



Complemento
liberdade e tecnologia

Estatísticas e Relatórios

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

| | |
|-------------------------------------|----|
| Estatística..... | 3 |
| Visão Geral..... | 3 |
| Gerando Relatórios..... | 4 |
| Criação de Relatórios..... | 5 |
| Lista de Chamado..... | 7 |
| Acumulação de Chamados..... | 10 |
| Tempo Contabilizado de Chamado..... | 13 |
| Ticket Solution Response Time..... | 14 |



Estatística

O módulo de estatística do OTRS possui recursos para gerar relatórios personalizados. A configuração adequada deste módulo permite um rico apoio em tomadas de decisão.

Para iniciar o uso da estatística, vamos acessar no Toobar a opção ESTATÍSTICA, como mostra a imagem abaixo:



Visão Geral: Mostra os relatórios padrões do OTRS e os adicionados por usuários do sistema.

Nova: Permite a criação de novos relatórios.

Importar: Importar novos relatórios com um módulo do próprio OTRS.

Visão Geral

| ESTATÍSTICA Nº: | TÍTULO | OBJETO | DESCRIÇÃO |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------------------|
| 10001 | Overview about all tickets in the system | Acumulação de Chamado | Current state of all tickets in the system wi[...] |
| 10002 | List of tickets closed last month | ListaChamado | List of all tickets closed last month. Order [...] |
| 10003 | List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires | ListaChamado | List of open tickets, sorted by time left unt[...] |
| 10004 | List of the most time-consuming tickets | ListaChamado | List of tickets closed last month which requi[...] |
| 10005 | List of tickets created last month | ListaChamado | List of all tickets created last month. Order[...] |
| 10006 | List of tickets closed, sorted by response time. | ListaChamado | List of tickets closed last month, sorted by [...] |
| 10007 | New Tickets | Acumulação de Chamado | Total number of new tickets per day and queue[...] |
| 10008 | List of open tickets, sorted by time left until solution deadline expires | ListaChamado | List of open tickets, sorted by time left unt[...] |
| 10009 | List of open tickets, sorted by time left until response deadline expires | ListaChamado | List of open tickets, sorted by time left unt[...] |
| 10010 | List of tickets closed, sorted by solution time | ListaChamado | List of tickets closed last month, sorted by [...] |
| 10011 | Changes of status in a monthly overview | StateAction | Monthly overview, which reports status change[...] |

Em visão geral, temos o número da estatística, título, objeto usado na criação do relatório e uma breve descrição.



Gerando Relatórios

Antes de aprender a criar um relatório, vamos gerar um que vem junto a instalação do OTRS.

Para isso, na “Visão Geral: Estatística”, clicar na estatística número 10003.

Ver: Estatística Nº.: 10003

Ações

[Ir Para Visão Geral](#)

[Editar](#)

[Excluir](#)

[Exportar configuração](#)

Detalhes da Estatística

Estatística Nº.: 10003

Título: List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires

Objeto: ListaChamado

Descrição: List of open tickets, sorted by time left until escalation deadline expires.

NOTE: Please check the output and configuration of the statistics carefully to make sure that it produces the results you expect. If necessary, change the configuration before using the statistics in a production environment.

Formato:

Somar Linhas:

Imprimir

Somar Colunas: Não

Cache: Não

Exibir como componente no painel de controle: Não

Validade: válido

Criado: 16/09/2014 10:55:16

Criado por: Admin OTRS

Alterado: 16/09/2014 10:55:16

Alterado por: Admin OTRS

Dica

Com os campos de entrada e seleção você pode influenciar o formato e o conteúdo da estatística. Exatamente quais campos e formatos você pode influenciar é definido pelo administrador da estatística.

Na tela de extração do relatório, existem os botões ao lado esquerdo, que nos permite voltar para a Visão Geral, Editar o relatório 10003 no caso, Excluir o relatório ou exportar a configuração.

