

GUIA SISTEMA DE TICKET PARA USUARIOS
AGENTES

GRUPO CANAIMA

¿COMO INGRESAR AL SISTEMA
DE TICKET CON UN USUARIO
AGENTE?

INGRESAR A LA PAGINA: <https://ticketgrupocanaima.com/>



¿Como enviar un ticket?

¿Eres agente? ¿como usar el sistema?

Soporte técnico (22)

Captahuella (Errores)
Correo electrónico (Creación)
Correo Electrónico (Outlook)
Equipo muy lento
Equipo no enciende
Equipo se apaga
Equipo se reinicia
Falla de periférico (Ejem: Mouse)
Imposible facturar
Impresora de etiquetas (Errores)
Impresora fiscal (Errores)
Impresora laser (Errores)
Instalación de programas
Internet (No aplica a tiendas)
Jobs OFFLINE (Errores)
Movimiento de equipos (Mismo usu)
Picasso (Errores)
SharePoint (Agr. Carpetas)
SharePoint (Errores)
SharePoint (Seguridad Usuario)
Sistema AX (Errores)
Solicitud de seguridad Ax

Inventario (7)

Activos Fijos - Extravio
Activos Fijos - Solicitud
Activos Fijos - Tarjetas de Acce
Inventario - Movimientos
Inventario - Nota de Credito
Inventario - Transferencias
Inventario - Traslado Mercancia

Operaciones (8)

Descuentos
Insumos de Exhibición
Mantenimientos
Muebles o Complementos
Ordenes de Compras
Precios
Surtido
Uniformes

Talento humano tiendas (22)

Agente Retención Impuesto (ARC)
Anticipo Prestaciones Sociales
Cambio de Área y/o Cargo
Capta Huellas (Errores)
Constancia de Trabajo
Constancias de IVSS (14-02/14-03)
Culminación de Contrato
Documentos p/ convalidar Reposo
Egreso de Personal
Estado de cuenta FAOV
Extensión de Contrato.
Inconvenientes de zonas
Inconvenientes en pagos
Ingreso Personal
Liquidación de Prestaciones
Notificación de Reposos
Otras Solicitudes o Notificacion
Periodo de Prueba (Otro Cargo)
Retiro Personal Picasso y Ax
Solicitud de Personal
Solicitud de Vacaciones
Tarjeta de Acceso (Oficina)

SELECCIONAR EL DEPARTAMENTO HACIENDO CLIC SOBRE EL TITULO



¿Como enviar un ticket?

¿Eres agente? ¿como usar el sistema?

Soporte técnico (22)

Captahuella (Errores)
Correo electrónico (Creación)
Correo Electrónico (Outlook)
Equipo muy lento
Equipo no enciende
Equipo se apaga
Equipo se reinicia
Falla de periférico (Ejem: Mouse)
Imposible facturar
Impresora de etiquetas (Errores)
Impresora fiscal (Errores)
Impresora laser (Errores)
Instalación de programas
Internet (No aplica a tiendas)
Jobs OFFLINE (Errores)
Movimiento de equipos (Mismo usu)
Picasso (Errores)
SharePoint (Agr. Carpetas)
SharePoint (Errores)
SharePoint (Seguridad Usuario)
Sistema AX (Errores)
Solicitud de seguridad Ax

Inventario (7)

Activos Fijos - Extravío
Activos Fijos - Solicitud
Activos Fijos - Tarjetas de Acce
Inventario - Movimientos
Inventario - Nota de Credito
Inventario - Transferencias
Inventario - Traslado Mercancia

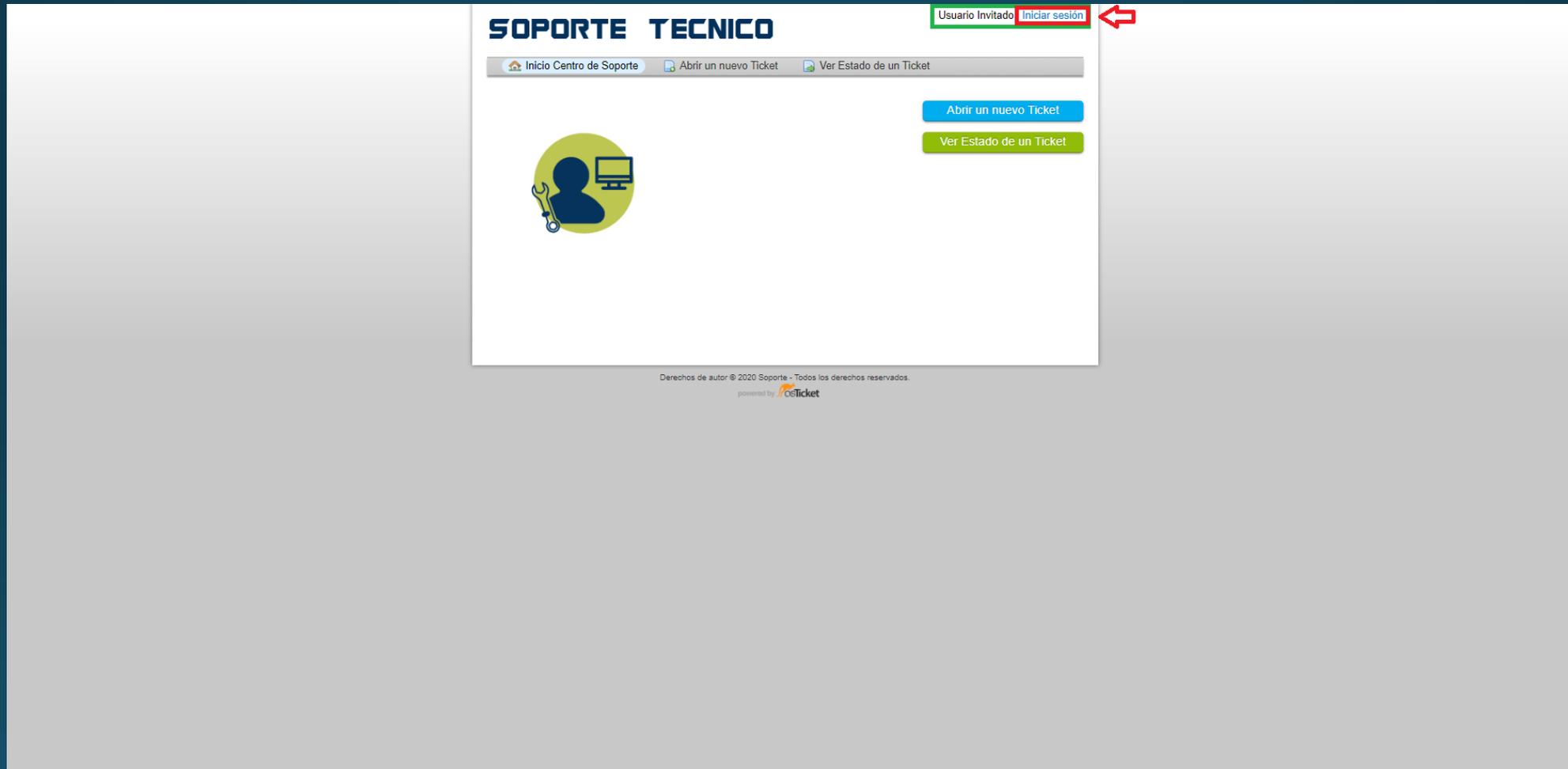
Operaciones (8)

Descuentos
Insumos de Exhibición
Mantenimientos
Muebles o Complementos
Ordenes de Compras
Precios
Surtido
Uniformes

Talento humano tiendas (22)

Agente Retención Impuesto (ARC)
Anticipo Prestaciones Sociales
Cambio de Área y/o Cargo
Capta Huellas (Errores)
Constancia de Trabajo
Constancias de IVSS (14-02/14-03)
Culminación de Contrato
Documentos p/ convalidar Reposo
Egreso de Personal
Estado de cuenta FAOV
Extensión de Contrato.
Inconvenientes de zonas
Inconvenientes en pagos
Ingreso Personal
Liquidación de Prestaciones
Notificación de Reposos
Otras Solicitudes o Notificacion
Periodo de Prueba (Otro Cargo)
Retiro Personal Picasso y Ax
Solicitud de Personal
Solicitud de Vacaciones
Tarjeta de Acceso (Oficina)

