



Complemento
liberdade e tecnologia

Configurações de Chamados

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Notificações de Chamados.....	4
Eventos.....	5
Filtro de Chamado.....	7
Destinatários.....	7
Filtro de Artigo.....	8
Destinatários.....	9
Métodos de Notificação.....	9
Texto da Notificação.....	10
Típos.....	11
Estados.....	11
Prioridades.....	12
Serviços.....	12
Acordos de Nível de Serviço.....	12
Campos Dinâmicos.....	13



Complemento
liberdade e tecnologia

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 foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilha Igual 4.0 Não Adaptada.

Com base no trabalho disponível em www.complemento.net.br. Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em www.complemento.net.br/contato.

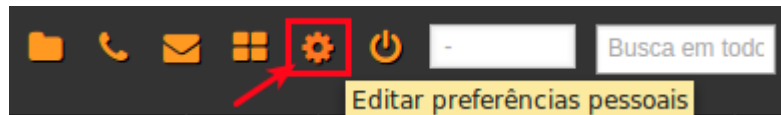
[Saiba mais sobre a licença \(by-sa\).](http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



Notificações de Chamados

O OTRS permite o envio de notificações de tickets aos atendentes e clientes, com base na ocorrência de certos eventos. Os atendentes podem personalizar suas configurações de notificação de tickets através do link "preferências".



Para acessar as notificações, vá em Administração → Notificações de chamados:

Configurações de Chamado	
Notificações de Chamados Criar e gerenciar notificações de chamados	Catálogo Geral Criar e gerenciar o Catálogo Geral.
Itens de Configuração Criar e gerenciar as definições de Itens de Configuração.	Tipos Criar e gerenciar tipos de chamados.
Listas de Controle de Acesso (ACL) Configurar e gerenciar ACLs.	Estados Criar e gerenciar estados de chamados.
Prioridades Criar e gerenciar prioridades de chamados.	Serviços Criar e gerenciar serviços.
Campos Dinâmicos Criar e gerenciar campos dinâmicos.	Acordos de Nível de Serviço Criar e gerenciar Acordos de Nível de Serviço (SLAs).

O OTRS vem com um conjunto de notificações pré-definidas que cobrem uma vasta gama de casos de uso:



Lista

NOME	COMENTÁRIO	VALIDADE	ALTERADO	CRIADO	EXPORTAR	COPIAR	EXCLUIR
Ticket create notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket escalation notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket escalation warning notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket follow-up notification (locked)		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket follow-up notification (unlocked)		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Notificação de Expiração de Bloqueio de Chamado		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket new note notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket owner update notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket pending reminder notification (locked)		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket pending reminder notification (unlocked)		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket queue update notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket responsible update notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			
Ticket service update notification		válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43			

Abaixo, exibiremos algumas das opções para configuração das notificações:

Eventos

Aqui selecionamos o gatilho que irá disparar a notificação.

▼ Eventos

★ Evento:

Aqui você pode escolher quais eventos serão acionados por esta notificação. Um filtro de chamado adicional pode ser aplicado para enviar apenas para o chamado com determinados critérios.

Resumidamente, descrevemos o momento em que cada um é disparado. Abaixo, citamos como exemplo alguns dos eventos mais importantes:

ArticleCreate - ao criar um novo artigo no sistema (notas, respostas etc).

ArticleSend - ao enviar um artigo por e-mail.

ArticleBounce - ao devolver um chamado (botão Devolver).

TicketCreate - Na criação do chamado.

TicketTitleUpdate - Ao alterar o título do chamado.



TicketUnlockTimeoutUpdate - Quando o chamado é desbloqueado automaticamente.

TicketQueueUpdate - Quando o chamado muda de fila.

TicketTypeUpdate - Ao alterar o tipo do chamado.

TicketServiceUpdate - Quando o serviço do chamado é alterado.

TicketSLAUpdate - Quando o chamado tem o seu SLA alterado.

TicketCustomerUpdate - Quando um cliente é atribuído ao chamado ou quando é alterado.

TicketPendingTimeUpdate - Quando o horário e data de pendência é alterado.

TicketLockUpdate - Quando um chamado é bloqueado ou desbloqueado.

TicketStateUpdate - Quando o estado do chamado é alterado.

TicketOwnerUpdate - Quando o proprietário do mesmo é atualizado.

TicketResponsibleUpdate - Quando o responsável por ele é alterado.

