

Manual do Atendente

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Apresentação4
Efetuando login5
Conhecendo a interface de atendimento6
Painel de Controle6
Widgets de Listagem de Chamados6
Widgets Adicionais8
Chamados11
Visão de Filas12
Visão de Serviços13
Visão de Estado13
Visão de Escalação13
Exemplo: Neste caso estou filtrando todos os chamados do atendente Ronaldo Richieri, Saída Normal, Resultado da minha pesquisa está abaixo17
Pesquisas18
Alterando suas preferências pessoais19
Perfil de Usuário19
Configurações de Notificação20
Outras Configurações22
Utilizando a ferramenta23
Acessando os chamados23
Primeiro tratamento do chamado - Bloquear o chamado24
Interagindo com o cliente (solicitante) por telefone ou e-mail24
Interação por telefone24
Interação por e-mail25
Adicionando Notas27
Modificar fila



Encerrando o Chamado





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".

OTRS 5	
★ Login: ★ Senha: Login	
Esqueceu sua senha?	





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:

Painel Client	es Chamados Rela	tórios Q			
Painel					*
Chamados com	Lembrete				 Configurações
Meus Chamados	Bloqueados (1) Chama	dos nas Minhas F	ilas (0) Todos os Cl	namados (1)	Estatísticas (7 Dias)
	TICKET#	IDADE	PENDENTE ATÉ	TÍTULO	
	2015071510123456	371 d 14 h	-19 m	Problema ao acessar pasta compartilhada	Criado Fechado
					3
Chamados Esc	alados				
Meus Chamados	Bloqueados (0) Chamado	os nas Minhas Fil	as (0) Todos os Ch	amados (2)	2

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.

Chamad	los Novos	3		
Meus Cha	amados Bl	oqueados (0) Chamados nas Minhas Filas (0) Todos os Chamados	(1)
		TICKET#	IDADE	TÍTULO
	☆	2015071510123456	371 d 11 h	Welcome to OTRS!

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





Chamad	os Abertos / Precisam ser Respondidos				
Meus Ch	amados Bloqueados (0) Chamados nas Minhas Filas (0)	Todos os Chamados (1)		
	TICKET#	IDADE TÍTULO			
	2016072041000012	1 m	ERP inacessivel		

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

Chamados cor	n Lembrete			
Meus Chamado	s Bloqueados (1) Chama	dos nas Minhas F	Filas (0) Todos os Ch	amados (1)
	TICKET#	IDADE	PENDENTE ATÉ	TÍTULO
	2015071510123456	371 d 14 h	-1 m	Problema ao acessar pasta compartilhada

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

Chamado	s Escalados			
Meus Cha	mados Bloqueados (0) Chamados nas	Vinhas Filas (0)	Todos os Chamados (1)	
	TICKET#	IDADE	TÍTULO	TEMPO DE SERVIÇO
	2016072041000012	1 h 30 m	ERP inacessivel	-30 m

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

Chamados	de Processo Executando				
Meus Chama	ados Bloqueados (0) Chamado	s nas Minhas Filas (0) T o	odos os Chamado	os (1)	
				- (-)	
	TICKET#	PROCESSO T	ATIVIDADE 🔻	IDADE	TITULO
	2016072041000021	Reembolso de De[]	Aprovação	21 m	Projeto Treinamento OTRS





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.