SELECCIONAR LA OPCION "INICIAR SESION"



The screenshot displays a web interface for a technical support system. At the top left, the text "SOPORTE TECNICO" is prominently displayed. To its right, the user status "Usuario Invitado" is shown next to a red-bordered button labeled "Iniciar sesión", which is highlighted by a red arrow pointing left. Below the header, a navigation bar contains three items: "Inicio Centro de Soporte" (with a home icon), "Abrir un nuevo Ticket" (with a plus icon), and "Ver Estado de un Ticket" (with a magnifying glass icon). The main content area features a circular icon on the left depicting a person, a computer monitor, and a wrench. On the right side of this area, there are two buttons: a blue one labeled "Abrir un nuevo Ticket" and a green one labeled "Ver Estado de un Ticket". At the bottom of the page, a small footer contains the text "Derechos de autor © 2020 Soporte - Todos los derechos reservados." and "powered by /ccTicket" with a logo.

CLIC EN “ACCEDA POR AQUÍ” PARA INGRESAR COMO USUARIO AGENTE

SOPORTE TECNICO Usuario Invitado | [Iniciar sesión](#)

[Inicio Centro de Soporte](#) [Abrir un nuevo Ticket](#) [Ver Estado de un Ticket](#)

[Sign in to Soporte](#)

To better serve you, we encourage our Clients to register for an account.

Soy un agente — **Acceda por aquí** ←

Si es la primera vez que se pone en contacto con nosotros o no recuerda el número de Ticket, por favor abra un nuevo Ticket

Derechos de autor © 2020 Soporte - Todos los derechos reservados.
powered by OSTicket

COLOCAR USUARIO (SU NOMBRE) Y SU CLAVE (Ax2012123)

SOPORTE TECNICO

Autenticación Requerida

[➔ Inicia sesión](#)

Copyright © Soporte

LE PEDIRA CAMBIO DE CLAVE SOLO LA PRIMERA VEZ AL INICIAR SESION. SIGA LAS INDICACIONES ESCRITAS EN LA CASILLA DE TEXTO(CHECKBOX)

INVENTARIO Bienvenido, **Laura** | [Panel Administrador](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

[Panel de Control](#) [Usuarios](#) [Tareas](#) [Tickets](#) [Base de conocimientos](#)

[Panel de Control](#) [Directorio del agente](#) [Mi perfil](#)

Hola **Laura**, debes [Cambiar tu contraseña](#)

Perfil de mi cuenta

[Cuenta](#)

Cambiar Contraseña

Confirma tu contraseña actual e introduce una nueva contraseña para continuar

Contraseña actual

Introduce una nueva contraseña:

Nueva contraseña

Confirmar contraseña

[Restablecer](#) [Cancelar](#) [actualizar](#)

Autenticación

Nombre de usuario: [Cambiar Contraseña](#)

Estado y Configuración

Modo de vacaciones

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

Derechos de autor © 2006-2020 Inventario Todos los derechos reservados.

LUEGO, SE ENCONTRARA EN EL PANEL PRINCIPAL DEL SISTEMA DE TICKET EN MODO AGENTE

SOPORTE TECNICO Bienvenido, jhoan. | [Panel Administrador](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

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

[Open](#) [My Tickets](#) [Closed](#) [Buscar](#) [Nuevo Ticket](#)

[Búsqueda Avanzada] [Ordenar](#)

[Open](#) [Compartir](#) [Asignar](#) [P](#) [Repetir](#) [Imprimir](#) [Eliminar](#)

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/> 000006	26/6/20 9:41	Problemas con mi correo Outlook	JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE	Normal	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] [Exportar](#) Mostrando 1 - 1 de acerca de 1

DATOS DE UN TICKET

SOPORTE TECNICO

Bienvenido, **jhoan**. | [Panel Administrador](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

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

[Open](#) ▾ [My Tickets](#) ▾ [Closed](#) ▾ [Buscar](#) ▾ [Nuevo Ticket](#)

[Búsqueda Avanzada] [Ordenar](#) ▾

Open ✱

[Compartir](#) ▾ [Asignar](#) ▾ [Papelera](#) [Reciclar](#) [Imprimir](#) [Eliminar](#)

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/> 000006	26/6/20 9:41	Problemas con mi correo Outlook	JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE	Normal	STATUS

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: **[1]** [Exportar](#)

Mostrando 1 - 1 de acerca de 1

Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.

NUMERO DE TICKET



FECHA DE ENVIO



TITULO DEL PROBLEMA



SOLICITANTE



STATUS



HACER CLIC SOBRE EL TITULO DEL PROBLEMA PARA VER DETALLES DEL TICKET

The screenshot shows a web interface for a technical support system. At the top, there is a header with the logo 'SOPORTE TECNICO' and a user greeting 'Bienvenido, Jhoan.' with links for 'Panel Administrador', 'perfil', and 'Salir'. Below the header is a navigation menu with tabs for 'Panel de Control', 'Usuarios', 'Tareas', 'Tickets', and 'Base de conocimientos'. The 'Tickets' tab is active. Underneath, there are buttons for 'Open', 'My Tickets', 'Closed', 'Buscar', and 'Nuevo Ticket'. A search bar is present with the text '[Búsqueda Avanzada]' and an 'Ordenar' dropdown. The main content area shows a list of tickets. The first ticket is highlighted with a red box around its title, 'Problemas con mi correo Outlook', and a red arrow points to it. The table has columns for 'Ticket', 'Last Updated', 'Subject', 'From', 'Priority', and 'Assigned To'. Below the table, there are options to 'Seleccionar' (Todos, Ninguno) and 'Exportar'. The footer contains the text 'Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.'

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
000006	26/6/20 9:41	Problemas con mi correo Outlook	JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE	Normal	

¿COMO RESPONDER UN
TICKET?

ESCRIBIR EL MENSAJE Y DAR CLIC EN "PUBLICAR RESPUESTA"

Ticket #000006

Problemas con mi correo Outlook

Estado: Abierto	Usuario: JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE (1) (Gestionar Colaboradores)
Prioridad: Normal	Email: tc01.anl@canaima.gq
Departamento: Support	Fuente: Web (192.168.3.13)
Creado en: 26/6/20 9:41	

Asignado a: — Sin asignar —	Temas de ayuda: Correo Electrónico (Outlook)
Plan de SLA: Default SLA	Último mensaje: 26/6/20 9:41
Fecha de Vencimiento: 28/6/20 9:41	Última respuesta:

Datos del ticket

Anydesk: 000000000
Numero de PC: PC-0180

Hilo del Ticket (1) Tareas

JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE publicado 26/6/20 9:41

Buenos días. No puedo enviar ni recibir correos desde hace unas horas. Por favor solicito su ayuda. Saludos.