TicketPriorityUpdate - Quando a prioridade do chamado é alterada.

TicketAccountTime - Quando o tempo contabilizado de um chamado é alterado.

TicketMerge - Quando um chamado é agrupado a outro.

TicketSubscribe - Quando alguém começa a monitorar o chamado.

TicketUnsubscribe - Quando um atendente para de monitorar um chamado.

EscalationResponseTimeNotifyBefore - quando um chamado atinge o tempo de notificação de segurança para primeira resposta (notificar por X%).

EscalationResponseTimeStart - quando o tempo de primeira resposta estoura.

EscalationResponseTimeStop - quando o tempo de primeira resposta é atendido (dentro ou fora do prazo).

EscalationSolutionTimeNotifyBefore - quando um chamado atinge o tempo de notificação de segurança para solução (notificar por X%).

EscalationSolutionTimeStart - quando um o tempo de solução estoura.

EscalationSolutionTimeStop - quando o tempo de solução é atendido (dentro ou fora do prazo).

EscalationUpdateTimeNotifyBefore - quando um chamado atinge o tempo de notificação de atualização (notificar por X%).

EscalationUpdateTimeStart - quando o tempo de atualização estoura.

EscalationUpdateTimeStop - quando o tempo de atualização é atendido (dentro ou fora do prazo).



Filtro de Chamado

▼ Filtro de Chamado

Tipo:

Estado:

Prioridade:

Fila:

Bloquear:

Serviço:

SLA:

ID do Cliente:

Cliente:

Campos Dinâmicos

Processo:

Atividade:

Criticalidade:

Impacto:

Revisão Requisitada:

Decisão Resultante:

Destinatários

Os seguintes parametros permitem seleccionar os destinatários da notificação:

Grupos Destinatários: Permite escolher entre o Proprietário do Chamado, o Responsável, atendentes com permissão de escrita e/ou Cliente (pressione a tecla Ctrl para seleccionar mais de um)

Atendentes Destinatários: Permite escolher atendentes específicos para receber as notificações.

Grupos Destinatários: Selecione atendentes de um ou mais grupos específicos (ou papéis que dão permissão a estes grupos).

Papel Destinatários: Selecione atendentes de papéis específicos para receber as notificações.



Endereços de E-mail Destinatários: digite e-mails específicos para receber as notificações, separe por virgula diversos e-mails.

Papéis Destinatários: Selecione os Papéis que receberão as notificações, podendo ser mais de um papel.

Nesta parte, podemos definir as condições necessárias do chamado para que a notificação seja disparada. Podemos escolher desde atributos padrão do sistema (como Tipo, Estado, Prioridade, etc) como também Campos Dinâmicos.

Filtro de Artigo

▼ Filtro de Artigo (Apenas para os eventos ArticleCreate e ArticleSend)

Tipo de Artigo:	<input type="text"/>
	Apenas para os eventos ArticleCreate e ArticleSend
Tipo de Remetente do Artigo:	<input type="text"/>
	Apenas para os eventos ArticleCreate e ArticleSend
Casar Assunto:	<input type="text"/>
	Apenas para os eventos ArticleCreate e ArticleSend
Casar Corpo:	<input type="text"/>
	Apenas para os eventos ArticleCreate e ArticleSend
Incluir Anexos na Notificação:	<input type="text" value="Não"/>
	Apenas para os eventos ArticleCreate e ArticleSend

Segue o mesmo padrão de funcionamento do Filtro de Chamado, com a diferença de que só funciona com os eventos ArticleCreate e ArticleSend.



Destinatários

▼ Destinatários

Enviar para:

Enviar para estes atendentes:

Enviar para todos os membros do grupo:

Enviar para todos os membros do papel:

Enviar em fora do escritório: Também enviar se o usuário se encontra fora do escritório..

Uma vez por dia: Notificar usuário apenas uma vez por dia sobre um chamado simples usando um transporte selecionado.

Nesta parte podemos definir os destinatários da notificação de acordo com alguns critérios disponíveis (grupos, papéis, atendentes, etc.). Todos os destinatários configurados receberão as notificações.

Métodos de Notificação

▼ Métodos de notificação

These are the possible methods that can be used to send this notification to each of the recipients. Please select at least one method below.

Email

Ativar esse método de notificação:

Envie por padrão:

Should the notification be sent to agents who have not yet made a choice in their preferences?

Caixa de endereço de e-mail adicional:

Tipo de Artigo de Notificação:

Um artigo será criado se as notificações são enviadas para o usuário ou para um endereço de e-mail adicional.

