



Complemento
liberdade e tecnologia

Configurações de Filas

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Filas.....	3
Anexos.....	5
Autorrespostas.....	5
Modelos.....	5
Saudações e Assinaturas.....	6



Filas

Recomendamos que sejam criados no máximo 3 níveis de filas e subfilas. Veja o que é importante na criação de filas:

Grupo: Para se criar uma fila, antes é necessário criarmos um grupo de permissão ao qual esta fila será atrelado. Mas isto é fácil, basta acessar Administração → Grupos, adicionar um novo preenchendo apenas seu nome.

Tempo De Expiração De Desbloqueio minutos: Tempo em minutos (dentro do horário de trabalho) que um chamado pode ficar bloqueado sem nenhuma interação do atendente, naquela fila. Passando esse tempo, o chamado é automaticamente desbloqueado e volta para a fila como chamado disponível.

Prazos de Escalação

É possível determinar um prazo de escalação para os chamados de acordo com a fila em que se encontram, ou seja, se o chamado estiver naquela fila, terá determinado tempo para solução ou primeira resposta, contando sempre do horário de criação do chamado, e não do horário em que foi enviado para aquela fila.

No entanto, se um SLA for atribuído ao chamado, o tempo de escalação definido na fila deixa de valer para este chamado.

Vejamos a seguir, os tipos de escalação que podem ser configurados nas filas:

Escalação - prazo da resposta inicial (minutos): Define o tempo máximo em minutos para que o atendente seja faça um primeiro contato por e-mail ou telefone com o cliente. Se não cumprido, o chamado será escalado.

Escalação - prazo de atualização (minutos): Após uma resposta a um cliente a um chamado aberto, o SLA de atualização começa a contar. Se o tempo definido em minutos é atingido, então o chamado é escalado.

Escalação - Prazo de Solução: Prazo máximo em minutos para solução do chamado.



Opção de Revisão:

Define o comportamento do sistema quando recebermos um e-mail referente a um chamado já encerrado:

1. Possível - o sistema reabre o chamado.
2. New Ticket - o sistema cria um novo chamado com o e-mail que chegou após o encerramento do chamado anterior.
3. Reject - O sistema mantém o chamado fechado e adiciona o texto do e-mail no mesmo chamado.

Bloqueio do chamado após um Revisão: Se um chamado está fechado e o cliente envia um acompanhamento, o chamado será bloqueado para o antigo proprietário.

Endereço do Sistema: Remetente dos e-mails que forem enviados ao cliente, quando o chamado estiver nesta fila. (Não se aplica às notificações de sistema)

Saudação: Saudação que será utilizada nesta fila (“Olá”, “Prezado(a) Senhor(a)” etc)

Assinatura: Assinatura utilizada na fila (“Atenciosamente, Fulano de Tal”, “Telefones” etc)

Calendário: Calendário de operação da fila. Se houverem SLAs definidos nos tickets desta fila, o calendário que valerá é o do SLA, bem como os prazos de escalação.

Validade: Seguindo o conceito de manter a integridade das informações, não é possível excluir uma fila do sistema, apenas invalidá-la para que deixe de ficar operacional.



Anexos

O menu anexos permite que você faça upload de arquivos para o servidor do OTRS. Estes arquivos podem ser utilizados em seguida para compor Respostas e Autorrespostas padrões do sistema.

Após a criação dos anexos, podemos associar modelos de respostas com os anexos criados em Anexos ↔ Modelos.

Autorrespostas

As auto respostas são mensagens enviadas aos clientes em determinadas ocasiões. Por exemplo, quando um novo chamado é criado, é possível criar uma Auto Resposta informando ao mesmo o número de seu chamado.

Ao cadastrar uma Auto Resposta, você deverá informar o tipo da mesma. Suas opções são:

1. Autorresposta: Resposta que será enviada ao cliente, caso ele crie um chamado.
2. Autorresposta/Novo Chamado: Caso a fila esteja configurada para criar um novo chamado quando o chamado anterior esteja fechado, e o cliente envia uma mensagem, esta auto resposta será enviada.
3. Autorrejeitar: Caso a fila esteja configurada para rejeitar novas mensagens em chamados encerrados, esta mensagem será enviada.
4. Autorrevisão: Enviado sempre que um cliente envia uma resposta a um chamado em andamento.
5. Autorremover: Chamados que serão removidos receberão a resposta de remoção do chamado.

Após a criação das autorrespostas, é necessário atribuí-la às filas correspondentes. Para isto, acesse Autorrespostas <-> Filas.

Modelos

Um modelo é um texto padrão que ajuda os atendentes a redigir chamados, respostas ou encaminhamentos mais rapidamente. Por padrão, há 2 tipos:

1. Resposta em branco
2. Resposta de teste

Ao criar um modelo, você deve definir o tipo do mesmo. O tipo determina onde estes modelos serão disponibilizados:



Criar: Disponíveis nas telas Novo Chamado fone ou e-mail

Chamada Telefônica: Disponíveis nas telas Chamada Telefônica Recebida ou Realizada

Encaminhar: Disponíveis na tela “Encaminhar”.

Responder: Disponíveis na tela “Responder”.

Nota: Disponíveis na tela de “Nota”.

Após a criação dos modelos, é necessário atribuí-los às filas correspondentes. Para isto, acesse Modelos <-> Filas.

Saudações e Assinaturas

Saudações são introduções inseridas por padrão antes do corpo de uma resposta. Assinaturas são inseridas depois e podem ser sofisticadas, utilizando imagens e HTML. Deve-se apenas ter cuidado para evitar criar assinaturas extremamente carregadas ou com imagens e links para facebook corporativos, já que isto pode ocasionar o bloqueio das mensagens do sistema em servidores de e-mail, nas caixas de spam.

Uma vez configuradas, tanto saudações quanto assinaturas devem ser atribuídas a suas respectivas filas, nas configurações de cada fila diretamente.