

DISICO

# Manual de instalación y configuración de Hesk v2.2

---

Manual

## ¿Que es Hesk?

“Hesk” es un software orientado al help desk que realizan las agrupaciones de soporte. Éste sistema le permite trabajar de forma sencilla con el manejo de tickets entre los clientes y los operadores del área de soporte, estos tickets son muy semejantes a un correo electrónico, pero la ventaja es que se pueden encolar o asignarles estados. Esto es con lo que trabaja Hesk, posterior a la explicación de cómo instalar y configurar Hesk, daremos en este manual una explicación breve del funcionamiento para éste sitio web en unos pocos pasos.

## ¿Porqué utilizar Hesk?

Este script de código abierto, es una alternativa a las agrupaciones orientadas a la atención al cliente, o servicio de asistencia escrito en PHP/MySQL, el cual solo se debe de implementar en un servidor con hosting compartido, y no necesita nada más que PHP/MySQL y algunas de las características que merece mención:

- Al ser de código abierto no necesita nada de pago por licencias.
- Base de conocimiento con todas las funciones (artículos, categorías, búsqueda,...)
- Potente función de filtro de spam.
- Notificaciones por correo electrónico.
- Calificación de las respuestas.

Es uno de los mejores sistemas de código abierto de software de atención al cliente.

## ¿Requisitos de Hesk?

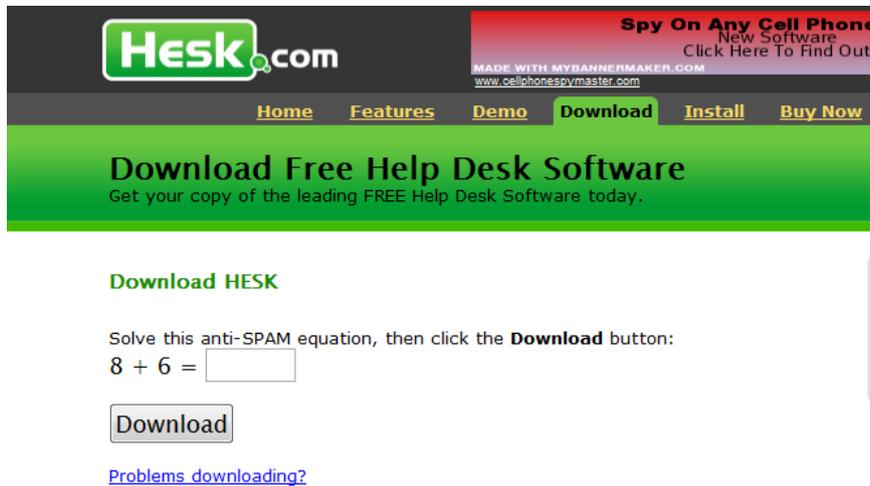
Como se ha mencionado para instalar el software, los requisitos no son muy complejos:

- PHP 4.3.2 o superior
- Apache 1.3 o superior.
- MySQL 4 o superior.
- Hesk 2.2 o superior.

## Obtención y ubicación en el servidor de HESK 2.2

- Descargar desde el portal de Hesk(<http://www.hesk.com>) la última versión estable, el link de la versión que ocuparemos en este manual es la siguiente:

<http://hesk.com/download.php>



**Hesk.com**

Home Features Demo **Download** Install Buy Now

### Download Free Help Desk Software

Get your copy of the leading FREE Help Desk Software today.