Template de e-mail:

Use este modelo para gerar o e-mail completo (somente para e-mails HTML)

Esta parte traz algumas opções para serem aplicadas ao método de notificação por Email.



Tipos

Os tipos ajudam a ter mais uma dimensão de categorização do chamado. Na instalação padrão Help Desk, este campo não vem ativo, mais pode ser habilitado através do parametro Ticket::Type.

Quando instalado o módulo ITSM do OTRS, o tipo é ativado e novos são criados automaticamente.

Estados

A lista de estados padrões do sistema pode ser encontrado no arquivo “A1 – Glossário.pdf”

Novos estados podem ser criados e escolher o tipo de estado.

Criando um estado do tipo “fechado”, fará com que os chamados que forem classificados neste estado saiam das listagens de chamados em tratamento. Este estado também paralisará a contagem de tempo de escalação de solução.

Estados do tipo “lembrete de pendente”, disparam alertas quando os chamados atingem o tempo de pendencia marcado no campo “Data de Pendencia”.

Estados do tipo “pendente automático”, podem mudar automaticamente o estado de um chamado para outro quando a data de pendencia é atingida. Você pode criar por exemplo um estado chamado “Aguardando Cliente” que ao atingir a Data de Pendencia, altera automaticamente o estado do chamado para “aberto”.

Para configurar estados “pendentes automaticos”, acesse Admin → Configurações de Sistema → Ticket → Core::Ticket e adicione novos valores na chave “Ticket::StateAfterPending”. No campo Chave, adicione por exemplo “Aguardando Cliente”, e no campo Conteúdo, defina “open” (Estados padrões do OTRS devem ser colocados em inglês):



<input checked="" type="checkbox"/>  Ticket::StateAfterPending	Chave	Conteúdo
Defines which states should be set automatically (Content), after the pending time of state (Key) has been reached.	Aguardando Cliente	open
	pending auto close+	closed successful
	pending auto close-	closed unsuccessful

Prioridades

É possível alterar a nomenclatura das prioridades no OTRS.

Também é possível desativar ou adicionar novas prioridades. Porém, para adicionar novas prioridades, é necessário fazer uma configuração de cores via CSS, conforme o tutorial abaixo:

<http://forums.otterhub.org/viewtopic.php?f=128&t=14748#p56758>

Serviços

Em instalações Help Desk, é necessário ativar o recurso de “Serviço” antes de utilizá-lo. Para isto, acesse Admin → Configurações de Sistema → Ticket → Core::Ticket e altere o parametro Ticket::Service para Sim.

Acordos de Nível de Serviço

SLA (Service Level Agreement) ou ANS (Acordo de Nível de Serviço em Português), é um acordo entre o provedor de serviços de TI e o seu cliente, quanto a qualidade ou garantia dos serviços prestados.

Definimos onde o escalonamento dos chamados podem ocorrer em três momentos diferentes:

Escalção - prazo da resposta inicial (minutos):

Determina um tempo máximo de resposta para que a equipe de atendimento avalie e dê uma primeira resposta ao cliente, por e-mail ou por telefone.

Escalção - prazo de atualização (minutos):

Determina o período máximo que o cliente deverá receber um follow up da equipe de atendimento. Em outras palavras, quando a equipe de atendimento responder



ao cliente, este SLA reinicia sua contagem até que uma nova resposta seja dada, ou até que o chamado esteja encerrado.

Escalção - prazo de solução (minutos):

Tempo estipulado para resolver o problema do chamado.

O escalonamento ocorre quando estes tempos não são respeitados.

Para auxiliar a equipe de atendimento no cumprimento destes acordos, o OTRS disponibiliza avisos por email e SMS, de forma a comunicar gestores, o suporte ou cliente de que já se passou determinada quantidade do tempo proposto para o SLA, ou mesmo que o tempo já foi ultrapassado.

E por último, é importante citar que o tempo de SLA é contado apenas no horário de “comercial” proposto pela empresa, respeitando inclusive feriados que podem ser configurados na administração do OTRS. Veremos isto mais adiante.

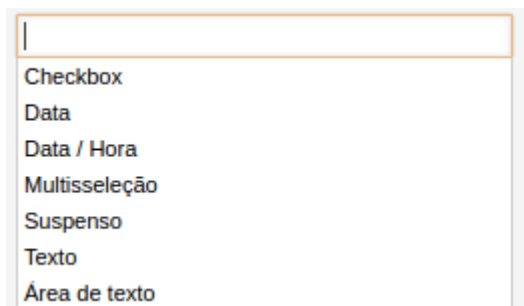
Cada SLA pode conter um ou mais serviços. Cada serviço pode fazer parte de um ou mais SLAs.

