



Complemento
liberdade e tecnologia

Apresentação

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Apresentação.....	3
Arquitetura.....	3
Funcionalidades básicas do sistema.....	4
Interface Web.....	4
Interface de E-mail.....	4
Ticket.....	4
Interface responsiva (Celular).....	5
Sistema.....	5
OTRS Free e OTRS Business Solutions.....	6



Apresentação

O Open Technology Real Services é uma ferramenta de gestão de Help Desk. Seu código é aberto, estável e altamente flexível. O grau de maturidade se dá pelo tempo de desenvolvimento de mais de 11 anos, realizado por uma comunidade mundial de profissionais de TI (da qual a Complemento se orgulha em participar) e gerido pelo OTRS Group (<http://www.otrs.com>).

Finalmente, trata-se da primeira ferramenta de código aberto e sem custos por licença de uso homologada pelo Pink Elephant para apoiar a implantação de 6 processos do framework ITIL®.

Ao optar pelo OTRS como sistema de gestão chamados, automaticamente a organização tem em mãos uma ferramenta que a permitirá, ao longo do tempo, adotar outras boas e melhores práticas do ITIL e desfrutar de todos os benefícios que este framework oferece.

Arquitetura

O OTRS é uma aplicação Web desenvolvida em linguagem Perl, altamente escalável e flexível. Pode ser instalada em sistemas operacionais Linux, Windows e Unix em conjunto a um servidor web e é acessado pela maioria dos navegadores modernos.

O OTRS é composto por vários módulos. O principal é o Framework, que contém funções básicas do sistema, como gerenciamento de usuários por exemplo. Depois de instalado, é possível adicionar módulos adicionais para expandir as funcionalidades do OTRS, adicionando por exemplo o OTRS ITSM, ou o módulo de gerenciamento de conhecimento (FAQ) ou uma integração com sistemas de monitoramento.



Funcionalidades básicas do sistema.

Interface Web

Interface Web para que o atendente possa visualizar e trabalhar com os tickets dos clientes

Interface Web para administrar o sistema

O cliente também pode ver seus tickets e criar novos a partir de uma interface Web

Suporte a temas (skins)

Sistema unificado de login (ex. HTTPBasicAuth ou Active Directory)

Suporte à vários idiomas

Você pode customizar os templates de cada parte do sistema de forma independente (dtl)

É possível anexar arquivos nos tickets

Interface de E-mail

Suporta Anexos

Encaminhando dos e-mails entrantes por caixas de correio específicas, ou através de filtragem de palavras do e-mail

Respostas automáticas personalizadas para os clientes por fila

O sistema notifica os agentes por e-mail sempre que há um novo ticket, follow ups ou quando um chamado tá no seu limite de tempo para ser resolvido (SLA)

Ticket

Visão personalizada de filas ou visão de todos os tickets

Bloqueio de Tickets

Respostas automáticas personalizadas por fila

Histórico do Ticket, evolução dos status e ações do ticket

Você pode adicionar diferentes tipos de notas aos tickets

Os tickets podem ser devolvidos ou encaminhados para outros e-mails

Os Tickets podem ser encaminhados para diferentes filas

Você pode definir diferentes prioridades para cada tickets

Contagem de tempo de cada ticket (e idade do mesmo)

Impressão em PDF

Pode marcar o ticket como pendente de solução ou de resposta

Além do atendente, é possível eleger mais um responsável para o ticket

Ações em lote (ex. fechar vários chamados de uma única vez)

Camada de eventos para os tickets

Atendente Genérico: Automatiza ações em tickets, através de tarefas agendadas

Pesquisa FullText

Suporte ACL nos Tickets



Interface responsiva (Celular)

O OTRS 5 possui interface responsiva, que se adapta a tela de dispositivos móveis como tablets e celulares de maneira a facilitar a leitura do conteúdo.

Sistema

Definição de calendários e horários de atendimento para cálculos de tempo e SLAs

A base de dados de clientes pode vir de um Banco de Dados SQL ou de uma fonte LDAP (ex. eDirectory, AD, OpenLDAP)

TicketHook customizável, por exemplo: 'Call#', 'MyTicket#', 'Request#' or 'Ticket#'

Formato de numeração dos tickets customizável

Camada de banco de dados que dá ao sistema suporte a diferentes softwares, tais como MySQL, PostgreSQL, Oracle, DB2 e MSSQL

Um framework de estatísticas e relatórios

Frontend e backend com suporte ao charset UTF-8

Suporte a instalação de módulos

Login de atendentes (agentes) e clientes de diferentes formas: banco de dados, ldap, httpauth ou radius

Criação e gestão de contas, grupos e papéis

Criação de respostas padrões

Criação de subfilas

Criação de assinaturas padrões por fila

Criação de saudações padrões por fila

Notificação por e-mail disparada pelos administradores

Notificação por e-mail enviado para reportar problemas

Envio de atualizações por e-mail ou pela interface web

Fuso horário global

Interface Web para configuração do sistema

Permalinks para todos os objetos (tickets, faqs, etc)

Diferentes níveis de permissão

Fácil implementação de add-on's



OTRS Free e OTRS Business Solutions

No final do 2014, o OTRS Group, responsável pelo desenvolvimento e manutenção do OTRS, criou uma série de Add Ons e melhorias, as quais eles disponibilizam apenas para clientes que possuem contratos diretos com a empresa.

Este conjunto de melhorias recebeu o nome de OTRS Business Solution que além das novas features, traz consigo um suporte prestado diretamente pelo criador do código, o OTRS Group.

Entre as grande novidades que compõe esta solução, estão o Ticket Timeline View e uma solução de Chat online.

O OTRS Free, continua sendo uma solução gratuita e de código aberto, que pode ser obtida no site do fabricante. Ela não possui os Add Ons mencionados, bem como uma série de outros features Add Ons que são exclusivos do OTRS Business Solution, porém, continua sendo a solução de Help Desk mais utilizada no mundo e compatível com 6 processos da ITIL.