**Download HESK**

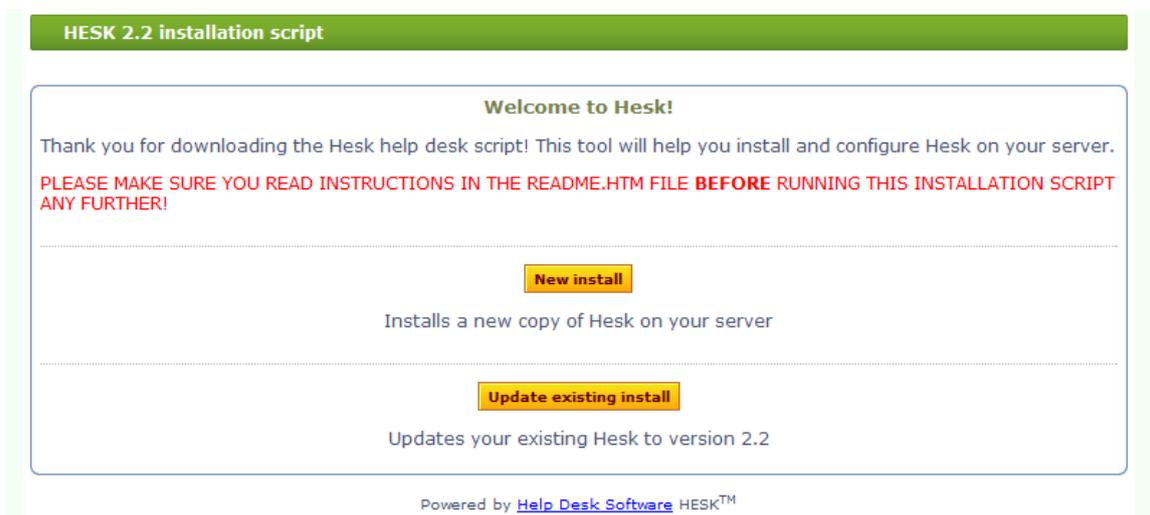
Solve this anti-SPAM equation, then click the **Download** button:  
8 + 6 =

[Problems downloading?](#)

- Descomprimir el archivo .zip que se descargó y la carpeta que se genera copiarla en el servidor en la dirección “/usr/local/www/apache22/data/”, o bien depositar el archivo .zip en dicha dirección y ejecutar el siguiente comando:
  - `tar -zxvf hesk22.zip`

## Instalación de Hesk 2.2

- Ahora que tenemos los archivos para la instalación, procedemos a realizarla, para poder hacer esto debemos de ingresar por nuestro navegador de internet (el que se desee) a la siguiente ruta:
  - [http://ip\\_servidor/install/index.php](http://ip_servidor/install/index.php)
- La IP del comienzo corresponde a la de la maquina en que instalaremos el sistema, “install” es la carpeta que posee almacenado el archivo “index.php” que será ocupado para la instalación.
- Al acceder a dicha dirección debiese aparecer algo como lo siguiente:



- Presionar “New install” (si estuviese ya instalado hesk en su servidor, usted podría apretar update existing install para poder conseguir una versión superior a la que se tiene, si es que existe):

**HESK 2.2 installation script**

INSTALLATION STEPS:  
**1. License agreement** -> 2. Check setup -> 3. Database settings -> 4. Setup database tables

**License agreement**

**Summary:**

- The script is provided "as is", without any warranty. Use at your own risk.
- HESK is a registered trademark, except in some special cases using the term HESK requires permission.
- You are not allowed to redistribute this script or any software based on this script over the Internet or in any other medium without express written permission
- Using this code, in part or full, to create new scripts or products is expressly forbidden.
- You mustn't edit or remove any "Powered by" links without purchasing a [License](#) to do so

**The entire License agreement:**

```
LICENSE AGREEMENT

The "script" is all files included with the HESK distribution archive
as well as all files produced as a result of the installation scripts.
Klemen Stirn ("Author", "HESK") is the author and copyrights owner of
the script. The "Licensee" ("you") is the person downloading or using
the Licensed version of script. "User" is any person using or viewing
the script with their HTML browser.

"Powered by" link is herein defined as an anchor link pointing to HESK
website and/or script webpage, usually located at the bottom of the
script and visible to users of the script without looking into source
code.

"Copyright headers" is a written copyright notice located in script
```

Do you agree to the License agreement and all the terms incorporated therein? *(required)*

YES  
 NO

**Continue to Step 2**

- Seleccionar "yes" y presionar el botón "Continue to Step 2"

**HESK 2.2 installation script**

INSTALLATION STEPS:  
**1. License agreement** -> **2. Check setup** -> 3. Database settings -> 4. Setup database tables

**Check setup**

Checking whether your server meets all requirements and that files are setup correctly

Required	Your setting	Status
<b>PHP version</b> Should be at least PHP 4 >= 4.3.2	5.3.3	Passed
<b>hesk_settings.inc.php file</b> Must be uploaded and writable by the script	Exists, Writable	Passed
<b>attachments directory</b> Must exist and be writable by the script	Exists, Writable	Passed
<b>File uploads</b> To use file attachments <i>file_uploads</i> must be enabled in PHP	Enabled	Passed
<b>ZLib Support</b> PHP must be compiled with ZLib support	Enabled	Passed
<b>GD Library</b> Check if GD library is enabled	Enabled	Passed

**All required tests passed, you may now continue to database setup**

**Continue to Step 3**

- Visualizar si la configuración esta en este estado, sino relajar las modificaciones necesarias para llegar a este estado, luego presionar el botón “Continue to Step 3”

#### HESK 2.2 installation script

##### INSTALLATION STEPS:

1. License agreement -> 2. Check setup -> 3. Database settings -> 4. Setup database tables

##### Database settings

Hesk will not work unless the information below is correct and database connection test is successful. For correct database information contact your hosting company, I cannot help you find this information!

