **Jimmy**. | [Panel de agente](#) | [My Preferences](#) | [Salir](#)

[Panel de Control](#) | **Configuración** | Administrar | Emails | Agentes

[Empresa](#) | [Sistema](#) | [Tickets](#) | [Emails](#) | [Acceso](#) | [Base de conocimientos](#) | [Contestador automático](#) | [Alertas y notificaciones](#)

### Configuración y preferencias del sistema - osTicket (v1.9.15)

Configuración y preferencias del sistema

#### Configuración general

Estado del Sistema de Soporte:	<input checked="" type="radio"/> En línea <input type="radio"/> Fuera de Línea
URL del Sistema de Soporte:	<input type="text" value="http://192.168.56.106/Soporte/"/>
Nombre o título del sistema de soporte:	<input type="text" value="Soporte Champagnat"/>
Departamento por defecto:	<input type="text" value="Soporte Dept"/>
Tamaño de página por defecto:	<input type="text" value="25"/>
Nivel de registro predeterminado:	<input type="text" value="AVISO"/>
Purgar registros:	<input type="text" value="Después de 12 meses"/>
Default Name Formatting:	<input type="text" value="Ultimo primer"/>

#### Opciones de Fecha y hora

Formato de hora:	<input type="text" value="H:i"/>
Formato de fecha:	<input type="text" value="m/d/a"/>
Formato de fecha y hora:	<input type="text" value="m/d/a g:i a"/>
Día, fecha y formato de hora:	<input type="text" value="D, j M A H:i"/>
Zona horaria por defecto:	<input type="text" value="GMT -5.0 - Eastern Time (US &amp; Canada), Bogota, Lima"/>
Daylight Saving:	<input type="checkbox"/> Observe daylight savings

⚠ Por favor, tómese un minuto para borrar **setup/install** directorio(../setup/) por razones de seguridad.



Bienvenido, Jimmy. | [Panel de agente](#) | [My Preferences](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails Agentes

Empresa Sistema Tickets Emails Acceso Base de conocimientos Contestador automático Alertas y notificaciones

### Configuración de email y Opciones

#### Configuración de email

Tenga en cuenta que algunos de los ajustes globales pueden ser sobrescritos a nivel de departamento o correo electrónico.

Conjunto de plantillas predeterminadas:  \*

Correo electrónico predeterminado del Sistema:  \*

Notificación Predeterminada de Correo Electrónico:  \*

Dirección de Email del Administrador:  \*

Compruebe las direcciones de correo:  Compruebe el dominio del correo

#### Emails entrantes:

Búsqueda de Email:  Habilitar  Buscar en auto-cron

Línea de citado de respuesta:  Habilitar

Etiqueta del separador de respuesta:

Prioridad de Tickets enviados por Email:  Habilitar

Aceptar todos los correos electrónicos:  Aceptar correos electrónicos de usuarios desconocidos

Aceptar los Email de los colaboradores:  Añadir automáticamente los campos de correo electrónico de los colaboradores

**Outgoing Emails:** Por defecto el Email solamente aplica los Emails salientes sin la configuración SMTP.

MTA por defecto:

Adjuntos:  Archivos adjuntos para el correo electrónico del usuario

⚠ Por favor, tómese un minuto para borrar **setup/install** directorio(../setup/) por razones de seguridad.



Bienvenido, Jimmy. | [Panel de agente](#) | [My Preferences](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails Agentes

Empresa Sistema Tickets Emails Acceso Base de conocimientos Contestador automático Alertas y notificaciones

### Opciones y configuraciones de Tickets

#### Global Ticket Settings

Todo el sistema por defecto ajustes de Ticket y opciones.

Formato de número de ticket por defecto:  Ej. 000004

Secuencia del número de ticket por defecto:

Estado predeterminado:  \*

Prioridad predeterminada:  \*

SLA por defecto:  \*

Tema de ayuda por defecto:

Máximo abierto de Tickets:  por usuario final \*

Agent Collision Avoidance Duration:  minutos

Verificación humana:  Activar CAPTCHA en los nuevos Tickets de web.

Demanda en respuesta:  Habilitar

Tickets asignados:  Excluir los Tickets asignados de la cola abierta.

