



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

FAQ – Base de conhecimento

Treinamento OTRS Help Desk



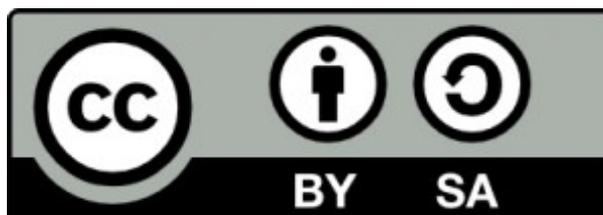
## Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
FAQ – Apresentação.....	4
Instalação.....	4
Configurações Nativas da FAQ.....	5
Grupos.....	5
FAQ – Configuração do Sistema.....	6
Criando uma FAQ – Ciclo Completo.....	7



## 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-Compartilhual 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/>



## FAQ - Apresentação

O módulo de FAQ é uma extensão do OTRS, para formar uma base de conhecimento de perguntas frequentes, ou no nosso caso, de erros, problemas, procedimentos entre outras atividades. Servem para auxiliar o atendentes ou clientes, sendo ela interno, externo ou publica.

## Instalação

Para realizar a instalação da FAQ no OTRS, vamos seguir o mesmo modelo do manual 08 – Gerenciamento de Pacotes.

Realizar o download do módulo da FAQ pelo link abaixo:

<https://www.otrs.com/download-thank-you/thank-you-downloading-otrs-software/?download=/packages/FAQ-2.3.3.opm>

Após finalizar o download, acessar Administração → Gerenciador de Pacotes.

### Gerenciador de Pacotes

Ações

Escolher arquivo Nenhum ar...lecionado

Por favor, certifique-se de que seu banco de dados aceita pacotes com mais de 20 MB de tamanho (tamanho máximo suportado é de 16 MB). Altere o parâmetro max\_allowed\_packet do seu banco de dados para evitar erros.

 Instalar Pacote

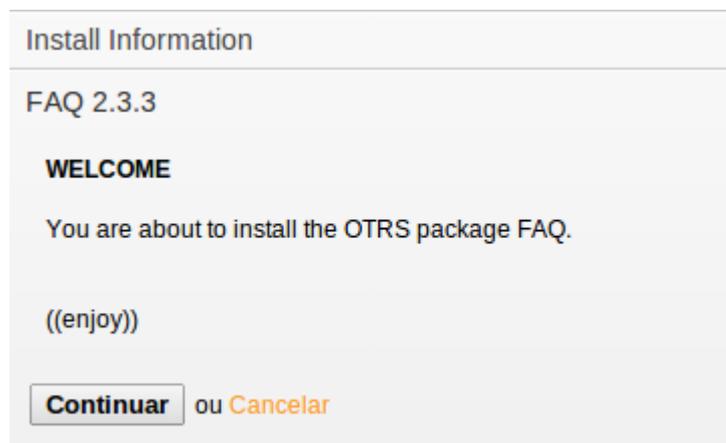
OTRS Extensions ▼

 Atualizar Informação de Repositório



Clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo FAQ-2.3.3.opm e em seguida clicar em Instalar Pacote.

Na tela seguinte, clicar em Continuar, conforme imagem abaixo:



Na próxima tela, o sistema mostra o informativo da instalação, clique em Continuar.

A tela seguinte é a do Gerenciador de Pacotes, onde no Repositório local já mostra a FAQ instalada.

## Configurações Nativas da FAQ

### Grupos

Quando a FAQ é instalada, ela cria 3 grupos no OTRS.

faq	faq database users
faq_admin	faq admin users
faq_approval	faq approval users

Cada grupo possuem as permissões de Somente Leitura, Mover Para, Criar, Nota, Proprietário, Prioridade e Leitura e escrita, padrões do OTRS.

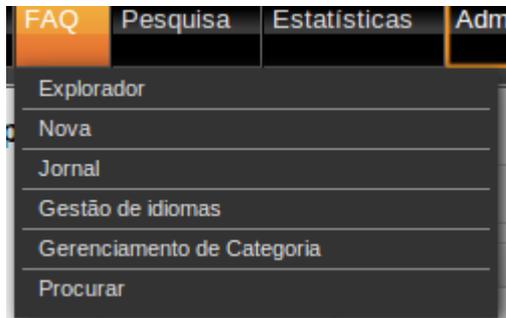
**Grupo faq:** Caso todas as permissões do grupo seja dada ao atendente, ele tem permissões para Criar, Explorar, Jornal e Procurar. Caso tirarmos a permissão do usuário de Criar do grupo FAQ, ele não terá mais permissão para criar, apenas de leitura.

**Grupo faq\_admin:** Trabalha em conjunto com o Grupo faq. Sendo assim, caso todas as permissões da faq\_admin ser atribuída ao atendente mas não ser atribuída no grupo faq, ele não terá permissão. Então para administradores de FAQ tem que ter permissão em faq e faq\_admin.



Com as permissões de administração, você poderá realizar as seguintes atividades:

Explorador, Nova, Jornal, Gestão de Idiomas, Gerenciamento de Categoria e Procurar.



**Grupo faq\_approval:** Trabalha em conjunto com o grupo faq. Nessa categoria, caso habilitado, a FAQ antes de ser colocada em produção, tem-se a aprovação da mesma. O grupo approval não precisa necessariamente ter permissão para criar uma FAQ ou permissões administrativas.