Painel de Controle	Clientes	Chamados	FAQ	Serviços	BDGC	Mudanças ITSM	Estatísticas	Administração	Q				V.OLICO-
Painel de Con	trole												
Chamados com l	.embrete											<u>o</u> ×	▶ Configurações
Chamados Exibidos:	10 🔻												Estatísticas (7 Dias) 10
Colunas Exibidas:	COLUNAS D	ISPONÍVEIS						COLUNAS	VISÍVEIS (A	RRASTAR E SOLT	R P/ REORDENAR)		
	Filtrar camp	oos disponíveis	s					1. Número	Chamado				° 🔥
	Alterado							2. Idade					6
	ID do Cliente							3. Título					4
	Nome do Clie	ente											
	CustomerUs	erID											
	Prazo de Re	sposta Inicial											Ter Qua Qui Sex Sab Dom Seg
	Prazo de Sol	lução											((
	Tanna da Ca												
						Salva	r Alterações o	u Cancelar					
Chamados Escal	ados												
Meus Chamados Bl	oqueados (0)	Chamados na	us Minhas P	Filas (0) 0	Chamados	em Meus Serviços	(0) Todos os (Chamados (0)					
		TICKE	ET≢				IDADI			1	ÍTULO		
Vazio													
Chamados Novo	5												
Meus Chamados Bl	oqueados (O)	Chamados na	us Minhas A	Filas (1) 0	Chamados	em Meus Serviços	(0) Todos os (Chamados (1)					
	TICKET#							IDADE			TÍTULO		
	20150702340	100026						17 U 22 h			mouse		

Widgets Adicionais

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

1	0		1 1
1	0		1
0	0		1
OVO ABE	RTO LEMBRETE D	E PENDENTE	TOTAIS
	OVO ABE	OVO ABERTO LEMBRETE D 0 0	ABERTO LEMBRETE DE PENDENTE 0 0

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

Próximos Eventos
2016072041000031 Erro desconhecido ao emitir NF
2015071510123456 Problema ao acessar
(Lembrete Expirado em 23 h 55 m)





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

Online
Atendentes (1) Clientes (0)
Fulano de Tal

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

Noticias sobre o OTRS
Security Advisory 2016-01: Security Update
Release Notes: OTRS FAQ 5 Patch Level 5
Release Notes: OTRS FAQ 4 Patch Level 5
Release Notes: FAQ 2.3.6
Release Notes: OTRS Business Solution 5 Pa
Release Notes: OTRS 5 Patch Level 11





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.

Pain	el de Controle	Clientes Chama	dos FAQ	Serviços	BDGC	Mudanças ITSM	Estatísticas	Administração	Q			\wedge \sim		
Fila	Fila: Minhas Filas													
Mir	Minhas Filas (30) Deservolvimento (20) Gestores (10)													
Too	Todos os Chamados 3 Chamados Disponíveis O 🌵													
Mass	a												1-3 de 3 S M L	
		TICKET#		IDADE	DE /	ASSUNTO		ESTADO	τ σ	BLOQUEAR T	FILA	PROPRIETÁRIO T	ID DO CLIENTE T	
	-	2015070234000026	-	l7 D 22 h	Eme mou	rson Menezes da Co se	onceição	novo		bloqueado	Desenvolvimento	Admin OTRS	01	
	-	2015071534000011	E	5 D 0 h	Eme Cha	rson Menezes da Co mada telefônica!	onceição	aberto		bloqueado	Gestores	Emerson Menezes da C	01	
	-	2015072034000019	5	32 m	OTR	S System sso Remoto		aberto		bloqueado	Desenvolvimento	Emerson Menezes da C	01	

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 <u>Alterando Suas Preferências Pessoais</u>)
- 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 "<u>Alterar Suas Preferências – Meus Serviços</u>". veremos no próximos passos esse ajuste.