Temos também as configurações que foram selecionadas quando criamos o relatório. Não se preocupe com todos esses campos, mais adiante quando criarmos um novo relatório, teremos todos esses campos detalhados.

Nessa tela, temos um campo chamado **Formato**, que define como vamos abrir este relatório. Nessa opção temos CSV ou Imprimir. O CSV vem em arquivo que pode ser aberto pelo LibreOffice Calc e o Imprimir vem em PDF, que pode-se imprimir posteriormente.

Para realizar a extração do relatório, basta descer a barra de rolagem até o final da página e clicar em “Início”. Aguarde alguns segundos até que o relatório seja gerado, iniciando automaticamente o download do mesmo.



Criação de Relatórios

Para criar um novo relatório, na tela “Visão Geral: Estatísticas”, clique em “Adicionar”

A tela seguinte chama-se “Editar: Estatística N^o”, onde você pode editar ou criar um relatório. Daremos início explicando os três primeiros campos desta tela.

* Título:

* Descrição:

* Dynamic-Object:

Título: Definição de um nome para este relatório.

Descrição: Um complemento para auxiliar o entendimento no relatório. Pode conter informações do que o relatório retorna e para qual finalidade foi elaborado.

Dynamic-Object: Quando uma instalação do OTRS é feita, por padrão vem quatro tipo de relatório, vamos explicar cada um deles para melhor entendimento.

1. **Acumulação de chamados:** Este tipo de relatório retorna uma sumarização dos chamados de acordo com os filtros escolhidos. Por exemplo, se filtramos para ver todos os chamados fechados do mês de julho, ele nos retornará os chamados fechados do dia 1, 2, 3, 4 até o dia 31, quantos chamados por dia foram fechados. Podemos também extrair este mesmo relatório no periodo de um ano e escolher para nos trazer com a escala mensal, então ele retornaria todos os chamados fechado de Janeiro, Fevereiro, Março até dezembro.
2. **Lista de Chamados:** Retorna uma listagem de chamados com os filtros configurados, ou seja, posso configurar para listar todos os chamados resolvidor por um atendente ou todos os chamados abertos na ultima semana, contendo informações como SLA, Serviço, Atendido dentro do SLA ou fora, data de criação, data de fechamento entre outros campos.



3. Tempo Contabilizado do Chamado: Este relatório traz a quantidade de tempo que foram preenchidas no chamado. Esta informação é retirada do campo Unidade de Tempo (em minutos) na tela de resposta ou da Nota. Podemos fazer um filtro com horas contabilizadas de cada atendente, filtrar por cliente e serviço ou outra configuração mais adequada para seu tipo de negócio.
4. Ticket Solution Response Time: Este relatório tem a função de nos trazer informações como tempo médio de atendimento, tempo mínimo e máximo. Dependendo do filtro escolhido ele retorna o tempo médio, mínimo e máximo de atendimento de cada serviço por atendente ou uma relação de fila x serviço/atendente. Entraremos em mais detalhes na elaboração destes relatórios.

Os próximos campos definem permissões e como esse relatório será exibido:

★ Permissões: admin, stats, users

Você pode selecionar um ou mais grupos para definir o acesso de diferentes atendentes.

★ Formato de Resultado: CSV, Imprimir, gráfico de barras, gráfico de barras(2), gráfico de linhas

Tamanho do Gráfico: 1200x800, 1600x1200, 800x600

Se você usar um gráfico como formato de saída você tem que selecionar pelo menos um tamanho de gráfico.

Somar Linhas: Não ▼

Somar Colunas: Não ▼

Usar Cache: Não ▼

A maioria das estatísticas podem ser mantidas em cache. Isto tornará sua visualização mais rápida.

Permissões: Define quem terá direito no relatório. Quem poderá extrair ou editar o mesmo, contando com as configurações de permissões dos grupos.



Formato do Resultado: Nesse campo definimos como e com qual formato o relatório vai ser extraído. Existem algumas opções de gráficos e mais o CSV e “Imprimir” que é extraído em PDF.