Creado por JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE 26/6/20 9:41

Publicar Respuesta publicar nota interna

De: Support<ticket3.grupocanaima@gmail.com>

Destinatarios: "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" <tc01.anl@canaima.gq>
Colaboradores

Responder A: Todos los Destinatarios activos

Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

<> T Aa B / U S ≡ 📎 📺 🔗 — ↗

Buenos tardes. La bandeja de entrada del correo en la plataforma GMAIL, se encuentra llena. Debe liberar espacio borrando correos no solo de la bandeja de entrada sino también de la papelera. La papelera también consume espacio de almacenamiento. Haciendo todo esto volverá a recibir y enviar mensajes sin ningún problema. Saludos.

all changes saved

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

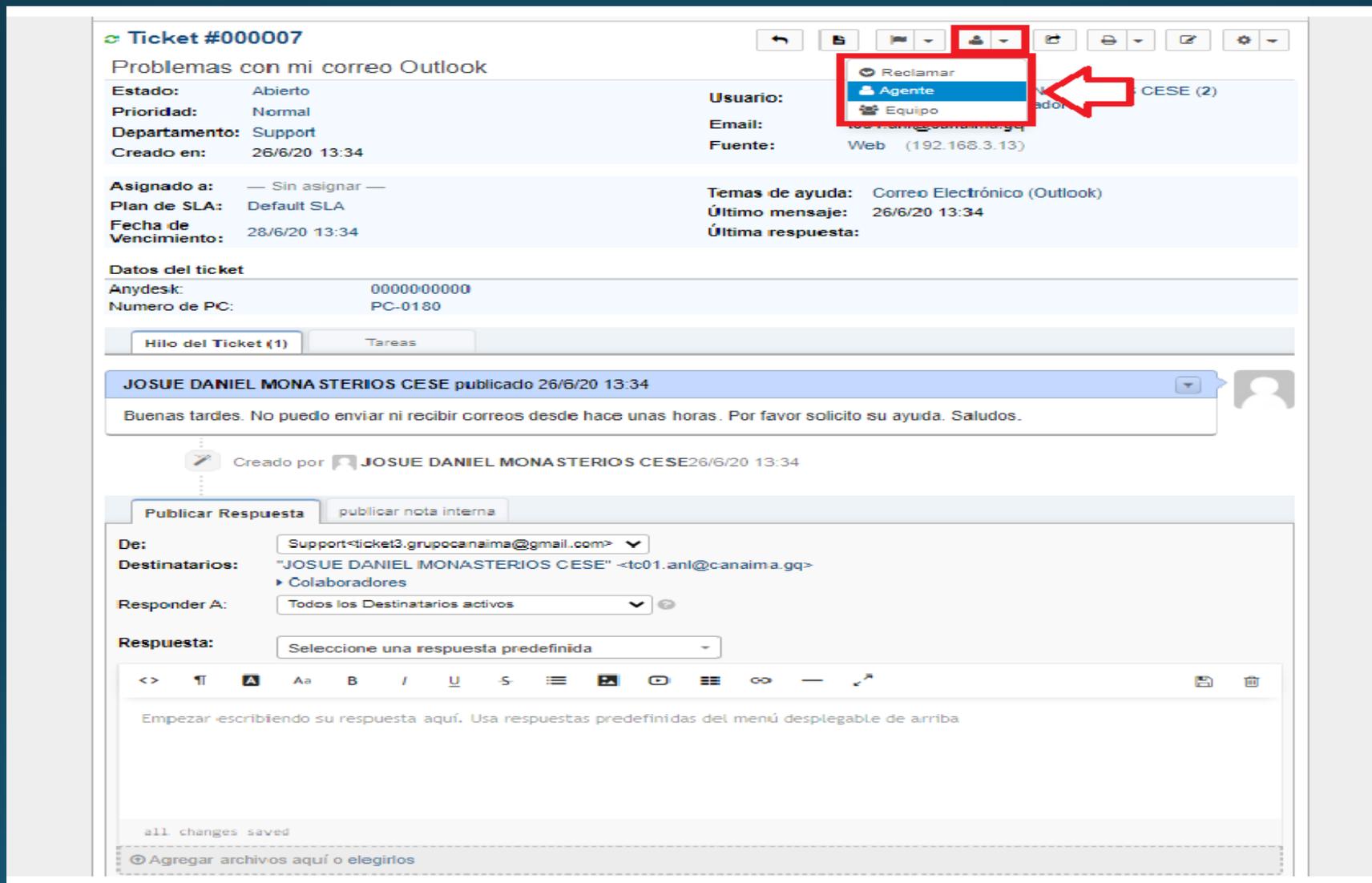
Firma: Ninguno Firma del Departamento (Support)

Estado del Ticket: Abierto (actual)

Publicar Respuesta Restablecer

¿COMO ASIGNAR UN TICKET?

DEBES DESPLEGAR LA OPCION "REASIGNAR" Y DARLE CLIC EN "AGENTE"



The screenshot displays a ticket management interface for a ticket titled "Problemas con mi correo Outlook". The ticket is in the "Abierto" (Open) state with a "Normal" priority. The user "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" is the creator, and the ticket is assigned to "Sin asignar" (Not assigned). The interface includes a "Reasignar" (Reassign) dropdown menu, which is currently open, showing options: "Reclamar" (Claim), "Agente" (Agent), and "Equipo" (Team). The "Agente" option is highlighted in blue, and a red arrow points to it. Below the ticket details, there is a message from the user: "Buenas tardes. No puedo enviar ni recibir correos desde hace unas horas. Por favor solicito su ayuda. Saludos." The interface also features a "Publicar Respuesta" (Publish Response) section with fields for "De:" (From), "Destinatarios:" (To), "Responder A:" (Reply to), and "Respuesta:" (Response). The "De:" field is set to "Support<ticket3.grupocanaima@gmail.com>", the "Destinatarios:" field is set to "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" <tc01.anl@canaima.gq>, and the "Responder A:" field is set to "Todos los Destinatarios activos". The "Respuesta:" field is set to "Seleccione una respuesta predefinida". The interface also includes a rich text editor with a toolbar and a "Agregar archivos aquí o elegirlos" (Add files here or choose them) button.

Ticket #000007

Problemas con mi correo Outlook

Estado: Abierto
Prioridad: Normal
Departamento: Support
Creado en: 26/6/20 13:34

Usuario: JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE (2)
Email: [Redacted]
Fuente: Web (192.168.3.13)

Asignado a: — Sin asignar —
Plan de SLA: Default SLA
Fecha de Vencimiento: 28/6/20 13:34

Temas de ayuda: Correo Electrónico (Outlook)
Último mensaje: 26/6/20 13:34
Última respuesta:

Datos del ticket

Anydesk: 0000000000
Numero de PC: PC-0180

Hilo del Ticket (1) | Tareas

JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE publicado 26/6/20 13:34

Buenas tardes. No puedo enviar ni recibir correos desde hace unas horas. Por favor solicito su ayuda. Saludos.

...
Creado por **JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE** 26/6/20 13:34

Publicar Respuesta | publicar nota interna

De: Support<ticket3.grupocanaima@gmail.com>
Destinatarios: "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" <tc01.anl@canaima.gq>
▶ Colaboradores
Responder A: Todos los Destinatarios activos
Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

all changes saved

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

DESPLIEGA LA OPCION "PROCURADOR" Y SELECCIONA A LA PERSONA ASIGNADA

The screenshot displays a web interface for managing tickets. A modal window titled "Ticket #000007: Asignar a un moderador" is open, allowing the user to assign a moderator to the ticket. The modal contains a dropdown menu labeled "Procurador:" with a red box highlighting the selection options. The dropdown menu is open, showing a list of names: "— Seleccionar un Agente —", "— Seleccionar un Agente —", "Eduermis Rodriguez", "Jesus Acosta", "jhoan salezar", and "Josue Monasterios". The name "Jesus Acosta" is currently selected and highlighted in blue. Below the dropdown menu, there are buttons for "Restablecer", "Cancelar", and "Asignar".

Panel de Control Usuarios Tareas Tickets Base de conocimientos

Open My Tickets Closed Buscar Nuevo Ticket

Ticket #000007

Problemas con

Estado: Abie
Prioridad: Non
Departamento: Sup
Creado en: 26/6
Asignado a: — S
Plan de SLA: Defa
Fecha de Vencimiento: 28/6

Datos del ticket
Anydesk: 000000000
Numero de PC: PC-0180

Hilo del Ticket (1) Tareas

JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE publicado 26/6/20 13:34

Buenas tardes. No puedo enviar ni recibir correos desde hace unas horas. Por favor solicito su ayuda. Saludos.