Paine	el de Controle	Clientes	Chamados	FAQ	Serviços	BDGC	Mudanças ITSM	Estatísticas	Administração	Q					-X		IN3 4
Visã	risão de Serviços: Meus Serviços																
Me	Meus Serviços (2) Desitop Linux (1) Servidores Windows (1)																
Tod	odor os Chamados 4 Chamados Disponíveis 2																
Mass	a																1-4 de 4 S M L
		TICKET#		▲ IDADE	D	E / ASSUI	то	E	STADO T	BLOQUEAR	τ	FILA T	PROPRIETÁRIO	1	ID DO CLIEM	NTE T	SERVIÇO
	-	20150702340	000026	17 D 23	3h E	imerson M nouse	lenezes da Conceiçã	o a	berto	bloqueado		Desenvolvimento	Emerson Menezes da	c	01		Desktop Linux
	-	20150720340	000019	53 m	() 	OTRS Syst Acesso Re	tem emoto	a	berto	desbloqueado		Desenvolvimento	Emerson Menezes da	c	01		Desktop Linux
	-	20150720340	000028	5 m	C Ir	OTRS Syst nstalação	tem de S.O	a	berto	desbloqueado		Desenvolvimento	Emerson Menezes da	c	01		Servidores Windows
	-	20150720340	000037	4 m	0	OTRS Syst onfiguraç	tem ão de proxy	a	berto	bloqueado		Gestores	Emerson Menezes da	C	01		Desktop Windows

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.

Pain	el de Controle	Clientes Chamado	s FAQ Servi	ços BDGC	Mudanças ITSM	Estatísticas	Administração	Q					\wedge		r –
Visi	isão de Estados: Chamados abertos														
Cha	chamados abenos 3 Chamados Fechados 11 🔶														
Mass	asa 13 de3 5 M L														
		TICKET#	▼IDADE	DE /	ASSUNTO		ESTADO	T	BLOQUEAR	τ	FILA T	PROPRIETÁRIO	τ	ID DO CLIENTE	Τ
	-	2015072034000019	37 m	OTF	RS System Isso Remoto		aberto		bloqueado		Desenvolvimento	Emerson Menezes da	. C	01	
	-	2015071534000011	5 D 0 h	Eme	rson Menezes da Ci mada telefônica!	onceição	aberto		bloqueado		Gestores	Emerson Menezes da	.C	01	
	-	2015070234000026	17 D 23 h	Eme	erson Menezes da Ci Ise	onceição	novo		bloqueado		Desenvolvimento	Admin OTRS		01	

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.

Paine	l de Cor	trole	Clientes Chamados	FAQ	Serviços	BDGC	Mudanças ITSM	Estatísticas	Administração	۹					7	run	N.3 -	•
Visã	isão de Escalação de Chamados: Hoje																	
Hojed Amanhåd Prósima Semanad																		
Mass	R																1-4 de 4	S M L
			TICKET#	IDADE	▲TE	MPO DE S	ERVIÇO	DE / ASSUNT	D		ESTADO T	BLOQUEAR	Τ	FILA	T PROPRIETÁRI	0 τ	ID DO CLIE	NTE T
	-	2	2015070234000026	17 D 23 h	-43	1 h 5 m		Emerson Men mouse	ezes da Conceição		aberto	bloqueado		Desenvolvimento	Ronaldo Richie	ri	01	
	-	2	2015072034000028	24 m	35 i	n		OTRS System Instalação de	S.O		aberto	desbloqueado		Desenvolvimento	Emerson Mene	zes da C	01	
	-	1	2015072034000019	1 h 12 m	47 (n		OTRS System Acesso Remo	oto		aberto	bloqueado		Desenvolvimento	Ronaldo Richie	eri	01	
	-	2	2015072034000037	23 m	1h	36 m		OTRS System configuração	de proxy		aberto	bloqueado		Gestores	Emerson Mene	zes da C	01	





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:

	Criar Novo Chamado Via Fone	
	Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.	
* Tipo:	Não Classificado 🛛 🚺	Informação do Cliente 16
★Usuário cliente:		Nome: Ciclano Sobrenome: de Tal Login: ciclano@complemen[]
ID do Cliente:	Complemento	E-mail: ciclano@complemen[]
★ Para a fila:	3	Telefone: 11 3522-3522
Serviço:	- 6	Cliente: Complemento - Lib[]
Acordo de Nível de Serviço:		Chamados abertos (cliente) (3)
Proprietário:	. 8	
* Assunto:	9	
Opções:	[Usuário cliente]	
★ Texto:	B I U S III IIII IIII IIIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	
Anexo:	Escoiner arquivo Nennum arquivo selecionado	
Data de Pendência:		
Data de Pelidencia.	Para todos os estados *pendente*.	
Prioridade:	3 Normal (14)	
Unidades de tempo (unidades de trabalho):		
	Criar 17	

- 1. Tipo do chamado, podendo ser Não Classificado, Incidente, Problema, Requisição etc.
- 2. 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.