Tamanho do Gráfico: Define o tamanho para os gráficos extraídos. Trabalha em conjunto com o Formato do Resultado.

Somar Linhas: No final do relatório, pode-se somar as linhas.

Somar Colunas: No final do relatório, pode-se somar as colunas.

Usar Cache: O cache armazena as pesquisas feitas no banco de dados, para que futuramente não precise fazer a mesma consulta novamente.

Exibir como componente no painel de controle: ▼

Prover a estatística como um componente que agentes podem ativar em seus painéis de controle.
Por favor observe:

- Habilitar o componente irá ativar o cache para esta estatística no painel de controle.
- Agentes não serão capazes de alterar configurações de tempo absoluto para componentes de painel de controle do tipo estatística.
- IE8 não suporta componentes de painel de controle do tipo estatística.

Validade: ▼

Se configurado como inválido, usuários finais não poderão gerar a estatística.

Exibir como componente no painel de controle: Este campo torna o relatório como um gráfico no painel de controle. Essa opção vamos ver com detalhes mais adiante.

Validade: Informa se o relatório está operando ou não. No caso de Válido, ele fica disponível para grupos com apenas leitura. Inválido ele fica indisponível.

Lista de Chamado

Vamos simular um relatório de lista de chamado. Todos os dados presentes neste relatório são fictícios.

Este relatório será dos chamados abertos no sistema.

Para dar início ao novo relatório, seguir Estatísticas → Nova.

Definir um título e descrição para este novo relatório.

No caso, vou chamar de “Chamados Aberto” e a descrição “Chamados abertos no sistema”.



Em Dynamic-Object, selecionar Lista de Chamado.
Clicar em Próximo.

No passo 2, deverá escolher quais campos aparecerão no relatório,
conforme imagem abaixo:

Selecione o elemento que será usado no eixo X (2/4)

Atributos a serem impressos:

- Número
- Ticket#
- Idade
- Título
- Criado

Fixo

Selecionaremos os campos de Número até ID do Cliente. Clique em Próximo para seguir adiante.

Em seguida, escolher como você gostaria de ordenar os chamados, ou seja, escolher se é crescente ou decrescente, e por qual atributo vai ser ordenado. Normalmente ordenamos pelo Ticket#.

Ordenar por:

- Ticket#
- Idade
- Título
- Criado
- Alterado

Fixo

Sequência de Ordenamento:

- ascendente
- descendente

Fixo



Selecionar Ticket e ascendente e clicar em próximo.

A tela de passo número 4 é bem extensa, então, vou simplificar utilizando apenas os dados que vamos utilizar.

Fila: Raw
Suporte
Hardware
Sistema
Software

Fixo

Estado: aberto
agrupado
fechado com êxito
fechado sem êxito
lembrete de pendente

Fixo

Selecionaremos as filas de Suporte e em seguida o Estado aberto. Nesse caso, podemos deixar fixo os campos deste relatório caso esteja selecionado o check-box. Se estiver desmarcado, essa opção pode ser alterado na hora da extração do mesmo.

Você pode selecionar todos apenas marcando o check-box, o sistema entende que quando não tem nenhum dado no campo selecionado que você quer todos. Para selecionar todos, basta apertar Ctrl - A ou clicar no primeiro e arrastar até o final.

Para desmarcar um campo, basta deixar o Ctrl apertado e clicar em qual deseja desmarcar.

Depois de selecionar a fila desejada, podemos clicar em Finalizar. No final do processo, ele retorna para a tela de extração do chamado. Para testar o relatório, basta clicar em Início que ele faz o Download automático.

Caso o relatório não tenha saído como o solicitado, basta clicar em editar e reconfigurar os dados desejados.