...
Creado por JOSUE DANIEL MONA STERIOS CESE26/6/20 13:34

Publicar Respuesta publicar nota interna

De: Support<ticket3.grupocanaima@gmail.com>
Destinatarios: "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" <tc01.anl@canaima.gq>
Colaboradores
Responder A: Todos los Destinatarios activos
Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

<> T A A.a B I U S ≡ 📎 🔗 ≡ — ✎ 🗑

Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

all changes saved

📎 Agregar archivos aquí o elegirlos

PUEDES ESCRIBIR EL MOTIVO POR EL CUAL ASIGNAS EL TICKET (OPCIONAL) Y AL TERMINAR DEBES DAR CLIC EN "ASIGNAR"

The screenshot displays a web interface for a technical support system. At the top, the header reads "SOPORTE TECNICO" and "Bienvenido, jhoan. | Panel Administrador | perfil | Salir". Below the header, there are navigation tabs for "Panel de Control", "Usuarios", "Tareas", "Tickets", and "Base de conocimientos". The "Tickets" tab is active, showing a list of tickets with "Ticket #000007" selected. A modal window titled "Ticket #000007: Asignar a un moderador" is open in the center. The modal contains a dropdown menu for "Procurador:" with "Jesus Acosta" selected, a checkbox for "Mantener acceso referido a", and a text input field for "Motivo para la asignación (opcional)". At the bottom of the modal are buttons for "Restablecer", "Cancelar", and "Asignar". The background shows the ticket details for "Ticket #000007", including its state (Abierto), priority (Normal), and department (Soporte). A message from "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" is visible, along with a "Publicar Respuesta" section for replying to the ticket.

AL DAR CLIC EN "ASIGNAR" AUTOMATICAMENTE VOLVERAS A LA BANDEJA DE ENTRADA Y EL TICKET APARECERÁ ASIGNADO

The screenshot displays a web interface for a technical support system. At the top, there is a header with the text "SOPORTE TECNICO" and a user greeting "Bienvenido, jhoan." followed by links for "Panel Administrador", "perfil", and "Salir". Below the header, there are navigation tabs for "Panel de Control", "Usuarios", "Tareas", "Tickets", and "Base de conocimientos". The "Tickets" tab is active, showing a list of tickets. The interface includes a search bar with "[Búsqueda Avanzada]" and a "Nuevo Ticket" button. A table of tickets is shown with columns for "Ticket", "Last Updated", "Subject", "From", "Priority", and "Assigned To". The first ticket in the list has ID "000007", was updated on "26/6/20 13:34", has the subject "Problemas con mi correo Outlook", is from "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE", has a "Normal" priority, and is assigned to "Jesus Acosta". A green box highlights the "Assigned To" field, and a green arrow points upwards towards it. Below the table, there are options for "Seleccionar" (Todos, Ninguno) and "Exportar". The footer contains the text "Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados."

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/> 000007	26/6/20 13:34	Problemas con mi correo Outlook	JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE	Normal	Jesus Acosta

AL ENTRAR AL TICKET SE VERÁ LA ASIGNACIÓN

Ticket #000007

Problemas con mi correo Outlook

Estado: Abierto
Prioridad: Normal
Departamento: Support
Creado en: 26/6/20 13:34

Usuario: JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE (2)
(Gestionar Colaboradores)
Email: tc01.anl@canaima.gq
Fuente: Web (192.168.3.13)

Asignado a: Jesus Acosta
Plan de SLA: Default SLA
Fecha de Vencimiento: 28/6/20 13:34

Temas de ayuda: Correo Electrónico (Outlook)
Último mensaje: 26/6/20 13:34
Última respuesta:

Datos del ticket
Anydesk: 0000000000
Numero de PC: PC-0180

Hilo del Ticket (1) Tareas

JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE publicado 26/6/20 13:34

Buenas tardes. No puedo enviar ni recibir correos desde hace unas horas. Por favor solicito su ayuda. Saludos.

Creado por JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE 26/6/20 13:34

jhoan salazar asignó esto a Jesus Acosta 26/6/20 13:52

El Ticket está asignado a Jesus Acosta

Publicar Respuesta publicar nota interna

De: Support<ticket3.grupocanaima@gmail.com>

Destinatarios: "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" <tc01.anl@canaima.gq>
▶ Colaboradores

Responder A: Todos los Destinatarios activos

Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Empezar escribiendo su respuesta aquí. Usa respuestas predefinidas del menú desplegable de arriba

all changes saved

⊕ Agregar archivos aquí o elegirlos

Firma: Ninguno Firma del Departamento (Support)

¿COMO CERRAR UN TICKET?

ENTRAMOS A LOS DETALLES DEL TICKET

SOPORTE TECNICO Bienvenido, Jhoan. | [Panel Administrador](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

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

[Open](#) [My Tickets](#) [Closed](#) [Buscar](#) [Nuevo Ticket](#)

[Búsqueda Avanzada] [Ordenar](#)

[Open](#) [Compartir](#) [Asignar](#) [Papelera](#) [Compartir](#) [Eliminar](#)

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
<input type="checkbox"/> 000006	26/6/20 9:41	Problemas con mi correo Outlook	JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE	Normal	

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: [1] [Exportar](#) Mostrando 1 - 1 de acerca de 1

ESCRIBIMOS EL MENSAJE CON EL QUE QUEREMOS CERRAR EL TICKET. ACTIVAMOS "FIRMA DEL DEPARTAMENTO (Support)" Y CAMBIAMOS EL ESTADO DEL TICKET DE ABIERTO A CERRADO.

The screenshot displays a ticket management interface for a ticket titled "Problemas con mi correo Outlook". The ticket is currently in the "Abierto" (Open) state. The user "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" is the sender, and the ticket is assigned to "Jesus Acosta".

Ticket #000007
Problemas con mi correo Outlook

Estado: Abierto
Prioridad: Normal
Departamento: Support
Creado en: 26/6/20 13:34

Usuario: JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE (2)
Email: tc01.anl@canaima.gq
Fuente: Web (192.168.3.13)

Asignado a: Jesus Acosta
Plan de SLA: Default SLA
Fecha de Vencimiento: 28/6/20 13:34

Temas de ayuda: Correo Electrónico (Outlook)
Último mensaje: 26/6/20 13:34
Última respuesta:

Datos del ticket
Anydesk: 0000000000
Numero de PC: PC-0180

Hilo del Ticket (1) | Tareas

JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE publicado 26/6/20 13:34

Buenas tardes. No puedo enviar ni recibir correos desde hace unas horas. Por favor solicito su ayuda. Saludos.

Creado por JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE 26/6/20 13:34
jhoan salazar asignó esto a Jesus Acosta 26/6/20 13:52
Marcado como vencido por el sistema 29/6/20 10:02

El Ticket está asignado a Jesus Acosta ¡Marca de retraso!

Publicar Respuesta | publicar nota interna

De: Support<ticket3.grupocanaima@gmail.com>
Destinatarios: "JOSUE DANIEL MONASTERIOS CESE" <tc01.anl@canaima.gq>
Colaboradores
Responder A: Todos los Destinatarios activos

Respuesta: Seleccione una respuesta predefinida

Ticket Cerrado.

Support Department

all changes saved

Agregar archivos aquí o elegirlos

Firma: Ninguno Firma del Departamento (Support)

Estado del Ticket: **Cerrado**

Publicar Respuesta Restablecer

¿COMO CREAR UN TÓPICO?

ENTRAMOS A "PANEL ADMINISTRATIVO"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. **Panel Administrador** perfil | Salir

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

Open ▾ My Tickets ▾ Closed ▾ Buscar ▾ Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] 🔍 Ordenar ▾

Open ⚙️

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
La consulta ha devuelto 0 resultados.					

Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.

CLIC EN "ADMINISTRAR"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control **Configuración** **Administrar** Emails Agentes

Empresa Sistema Tickets Tareas Agentes Usuarios Base de conocimientos

Configuración y preferencias del sistema — osTicket (v1.14.2)

Configuración general

Estado del Sistema de Soporte: En línea Fuera de Línea

URL del Sistema de Soporte: *

Nombre o título del sistema de soporte: *

Departamento por defecto: *

Force HTTPS: Force all requests through HTTPS.

Tiempo para evitar colisión: minutos

Tamaño de página por defecto:

Nivel de registro predeterminado:

Purgar registros:

Mostrar Avatares: Mostrar avatares en la vista de hilo.