Procurar				×
Modelos				
Modelo de Busca:	- 🔻			
	Criar Novo			
Filtros em uso				
Atendente/ Proprietário :	Admin OTRS		ן	
	Emerson Menezes da Conceição			
	Ronaldo Richieri			
	complemento complemento			
		Ŧ	Θ	
Filtros adicionais				
Adicionar outro Atributo:	Número do Chamado		•	
	Ð			
Saída:	Normal 🔻			
	Q Pesquisar			

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

Painel de	Controle	Clientes	Chamados	FAQ	Serviços	BDGC	Mudanças ITSM	Estatísticas	Administração	Q			··· –
Resultad	esultado da Pesquisa:												
Alterar as (Dpções de E	Busca											¢
Massa													1-2 de 2 S M L
	T	ICKET#		▼ IDAD	E	DE / ASSUN	то		ESTADO	BLOQUEAR	FILA	PROPRIETÁRIO	ID DO CLIENTE
	2	0150720340	000019	1 h 21	Lm	OTRS Sys Acesso R	tem emoto		aberto	bloqueado	Desenvolvimento	Ronaldo Richieri	01
	2	0150702340	000026	17 D	23 h	Emerson mouse	Menezes da Concei	ção	aberto	bloqueado	Desenvolvimento	Ronaldo Richieri	01





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	Usuái	rio
--------	----	-------	-----

Perfil do Usuário
Alterar senha
Senha atual:
Nova senha:
Verificar senha:
Atualizar
Idioma
Idioma: Português Brasileiro - Português (
Você sabia? Você pode ajudar a traduzir o OTRS em Transifex.
Atualizar
Período Fora do Escritório
Ativo: 🔘 Ligado 🖲 Desligado
Inicio: 20 ▼ / 07 ▼ / 2016 ▼ 🏙
Fim: 21 ▼ / 07 ▼ / 2016 ▼
Atualizar

Alterar Senha: alteração da senha do atendente atual.

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



Complemento Liberdade e Tecnologia Tel: +55 (11) 2506-0180 - São Paulo – SP - Brasil



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:

Fora do Escritório	
Ronaldo Richieri até 23/07/2015	

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

Configurações de Notificação

Configurações de notificação	
Minhas Filas	
Sua seleção de fila de suas filas favoritas. Você também será notificado sobre essas filas por e-mail se habilitado.	
Infraestrutura x Service Desk x	
Atualizar	
Meus Serviços	
Sua seleção de serviço de seus serviços favoritos. Você também é notificado sobre esses serviços via e-mail se habilitado.	
SAP x	
Atualizar	
Notificações de chamados	
Escolha para quais tipos de alterações em chamados você gostaria de receber notificações.	
NOTIFICAÇÕES	
Ticket create notification	
Notificação de revisão de chamado (bloqueado)	
Notificação de revisão de chamado (desbloqueado)	
Notificação de Expiração de Bloqueio de Chamado	
Ticket queue update notification	
Notificação de atualização de serviço do chamado	
Por favor note que você não pode desabilitar completamente notificações marcadas como obrigatórias.	
Atualizar	

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

Outras Configurações
Tema
Tema: Default
Atualizar
Tempo de Atualização do Painel
Se habilitado, os diferentes quadros (Painel, Visão de Estados, Visão de Filas) serão automaticamente atualizados após o tempo especificado. Depois: desligado
Atualizar
Tela Após Novo Chamado
Configure qual tela deve ser mostrada após criar um novo chamado. Tela: CreateTicket
Atualizar

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.

