

# Manual do Atendente

Treinamento OTRS Help Desk



# Sumário

Apresentação	∠
Efetuando login	5
Conhecendo a interface de atendimento	<i>6</i>
Painel de Controle	
Widgets de Listagem de Chamados	<i>6</i>
Widgets Adicionais	8
Chamados	11
Visão de Filas	12
Visão de Serviços	13
Visão de Estado	13
Visão de Escalação	13
Exemplo: Neste caso estou filtrando todos os chamados do atendente Ronaldo Richieri, Saída Normal, Resultado da minha pesquisa está abaixo	17
Pesquisas	18
Alterando suas preferências pessoais	19
Perfil de Usuário	19
Configurações de Notificação	20
Outras Configurações	22
Utilizando a ferramenta	23
Acessando os chamados	23
Primeiro tratamento do chamado – Bloquear o chamado	24
Interagindo com o cliente (solicitante) por telefone ou e-mail	24
Interação por telefone	24
Interação por e-mail	25
Adicionando Notas	27
Modificar fila	28



Encerrando o Chamado......29





# 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.

Sugerímos a leitura do documeto "A02 - Glossário" para entendimento de alguns conceitos apresentados aqui.



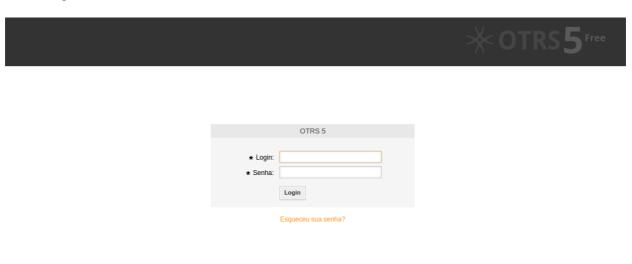


# Efetuando login

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 e de suas atividades. Ela é composta por várias Widgets que podem ser habilitadas ou desabilitadas através do menu "Configurações" apontado na imagem anterior.

Veremos a seguir, as widgets padrão do OTRS.

### Widgets de Listagem de Chamados

**Chamados Novos:** Chamados criados por e-mail ou pela interface de cliente que ainda não tiveram intereção do atendente.



**Chamados Abertos / Precisam ser respondidos:** Chamados em andamento, ou seja, que já tiveram algum tipo de interação do atendente.







Chamados com Lembrete: Nesta caixa aparecerá os chamados que atingirem a "data de pendência" especificada (verificar glossário).



**Chamados Escalados:** Chamados que já tiveram seu prazo de solução, atualização ou resposta excedidos.



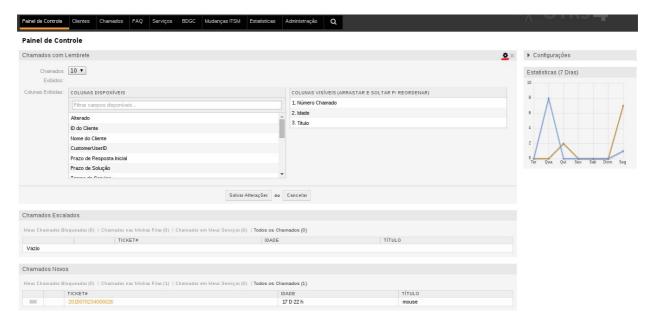
**Chamados de Processo Executando:** Chamados de processo em execução. Esta Widget mostra a etapa atual em que se encontra o chamado.





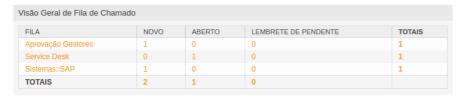


Podemos configurar cada uma destas caixas passando o mouse em cima da barra de título, clicando na engrenagem, e adicionando campos que acreditamos ser pertinentes para o nosso atendimento.

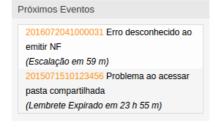


### Widgets Adicionais

**Visão geral de fila de chamado:** Visualização de todos os chamados nas filas as quais o atendente tem permissão de leitura.



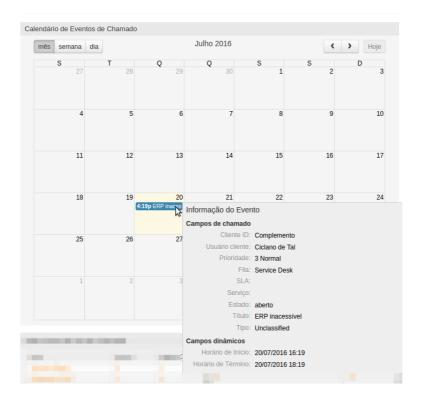
**Próximos eventos:** Um *widget* que informa quais são os próximos chamados que irão escalar ou atingirão seu tempo de lembrete.