Activar Texto Enriquecido: Activar html en las entradas del hilo y correspondencia de correo.

Allow System iFrame:

Embedded Domain Whitelist:

ACL: **Apply To:**

Opciones de Fecha y hora

Región por defecto:

Zona horaria por defecto:

Formato de fecha y hora:

Por defecto Programar:

Idiomas del sistema

Idioma principal:

Idiomas secundarios:

EN "TEMA DE AYUDA" TENDREMOS TODOS LOS TÓPICOS CREADOS

SOPORTE TECNICO Bienvenido, jhoan. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

Temas de ayuda Filters SLA Schedules API Páginas Formularios Listas Plugins

Temas de ayuda [➕ Añadir nuevo tema de ayuda](#) [⚙ Más](#)

Modo de clasificación: Alfabéticamente

	Temas de ayuda	Estado	Tipo	Prioridad	Departamento	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Captahuella (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:54
<input type="checkbox"/>	Correo electrónico (Creación)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico (Outlook)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo muy lento	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo no enciende	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo se apaga	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo se reinicia	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Falla de periférico (Ejem: Mouse)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Imposible facturar	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Impresora de etiquetas (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Impresora fiscal (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Impresora laser (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Instalación de programas	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Internet (No aplica a tiendas)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Jobs OFFLINE (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Movimiento de equipos (Mismo usu	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	Piccaso (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	SharePoint (Agr. Carpetas)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	SharePoint (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	SharePoint (Seguridad Usuario)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	Sistema AX (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:59
<input type="checkbox"/>	Solicitud de seguridad Ax	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:59

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: **[1]**

DAMOS CLIC EN "AÑADIR NUEVO TEMA DE AYUDA"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

[Temas de ayuda](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Páginas](#) [Formularios](#) [Listas](#) [Plugins](#)

Temas de ayuda

[+ Añadir nuevo tema de ayuda](#) [Más](#) ▾

Modo de clasificación: **Alfabéticamente** ▾

	Temas de ayuda	Estado	Tipo	Prioridad	Departamento	Última actualización
<input type="checkbox"/>	Captahuella (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:54
<input type="checkbox"/>	Correo electrónico (Creación)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Correo Electrónico (Outlook)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo muy lento	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo no enciende	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo se apaga	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:55
<input type="checkbox"/>	Equipo se reinicia	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Falla de periférico (Ejem: Mouse	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Imposible facturar	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Impresora de etiquetas (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:56
<input type="checkbox"/>	Impresora fiscal (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Impresora laser (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Instalación de programas	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Internet (No aplica a tiendas)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Jobs OFFLINE (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:57
<input type="checkbox"/>	Movimiento de equipos (Mismo usu	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	Piccaso (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	SharePoint (Agr. Carpetas)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	SharePoint (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	SharePoint (Seguridad Usuario)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:58
<input type="checkbox"/>	Sistema AX (Errores)	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:59
<input type="checkbox"/>	Solicitud de seguridad Ax	Active	Público	Normal	Support	19/6/20 15:59

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: **[1]**

SIGA LAS INSTRUCCIONES.

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

[Temas de ayuda](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Páginas](#) [Formularios](#) [Listas](#) [Plugins](#)

Añadir nuevo tema de ayuda ?

Información sobre Tema de Ayuda [Nuevas opciones de Ticket](#) [Formularios](#)

Tema: * ?

Estado: * ?

Tipo: Público Privada/interna * ?

Tema principal: * ?

Notas internas: Los usuarios no verán lo que se escriba aquí

EN "NUEVA OPCIONES DE TICKET" CONFIGURAREMOS: EL DEPARTAMENTO, PRIORIDAD DEL TICKET Y LA ASIGNACION AUTOMÁTICA

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

[Temas de ayuda](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Páginas](#) [Formularios](#) [Listas](#) [Plugins](#)

Añadir nuevo tema de ayuda

[Información sobre Tema de Ayuda](#) **[Nuevas opciones de Ticket](#)** [Formularios](#)

Nuevas opciones de Ticket

Departamento: — Sistema predeterminado — ?

Formato Numero de Ticket: Sistema predeterminado Personalizado ?

Estado: — Sistema predeterminado — ?

Prioridad: — Sistema predeterminado — ?

Plan de SLA: — Departamento por defecto — ?

Página de agradecimiento: — Sistema predeterminado — ?

Asignar automáticamente a: — Sin asignar — ?

Respuesta automática: **Desactivar** nuevo Ticket de respuesta automática ?

Agregar tema Restablecer Cancelar

Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.

SELECCIONAMOS EL DEPARTAMENTO

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **Jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

[Temas de ayuda](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Páginas](#) [Formularios](#) [Listas](#) [Plugins](#)

Añadir nuevo tema de ayuda

[Información sobre Tema de Ayuda](#) **[Nuevas opciones de Ticket](#)** [Formularios](#)

Nuevas opciones de Ticket

Departamento: -- Sistema predeterminado --
-- Sistema predeterminado --
Maintenance
Support
-- Añadir Nuevo -- +

Formato Numero de Ticket: -- Sistema predeterminado -- Personalizado ?

Estado: -- Añadir Nuevo -- ?

Prioridad: -- Sistema predeterminado -- ?

Plan de SLA: -- Departamento por defecto -- ?

Página de agradecimiento: -- Sistema predeterminado -- ?

Asignar automáticamente a: -- Sin asignar -- ?

Respuesta automática: **Desactivar** nuevo Ticket de respuesta automática ?

[Agregar tema](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

SELECCIONAMOS LA PRIORIDAD DEL TÓPICO PARA SABER CON QUE PRIORIDAD SE DEBE ATENDER EL PROBLEMA

SOPORTE TECNICO Bienvenido, Jhoan | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

[Temas de ayuda](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Páginas](#) [Formularios](#) [Listas](#) [Plugins](#)

Añadir nuevo tema de ayuda

[Información sobre Tema de Ayuda](#) [Nuevas opciones de Ticket](#) [Formularios](#)

Nuevas opciones de Ticket

Departamento:

Formato Numero de Ticket: Sistema predeterminado Personalizado

Estado:

Prioridad:

