



**COMPLEMENTO**  
TI & Comunicação



# Configurações de Chamado

Treinamento OTRS Help Desk



**OTRS**

Certified System Integrator

Certified OTRS Partner





## Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Notificações de Atendentes.....	4
Notificações (Eventos).....	6
Destinatários.....	6
Evento.....	6
Ativando os Gatilhos de Escalação.....	7
Demais opções.....	8
Tipos.....	9
Estados.....	9
Prioridades.....	10
Serviços.....	10
Acordos de Nível de Serviço.....	10
Campos Dinâmicos.....	11



## Licenciamento deste Manual/Documento

Atribuição – Compartilhamento pela mesma Licença (by-sa)



Esta licença permite que outros remixem, adaptem, e criem obras derivadas ainda que para fins comerciais, contanto que o crédito seja atribuído ao autor e que essas obras sejam licenciadas sob os mesmos termos. Esta licença é geralmente comparada a licenças de software livre. Todas as obras derivadas devem ser licenciadas sob os mesmos termos desta. Dessa forma, as obras derivadas também poderão ser usadas para fins comerciais.

O trabalho Manual de Configuração de Chamados do OTRS Help Desk de [www.complemento.net.br](http://www.complemento.net.br) foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-CompartilhaIgual 3.0 Não Adaptada.

Com base no trabalho disponível em [www.complemento.net.br](http://www.complemento.net.br). Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em [www.complemento.net.br/contato](http://www.complemento.net.br/contato).

[Saiba mais sobre a licença \(by-sa\).](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/>

## Notificações de Atendentes

É um sistema de notificações básicas enviadas aos **atendentes** do sistema. Ele aos poucos será substituído pelo novo sistema “Notificações (eventos)” que veremos adiante. A vantagem do “Notificações de Atendentes” é que neste momento ele permite mensagens HTML, e o “Notificações (eventos)” ainda não permite.

Existem também algumas notificações nos módulos ITSM que só estão disponíveis aqui neste módulo.

Essas notificações podem conter formatação HTML e utilizar as TAGs de Notificação OTRS.

Os atendentes podem ativar ou desativar algumas delas em suas preferências.

Veja as notificações padrões do sistema:

**Agent::AddNote** – Enviada ao atendente proprietário do chamado, quando uma anotação é adicionada. Se habilitado o recurso de Responsável no sistema, este também receberá, bem como os atendentes que escolherem a opção de monitorar o chamado (watcher).

**Agent::Escalation** – Enviado quando um chamado é escalado, ou seja, um dos prazos estabelecidos para primeira resposta, atualização ou solução é atingido. Para ativar esta notificação, é necessário editar o arquivo abaixo /opt/otrs/Kernel/Config/GenericAgent.pm, adicionando os Jobs abaixo:

```
# --
# [name of job] -> send escalation notifications
# --
'send escalation notifications' => {
    Escalation => 1,
    # new ticket properties
    New => {
        # notify all agents who selected the queue in "my queues/custom queues"
        # Module => 'Kernel::System::GenericAgent::NotifyAgentGroupOfCustomQueue',
        # notify all agents who can access the ticket with rw permissions
        Module => 'Kernel::System::GenericAgent::NotifyAgentGroupWithWritePermission',
    },
},
```

Note que o sinal “#” comenta a linha e, neste caso, o Módulo ativo é o 'Kernel::System::GenericAgent::NotifyAgentGroupWithWritePermission', isto significa que todos os agentes que possuem permissão RW nesta fila, mesmo que esta não esteja selecionada em suas preferências como “Minhas Filas” receberão a notificação.

Se você desejar fazer com que apenas os agentes que possuem a fila selecionada em suas preferências como “Minhas Filas” recebam a notificação, comente a linha vermelha do código acima e descomente a linha azul.

Notificações de escalção mais personalizadas podem ser construídas no módulo “Notificação (eventos)”.

**Agent::EscalationNotifyBefore** – Notifica os atendentes antes da escalção dos chamados, de acordo com o parametro “Notificar por” das filas ou dos SLAs. Também deve ser ativado com o mesmo código da notificação “Agent::Notification” inserido no arquivo GenericAgent.pm.

**Agent::FollowUp** – Notificação enviada aos atendentes que escolherem a opção “Notificação de Acompanhamento De Chamados” em suas preferências quando houver uma nova resposta enviada pelo cliente.