No teste que simulei, retornou a seguinte planilha:

| Número | Ticket# | Idade | Título | Criado |
|--------|------------------|-------|------------------------------|---------------------|
| 1 | 2014101017000040 | 7697 | Outlook não envia e-mails | 2014-10-10 11:35:36 |
| 2 | 2014101017000050 | 7623 | Não carrega autenticação | 2014-10-10 11:36:50 |
| 3 | 2014101017000070 | 7484 | Erro ao logar no sistema ERP | 2014-10-10 11:39:09 |
| 4 | 2014101017000070 | 7461 | Instalação do HIS | 2014-10-10 11:39:32 |
| 5 | 2014101017000100 | 7408 | Máquina não liga | 2014-10-10 11:40:25 |
| 6 | 2014101017000140 | 7355 | Photoshop não abre | 2014-10-10 11:41:18 |
| 7 | 2014101017000150 | 6198 | Instalar Photoshop | 2014-10-10 12:00:35 |

| Alterado | Hora de Fechamento | Fila | Estado | Prioridade | Cliente | ID do Cliente |
|---------------------|--------------------|-------------------|--------|------------|----------|---------------|
| 2014-10-10 13:23:03 | | Suporte::Software | open | 3 normal | silvio | Intel |
| 2014-10-10 13:24:21 | | Suporte::Sistema | open | 3 normal | joao | Band |
| 2014-10-10 13:24:08 | | Suporte::Sistema | open | 3 normal | catarina | Telecom |
| 2014-10-10 13:33:01 | | Suporte::Software | open | 3 normal | catarina | Telecom |
| 2014-10-10 13:23:39 | | Suporte::Hardware | open | 3 normal | silvio | Intel |
| 2014-10-10 13:24:59 | | Suporte::Software | open | 3 normal | joao | Band |
| 2014-10-10 13:25:45 | | Suporte::Software | open | 3 normal | joao | Band |

Ele retornou todos os chamados abertos das subfilas Suporte e também da fila Suporte, como mencionamos na parte 4.

Acumulação de Chamados

Para criar um relatório de Acumulação de Chamados, iniciar o procedimento, conforme o anterior.

Inserir um nome e descrição, no Dynamic-Object escolher Acumulação de chamados. Nessa simulação, vamos exportar quantos chamados cada atendente possui, Ou seja, quantos chamados cada atendente possui bloqueados.

Antes de fazer esse relatório, abrir uma nova guia no navegador e navegar até Administração → Configuração do Sistema. No listbox escolher Framework. Localizar a opção de configuração Frontend::Agent::Stats. Localizar o Argumento Stats::UseAgentElementInStats. Alterar essa configuração para "SIM". Em seguida, clique em Atualizar.



Essa opção vai habilitar a opção de escolher proprietário do chamado nos relatórios.

Após essa modificação, voltar para a tela de criação do relatório, onde vamos alterar e estudar mais um campo.

O campo **Exibir como componente no painel de controle:** colocar como SIM. Com ela, será possível exibir essa pesquisa em forma de Gráfico no Painel de controle.

Após colocar SIM no campo acima, clicar em próximo.

Selecionar o Campo "Atendente Proprietário" e marcar todos os atendentes.

Atendente/Proprietário: Admin OTRS
Ana Cristina Miranda
Joaquim Silva
Lucas Schimit
Marcos Miranda

Selecionado Atendente/Proprietário, clicar em Próximo.

Na etapa 3, selecionar o campo Estado e selecionar todos os itens.

Estado: aberto
agrupado
fechado com êxito
fechado sem êxito
lembrete de pendente

Fixo

Clicar em Próximo para prosseguir.

Na ultima etapa, a 4, restringir pelo campo da Data de Criação, conforme a imagem abaixo:

Hora de Criação: Período Absoluto: Entre 01 / 01 / 2014 e 10 / 10 / 2014

Período Relativo: O último 01 segundo(s)

Fixo



Desmarcar o “Fixo” e ajustar a data para 01/01/2014 e 31/12/2014. Com isso, quando extrair esse relatório futuramente, podemos alterar as datas.

Clicar em finalizar e em seguida extrair o relatório clicando em “Início”.