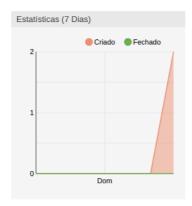
**Calendário de eventos de chamado:** Nesta caixa, é possível efetuar e visualizar o agendamento do atendimento do chamado;



**Notícias do Produto:** Exibe novas versões disponíveis do OTRS, apenas para atendentes do grupo "admin".



**Estatísticas:** Um *dashboard* que mostra a quantidade de chamados criados e fechados nos últimos 7 dias;





Online: Exibe atendentes e clientes que se encontram logados no sistema



**Notícias sobre o OTRS:** Exibe notícias sobre a ferramenta vindas diretamente do site do OTRS, tais como atualizações, notas de segurança etc.







# Chamados

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

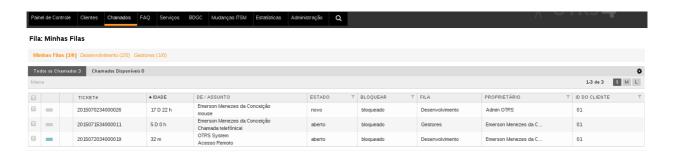






### Visão de Filas

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:

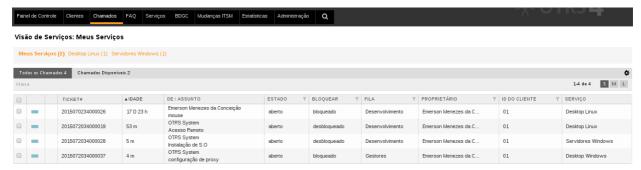
- O número entre parênteses indica a quantidade de chamados disponíveis naquela fila.
- O link "Minhas Filas" mostra os chamados de todas as filas selecionadas pelo usuário no menu "Alterar Preferências Pessoais" (ver Alterando Suas Preferências Pessoais)
- O link "Chamados disponíveis: X" que vem selecionado 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 chamado.
- 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 Serviços

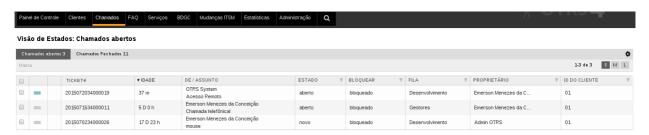
Nesta tela o atendente tem a visão dos serviços de sua preferência e dos chamados existentes nesses serviços. Possível ser configuradas na tela "Alterar Suas Preferências – Meus Serviços". veremos no próximos passos esse ajuste.



Nesse exemplo: Temos 2 chamados desbloqueados, um chamado do serviço "Desktop Linux", outro chamado do serviço "Servidores Windows". Os demais chamados esta bloqueado no Meus Serviços do atendente.

#### Visão de Estado

Nesta tela o atendente tem a visão dos chamados por estado de ticket.



## 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.



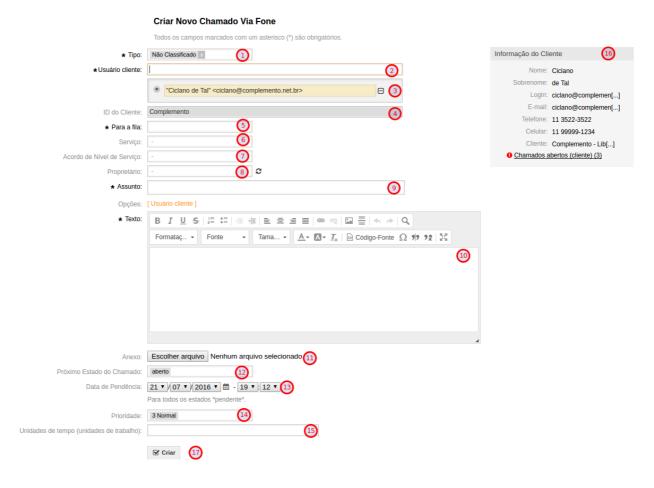




#### **Novo Chamado via Fone**

Quando um atendente recebe a ligação de um cliente, 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.

Abaixo temos a tela "Novo Chamado Via Fone" em sua configuração padrão. Comentaremos cada um dos pontos da mesma:



- 1. Tipo do chamado, podendo ser Não Classificado, Incidente, Problema, Requisição etc.
- Campo para pesquisar o cliente do chamado. A pesquisa é realizada enquanto se digita o nome ou e-mail do mesmo.
- 3. Cliente selecionado após a pesquisa (os dados do mesmo estão disponíveis no item 16).
- 4. ID do Cliente (Verificar Anexo 02 Glossário). É definido automaticamente no momento que o cliente é selecionado.
- 5. Fila na qual o chamado será criado.
- 6. Serviço do chamado (Por padrão não é de seleção obrigatória).
- 7. SLA do chamado.





