



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

Pesquisa

Treinamento OTRS Help Desk



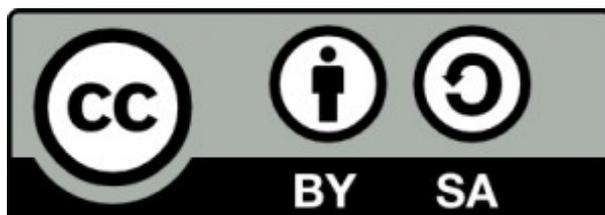
## Sumário

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-Compartilha Igual 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/>



## Apresentação

O módulo de pesquisa do OTRS é uma funcionalidade para criar pesquisas que os clientes dos chamados fechados são convidados a preencher.

Essa pesquisa é exibida em forma de gráfico, pode-se verificar em cada chamado qual foi a avaliação feita pelo atendente.

## Instalação

Para realizar a instalação da Pesquisa 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/Survey-2.3.2.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.

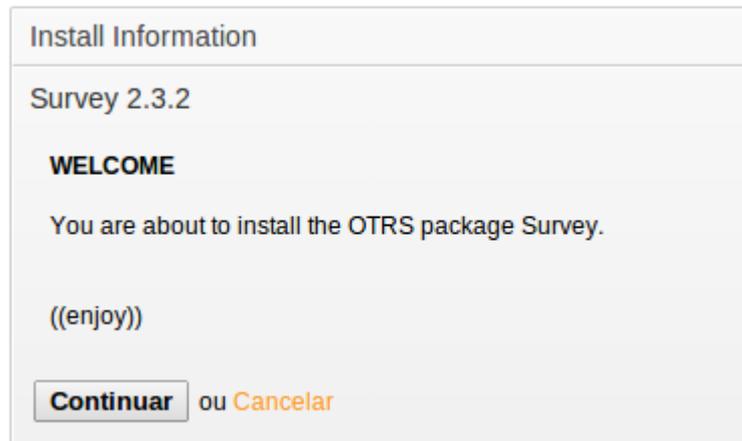
Instalar Pacote

OTRS Extensions

Atualizar Informação de Repositório

Clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo Survey-2.3.2.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 Pesquisa (Survey) instalada.

## Configurações

Em Administração do Sistema, procurar no listbox Survey → Core::Survey.

Survey::ShowVoteData: Habilita a pesquisa dos chamados.

Survey::NotificationSender: define qual e-mail vai enviar a pesquisa.

Survey::NotificationSubject: Título do e-mail

Survey::NotificationBody: Define o Corpo do e-mail.

Survey::SendInHoursAfterClose: Define a quantidade de horas para a pesquisa ser enviada após o fechamento do chamado.



Survey::AmountOfSurveysPer30Days: Quantidade máxima de pesquisa em 30 dias.

Em Survey → Core, temos a seguinte opção:

Survey::NotificationRecipientBlacklist: Define e-mails que não receberão a pesquisa.

## Criar uma nova Pesquisa

Para criar uma nova pesquisa, no toolbar clicar em Pesquisa → Nova.

Preencher os campos Título, Introdução, Remetente, Assunto, Corpo, Filas e Descrição Interna.

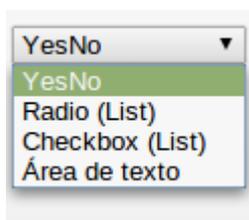
Nessa caso a Fila é para qual fila será enviada a pesquisa. Podemos inserir varias pesquisas para filas diferentes.

## Inserindo Perguntas

Para inserir perguntas, Clicar em Editar Perguntas, conforme imagem abaixo:



Você pode inserir 4 tipos de perguntas, segue imagem:



YesNo: Pergunta que possibilita resposta de Sim ou Não.

Radio: Pergunta que possibilita apenas uma opção para escolha.

Checkbox: Pergunta que pode escolher várias respostas.



Area de Texto: Pergunta com campo para resposta dissertativa.

Adicionar Pergunta

\* Escreva a pergunta:

Answer required:

Perguntas da Pesquisa

PREGUNTA	TIPO	ANSWER REQUIRED	ACIMA	ABAIXO	EXCLUIR
Nenhuma questão salva para esta pesquisa.					

✕ Fechar janela

Adicionando a pergunta, para inserir as respostas no caso de Radio e CheckBox, clicar na pergunta no campo Perguntas de Pesquisa.

Inserir a resposta, conforme imagem abaixo:

Editar Pergunta

\* Pergunta:

Answer required:

Possíveis Respostas Para: Radio

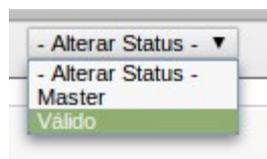
\* Adicionar Resposta:

DESCRIÇÃO	ACIMA	ABAIXO	EXCLUIR
Médio	^	v	<input type="button" value="Excluir"/>
Bom	^	v	<input type="button" value="Excluir"/>
Otimo	^	v	<input type="button" value="Excluir"/>

Lembrando que os tipos Radio e Checkbox, é necessário duas resposta no mínimo.

Configurado as perguntas, clicar em Voltar e depois Fechar Janela.

Novamente na página de pesquisa, para dar inicio ao envio da pesquisa no fechamento do chamado, alterar o Status para "Master", conforme imagem abaixo:



Apenas um questionario pode ser colocado como Master. Os próximos serão colocados como Válido.



Assim que o chamado é fechado, o cliente recebe um convite para preencher o Formulário clicando no link dentro do convite do OTRS.

## Visualizar os resultados da Pesquisa

Para visualizar os resultados da Pesquisa, seguir o caminho Pesquisa → Overview → Escolher a Pesquisa. Ao final da página, você pode verificar um gráfico com o percentual das respostas, no caso de YesNo, CheckBox e Radio.

No caso de perguntas que foram selecionadas como Não Necessárias, irá aparecer a quantidade de pessoas que preencheram essa resposta.

No detalhes da estatísticas:



Você pode analisar cada pesquisa respondida. Quando clicado em Destalhes de Estatistica, abreirá a seguinte tela:

Tabela de Requisições			
HORA DE ENVIO	HORA DO VOTO	CHAMADO	DETALHES
17/10/2014 11:59:20	17/10/2014 12:24:45	5105155	

Quando clicado na Lupa, conseguimos verificar a resposta de cada pergunta. No caso acima, temos apenas um chamado, caso tenha mais chamados, essa lista aumentará.