Low
Normal
High
Emergency

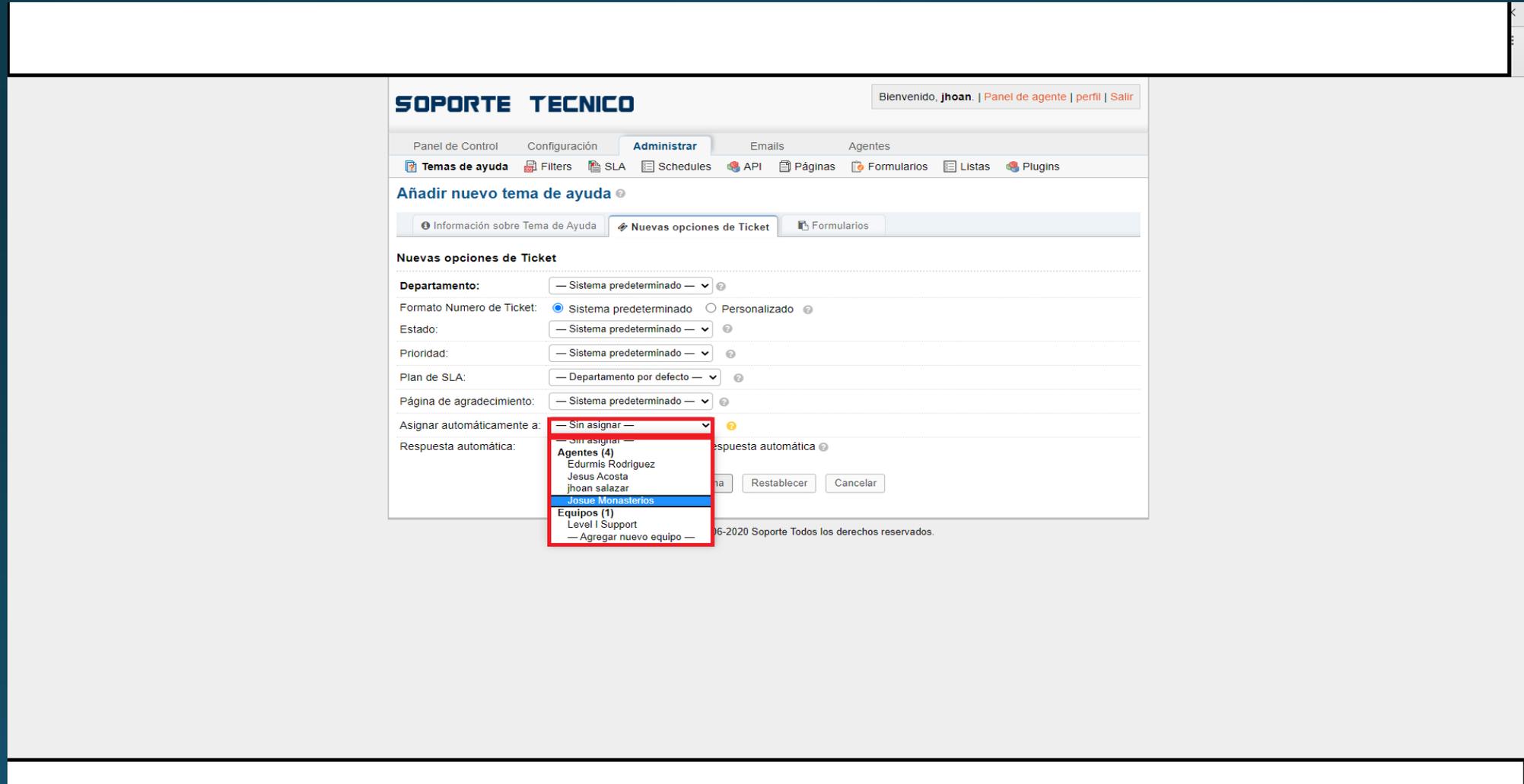
Plan de SLA:

Página de agradecimiento:

Asignar automáticamente a:

Respuesta automática: **Desactivar** nuevo Ticket de respuesta automática

SELECCIONAMOS A LA PERSONA A LA QUE LE SERA ASIGNADO LOS TICKET CUANDO SE SELECCIONE ESTE TÓPICO.



QUIERE DECIR QUE PARA EL TÓPICO CREADO, LA PRIORIDAD DEL TICKET SERA "EMERGENCIA" Y QUE TODOS LOS TICKET CON ESE TOPICO APARECERA ASIGNADO A LA PERSONA ASIGNADA

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración **Administrar** Emails Agentes

[Temas de ayuda](#) [Filters](#) [SLA](#) [Schedules](#) [API](#) [Páginas](#) [Formularios](#) [Listas](#) [Plugins](#)

Añadir nuevo tema de ayuda

[Información sobre Tema de Ayuda](#) [Nuevas opciones de Ticket](#) [Formularios](#)

Nuevas opciones de Ticket

Departamento: Support ⓘ

Formato Numero de Ticket: Sistema predeterminado Personalizado ⓘ

Estado: — Sistema predeterminado — ⓘ

Prioridad: Emergency ⓘ

Plan de SLA: — Departamento por defecto — ⓘ

Página de agradecimiento: — Sistema predeterminado — ⓘ

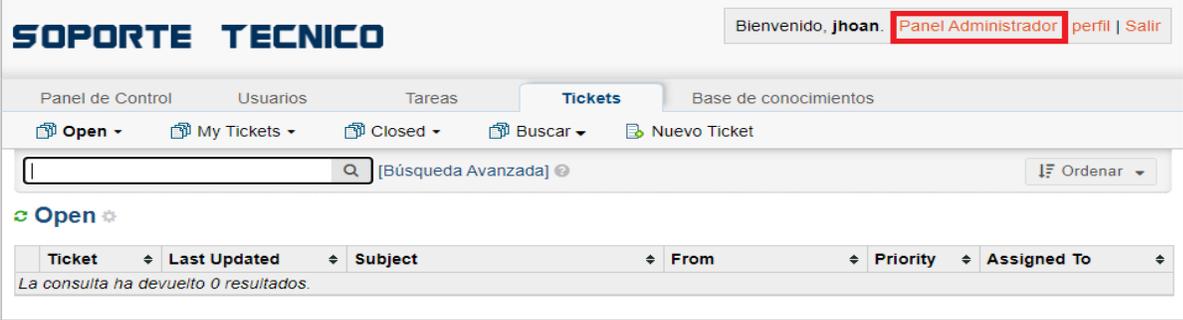
Asignar automáticamente a: Josue Monasterios ⓘ

Respuesta automática: **Desactivar** nuevo Ticket de respuesta automática ⓘ

Agregar tema Restablecer Cancelar

¿COMO CREAR UN AGENTE?

ENTRAMOS A "PANEL ADMINISTRADOR"



SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. **Panel Administrador** perfil | Salir

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

Open My Tickets Closed Buscar Nuevo Ticket

[Búsqueda Avanzada] Ordenar

Open

Ticket	Last Updated	Subject	From	Priority	Assigned To
La consulta ha devuelto 0 resultados.					

Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.

DAMOS CLIC EN "AGENTES"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control **Configuración** Administrar Emails **Agentes**

[Empresa](#) [Sistema](#) [Tickets](#) [Tareas](#) [Agentes](#) [Usuarios](#) [Base de conocimientos](#)

Configuración y preferencias del sistema — osTicket (v1.14.2)

Configuración general

Estado del Sistema de Soporte: En línea Fuera de Línea

URL del Sistema de Soporte: *

Nombre o título del sistema de soporte: *

Departamento por defecto: *

Force HTTPS: Force all requests through HTTPS.

Tiempo para evitar colisión: minutos

Tamaño de página por defecto:

Nivel de registro predeterminado:

Purgar registros:

Mostrar Avatares: Mostrar avatares en la vista de hilo.

Activar Texto Enriquecido: Activar html en las entradas del hilo y correspondencia de correo.

Allow System iFrame:

Embedded Domain Whitelist:

ACL: **Apply To:**

Opciones de Fecha y hora

Región por defecto:

Zona horaria por defecto:

Formato de fecha y hora:

Por defecto Programar:

Idiomas del sistema

Idioma principal:

ENTRAMOS EN "AÑADIR NUEVO AGENTE"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

— Todos los departamentos — — Todos los equipos —

Agentes

	Nombre ^	Nombre de usuario ⇅	Estado ⇅	Departamento ⇅	Creado ⇅	Último inicio de sesión ⇅
<input type="checkbox"/>	Eduرمىs Rodriguez	edurmis	Activo	Support	20/6/20	<i>nunca</i>
<input type="checkbox"/>	Jesus Acosta	jesus	Activo	Support	20/6/20	hace 9 días
<input type="checkbox"/>	jhoan salazar	jhoan	Activo	Support	18/6/20	hace 2 minutos
<input type="checkbox"/>	Josue Monasterios	josue	Activo	Support	20/6/20	hace 7 días

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: **[1]**

LO QUE ESTA RESALTADO EN VERDE ES OPCIONAL. LO RESALTADO EN NARANJA SE DEBE DEJAR SIN NINGUNA OPCION SELECCIONADA COMO EN LA IMAGEN

SOPORTE TECNICO Bienvenido, Jhoan. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Gestionar moderador — Genesis Alexa Rivas Sifontes

[Cuenta](#) Acceso Permisos Equipos

 **Nombre:**

Correo Electrónico:

Número de teléfono: EXT

Número de movil:

Autenticación

Nombre de usuario: * [Establecer contraseña](#) ?