- 8. Proprietário. No momento da criação do chamado, se deixarmos este campo em branco, o chamado permanecerá desbloqueado, ou seja, sem um atendente efetivamente designado para seu atendimento. Se quisermos, podemos preencher este campo neste momento e já determinar quem será o atendente designado para essa atividade.
- 9. Assunto do chamado.
- 10. Descrição da solicitação.
- 11. Aqui podemos anexar um ou mais arquivos, porém, por padrão, apenas um por vez.
- 12. Estado do chamado (verificar anexo 02 Glossário).
- 13. Data de Pendência. Data em que o chamado atingirá a pendência, caso seja selecionado um estado do tipo pendente ou pendente automático (ver glossário).
- 14. Priodade do Chamado.
- 15. Tempo gasto na atividade (ver glossário).





#### Novo Chamado via E-mail

Se um deseja criar um chamado já solicitando ou enviando informações por e-mail ao cliente, este pode utilizar o menu "Novo Chamado E-mail" que permite, por exemplo, o envio de anexos para o e-mail do solicitante.

A principal diferença entre esta tela e a tela "Novo Chamado Via Fone" é que a Novo Chamado Via Email possui dois campos adicionais para informar e-mails que serão colocados em cópia (item 1) ou cópia oculta (item 2):

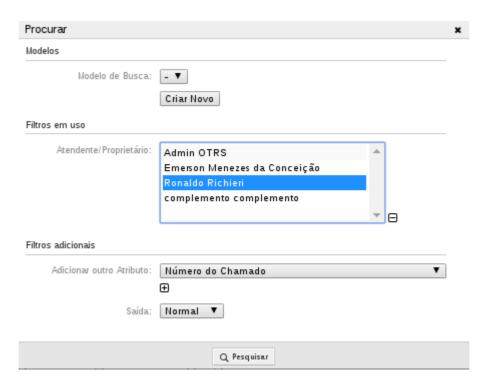






#### **Procurar**

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



**Exemplo:** Neste caso estou filtrando todos os chamados do atendente Ronaldo Richieri, Saída Normal, Resultado da minha pesquisa está abaixo.







### **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 uma 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 esquerdo da tela do painel de controle.

#### Perfil de Usuário



Alterar Senha: alteração da senha do atendente atual.

Idioma: Alteração do idioma podendo selecionar qualquer um que está disponíveis





Período Fora do Escritório: No caso de um atendente estiver em férias ou licença essa opção pode ser habilitada e colocar a data de Inicio e Fim. Essa opção será pode ser configurada para exibir na tela dos demais atendente, no Painel de Controle - Configuração - Habilitar o campo Fora do Escritório. Será exibido a seguinte tela:



DICA: Em instalações de grande porte, percebemos que a habilitação do recuros "Fora do Escritório" pode deixar o sistema lento.

### Configurações de Notificação



#### **Minhas Filas**

O atendente poderá selecionar, dentre as filas que possui acesso, quais são as que ele deseja receber notificações padrão, tais como criação de novo chamado, follow up etc.





#### **Meus Serviços**

O atendente pode selecionar seu(s) Serviço(s) de trabalho na caixa "Meus Serviços". Isto permite a ele visualizar chamados de serviços específicos nas widgets do painel de controle, bem como receber notificações baseadas em seus servços

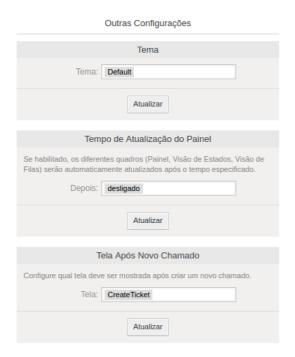
#### **Notificações**

Finalmente, o atendente pode definir quais notificações deseja receber. A escolha destas notificações deve ser liberada pelo Administrador do OTRS, podendo algumas ser de recebimento obrigatório.





### **Outras Configurações**



**Tema:** Por Padrão temos o Default, outro temas disponíveis são Default (Slim), ivory, ivory(Slim).

**Tempo de Atualização do Painel:** Define de quanto em quantos minutos o painel deve ser atualizado.

Tela Após Novo Chamado: Define qual tela o atendente verá após cria um chamado nas telas Novo Chamado Fone ou E-mail. A opção CreateTicket irá fazer com que o OTRS mostre um nova tela de criação de chamado em branco após a criação de um chamado, enquanto a opção TicketZoom fará com que o sistema encaminhe o atendente para a tela de visualização do chamado recém criado.