Database Host:

Database Name:

Database User (login):

User Password:

Table prefix:

[Continue to Step 4](#)

- Ingresar el host de la base de datos, crear la base de datos de “hesk” y luego agregar el nombre en su casilla correspondiente, luego ingresar el usuario de la base de datos y su respectivo password, hesk\_ se mantiene por default. Luego presionar el botón “Continue to Step 4”

#### HESK 2.2 installation script

##### INSTALLATION STEPS:

1. License agreement -> 2. Check setup -> 3. Database settings -> 4. Setup database tables

##### Setup database tables

-> Testing database connection... **SUCCESS**

-> Installing database tables... **SUCCESS**

Congratulations, you have successfully completed Hesk database setup!

##### Next steps:

1. **IMPORTANT:** Before doing anything else **delete** the **install** folder from your server! You can leave this browser window open.
2. Setup your help desk from the Administration panel. Login using the default username and password:

Username: **Administrator**  
Password: **admin**

[Click here to login automatically](#)

For further instructions please see the readme.htm file!

- En la pantalla se podrá observar que la base de datos fue instalada correctamente, luego aparecen mensajes importantes, primero dice que para poder acceder al correcto funcionamiento del sistema se debe de borrar la carpeta install de la ubicación del sistema, esto es “/usr/local/www/apache22/data/” y luego se menciona la cuenta de Administrador por defecto que es:

- Username: Administrador
- Password: admin
- Presionar “Click here to login automatically”
- Si no se borró la carpeta aparecerá el siguiente mensaje:

Please delete the **install** folder from your server for security reasons then refresh this page!

- Si se borró la carpeta se podrá visualizar lo siguiente:

**Settings**

Use this tool to configure your help desk. For more information about all settings and options click the help sign or refer to the readme.html file. **All fields (except disabled ones) are required!**

» **Checking status**

HESK version:	2.2 ( <a href="#">Check for updates</a> )
/hesk_settings.inc.php	Exists, Writable
/attachments	Exists, Writable

» **General settings**

Website title: [?]	<input type="text" value="My Web site"/>
Website URL: [?]	<input type="text" value="http://www.domain.com/"/>
Support e-mail: [?]	<input type="text" value="support@domain.com"/>
Webmaster e-mail: [?]	<input type="text" value="support@domain.com"/>
No reply e-mail: [?]	<input type="text" value="support@domain.com"/>

» **Language settings**

Default Language: [?]	<input type="text" value="English"/> <a href="#">Test language folder</a>
	<input type="checkbox"/> Make this my preferred Language
Multiple languages: [?]	<input checked="" type="radio"/> NO   <input type="radio"/> YES
	<small>If enabled your users will be able to access the help desk in any of the installed languages. Enable only if you provide support in all installed languages!</small>

» **Help desk settings**

Help desk title: [?]	<input type="text" value="My Help Desk"/>
Help desk URL: [?]	<input type="text" value="http://www.domain.com/hesk"/>

- En la pantalla anterior se podrá configurar el sistema de la forma que el administrador desee.

- Se ha observado que el sistema funciona con un lenguaje por defecto (inglés) para poder cambiar el lenguaje se debe de hacer los siguientes pasos.
  - Ingresar al sitio:
    - <http://www.hesk.com/knowledgebase/?article=9>
    - Ingresar en la parte del sistema hesk versión 2.2 haciendo click en download here.
    - Ingresar (en la ventana que aparecerá) usuario: **php** y password: **php**
    - Buscar el idioma que se desea entre los post que existen en la página que se está visualizando.
      - Spanish (español), el archivo debería ser **“es.zip”**
    - Hacer click en el link que aparezca y se descargara el archivo automáticamente.
    - Descomprimir el archivo .zip que se descargó y la carpeta que se genera copiarla en el servidor en la dirección `“/usr/local/www/apache22/data/hesk22/language”`, o bien depositar el archivo .zip en dicha dirección y ejecutar el siguiente comando:
      - `tar -zxvf es.zip`
    - luego se vuelve a la pantalla de configuración de sistema y en la parte que dice language settings cambiar el idioma al que se deseó cambiar.
  - [http://ip\\_servidor/hesk22/](http://ip_servidor/hesk22/)
  - Aquí vamos a ver la página que van a ver los usuarios que van a pedir o generar los tickets con la posibilidad de generarlos vía web o poder buscar un ticket ya generado y ver en qué estado está.
- Luego de efectuar la configuración deseada en dicha pantalla, se podrá comenzar a trabajar con el sistema.
- Una vez realizado esto, se podrá ingresar a nuestro sitio desde un navegador cualquiera.