O retorno deste relatório fica da seguinte maneira:

| Estado | Ana Cristina Miranda | Joaquim Silva | Lucas Schimit | Marcos Miranda |
|---------------------------|----------------------|---------------|---------------|----------------|
| aberto | 3 | 1 | 3 | 0 |
| agrupado | 0 | 0 | 0 | 0 |
| fechado com êxito | 0 | 0 | 4 | 0 |
| fechado sem êxito | 0 | 0 | 0 | 0 |
| lembrete de pendente | 1 | 0 | 0 | 0 |
| novo | 0 | 0 | 0 | 0 |
| pendente auto fechamento+ | 1 | 1 | 0 | 0 |
| pendente auto fechamento- | 0 | 0 | 0 | 0 |
| removido | 0 | 0 | 0 | 0 |

Exclui a coluna com Admin OTRS para facilitar a visualização.

Para habilitar este relatório como gráfico no Painel de Controle, clique em Painel de Controle. Expandir o menu Configurações no canto direito da tela e selecionar o gráfico criado, conforme imagem abaixo:

▼ Configurações

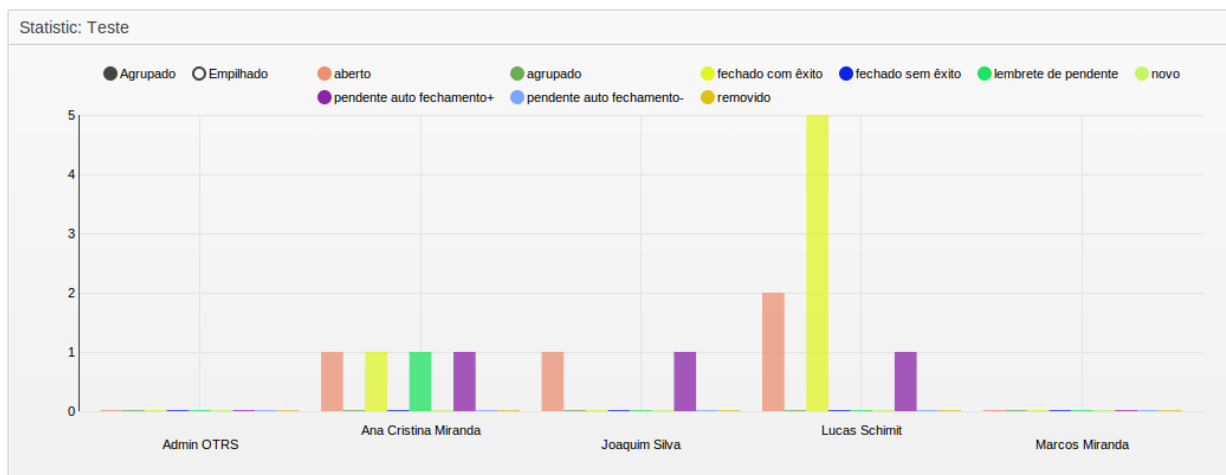
- Estatísticas (7 Dias)
- Próximos Eventos
- Notícias sobre o OTRS
- Statistic: Teste
- Chamados com Lembrete
- Chamados Escalados
- Chamados Novos
- Chamados Abertos / Precisam Ser Respondidos
- Visão Geral de Fila de Chamado
- Notícias do Produto
- Calendário de Eventos de Chamado
- Fora do Escritório
- Online
- Statistic: ads

Salvar configurações



Após selecionado, o OTRS tem o tempo de geração desse gráfico de 10 minutos para carregar as informações.

Ao carregar, o gráfico é exibido desta forma:



Tempo Contabilizado de Chamado

Nesse exemplo, vamos calcular o total de tempo trabalhado por uma determinada equipe, no caso, as equipes são divididas em filas. Suporte::Hardware, Suporte::Software, Suporte::Sistemas.

Na tela inicial de criação da Estatísticas, em Dynamic-Object Selecionar o Tempo Contabilizado de Chamado.

Na etapa 2, selecionar a Fila deseja, conforme imagem abaixo:



Clicar em Próximo para seguir para etapa 3.

