



Manual de Usuario

Inicio de Sesión y Módulo de Soporte en Odoo

Inicio de Sesión · Helpdesk · Tickets · Seguimiento

ÍNDICE

Contenido del Manual

1 Introducción al Sistema Odoo de KC Rentas

2 Inicio de Sesión en Odoo

- 2.1 Acceso desde el navegador
- 2.2 Ingreso de credenciales
- 2.3 Restablecer contraseña
- 2.4 Navegación inicial en el sistema

3 Módulo de Soporte y Helpdesk

- 3.1 ¿Qué es el Helpdesk en Odoo?
- 3.2 Acceso al módulo Helpdesk
- 3.3 Crear un nuevo ticket de soporte
- 3.4 Gestionar y actualizar un ticket
- 3.5 Cierre y resolución de tickets

4 Buenas Prácticas de Soporte

5 Preguntas Frecuentes

CAPÍTULO 1

Introducción al Sistema Odoo de KC Rentas

Conoce el entorno digital que impulsa las operaciones diarias de KC Rentas.

Odoo es la plataforma ERP (Enterprise Resource Planning) que KC Rentas utiliza para centralizar todas sus operaciones: ventas, inventario, facturación, soporte técnico y más. Cada colaborador accede al módulo correspondiente a su rol y área de trabajo.

¿Qué módulos utilizamos en KC Rentas?

CRM / Ventas	Gestión de oportunidades, cotizaciones y clientes.
Inventario	Control de equipos de cómputo disponibles para renta.
Facturación	Generación de facturas y seguimiento de pagos.
Helpdesk	Atención y resolución de tickets de soporte técnico.
Compras	Gestión de proveedores y órdenes de compra.
Reportes	Dashboards y métricas de desempeño en tiempo real.

■ **Consejo**

Antes de comenzar, asegúrate de tener tu correo institucional de KC Rentas y tu contraseña asignada por el administrador del sistema.

CAPÍTULO 2

Inicio de Sesión en Odoo

Cómo acceder correctamente al sistema Odoo de KC Rentas desde cualquier dispositivo.

El sistema Odoo de KC Rentas está disponible desde cualquier navegador web moderno (Google Chrome, Firefox, Edge). No requiere instalación de software adicional. Sigue los pasos a continuación para ingresar correctamente.

2.1 Acceso desde el navegador

1 Abre tu navegador web preferido

Se recomienda usar Google Chrome para una mejor experiencia en Odoo. Asegúrate de tener conexión a internet estable.

2 Escribe la dirección del sistema en la barra de URL

Dirígete a: **kcrentas.com.mx** y da clic en «**Iniciar sesión**» en el menú superior. O accede directamente a la URL interna que te proporcionó el administrador.

2.2 Ingreso de credenciales

Inicio de sesión en el sistema KC Rentas en Odoo. El formulario muestra los campos para ingresar el correo electrónico y la contraseña, con un botón de inicio de sesión.

Pantalla de inicio de sesión del sistema KC Rentas en Odoo

3 Ingresa tu correo electrónico institucional

En el campo «**Correo electrónico**» escribe tu cuenta de KC Rentas. Ejemplo: tunombre@kcrentas.com.mx

4 Escribe tu contraseña

En el campo «**Contraseña**» ingresa tu clave de acceso. Puedes dar clic en el ícono del ojo (■) para ver u ocultar tu contraseña.

- Haz clic en el botón «Iniciar sesión»**
El botón morado grande al final del formulario confirma el acceso.
Si los datos son correctos, el sistema te llevará a tu panel de inicio.

▲ Aviso de seguridad

Nunca compartas tu contraseña con otros colaboradores. Si sospechas que alguien más conoce tu clave, cámbiala de inmediato o contacta al administrador del sistema.

2.3 Restablecer contraseña

- Haz clic en «Restablecer contraseña»**
En la pantalla de inicio de sesión, da clic en el enlace azul «**Restablecer contraseña**». Este enlace aparece junto al campo de contraseña.
- Ingresa tu correo electrónico institucional**
Escribe el correo con el que estás registrado en Odoo y confirma.
- Revisa tu bandeja de entrada**
Recibirás un correo de KC Rentas con un enlace para crear tu nueva contraseña. Revisa también la carpeta de spam si no lo encuentras.
- Crea tu nueva contraseña**
El enlace te llevará a un formulario donde podrás establecer una nueva contraseña segura. La contraseña debe tener al menos 8 caracteres, una mayúscula y un número.

■ Consejo

Si el enlace de restablecimiento ya expiró (tienen vigencia de 24 horas), repite el proceso desde el paso 1 o contacta al administrador del sistema.

2.4 Navegación inicial en el sistema

Una vez dentro de Odoo, verás el menú principal con los módulos disponibles según tu rol. Cada área de KC Rentas tiene acceso solo a los módulos que necesita para sus funciones.