**Agent::LockTimeout** – Notificação enviada aos atendentes que escolherem a opção “Notificação De Bloqueio De Chamado Por Tempo Expirado”, quando um chamado é desbloqueado automaticamente pelo sistema pela expiração do tempo limite configurado na fila.

**Agent::Move** – Notificação enviado aos atendentes que escolherem a opção “Notificação de Movimentação De Chamados” nas preferências e chamados são movidos para suas filas (Minhas Filas).

**Agent::NewTicket** – Notificação que é enviada ao atendente quando um novo chamado é criado em uma de suas filas (Minhas Filas).

**Agent::OwnerUpdate** – Notificação enviada a um atendente quando alguém transfere a propriedade de um chamado para ele.

**Agent::PendingReminder** – Notificação enviada a um atendente proprietário de um chamado. Para ativar esta notificação, adicione o seguinte Job no arquivo GenericAgent.pm

```
'send reminder emails to agents' => {  
  # get all tickets with these properties  
  States => ['pending reminder'],  
  TicketPendingTimeOlderMinutes => 10,  
  # new ticket properties (no option is required,  
  # use just the options which should be changed!)  
  New => {  
    # if you want to add a Note  
    Note => {  
      From => 'Reminder Admin',  
      Subject => 'Reminder Notification',  
      Body => 'The reminder time of this ticket has been reached!',  
    },  
  },  
},
```

**Agent::ResponsibleUpdate** – Notificação enviada ao proprietário e ao responsável de um chamado quando o Responsável de um chamado é alterado.

## Notificações (Eventos)

Sistema de notificações mais recente do OTRS. Monitora eventos dos chamados, que podem gatilhar o envio de mensagens não apenas para atendentes, mas também para clientes e e-mails específicos, de forma bem customizável.

Neste momento, o ponto negativo destas notificações, é que não permitem código HTML.

### Destinatários

Os seguintes parametros permitem seleccionar os destinatários da notificação:

**Grupos Destinatários:** Permite escolher entre o Proprietário do Chamado, o Responsável, atendentes com permissão de escrita e/ou Cliente (pressione a tecla Ctrl para seleccionar mais de um)

**Atendentes Destinatários:** Permite escolher atendentes específicos para receber as notificações.

**Grupos Destinatários:** Selecione atendentes de um ou mais grupos específicos (ou papéis que dão permissão a estes grupos).

**Papel Destinatários:** Selecione atendentes de papéis específicos para receber as notificações.

**Endereços de E-mail Destinatários:** digite e-mails específicos para receber as notificações, separe por virgula diversos e-mails.

### Evento

Aqui seleccionamos o gatilho que irá disparar a notificação. Resumidamente, descrevemos o momento em cada um é disparado:

**ArticleBounce** - ao devolver um chamado (botão Devolver)

**ArticleCreate** - ao criar um novo artigo no sistema (notas, respostas etc)

**ArticleSend** - ao enviar um artigo por email

**EscalationResponseTimeNotifyBefore** - quando um chamado atinge o tempo de notificação de segurança para primeira resposta (notificar por X%).

**EscalationResponseTimeStart** - quando o tempo de primeira resposta estoura.

**EscalationResponseTimeStop** - quando o tempo de primeira resposta é atendido (dentro ou fora do prazo).

**EscalationSolutionTimeNotifyBefore** - quando um chamado atinge o tempo de notificação de segurança para solução (notificar por X%).

**EscalationSolutionTimeStart** - quando um o tempo de solução estoura.



**EscalationSolutionTimeStop** - quando o tempo de solução é atendido (dentro ou fora do prazo).

**EscalationUpdateTimeNotifyBefore** - quanto um chamado atinge o tempo de notificação de atualização (notificar por X%).