## FAQ - Configuração do Sistema

Nessa sessão vamos explicar algumas configurações importantes para FAQ.

Para iniciar, acessar Configuração do Sistema e no listbox escolher FAQ.

**FAQ - > Core.** Nessa opção temos as seguintes configurações:

FAQ::MultiLanguage: Permissão de vários idiomas na FAQ.

FAQ::Voting: Permissão de avaliação das FAQs.

### **Core::Approval**

FAQ::ApprovalRequired: Se novas FAQs precisam de aprovação para entrar em operação.

FAQ::ApprovalQueue: Fila padrão quando houver uma FAQ aguardando aprovação.

### **Frontend::Agent::ToolBarModule**

Frontend::ToolBarModule###90-FAQ::AgentFAQAdd: Mostrar icone da FAQ no toolbar.

## Criando uma FAQ - Ciclo Completo



Nesse capítulo do manual, iremos criar uma FAQ, criando categorias e passando pela aprovação.

Com a fila FAQ\_Approval criada com o grupo faq\_approval e nas configurações da FAQ, FAQ::ApprovalRequired estiver como sim, seguir os passos para realizar a criação da FAQ.

Antes de iniciar a criação da nova FAQ, vamos criar uma categoria da FAQ.

Com um usuário com permissão administrativas na FAQ, clicar em FAQ → Gerenciamento de Categoria:



Na próxima tela, clicar em adicionar categoria. Incluiremos as seguintes categorias:

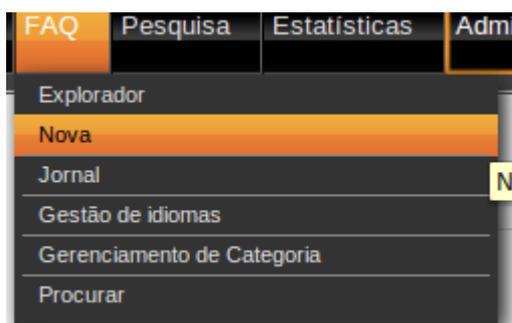
Suporte

Suporte::Hardware

Suporte::Software

Suporte::Sistema

Criado essas categorias, ir para FAQ → Nova.



A tela seguinte é a Adicionar artigo de FAQ.

### Adicionar Artigo de FAQ

Todos os campos marcados com um asterisco (\*) são obrigatórios.

★ Título:

Palavras-chave:

★ Categoria:

Estado:

Validade:

Idioma:

Aprovação:

Anexo:  Nenhum arquivo selecionado

Sintoma:  
*(público)*



Definir um título para a FAQ e definir as palavras chaves dessa FAQ. Escolher a Categoria, no exemplo acima, escolhemos Suporte::Sistemas.

O Estado vai definir se a FAQ vai ser interno, externo para clientes ou publico.

Colocar Validade: Válido; Idioma:pt\_BR; Aprovação: Sim.

Caso precise anexar algum arquivo nessa FAQ, você pode clicar em Escolher arquivo e inserir o arquivo desejado.

Os campos seguintes são:

Sintoma, Problema, Solução e Comentário. Os três primeiros são campos são públicos, que quando o Estado definido como Externo ou Público estará disponível para visualização. O Comentário é visualizado apenas pelos atentender internos.

Preenchido esses campos, clicar em Criar.



A FAQ criada ainda não está disponível internamente, pois, não houve a aprovação.

Para realizar a aprovação, clicar em Chamados → Visão de Filas → FAQ\_Approval. Nessa fila, estarão as FAQs pendentes de aprovação, conforme imagem abaixo:

Fila: FAQ\_Approval

Minhas Filas (0) FAQ\_Approval (2) Raw (1) Suporte (2)

Todos os Chamados 2 Chamados Disponíveis 2

Messa	TICKET#	IDADE	DE / ASSUNTO	ESTADO	BLOQUEAR	FILA
<input type="checkbox"/>	2014101517000011	18 h 13 m	FAQ approval required for FAQ# 17002	novo	desbloqueado	FAQ_Approval
<input type="checkbox"/>	2014101617000019	1 h 25 m	FAQ approval required for FAQ# 17001	novo	desbloqueado	FAQ_Approval

Acessar o chamado de aprovação e acessar o link:

▼ #1 – FAQ approval required for FAQ# 17001

Dividir | Imprimir

Assunto: FAQ approval required for FAQ# 17001

Hi,

a new FAQ article needs your approval before it can be published.

FAQ# : 17001  
Title : Teste  
Author : Lucas Schimit  
State : internal (agent)

If you want to do this, click on this link:

[http://complemento-VirtualBox.home/otrs/index.pl?Action=AgentFAQEdit;ItemID\[...\]](http://complemento-VirtualBox.home/otrs/index.pl?Action=AgentFAQEdit;ItemID[...])

Your OTRS Notification Master

Acessado o link, retorna para a FAQ. Nessa etapa você pode alterar qualquer campo dela. Ao finalizar a revisão, clicar em Atualizar.

Após a aprovação, a FAQ está disponível para o Estado que você definiu anteriormente.

Para visualizar a FAQ, clique em FAQ → Explorar → Suporte → Sistemas.