Menú superior	Acceso rápido a los módulos habilitados para tu usuario.
Barra de búsqueda	Encuentra registros, clientes o tickets rápidamente.

Notificaciones	Alertas de actividades pendientes y mensajes del equipo.
Perfil de usuario	Configura tu cuenta, preferencias e idioma del sistema.
Chatter	Panel de comunicación interno dentro de cada registro.

CAPÍTULO 3

Módulo de Soporte y Helpdesk

Gestión de solicitudes de soporte técnico para equipos de cómputo rentados por KC Rentas.

El módulo Helpdesk de Odoo permite a KC Rentas registrar, dar seguimiento y resolver todas las solicitudes de soporte que generan los clientes o el equipo interno. Cada solicitud se convierte en un **ticket** que puede asignarse, priorizar y cerrar con un historial completo de comunicación.

3.1 ¿Qué es el Helpdesk en Odoo?

Tickets	Registro de cada solicitud de soporte con estado y prioridad.
Equipos	Grupos de agentes asignados a tipos de soporte específicos.
Etapas	Flujo de trabajo: Nuevo → En proceso → Resuelto → Cerrado.
SLA	Tiempo máximo de respuesta y resolución por tipo de ticket.
Chatter	Comunicación interna y con el cliente desde el ticket.
Reportes	Métricas de tickets resueltos, tiempos y satisfacción.

3.2 Acceso al módulo Helpdesk

1 Inicia sesión en Odoo

Sigue los pasos del Capítulo 2 para acceder al sistema.

2 Localiza el módulo «Helpdesk» en el menú principal

En el panel de inicio, busca el ícono o el nombre «Helpdesk». Si no lo ves, confirma con el administrador que tienes permisos de acceso.

3 Entra al panel principal del Helpdesk

Verás el tablero (dashboard) con los tickets activos, organizados por equipo. Puedes cambiar entre vista de lista y vista Kanban con los botones del lado derecho.

■ Consejo

Usa la vista Kanban para visualizar el flujo de tickets por etapa. Usa la vista Lista para filtrar, buscar y exportar información masiva.

3.3 Crear un nuevo ticket de soporte

- 1 Haz clic en el botón «Nuevo»**
Desde el panel del Helpdesk, presiona el botón **«Nuevo»** (botón morado en la esquina superior izquierda).
- 2 Completa los datos del ticket**
Nombre del ticket: Describe brevemente el problema (Ej. «Equipo no enciende – Cliente ABC»)
Cliente: Selecciona el cliente o contacto relacionado al problema.
Equipo de soporte: Asigna el equipo correspondiente (Técnico, Administrativo, etc.).
Tipo: Clasifica el ticket (Falla técnica, Consulta, Solicitud de reemplazo, etc.).
Prioridad: Define la urgencia con estrellas (1 = normal, 3 = crítico).
- 3 Asigna un responsable**
En el campo **«Asignado a»**, selecciona al técnico o agente responsable de resolver el ticket. Si aún no hay responsable, puedes dejarlo sin asignar y asignarlo después.
- 4 Agrega una descripción detallada**
En la pestaña **«Descripción»**, explica el problema con el mayor detalle posible. Incluye: modelo del equipo, síntomas, cuándo ocurre y si ya se tomó alguna acción previa.
- 5 Adjunta archivos si es necesario**
Puedes adjuntar fotos, capturas de pantalla o documentos desde el botón de adjuntos. Esto ayuda al técnico a entender mejor el problema antes de atender al cliente.
- 6 Guarda el ticket**
Haz clic en **«Guardar»** o simplemente navega fuera del registro; Odoo guarda automáticamente. El ticket aparecerá en la columna **«Nuevo»** del tablero Kanban.

▲ Importante

Llena todos los campos obligatorios (marcados con asterisco *) antes de guardar. Un ticket sin cliente o descripción dificulta la atención y el seguimiento.

3.4 Gestionar y actualizar un ticket

1 Abre el ticket desde el tablero

Haz clic sobre el nombre del ticket en la vista Kanban o Lista para abrirlo.

2 Cambia la etapa del ticket

Arrastra la tarjeta en el Kanban, o usa el selector de etapas en la parte superior del ticket.
Etapas disponibles: **Nuevo** → **En proceso** → **Pendiente cliente** → **Resuelto** → **Cerrado**.

3 Agrega una nota o actualización interna

En el **Chatter** (parte inferior del ticket), escribe una nota interna usando «**Notas**».
Las notas internas NO son visibles para el cliente, solo para el equipo de KC Rentas.

4 Envía un mensaje al cliente

Usa la opción «**Enviar mensaje**» en el Chatter para comunicarte con el cliente directamente.
El cliente recibirá el mensaje por correo electrónico y podrá responder desde ahí.