SLAs baseados em grupo de clientes ou SLAs VIPs podem ser definidos com módulos extras do OTRS ou através de ACLs (veremos mais adiante como criá-las).

Campos Dinâmicos

No OTRS é possível criar campos extras para artigos e chamados.

Você pode criar os seguintes tipos de campos dinâmicos:



Data (você pode encontrar as vezes traduzido como “Dado”)



Uma vez criado um campo dinâmico, é necessário dizer ao sistema em quais telas este deverá ser solicitado ao atendente ou ao cliente, se será obrigatório ou não e em quais telas ele será visualizado.

Para isto, acesse Administração → Configurações do Sistema → Ticket.

Você deverá entrar em cada grupo de configuração correspondente a tela onde deseja exibir o campo.

Veja abaixo, as telas onde você configurar a entrada de dados.

Na tela **Frontend::Agent::Ticket::ViewNote**, adicionando chaves no parâmetro DynamicField. Na chave, coloque o nome do campo. No conteúdo, coloque 1 para habilitar e 2 para tornar obrigatório, como abaixo:

Chave	Conteúdo
meuCampo	2

Telas que podemos exibir nosso campo dinâmico.

Frontend::Agent::Ticket::ViewClose - Tela exibida ao clicarmos no botão “Fechar”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewCompose - Tela exibida ao compor uma resposta por e-mail a um cliente.

Frontend::Agent::Ticket::ViewEmailNew - Tela para criar novo chamado por e-mail.

Frontend::Agent::Ticket::ViewForward - Tela exibida ao clicar no botão “Encaminhar”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewFreeText - Tela exibida ao clicar no botão “Campos Livres”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewMove - Tela que permite adicionar uma anotação antes de mover um chamado. Esta tela não é exibida por padrão, é necessário habilitá-la neste mesmo conjunto de parâmetros.

Frontend::Agent::Ticket::ViewNote - Tela “Nota”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewOwner - Tela “Proprietário”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPending - Tela “Pendente”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneInbound - Tela “Chamada Telefônica Recebida”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneNew - Tela para criar novo chamado por telefone (Chamado Fone).



Frontend::Agent::Ticket::ViewPhoneOutbound - Tela “Chamada Telefônica Realizada”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPrint - Tela “Imprimir”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewPriority - Tela “Prioridade”.

Frontend::Agent::Ticket::ViewResponsible - Tela “Responsável”.

Além disto, podemos habilitar a pesquisa de chamados através destes campos dinâmicos que criamos, acessando o conjunto de parâmetros

Frontend::Agent::Ticket::ViewSearch .

Neste caso, no parametro DynamicField, o valor 1 serve para disponibilizar o campo na lista de filtros possíveis, o valor 2 serve para além de disponibilizar, exibi-lo por padrão, como abaixo:

Procurar ✕

Modelos

Modelo de Busca:

Filtros em uso

Texto Completo:

Buscas pelos atributos De, Para, Cc, Assunto e corpo do artigo, sobrescreve outros atributos com o mesmo nome.

Meu Campo (e.g. Text or Te*):

Filtros adicionais

Adicionar outro Atributo:

Saída:



O parametro Defaults##DynamicField, permite configurar valores padrões para a pesquisa.

E o parametro SearchCSVDynamicField, faz com que o campo seja exportado no CSV quando alteramos a Saida da pesquisa para este formato.

Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom - Tela de visualização do chamado. Aqui, configuramos a exibição dos campos dinâmicos. Basta colocar o valor 1 no Conteúdo para que este campo seja exibido.

Frontend::Agent::TicketOverview - Tela de listagem de chamados.

Também podemos disponibilizar os campos dinâmicos na interface do Cliente, através dos conjuntos de parametros a seguir:

Frontend::Customer::Ticket::ViewNew - Tela para criar novo chamado na interface de cliente.

Frontend::Customer::Ticket::ViewPrint - Tela para impressão do chamado.

Frontend::Customer::Ticket::ViewSearch - Tela de pesquisa da interface do cliente.

Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom - Tela de visualização do chamado.

Frontend::Customer::TicketOverview - Tela de listagem de chamados.