



Complemento
liberdade e tecnologia

Manual do Atendente

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Apresentação.....	4
Efetuando login.....	5
Conhecendo a interface de atendimento.....	5
Painel de Controle.....	5
Chamados.....	6
Visão de Filas.....	6
Pesquisas.....	8
Alterando suas preferências pessoais.....	8
Utilizando a ferramenta.....	9
Acessando os chamados.....	9
Primeiro tratamento do chamado - Bloquear o chamado	9
Interagindo com o cliente (solicitante) por telefone ou e-mail.....	9
Interação por telefone	10
Interação por e-mail	10
Adicionando Notas	11
Modificar fila.....	11
Encerrando o Chamado	11



Apresentação

As páginas a seguir descrevem uma forma de operar este sistema. Trata-se apenas de uma sugestão de uso em relação a funcionalidades. O que nós da Complemento propomos, no entanto, é que a partir da livre experimentação de uso da ferramenta, sua equipe aproprie-se e crie seu próprio “jeito de usar”, aproveitando assim todo o potencial criativo que sua equipe pode ter em relação ao OTRS.

Sugerimos a leitura do documento “A02 - Glossário” para entendimento de alguns conceitos apresentados aqui.



Efetuando login

A interface de atendente é acessada através do link:

http://IP_DO_SERVIDOR/otrs/index.pl

Através deste link, será exibida uma tela onde o atendente deverá inserir o seu login e senha e clicar no botão “login”.

Conhecendo a interface de atendimento

Painel de Controle

No momento em que o atendente realiza o login no sistema, ele verá o Painel de Controle como página inicial. Essa é a área onde o atendente tem a visão geral dos chamados de suas filas. São eles:

- **Chamados Novos:** Chamados criados por e-mail ou pela interface de cliente;
- **Chamados Abertos / Precisam ser respondidos:** Chamados em andamento, que não tiveram interação;
- **Chamados com Lembrete:** Nesta caixa aparecerá os chamados que atingirem a “data de pendência” especificada;
- **Chamados Escalados:** Chamados que já tiveram seu prazo de solução, atualização ou resposta excedido;

Podemos configurar cada uma destas caixas passando o mouse em cima da barra de título, clicando na engrenagem, e adicionando campos que acreditamos ser pertinentes para o nosso atendimento.

Também há outras caixas com as seguintes funcionalidades:



- **Visão geral de fila de chamado:** Visualização de todos os chamados nas filas as quais o atendente tem permissão de leitura;
- **Calendário de eventos de chamado:** Nesta caixa, é possível efetuar e visualizar o agendamento do atendimento do chamado;
- **Próximos eventos:** Um *widget* que informa quais são os próximos chamados que irão escalar ou atingirão seu tempo de lembrete;
- **Estatísticas:** Um *dashboard* que mostra a quantidade de chamados criados e fechados nos últimos 7 dias;

Chamados

Neste menu o atendente tem acesso à diferentes visualizações dos chamados bem como a criar novos chamado. Os principais submenus estão descritos abaixo.

Visão de Filas

Aqui o atendente tem a visualização de todas as filas para as quais ele presta atendimento ou onde possui permissão de visualização para consulta.

Informações importantes:

- O número entre parênteses indica a quantidade de chamados disponíveis naquela fila.
- O link “Minhas Filas” mostra os chamados de todas as filas selecionadas pelo usuário no menu “Alterar Preferências Pessoais” (ver [Alterando Suas Preferências Pessoais](#))
- O link “Chamados disponíveis: X” que vem selecionado por padrão, mostra apenas aqueles chamados não bloqueados que estão na fila selecionada. X é o número de chamados nesta situação.
- O link “Todos os chamados: X” mostra além dos chamados disponíveis, todos os chamados ainda não encerrados desta fila, bloqueados (por você ou outro atendente) e não bloqueados.
- Os botões (links) S, M e L, situados a direita da tela, nos permitem escolher diferentes visualizações dos tickets desta fila. S (Small) nos mostra uma listagem mais resumida, com mais chamados por página. M (Medium) nos



traz a visualização padrão, com algumas informações a mais. L (Large) nos mostra muitas informações e já permite tomar algumas ações a partir da tela de listagem dos chamados.

- Na visualização S (Small), podemos ordenar os chamados de diferentes maneiras, clicando no nome de uma das colunas disponíveis. Clicando novamente na mesma coluna, invertemos sua ordem de ascendente para descendente.

Visão de Estado

Nesta tela o atendente tem a visão dos chamados por estado de ticket. (ver [Estado do chamado, estado ou status](#)).

Visão de Escalação

Nesta área o atendente visualiza os chamados que ultrapassaram o tempo limite acordados no SLA, bem como tem a possibilidade de visualizar os chamados que ultrapassarão estes tempos nos próximos dias. (ver [Escalonamento, Chamados Escalados](#)).

Novo Chamado via Fone

Quando um atendente recebe a ligação de um cliente fazendo uma solicitação por telefone, ele deve registrar este atendimento inserindo todos os dados do cliente necessários para dar continuidade ao atendimento da solicitação criando um Novo chamado por telefone.

Novo Chamado via E-mail

Se um atendente recebe uma ligação e deseja abrir um chamado já solicitando informações por e-mail ao cliente, este pode utilizar o menu “Novo Chamado E-mail” que permite por exemplo o envio de formulários em anexo para o e-mail do solicitante.

Procurar

Possui uma interface onde é possível criar modelos de busca. Há a opção de utilizar filtros, como “estado”, “tempo de criação do chamado”, “fila”, e também definir o tipo de saída: normal (em tela), impresso ou em arquivo csv.