**EscalationUpdateTimeStart** - quando o tempo de atualização estoura.

**EscalationUpdateTimeStop** - quando o tempo de atualização é atendido (dentro ou fora do prazo).

**TicketAccountTime** - Quando o tempo contabilizado de um chamado é alterado.

**TicketCreate** - Na criação do chamado.

**TicketCustomerUpdate** - Quando um cliente é atribuído ao chamado ou quando é alterado.

**TicketLockUpdate** - Quando um chamado é bloqueado ou desbloqueado.

**TicketMerge** - Quando um chamado é agrupado a outro.

**TicketOwnerUpdate** - Quando o proprietário do mesmo é atualizado.

**TicketPendingTimeUpdate** - Quando o horário e data de pendência é alterado.

**TicketPriorityUpdate** - Quando a prioridade do chamado é alterada.

**TicketQueueUpdate** - Quando o chamado muda de fila.

**TicketResponsibleUpdate** - Quando o responsável por ele é alterado.

**TicketSLAUpdate** - Quando o SLA dele é alterado.

**TicketServiceUpdate** – Quando o serviço do chamado é alterado .

**TicketStateUpdate** - Quando o estado dele é alterado.

**TicketSubscribe** - Quando alguém começa a monitorar o chamado.

**TicketTitleUpdate** - Ao alterar o título do chamado.

**TicketTypeUpdate** - Ao alterar o tipo do chamado.

**TicketUnlockTimeoutUpdate** - Quando é desbloqueado automaticamente.

**TicketUnsubscribe** - Quando um atendente para de monitorar um chamado.

### Ativando os Gatilhos de Escalação

Para que os gatilhos de escalação acima funcionem corretamente, é necessário que o cron do OTRS esteja instalado corretamente em primeiro lugar. Em seguida, é necessário adicionar o seguinte job no arquivo /opt/otrs/Kernel/Config/GenericAgent.pm

```
'trigger escalation events' => {  
    Escalation => 1,  
    # new ticket properties  
    New => {  
        Module => 'Kernel::System::GenericAgent::TriggerEscalationStartEvents',
```

},  
},

Em seguida, acesse Admin → Configurações do Sistema → Ticket → Core::Ticket e ative a opção "Ticket::EventModulePost###900-EscalationStopEvents"

### **Demais opções**

Em seguida, você deve selecionar as condições necessárias do chamado para que a notificação seja disparada. Não basta o gatilho, chamado deverá possuir os atributos selecionados de "Estado" até "Casar Corpo".

Os campos Assunto e Texto são utilizados para escrever o assunto e o corpo do e-mail da notificação. No campo assunto, não é necessário adicionar o número do chamado, pois isto já adicionado por padrão em todas as notificações.





## Tipos

Os tipos nos ajudam a ter mais uma dimensão de categorização do chamado. Numa instalação padrão Help Desk, este campo não vem ativo, mais pode ser através do parametro Ticket::Type.

Quando instalamos o módulo ITSM do OTRS, o tipo é ativado e novos são criados automaticamente.

## Estados

A lista de estados padrões do sistema pode ser encontrado no arquivo “A1 – Glossário.pdf”


Você pode adicionar novos estados e escolher o tipo de estado.

Criando um estado do tipo “fechado”, fará com que os chamados que forem classificados neste estado saiam das listagens de chamados em tratamento. Este estado também paralisará a contagem de tempo de escalação de solução.

Estados do tipo “lembrete de pendente”, disparam alertas quando os chamados atingem o tempo de pendencia marcado no campo “Data de Pendencia”.

Estados do tipo “pendente automático”, podem mudar automaticamente o estado de um chamado para outro quando a data de pendencia é atingida. Você pode criar por exemplo um estado chamado “Aguardando Cliente” que ao atingir a Data de Pendencia, altera automaticamente o estado do chamado para “aberto”.

Para configurar estados “pendentes automaticos”, acesse Admin → Configurações de Sistema → Ticket → Core::Ticket e adicione novos valores na chave “Ticket::StateAfterPending”. No campo Chave, adicione por exemplo “Aguardando Cliente”, e no campo Conteúdo, defina “open” (Estados padrões do OTRS devem ser colocados em inglês):

☒

**Ticket::StateAfterPending**

Defines which states should be set automatically (Content), after the pending time of state (Key) has been reached.

Chave	Conteúdo
Aguardando Cliente	open
pending auto close+	closed successful
pending auto close-	closed unsuccessful
<a href="#">+</a>	





## Prioridades

É possível alterar a nomenclatura das prioridades no OTRS.

Também é possível desativar ou adicionar novas prioridades. Porém, para adicionar novas prioridades, é necessário fazer uma configuração de cores via CSS, conforme o tutorial abaixo:

<http://forums.otterhub.org/viewtopic.php?f=128&t=14748#p56758>

## Serviços

Em instalações Help Desk, é necessário ativar o recurso de “Serviço” antes de utilizá-lo. Para isto, acesse Admin → Configurações de Sistema → Ticket → Core::Ticket e altere o parametro Ticket::Service para Sim.