Т	icket#20	16072041000031 — Erro desconhe	cido ao	emitir NF		
Voltar	Imprimir	Prioridade Pessoas • Comunicação • P	endente	Fechar Processo	Outros 🕶 📔 - N	lover -
					Bloquear	
▼ Vis	são Geral o	le Artigos - 1 Artigo(s)			Histórico Bl	loquear para trabalhar no chama
ŵ	NÚM.	TIPO	₽	DE	Campos Livres	ASSUNTO
	1	Cliente – Telefone	•	Ciclano de Tal	Associar	Erro desconhecido ao emitir NF
					Agrupar	
▼ Art	igo #1 – E	rro desconhecido ao emitir NF				

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 \rightarrow Chamada Telefônica Realizada" e o sistema abrirá uma janela para inserirmos as informações deste contato.

Ticket#2016072041000031 — Erro desconhecido ao emitir NF			
Voltar Imprimir Prioridade Pessoas •	Comunicação - Pendente	Fechar Processo Outros ▼ - M	over -
	Nota		
 Visão Geral de Artigos - 1 Artigo(s) 	Chamada Telefônica Realizada	2	
🚖 NÚM. TIPO	Chamada Telefônica Recebida	DE	ASSUNTO
1 Cliente – Telefone	E-mail de Saída	Ciclano de Tal	Erro desconhecido ao emitir NF
▼ Artigo #1 – Erro desconhecido ao en	nitir NF		
Marcar Imprimir Dividir Encaminhar	- Responder -		
De: Ciclano de Tal			
Para: Service Desk			
Assunto: Erro desconhecido ao emitir NF			
Anexo: error,jpg , 109.3 KBytes			

Complemento Liberdade e Tecnologia Tel: +55 (11) 2506-0180 - São Paulo – SP - Brasil



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

Telefonema para Ticket#20: Todos os campos marcados com o Cancelar e fechar	16072041000031 — Erro desconhecido ao emitir NF um asterisco (*) são obrigatórios.	
*Assunto:		Informação do Cliente
★Assunto: Modelo de Texto: ★Texto:	I Primetro contato Primetro contato \mathbb{R} I U S III IIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Nome: Ciclano Sobrenome: de Tal Login: ciclano@complemen[] E-mail: ciclano@complemen[] Telefone: 11 3522-3522 Celular: 11 99999-1234 Cilente: Complemento - Lib[] I chamados abertos (cliente) (4)
Anexo: Próximo Estado do Chamado: Data de Pendência: Unidades de tempo (unidades de trabalho):	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado [fechado com êxito] 21 v/07 v/2016 v = 20 v: 12 v Para todos os estados *pendente*.	
	🗹 Enviar	

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".





Compor resposta para Ticket#2016072041000031 — Erro desconhecido ao emitir NF Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.		
Cancelar e fechar		
De: * Para:	OTRS System <otrs@localhost></otrs@localhost>	
Para	ciclano@complemento.net.br	
Cópia :		
Cópia Oculta:		
*Assunto:	Re: [Ticket#2016072041000031] Erro desconhecido ao emitir NF	
Opções:	[Catálogo de Endereços]	
* Texto:	B I U S I = = + + + + = = = = = ∞ ∞ I = = + > Q Formataç Fonte - Tama A- I - I - I - Código-Fonte Ω 19 92 33 Dear Ciclano de Tal, Thank you for your request. Your Ticket-Team Eulano do Tal	
Anexo:	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	
Próximo Estado do Chamado:	aberto 🗴	
Data de Pendência:	21 ▼ 07 ▼ 2016 ▼	
Tipo de Artigo:	e-mail externo	
Unidades de tempo (unidades		
de trabalho):		

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 \rightarrow 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.