Estado y Configuración

- Bloqueado
- Administrador
- Limitar acceso SÓLO a los tickets asignados
- Modo de vacaciones

Notas internas: Los usuarios no verán lo que se escriba aquí

ESTABLECEMOS UNA CONTRASEÑA DANDO CLIC EN "ESTABLECER CONTRASEÑA"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control | Configuración | Administrar | Emails | **Agentes**

[Agentes](#) | [Equipos](#) | [Roles](#) | [Departamentos](#)

Gestionar moderador — Genesis Alexa Rivas Sifontes

Cuenta | Acceso | Permisos | Equipos

Nombre:

Correo Electrónico:

Número de teléfono: EXT

Número de móvil:

Autenticación

Nombre de usuario: * **Establecer contraseña**

Estado y Configuración

- Bloqueado
- Administrador
- Limitar acceso SÓLO a los tickets asignados
- Modo de vacaciones

Notas internas: Los usuarios no verán lo que se escriba aquí

DESTILDAMOS EL CHECK

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control | Configuración | Administrar | Emails | **Agentes**

[Agentes](#) | [Equipos](#) | [Roles](#) | [Departamentos](#)

Gestionar modo

Establece Contraseña Agente

Enviar al moderador un email para resetear la contraseña

Cuenta

Nombre: NO...
C... NO...
NO... NO...

Autenticación

Nombre de usuario: *

Estado y Configuración

- Bloqueado
- Administrador
- Limitar acceso SÓLO a los tickets asignados
- Modo de vacaciones

Notas internas: Los usuarios no verán lo que se escriba aquí

COLOCAMOS UNA CONTRASEÑA Y DEJAMOS HABILITADO
EL CHECK "PEDIR CAMBIO DE CONTRASEÑA EN EL
SIGUIENTE INICIO DE SESION" PARA QUE EL USUARIO
COLOQUE LA CLAVE QUE DESEE

The image shows a screenshot of a web application interface for a technical support system. The main header is "SOPORTE TECNICO" with a user profile "Bienvenido, jhoan." and navigation links for "Panel de agente", "perfil", and "Salir". Below the header is a navigation menu with "Panel de Control", "Configuración", "Administrar", "Emails", and "Agentes". The "Agentes" section is active, showing sub-menus for "Agentes", "Equipos", "Roles", and "Departamentos".

The main content area is titled "Añadir nuevo a" and includes a "Cuenta" section with a profile icon and fields for "Nombre", "Correo", "Número", and "Número". Below this is the "Autenticación" section with a "Nombre de usuario:" field. The "Estado y Configuración" section has several checkboxes: "Bloqueado", "Administrador", "Limitar acceso SÓLO a los tickets asignados", and "Modo de vacaciones". At the bottom, there is a "Notas internas:" section with a text area and a rich text editor toolbar.

A modal dialog titled "Establece Contraseña Agente" is open in the center. It contains the following elements:

- An unchecked checkbox: "Enviar al moderador un email para resetear la contraseña".
- Two password input fields, each with a red asterisk above it and a red border around the field.
- A checked checkbox: "Pedir cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión".
- Buttons at the bottom: "Restablecer", "Cancelar", and "Establecer" (highlighted with a red border).

EN "ACCESO" SELECCIONAMOS EL DEPARTAMENTO

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan.** | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) **Acceso** [Permisos](#) [Equipos](#)

Acceso
Seleccione los departamentos a los que el agente puede acceder y el rol efectivo correspondiente.

Departamento primario *

Support Volver a la función principal en las asignaciones

Acceso extendido

Y SELECCIONAMOS "TODO EL ACCESO"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan.** | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) **Acceso** [Permisos](#) [Equipos](#)

Acceso
Seleccione los departamentos a los que el agente puede acceder y el rol efectivo correspondiente.

Departamento primario *

Support All Access Volver a la función principal en las asignaciones

Acceso extendido

— Seleccionar departamento — Añadir

Crear Restablecer Cancelar

AL ENTRAR EN "PERMISOS" Y "USUARIOS" VEREMOS VARIOS CHECK RESULTADOS EN VERDE. DEBEN SER MUY CUIDADOSOS AL ASIGNAR ESTOS PERMISOS.

SOPORTE TECNICO Bienvenido, jhoan. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

Agentes Equipos Roles Departamentos

Añadir nuevo agente

Cuenta Acceso **Permisos** Equipos

Usuarios Organizaciones Base de conocimientos Varios

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

Crear Restablecer Cancelar

Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.

CREAR: EL USUARIO TENDRÁ PERMISOS PARA CREAR NUEVOS USUARIOS (SIMPLES Y AGENTES)

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

Agentes Equipos Roles Departamentos

Añadir nuevo agente

Cuenta Acceso **Permisos** Equipos

Usuarios Organizaciones Base de conocimientos Varios

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

[Crear](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

ELIMINAR: EL USUARIO PODRA ELIMINAR USUARIOS CREADOS

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) [Acceso](#) **[Permisos](#)** [Equipos](#)

[Usuarios](#) [Organizaciones](#) [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios***
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

[Crear](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

EDITAR: EL USUARIO PODRA EDITAR ABSOLUTAMENTE TODA LA INFORMACION DE LOS USUARIOS CREADOS.

The screenshot displays the 'SOPORTE TECNICO' user management interface. At the top, the user is logged in as 'jhoan' and has access to 'Panel de agente', 'perfil', and 'Salir'. The main navigation bar includes 'Panel de Control', 'Configuración', 'Administrar', 'Emails', and 'Agentes'. Below this, there are sub-navigation options: 'Agentes', 'Equipos', 'Roles', and 'Departamentos'. The current view is titled 'Añadir nuevo agente' and features a tabbed interface with 'Cuenta', 'Acceso', 'Permisos', and 'Equipos'. The 'Permisos' tab is selected and highlighted with a red box. Underneath, there are sub-tabs for 'Usuarios', 'Organizaciones', 'Base de conocimientos', and 'Varios', with 'Usuarios' also highlighted in red. A list of permissions is shown, each with a checked checkbox: 'Crear — Añadir nuevos usuarios', 'Eliminar — Borrar usuarios', 'Editar — Editar la información de usuario' (highlighted with a green box), 'Administrar cuenta — Gestionar cuentas activas de usuario', and 'Directorio de usuarios — Acceder al directorio de usuarios'. At the bottom of the list are three buttons: 'Crear' (yellow), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

ADMINISTRAR CUENTA: EL USUARIO PODRA GESTIONAR LAS CUENTAS CREADAS QUE ESTEN ACTIVAS.

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) [Acceso](#) **Permisos** [Equipos](#)

Usuarios [Organizaciones](#) [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario***
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

[Crear](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Derechos de autor © 2006-2020 Soporte Todos los derechos reservados.

DIRECTORIO DE USUARIOS: EL USUARIO TENDRA ACCESO A TODO EL DIRECTORIO DE USUARIOS CREADOS

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) [Acceso](#) **[Permisos](#)** [Equipos](#)

[Usuarios](#) [Organizaciones](#) [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

[Crear](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

AL ENTRAR EN "PERMISOS" Y "ORGANIZACIONES" VEREMOS VARIOS CHECK RESALTADOS EN VERDE. DEBEN SER MUY CUIDADOSOS AL ASIGNAR ESTOS PERMISOS.