**My Help Desk**  
My Web site > My Help Desk

Haga una pregunta:

**Ayuda de Búsqueda**

**Enviar un ticket**  
Enviar un nuevo tema a un departamento

**Ver tickets existentes**  
Ver tickets enviados en el pasado

**Base de Conocimientos**

» Articulos top de la base de conocimiento: Vistas  
No hay articulos todavia

» Ultimos articulos en la base de conocimiento: Fecha de alta  
No hay articulos todavia

» [Ver toda la base de conocimientos](#)

[Ir al panel de Administracion](#)

Powered by [Help Desk Software](#) HESK™

- Ingresar al panel de administración desde cualquier navegador.
  - [http://ip\\_servidor/hesk22/admin/](http://ip_servidor/hesk22/admin/)

**Login**  
My Web site > Login del Administrador

**Login**

Usuario:

Contraseña (Password):

Iniciar sesion automaticamente en cada visita

Recordar unicamente mi usuario

No, gracias

**Login**

Powered by [Help Desk Software](#) HESK™

- Aquí se podrá ingresar con los datos entregados por el sistema anteriormente para el perfil de administrador o en base a lo que genere dicho administrador, el resto de cuentas de usuario o administrador.
- En el caso de ser un administrador, el sitio se podrá observar de la siguiente forma.

- Aquí el administrador podrá configurar, analizar, monitorear y modificar el sitio, como también los diversos tickets que sean enviados por los distintos usuarios, analizando su estado, observando si existe algo semejante en la base de conocimientos, asignar un encargado al ticket, atender o cerrar los tickets. También podrá administrar todo lo que tiene que ver con los agentes que gestionarán los tickets.
- Lo último sería entregarle ciertas características a dicho agente de manera que posea una configuración personalizada dependiendo del nivel de permiso que posea el agente para atender los tickets, esto se ve reflejado en las siguientes características que se le pueden otorgar.

Administrador: \*

- SI (acceso a todas las características y categorías)
- NO (puede limitar las características y categorías)

Categorías: \*

- Default

Características: \*

- Ver tickets
- Responder a los tickets
- Eliminar tickets
- Editar respuestas a ticket
- Eliminar cualquier nota de ticket
- Cambiar categoría a ticket
- Administrar base de conocimiento
- Administrar usuarios
- Administrar categorías
- Administrar respuestas predeterminadas
- Administrar configuración de help desk
- Puede agregar entradas al archivo
- Se puede asignar entradas a la libre
- Se puede asignar entradas a los demás
- Puede ver los tickets asignados a otros
- Puede ejecutar informes (reports)

- Si se es un agente normal, el sistema se debería ver de la siguiente manera.

[Inicio](#) [Knowledgebase](#) [Perfil](#) [Correo \(0\)](#) [Cerrar sesión](#)

**Tickets abiertos** [+ Nuevo ticket](#)

*No han sido encontrados tickets sin resolver*

---

**» Mostrar tickets**

**Estado:**

Nuevo  Esperando respuesta  
 Respondio  Todos, pero cerrados  
 Resuelto  Cualquier estado

**Ordenar por:**

Prioridad  Última actualización  
 Nombre  Tema  
 Estado

**Categoría:**

**Mostrar:**

Asignado a mí  
 Tickets sin asignar  
 Sólo tickets archivados

**Mostrar:**  tickets por página

**Orden:**  ascendente |  descendente

**Mostrar tickets**

**» Buscar un ticket**

**Buscar:**

**Buscar en:**

**Categoría:**

**Fecha:**

**Buscar dentro de:**

Asignado a mí  
 Tickets sin asignar  
 Sólo tickets archivados

**Mostrar:**  Resultados por página

**Buscar ticket**