Tickets contestados:  Excluir los Tickets asignados de la cola abierta.

Enmascarado de la identificación del agente:  Ocultar el nombre del agente en las respuestas.

Enable HTML Ticket Thread:  Enable rich text in ticket thread and autoresponse emails.

Allow Client Updates:  Allow clients to update ticket details via the web portal

**Adjuntos:** Ajustes de tamaño y máximas subidas aplicados principalmente a los Tickets de la página.

EndUser Attachment Settings:

Tamaño máximo para fichero agente:

⚠ Por favor, tómesese un minuto para borrar **setup/install** directorio(../setup/) por razones de seguridad.

**OSTicket** Bienvenido, Jimmy | Panel de agente | My Preferences | Salir

Panel de Control Configuración Administrar Emails Agentes

Empresa Sistema Tickets Emails Acceso Base de conocimientos Contestador automático Alertas y notificaciones

### Access Control Settings

Configure Access to this Help Desk

#### Agent Authentication Settings

Política de Caducidad de Contraseña:

Permitir Restablecimiento de Contraseñas:

Restablecer la caducidad de un token:  minutos

Excesivas identificaciones de un Agente:  Intento(s) fallidos de identificarse permitidos antes de bloquear la cuenta  
 Minutos de bloqueo

Tiempo de desconexión de la cuenta de un agente:  minutos (0 para desactivar).

Unir la sesión de un agente a una IP:

#### End User Authentication Settings

Registro requerido:  Se requiere registrarse para crear Tickets

Método de registro:

Inicios de sesión de usuario excesivo:  Intento(s) fallidos de identificarse permitidos antes de bloquear la cuenta  
 Minutos de bloqueo

Vencimiento de la Sesión de Usuario:

Acceso rápido del cliente:  Requiere verificación del correo electrónico en la página de "Comprobar estado de Ticket"

#### Authentication and Registration Templates

##### Authentication and Registration Templates

**Agentes**  
Esta plantilla define el correo electrónico enviado al personal que seleccione el vínculo **Olvidé mi contraseña** en la página del control de acceso del personal. (Últimas actualizaciones 06/20/pm 4:45 pm)

**Clients**  
Esta plantilla define el Email enviado a los clientes que seleccionan el vínculo **Olvidé mi contraseña** en la página de registro del cliente. (Últimas actualizaciones 06/20/pm 4:45 pm)

**Acceder a Ticket como invitado**  
Esta plantilla define la notificación a los clientes que un enlace de acceso fue enviado a su correo electrónico (Últimas actualizaciones 06/20/pm 4:45 pm)

#### Sign In Pages

**Agent Login Banner**  
Este es el mensaje inicial y banner que se muestra en la página de registro de personal (Últimas actualizaciones 06/20/pm 4:45 pm)

**Client Sign-In Page**  
Esto crea el encabezado de la página Log In del Cliente (Últimas actualizaciones 06/20/pm 4:45 pm)

#### User Account Registration

Confirme por favor la página de la dirección de email

## 2. Registro de tickets

**OSTicket** Bienvenido, Jimmy | Panel Administrador | My Preferences | Salir

Panel de Control Usuarios Tickets Base de conocimientos

**Abrir (5)** **Mis Tickets (1)** **Cerrado (0)** **Nuevo Ticket**

[Búsqueda Avanzada] Ⓞ

🔄 Tickets abiertos — Mostrando 1 - 5 de 5

Ticket	Fecha	Asunto	De	Prioridad	Asignado a
<input type="checkbox"/> 000001	06/20/pm 4:58 pm	Problemas de servidor	Jimmy Tito	Alta	
<input type="checkbox"/> 000003	06/20/pm 5:33 pm	Configuración Win NT	Rommel Vera	Normal	
<input type="checkbox"/> 000002	06/20/pm 5:17 pm	probelmas server 3 (3)	Jimmy Tito	Normal	👤 Jimmy Tito
<input type="checkbox"/> 515955	06/20/pm 4:49 pm	problemas de backup	Jimmy Tito	Normal	
<input type="checkbox"/> 915955	06/20/pm 4:45 pm	osTicket ha sido instalado!	Soporte de osTicket	Normal	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] Exportar Ⓞ