The screenshot displays the 'SOPORTE TECNICO' user interface. At the top right, a user is logged in as 'jhoan'. The main navigation bar includes 'Panel de Control', 'Configuración', 'Administrar', 'Emails', and 'Agentes'. Below this, there are sub-navigation options: 'Agentes', 'Equipos', 'Roles', and 'Departamentos'. The current page is titled 'Añadir nuevo agente' and features a tabbed interface with 'Cuenta', 'Acceso', 'Permisos', and 'Equipos'. The 'Permisos' tab is active and highlighted with a red box. Underneath, there are sub-tabs for 'Usuarios', 'Organizaciones', 'Base de conocimientos', and 'Varios'. The 'Organizaciones' sub-tab is also highlighted with a red box. A list of permissions is shown, with three items checked and highlighted with a green box: 'Crear — Crear nuevas organizaciones', 'Eliminar — Eliminar organizaciones', and 'Editar — Administrar organizaciones'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Crear' (orange), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

CREAR: EL USUARIO PODRA CREAR NUEVAS ORGANIZACIONES (TÓPICOS)

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) [Acceso](#) **[Permisos](#)** [Equipos](#)

[Usuarios](#) **[Organizaciones](#)** [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Crear nuevas organizaciones*
- Eliminar — *Eliminar organizaciones*
- Editar — *Administrar organizaciones*

[Crear](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

ELIMINAR: EL USUARIO PODRA ELIMINAR ORGANIZACIONES (TÓPICOS)

SOPORTE TECNICO Bienvenido, jhoan. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) [Acceso](#) **Permisos** [Equipos](#)

[Usuarios](#) **Organizaciones** [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Crear nuevas organizaciones*
- Eliminar — *Eliminar organizaciones***
- Editar — *Administrar organizaciones*

[Crear](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

EDITAR: EL USUARIO PODRA ADMINISTRAR TODAS LAS ORGANIZACIONES (TÓPICOS)

The screenshot displays the 'SOPORTE TECNICO' dashboard. At the top right, a user is logged in as 'jhoan'. The main navigation bar includes 'Panel de Control', 'Configuración', 'Administrar', 'Emails', and 'Agentes'. Below this, there are sub-navigation options: 'Agentes', 'Equipos', 'Roles', and 'Departamentos'. The current view is titled 'Añadir nuevo agente'. A series of tabs are shown: 'Cuenta', 'Acceso', 'Permisos' (highlighted with a red box), and 'Equipos'. Under the 'Permisos' tab, there are sub-tabs: 'Usuarios', 'Organizaciones' (highlighted with a red box), 'Base de conocimientos', and 'Varios'. A list of permissions is displayed, each with a checked checkbox: 'Crear — Crear nuevas organizaciones', 'Eliminar — Eliminar organizaciones', and 'Editar — Administrar organizaciones' (highlighted with a green box). At the bottom of the list, there are three buttons: 'Crear' (yellow), 'Restablecer' (grey), and 'Cancelar' (grey).

UNA VEZ ASIGNADO LOS PERMISOS LE DAMOS AL BOTON "CREAR"

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) [Acceso](#) **[Permisos](#)** [Equipos](#)

Usuarios **[Organizaciones](#)** [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Crear nuevas organizaciones*
- Eliminar — *Eliminar organizaciones*
- Editar — *Administrar organizaciones*

Crear Restablecer Cancelar

SITENEMOS ALGUN ERROR NOS SALDRA UNA FRANJA ROJAY RESALTADO EN ROJO EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA EL ERROR

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

[Agentes](#) [Equipos](#) [Roles](#) [Departamentos](#)

No se puede agregar Este agente. Corrige los errores e inténtalo de nuevo.

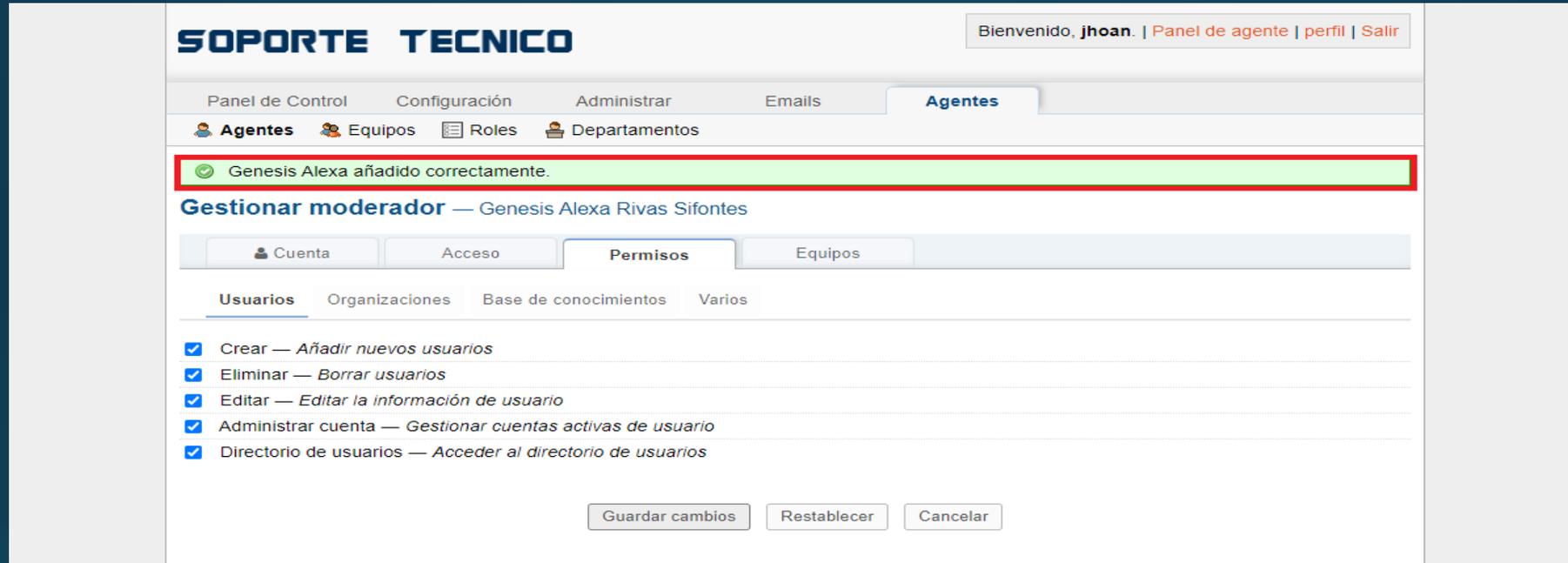
Añadir nuevo agente

[Cuenta](#) **Acceso** [Permisos](#) [Equipos](#)

[Usuarios](#) [Organizaciones](#) [Base de conocimientos](#) [Varios](#)

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

SITODO ESTA CORRECTAMENTE LE APARECERA UNA FRANJA VERDE



SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

Agentes Equipos Roles Departamentos

✔ Genesis Alexa añadido correctamente.

Gestionar moderador — Genesis Alexa Rivas Sifontes

[Cuenta](#) [Acceso](#) **[Permisos](#)** [Equipos](#)

Usuarios Organizaciones Base de conocimientos Varios

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

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

AL IRNOS A "AGENTE" VEREMOS EL USUARIO CREADO

SOPORTE TECNICO Bienvenido, **jhoan**. | [Panel de agente](#) | [perfil](#) | [Salir](#)

Panel de Control Configuración Administrar Emails **Agentes**

Agentes Equipos Roles Departamentos

Genesis Alexa añadido correctamente.

Gestionar moderador — Genesis Alexa Rivas Sifontes

Cuenta Acceso **Permisos** Equipos

Usuarios Organizaciones Base de conocimientos Varios

- Crear — *Añadir nuevos usuarios*
- Eliminar — *Borrar usuarios*
- Editar — *Editar la información de usuario*
- Administrar cuenta — *Gestionar cuentas activas de usuario*
- Directorio de usuarios — *Acceder al directorio de usuarios*

Guardar cambios Restablecer Cancelar

Panel de Control

Configuración

Administrar

Emails

Agentes

 **Agentes**

 Equipos

 Roles

 Departamentos

— Todos los departamentos — ▾

— Todos los equipos — ▾

Aplicar

Agentes

 Añadir nuevo agente

 Más ▾

	Nombre ^	Nombre de usuario ⇅	Estado ⇅	Departamento ⇅	Creado ⇅	Último inicio de sesión ⇅
<input type="checkbox"/>	Edurmis Rodriguez	edurmis	Activo	Support	20/6/20	nunca
<input type="checkbox"/>	Genesis Alexa Rivas Sifontes	Genesis	Activo	Support	30/6/20	nunca
<input type="checkbox"/>	Jesus Acosta	jesus	Activo	Support	20/6/20	hace 10 días
<input type="checkbox"/>	jhoan salazar	jhoan	Activo	Support	18/6/20	hace una hora más o menos
<input type="checkbox"/>	Josue Monasterios	josue	Activo	Support	20/6/20	hace 8 días

Seleccionar: Todos Ninguno Seleccionar

Página: **[1]**