5 Registra el tiempo de atención (opcional)

Si tu equipo usa control de horas, puedes registrar el tiempo invertido en la pestaña «**Horas**».

■ Buena práctica

Actualiza el estado del ticket cada vez que avances en la resolución. Esto mantiene informado al cliente y al equipo sin necesidad de llamadas adicionales.

3.5 Cierre y resolución de tickets

1 Verifica que el problema esté resuelto

Antes de cerrar, confirma con el cliente (por mensaje o llamada) que el problema quedó solucionado.

2 Mueve el ticket a la etapa «Resuelto»

Cambia la etapa del ticket a «**Resuelto**». Odo puede solicitar al cliente una calificación.

3 Cierra el ticket

Cuando el cliente confirme o pase el tiempo de espera configurado, mueve el ticket a «**Cerrado**».
Un ticket cerrado no puede reabrirse; si el problema regresa, crea un nuevo ticket relacionado.

4 Agrega la solución en la descripción

Documenta brevemente en el ticket cómo se resolvió el problema.
Esta información sirve como base de conocimiento para futuros casos similares.

CAPÍTULO 4

Buenas Prácticas de Soporte

Recomendaciones para ofrecer una atención de calidad desde Odoo.

Seguir estas prácticas garantiza que el equipo de KC Rentas brinde un servicio ágil, ordenado y profesional a todos sus clientes.

✓ Responde en tiempo

Contesta cada ticket dentro del tiempo de respuesta comprometido (SLA). Si no puedes resolver de inmediato, al menos confirma la recepción al cliente.

✓ Un ticket por problema

No mezcles múltiples problemas en un solo ticket. Crea tickets separados para cada incidencia; esto facilita el seguimiento y los reportes.

✓ Descripción clara y completa

Al crear o actualizar un ticket, sé específico: modelo del equipo, número de serie, síntomas exactos y pasos para reproducir el problema.

✓ Usa notas internas

Para comunicaciones entre el equipo (coordinación, dudas técnicas), usa siempre notas internas. Reserva los mensajes al cliente para comunicación formal y relevante.

✓ Actualiza el estado siempre

Mueve el ticket a la etapa correcta en cada momento. Un ticket 'En proceso' que lleva días sin actualizar genera desconfianza interna y con el cliente.

✓ Documenta la solución

Al cerrar, escribe brevemente cómo se resolvió. Esta información construye la base de conocimiento de KC Rentas y agiliza futuros soportes similares.

CAPÍTULO 5

Preguntas Frecuentes

Respuestas a las dudas más comunes al usar Odoo en KC Rentas.

P: No puedo iniciar sesión, ¿qué hago?

R: Verifica que estás usando tu correo institucional correcto y que la contraseña no tenga el bloq mayús activado. Si el problema persiste, usa la opción «Restablecer contraseña» o contacta al administrador del sistema.

P: ¿Cómo sé si mi ticket fue recibido?

R: Al crear el ticket, Odoo genera un número de folio automático y puede enviar una confirmación por correo al cliente. También puedes verificarlo directamente en el módulo Helpdesk.

P: ¿Puedo editar un ticket ya creado?

R: Sí, mientras el ticket esté en estado Nuevo, En proceso o Pendiente cliente, puedes modificar los campos. Una vez cerrado, el ticket queda en modo lectura.

P: ¿Cómo asigno un ticket a otro compañero?

R: Abre el ticket, ve al campo «Asignado a» y selecciona el nombre del compañero. Puedes añadir una nota interna avisándole sobre la asignación.

P: ¿Qué significa el color de las etiquetas de prioridad?

R: Sin estrellas = Normal (baja prioridad). 1 estrella = Media. 2 estrellas = Alta. 3 estrellas = Urgente / Crítico. Usa prioridad alta solo cuando el cliente esté completamente sin servicio.

P: ¿Puedo ver los tickets de mis compañeros?

R: Depende de los permisos que te asignó el administrador. Los agentes solo ven sus tickets; los supervisores y administradores pueden ver todos los tickets del equipo.

P: ¿El cliente puede ver mis notas internas?

R: No. Las notas internas son exclusivamente visibles para el equipo de KC Rentas dentro de Odoo. Solo los mensajes enviados por la opción «Enviar mensaje» llegan al cliente por correo.

P: ¿Cómo cierro sesión en Odoo?

R: Haz clic en tu nombre o avatar en la esquina superior derecha y selecciona «Cerrar sesión». Siempre cierra sesión si usas una computadora compartida.

■ Soporte adicional

Si tienes dudas no resueltas en este manual, contacta al administrador del sistema o a tu supervisor directo. También puedes crear un ticket interno en Helpdesk con el equipo de TI de KC Rentas.