## Acordos de Nível de Serviço

SLA (Service Level Agreement) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço em Português), é um acordo entre o provedor de serviços de TI e o seu cliente, quanto a qualidade ou garantia dos serviços prestados.

Definimos onde o escalonamento dos chamados podem ocorrer em três momentos diferentes:

### **SLA de primeira resposta:**

Determina um tempo máximo de resposta para que a equipe de atendimento avalie e dê uma primeira resposta ao cliente, por email ou por telefone.

### **SLA de atualização de atendimento:**

Determina o período máximo que o cliente deverá receber um follow up da equipe de atendimento. Em outras palavras, quando a equipe de atendimento responder ao cliente, este SLA reinicia sua contagem até que uma nova resposta seja dada, ou até que o chamado esteja encerrado.

### **SLA de solução de atendimento:**

Tempo estipulado para resolver o problema do chamado.

O escalonamento ocorre quando estes tempos não são respeitados.

Para auxiliar a equipe de atendimento no cumprimento destes acordos, o OTRS disponibiliza avisos por email e SMS, de forma a comunicar gestores, o suporte ou cliente de que já se passou determinada quantidade do tempo proposto para o SLA, ou mesmo que o tempo já foi ultrapassado.



E por último, é importante citar que o tempo de SLA é contado apenas no horário de “comercial” proposto pela empresa, respeitando inclusive feriados que podem ser configurados na administração do OTRS. Veremos isto mais adiante.

Cada SLA pode conter um ou mais serviços. Cada serviço pode fazer parte de um ou mais SLAs.

SLAs baseados em grupo de clientes ou SLAs VIPs podem ser definidos com módulos extras do OTRS ou através de ACLs (veremos mais adiante como criá-las).

## Campos Dinâmicos

No OTRS é possível criar campos extras para artigos e chamados.

Você pode criar os seguintes tipos de campos dinâmicos:

**Checkbox**

**Data** (você pode encontrar as vezes traduzido como “Dado”)

**Data / Hora**

**Dropdown**

**Multiselect**

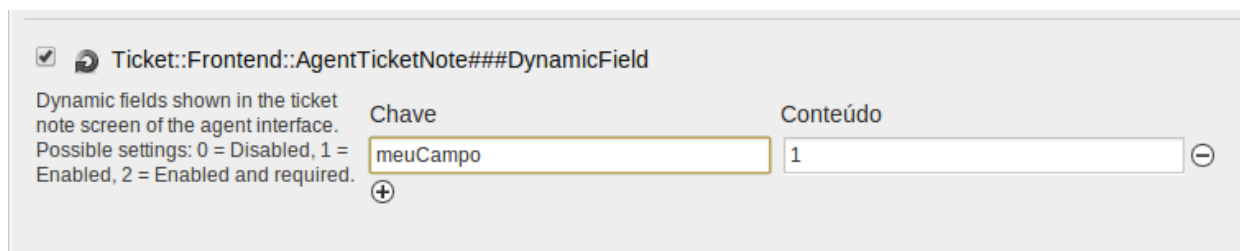
**Textarea**

Uma vez criado um campo dinâmico, é necessário dizer ao sistema em quais telas este deverá ser solicitado ao atendente ou ao cliente, se será obrigatório ou não e em quais telas ele será visualizado.

Para isto, acesse Admin → Configurações do Sistema → Ticket

Você deverá entrar em cada grupo de configuração correspondente a tela onde deseja exibir o campo.

Veja abaixo, as telas onde você configurar a entrada de dados, adicionando chaves no parametro DynamicField. Na chave, coloque o nome do campo. No conteúdo, coloque 1 para habilitar e 2 para tornar obrigatório, como abaixo:



The screenshot shows a configuration window for dynamic fields. At the top, there is a checked checkbox and a gear icon, followed by the text "Ticket::Frontend::AgentTicketNote###DynamicField". Below this, a descriptive text states: "Dynamic fields shown in the ticket note screen of the agent interface. Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled, 2 = Enabled and required." The main configuration area has two columns: "Chave" (Key) and "Conteúdo" (Content). Under "Chave", there is a text input field containing "meuCampo" and a plus icon below it. Under "Conteúdo", there is a text input field containing "1" and a minus icon to its right.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewClose** - Tela exibida ao clicarmos no botão “Fechar”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose** - Tela exibida ao compor uma resposta por e-mail a um cliente.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew** - Tela para criar novo chamado por e-mail.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewForward** - Tela exibida ao clicar no botão “Encaminhar”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText** - Tela exibida ao clicar no botão “Campos Livres”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewMove** - Tela que permite adicionar uma anotação antes de mover um chamado. Esta tela não é exibida por padrão, é necessário habilita-la neste mesmo conjunto de parametros.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewNote** - Tela “Nota”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner** - Tela “Proprietário”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewPending** - Tela “Pendente”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound** - Tela “Chamada Telefônica Recebida”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew** - Tela para criar novo chamado por telefone (Chamado Fone).

**Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound** - Tela “Chamada Telefônica Realizada”.

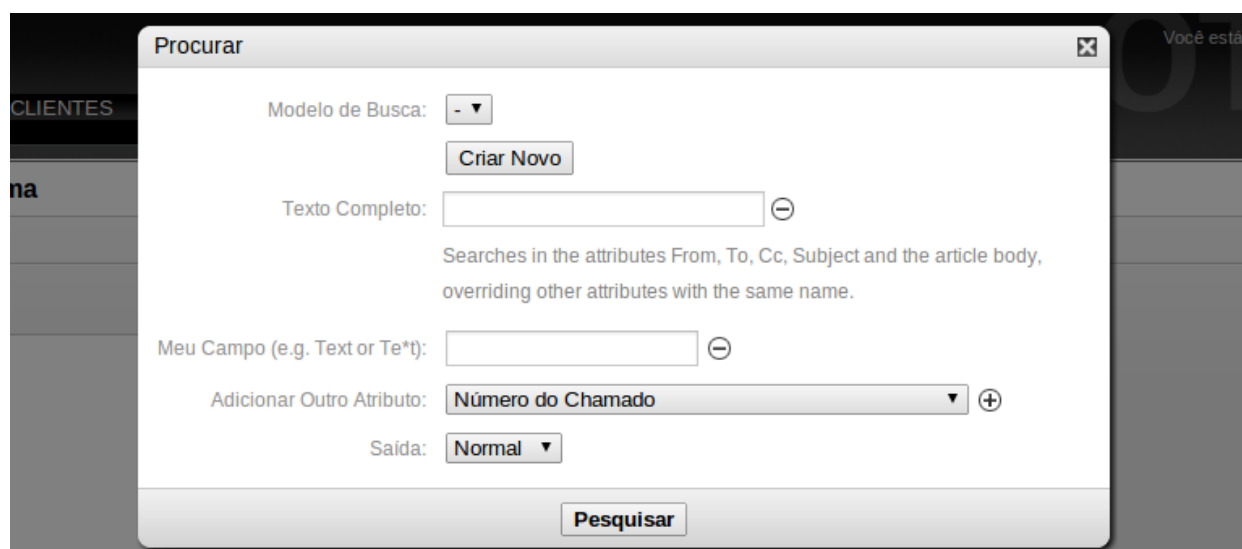
**Frontend::Agent::Ticket::ViewPrint** - Tela “Imprimir”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority** - Tela “Prioridade”.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible** - Tela “Responsável”.

Além disto, podemos habilitar a pesquisa de chamados através destes campos dinâmicos que criamos, acessando o conjunto de parâmetros **Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch**.

Neste caso, no parametro DynamicField, o valor 1 serve para disponibilizar o campo na lista de filtros possíveis, o valor 2 serve para além de disponibilizar, exibi-lo por padrão, como abaixo:



O parametro Defaults##DynamicField, permite configurar valores padrões para a pesquisa.

E o parametro SearchCSVDynamicField, faz com que o campo seja exportado no CSV quando alteramos a Saida da pesquisa para este formato.

**Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom** – Tela de visualização do chamado. Aqui, configuramos a exibição dos campos dinâmicos. Basta colocar o valor 1 no Conteúdo para que este campo seja exibido.

**Frontend::Agent::TicketOverview** – Tela de listagem de chamados.

Também podemos disponibilizar os campos dinâmicos na interface do Cliente, através dos conjuntos de parametros a seguir:

**Frontend::Customer::Ticket::ViewNew** - Tela para criar novo chamado na interface de cliente.

**Frontend::Customer::Ticket::ViewPrint** - Tela para impressão do chamado.

**Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch** - Tela de pesquisa da interface do cliente.

**Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom** - Tela de visualização do chamado.

**Frontend::Customer::TicketOverview** – Tela de listagem de chamados.