Pesquisas

Há 4 tipos de buscas possíveis no OTRS. São elas:

Busca completa

Este tipo de pesquisa realiza uma busca por qualquer palavra que esteja no campo do chamado (Ex: o número do chamado).

Busca por ID do cliente

Este tipo de pesquisa realiza uma busca por chamados de uma determinada empresa, através do ID.

Busca por usuário do cliente

Este tipo de pesquisa realiza uma busca por chamados de um determinado usuário de uma empresa.

Lupa

Possui uma interface onde é possível criar modelos de busca. Há a opção de utilizar filtros, como “estado”, “tempo de criação do chamado”, “atributos”, e também definir o tipo de saída: em tela, impresso ou em arquivo csv.

Alterando suas preferências pessoais

Por padrão o OTRS exibe as configurações pré definidas pelo administrador para o recebimento de notificações dos chamados por e-mail que ingressam em suas filas, porém o atendente pode alterar a forma como recebe essas notificações, e outras configurações, acessando a tela de preferências pessoais.

Para alterar suas preferências você deve clicar no seu nome no canto superior direito da tela do painel de controle.

IMPORTANTE: Para receber **notificações** de sua fila, o atendente deve selecionar sua(s) fila(s) de trabalho na caixa “Minhas Filas”.



Utilizando a ferramenta

Acessando os chamados

Existem algumas formas de se acessar um novo chamado no sistema. Quando o mesmo é criado por um cliente (solicitante), o OTRS notifica automaticamente os atendentes da fila responsável por e-mail, enviando uma mensagem que contém um link direto para o chamado. Basta clicar neste link para acessar o chamado em questão.

Ao clicar no link enviado para o e-mail, o atendente será direcionado para a tela com as ações possíveis de serem realizadas neste chamado.

A partir dessa área o atendente deve iniciar a interação com o chamado seguindo os passos descritos adiante.

Primeiro tratamento do chamado – Bloquear o chamado

A primeira ação que o analista do Service Desk deve realizar ao receber um novo chamado é bloquear o chamado para si.

Quando o atendente clica em “Bloquear”, ele passa a ser o proprietário do chamado, tendo a obrigação de conduzir a solução da solicitação.

Esta opção permite que os chamados não sejam respondidos em duplicidade causando confusão no atendimento.

Interagindo com o cliente (solicitante) por telefone ou e-mail

Após o bloqueio do chamado, daremos início ao atendimento interagindo com o cliente por telefone ou e-mail.



Interação por telefone

Caso façamos um contato por telefone com o cliente, clicamos em “Chamada telefônica realizada” e o sistema abrirá uma janela para inserirmos as informações deste contato.

Conforme se desenvolve nosso contato telefônico com o cliente, registramos a conversa adicionando informações que facilitem as próximas etapas de atendimento.

Na opção “Próximo estado do chamado” selecionamos a opção correspondente as alterações atuais se desejarmos mudar seu estado. (ver [estados do chamado](#))

Concluimos essa etapa clicando em enviar.

Interação por e-mail

Para darmos continuidade ao atendimento entrando em contato por e-mail com o cliente, basta clicar em “- Responder -” e escolher um dos templates (modelos) possíveis de resposta na tela de detalhamento do chamado.

Uma nova janela contendo o template de resposta escolhido se abrirá.

Nessa tela podemos inserir todas informações que julgarmos necessárias para prestar o atendimento e enviar ao cliente, preenchendo o campo “Texto”.

Na opção “Próximo estado do chamado” selecionamos a opção correspondente as alterações atuais se desejarmos mudar seu estado. (ver [estados do chamado](#))

Concluimos essa etapa clicando em enviar.



Adicionando Notas

Para adicionarmos uma nota ao chamado clicamos em “Nota” na tela de detalhamento do chamado e o sistema abrirá uma tela para inserirmos as informações adicionais pertinentes a este chamado.

No campo Tipo de nota (ver [Nota](#), [Nota-interna](#), [Nota-externa](#)) selecionamos se esta será interna ou externa.

Concluimos essa etapa clicando em enviar.

Modificar fila

Após a reclassificação do chamado e o tratamento em em sua fila original, um chamado pode ser encaminhado para o atendimento em outras filas que darão continuidade caso esse chamado dependa de uma atuação especializada ou específica.

Para mover um chamado para uma outra fila, é preciso clicar em “Modificar Fila” na tela de detalhamento do chamado.

Ao clicar em “Modificar Fila”, uma tela abrirá para escolhermos a fila para a qual queremos mover o chamado e inserirmos uma justificativa para esta movimentação.

Os campos Novo Proprietário e Proprietário Anterior não precisam ser marcados, a menos que você queira dirigir este chamado à um analista específico.

Encerrando o Chamado

Para realizar esta ação, o atendente pode escolher uma das opções a seguir:

- **Enviando uma resposta por e-mail ao cliente:** Estando na tela de detalhamento do chamado, selecione um artigo criado pelo cliente, então clique em “- Responder -” e em seguida selecione um template de resposta (o padrão é o “Em branco”). Escreva uma mensagem para o cliente no



campo Texto da janela que irá se abrir e escolha um dos estados de fechamento do chamado.

- **Ligando para o cliente:** Na tela de detalhamento do chamado, clique em “Chamada telefônica realizada”. Registre alguns detalhes da sua conversa com o cliente no campo Texto, escolha um dos estados de fechamento do chamado e clique em Enviar.
- **Clicando no botão “Fechar” na tela de detalhamento do chamado:** Desta forma, nenhuma notificação é gerada para o cliente, por isto, esta função deve ser usada em último caso.