Selecionar o campo Atendente/Proprietário e desmarcar o "Fixo" para futuramente escolher apenas um proprietário ou mais. Segue imagem para auxílio:



Atendente/Proprietário:

 Fixo

Clicar em Próximo para a ultima etapa.

Vamos restringir o gráfico por hora de criação.

Habilitar a “Horario de Criação do Chamado”, e selecionar “Periodo Relativo” de um dia. Segue imagem de configuração:

Horário de Criação do Chamado: Período Absoluto: Entre / / e / /
 Período Relativo: O último
 Fixo

Finalizar o relatório e extrair o mesmo.

O retorno deste relatório ficou da seguinte maneira:

| Atendente/Proprietário | Suporte | Suporte::Hardware | Suporte::Sistema | Suporte::Software |
|------------------------|---------|-------------------|------------------|-------------------|
| Ana Cristina Miranda | 0 | 0 | 380 | 50 |
| Joaquim Silva | 0 | 0 | 0 | 50 |
| Lucas Schimit | 0 | 20 | 100 | 184 |
| Marcos Miranda | 0 | 0 | 0 | 0 |

Podemos ver quais foram as ocupações de cada analista no decorrer do dia.

Esse relatório também podemos deixar como gráfico no Painel de controle, basta habilitar a função mencionado acima.

Ticket Solution Response Time

O ultimo relatório padrão do OTRS apresenta algumas funções interessantes. Vamos criar um teste para entendermos melhor o que faz.

Criar um relatório com um nome e descrição e escolher o Dynamic-Object TicketSolutionResponseTime e clicar em próximo.

Selecionar “Avaliado por” e escolher as 3 primeiras opções, conforme imagem abaixo:



Avaliado por:

- Solution Average
- Solution Min Time
- Solution Max Time
- Número de Chamados
- Solution Average (affected by escalation configuration)

Fixo

Na etapa 2, selecionar Criado pelo “Criado na Fila” e “Atendente/Proprietário”, conforme imagem abaixo:

Criado na Fila:

- Raw
- Suporte
- Hardware
- Sistema
- Software

Fixo

Criado pelo Atendente/Proprietário:

- Admin OTRS
- Ana Cristina Miranda
- Joaquim Silva
- Lucas Schimit
- Marcos Miranda

Fixo

Na etapa 4, de restrições, vamos executar sem nenhuma, porém, podemos restringir por data de criação ou fechamento entre outras opções.

Finalizar o relatório e extrair. O relatório extraído fica da seguinte maneira:



| Avaliado por | Solution Average | Solution Min Time | Solution Max Time |
|------------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Suporte - Ana Cristina Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte - Joaquim Silva | 0 | 0 | 0 |
| Suporte - Lucas Schimit | 0 | 0 | 0 |
| Suporte - Marcos Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Hardware - Ana Cristina Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Hardware - Joaquim Silva | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Hardware - Lucas Schimit | 0h 9m | 0h 9m | 0h 9m |
| Suporte::Hardware - Marcos Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Sistema - Ana Cristina Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Sistema - Joaquim Silva | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Sistema - Lucas Schimit | 0h 2m | 0h 2m | 0h 2m |
| Suporte::Sistema - Marcos Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Software - Ana Cristina Miranda | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Software - Joaquim Silva | 0 | 0 | 0 |
| Suporte::Software - Lucas Schimit | 5h 32m | 5h 10m | 5h 54m |
| Suporte::Software - Marcos Miranda | 0 | 0 | 0 |

Esse relatório nos mostra o tempo médio, máximo e mínimo que cada analista trabalhou em cada fila. Realizando restrições, esse relatório consegue trazer informações mais robustas ou mais simples.

Solution Average é o tempo médio que o analista levou para atender os chamados de cada fila.

Solution Min Time: Tempo mínimo de um chamado de respectiva fila.

Solution Max Time: Tempo máximo de um chamado de respectiva fila

Para mais informações, acessar o link abaixo:

<http://otrs.github.io/doc/manual/admin/3.2/en/html/statistic-module.html>