Adicionar nota para Ticket#2016072041000031 — Erro desconhecido ao emitir NF		
Todos os campos marcados com un	n asterisco (*) são obrigatórios.	
Cancelar e fechar		
 Adicionar Artigo 		
*Assunto:		
+ Toyto:		
* 16/10.	B I U S I = = = = = = = ∞ ∞ I = = < → Q	
	Formataç • Fonte • Tama • 🗛 • 🗗 • 🖸 Código-Fonte Ω 🔊 १% 💱	
	Freelbar equite Neekum equite selectorede	
Anexo:	Escoiner arquivo Nennum arquivo selecionado	
Tipo de nota:	nota-interna	
Unidades de tempo (unidades		
de trabalho):		
	✓ Enviar	

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.

Painel Clientes Chamados Relatórios Q	
Ticket#2016072041000031 — Erro desconhecido ao emit	tir NF
Voltar Imprimir Prioridade Pessoas ▼ Comunicação ▼ Pendente Feche	ar Processo Outros ▼
	- Mover -
 Visão Geral de Artigos - 1 Artigo(s) 	Aprovação Gestoras Infraestrutura
☆ NÚM. TIPO	
1 Cliente – Telefone	Ciclano de Tal





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.

📕 Ticket#2015072134000026 — Erro Site

Voltar Desbloquear Histórico Imprimir Prioridade Campos Livres Campos a E-mail de Saída Agrupar Pendente Fechar - Mover- V	dicionais ITSM Associar Proprietário Cliente	Decisão Nota Chamada Telefônica Realizada Chamada Telefônica Recebio	ia
Wiki Page			
 Visão Geral de Artigos - 1 Artigo(s) 			≡
▼ Artigo #1 – Erro Site		Criado: 21/07/2015 11:01 por Emerson Menezes da Conceição	
Marcar Imprimir Dividir Encaminhar <mark>- Responder - ▼ - Responder - Responder - Construction - Responder - Construction </mark>			

 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"

*Assunto:	Chamada telefônica!
Modelo de Texto:	- •
	Configurar um modelo irá sobrescrever qualquer texto ou anexo.
★Texto:	B I U S ≔ ≔ ⊕ ⊕ E Ξ Ξ ≡ ∞ ∞ G ≣ ↔ Q
	Formata • Fonte • Tam •
	$\underline{\mathbb{A}} \bullet \ \underline{\mathbb{Z}} \bullet \ \underline{\mathbb{I}}_{\mathbf{x}} \ \ \underline{\textcircled{o}} \ Código-Fonte \ \Omega \ 99 \ \ \underline{\mathbb{S}} \bullet \\ \underline{\mathbb{S}} \bullet \\$
	Escellar arguing Nonhum arguing solocionado
Anexo:	Esconer arquivo ivennum arquivo selecionado
Próximo Estado do Chamado:	fechado com êxito 🔹
Data de Pendência:	25 ▼ 107 ▼ 2015 ▼ 1 15 ▼ 49 ▼ Para todos os estados *pendente*.
Unidades de tempo (unidades	
de trabalho):	
	🕑 Enviar





• **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.

Fechar Chamado: 2015072134000026 - Erro Site		
Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.		
Cancelar e fechar a janela		
▼ Configurações de Chamad	0	
Próximo estado:	fechado com êxito 🔹	
🔻 Campos Dinâmicos		
Revisão Requisitada:	Não 🔻	
▼ Adicionar Artigo		
★Assunto:	Fechar	
*Texto:	B I U S ♯ ♯ ♯ ♯ Է 호 호 ≣ ∞ ∞ □ ≣ ← → Q	
	Formata Fonte - Tam 🛕 - 😰 - 🗾 Código-Fonte Ω 🦻 💱	
Anexo:	Escolher arquivo Nenhum arquivo selecionado	
Tipo de nota:	nota-interna 🔻	
Unidades de tempo (unidades		
de trabalho):		

🗹 Enviar