**Tela Após Criar Ordem de Serviço:** Após criar uma ordem de serviço podemos configurar qual tela deve ser exibida após a criação da ordem de serviço. Sendo elas "**ChangeZoom**", "**WorkorderZoom**".





# 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 sí.



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

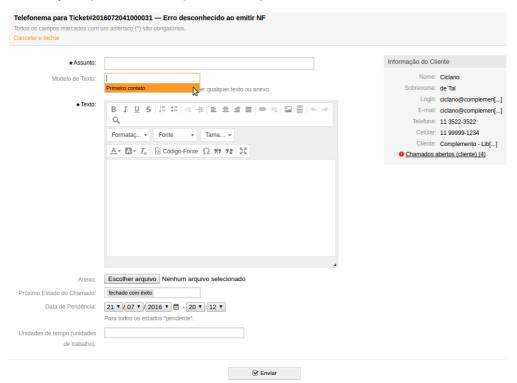
Caso façamos um contato por telefone com o cliente, clicamos em "Comunicação → Chamada Telefônica Realizada" e o sistema abrirá uma janela para inserirmos as informações deste contato.







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



Veja que é possível trabalharmos inclusive com respostas pré-definidas para agilizar o trabalho do atendente.

Na opção "Próximo estado do chamado" selecionamos a opção correspondente as alterações atuais se desejarmos mudar seu estado. (ver estados do chamado)

Concluímos essa etapa clicando em enviar.

## Interação por e-mail

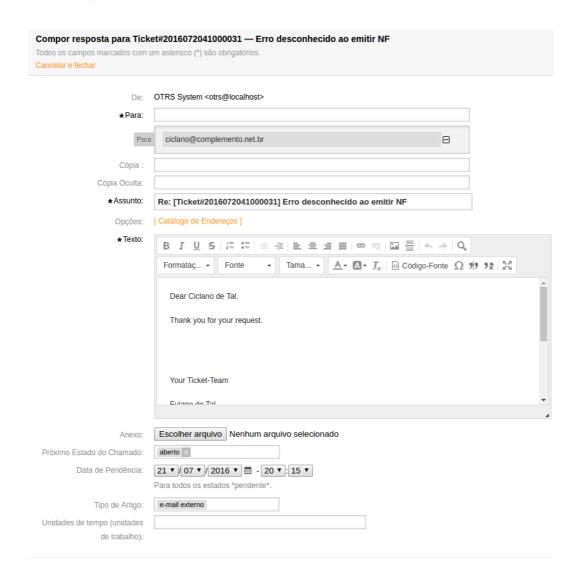
Para darmos continuidade ao atendimento entrando em contato por e-mail com o cliente, basta clicar em "- Responder -" e escolher um dos templates (modelos) possíveis de resposta na tela de detalhamento do chamado.

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)

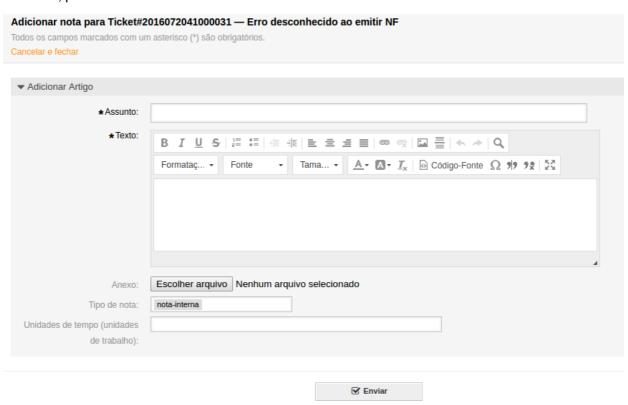
Concluímos essa etapa clicando em enviar.





#### **Adicionando Notas**

Para adicionarmos uma nota ao chamado clicamos em "Comunicação → Nota" na tela de detalhamento do chamado e o sistema abrirá uma tela para inserirmos as informações adicionais pertinentes a este chamado, podemos também selecionar um modelo de nota.



No campo Tipo de nota selecionamos se esta será interna ou externa.

Concluímos 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 "Mover" na tela de detalhamento do chamado.

Ao clicar em "Mover", uma tela abrirá para escolhermos a fila para a qual queremos mover o chamado.







#### **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. Podemos também adicionar um modelo para chamada telefônica, clicando em" Modelo de Texto"







• 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.

