



Complemento
liberdade e tecnologia

Estatísticas e Relatórios

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Estatística.....	3
Visão Geral.....	3
Gerando Relatórios.....	4
Criação de Relatórios.....	5
Lista de Chamado.....	7
Acumulação de Chamados.....	10
Tempo Contabilizado de Chamado.....	13
Ticket Solution Response Time.....	14



Estatística

O módulo de estatística do OTRS possui recursos para gerar relatórios personalizados. A configuração adequada deste módulo permite um rico apoio em tomadas de decisão.

Para iniciar o uso da estatística, vamos acessar no Toolbar a opção ESTATÍSTICA, como mostra a imagem abaixo:



Visão Geral: Mostra os relatórios padrões do OTRS e os adicionados por usuários do sistema.

Nova: Permite a criação de novos relatórios.

Importar: Importar novos relatórios com um módulo do próprio OTRS.

Visão Geral

Estatísticas					1-50 de 58 - Página: 1 2	
STAT#	TÍTULO	OBJETO	EXPORTAR	EXCLUIR	EXECUTAR	
10049	Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Priority.	ITSMTicketSolutionTimeAverage			Executar agora	
10050	Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Queue.	ITSMTicketSolutionTimeAverage			Executar agora	
10051	Average solution time of tickets created in the last month per Ticket-Type and Service.	ITSMTicketSolutionTimeAverage			Executar agora	
10042	Average solution time per Ticket-Type and Priority for all tickets ever created.	ITSMTicketSolutionTimeAverage			Executar agora	
10043	Average solution time per Ticket-Type and Queue for all tickets ever created.	ITSMTicketSolutionTimeAverage			Executar agora	
10044	Average solution time per Ticket-Type and Service for all tickets ever created.	ITSMTicketSolutionTimeAverage			Executar agora	
10011	Changes of status in a monthly overview	StateAction			Executar agora	

Em visão geral, temos o número da estatística, título, objeto usado na criação do relatório.



Gerando Relatórios

Antes de aprender a criar um relatório, vamos gerar um que vem junto a instalação do OTRS.

Para isso, na “Visão Geral: Estatística”, clicar na estatística número 10003.

Ações

- ← Ir Para Visão Geral
- 🖨️ Executar agora

Pré-visualização da Estatística

Preview format:

Please note that the preview uses random data and does not consider data filters.

NUMBER	TICKET#	AGE	TITLE	CREATED	CHANGED
1	2016072611000013	86984	Migrar Módulo Wor...	2016-07-26 11:09:07	2016-07-26 11:09:08
2	2016071411000018	1101970	as	2016-07-14 17:12:41	2016-07-14 17:12:41
3	2015071510123456	32680101	Welcome to OTRS!	2015-07-15 05:30:30	2016-01-18 15:43:43

Y-axis

Filtro

Eixo-X

Na tela de extração do relatório, existem os botões ao lado esquerdo, que nos permite voltar para a Visão Geral, Executar o relatório 10003 no caso.

Temos também as configurações que foram selecionadas quando criamos o relatório. Não se preocupe com todos esses campos, mais adiante quando criarmos um novo relatório, teremos todos esses campos detalhados.



Criação de Relatórios

Para criar um novo relatório agora temos que selecionar o tipo de estatística que queremos. Temos 3 tipos disponíveis:

Estatística de Tabela Dinâmica (Dynamic Matrix Statistics)



Este tipo de estatística irá gerar uma tabela de valores calculados (Ex.: Novos tickets por dia do mês e filas). Todos os valores das células na tabela possuem o mesmo tipo (número, tempo médio, etc.). Os valores são calculados de entidades no sistema (Ex.: Tickets). Algumas estatísticas suportam a soma das colunas e/ou linhas (somente para alguns tipos de dados).

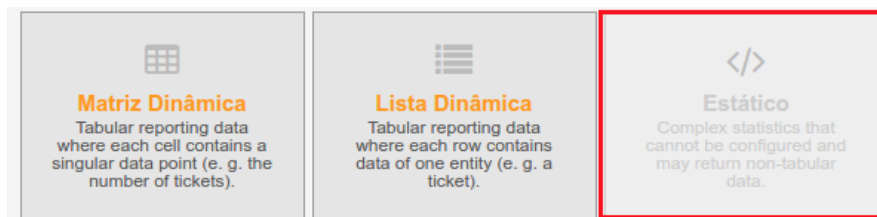
Estatística de Lista Dinâmica (Dynamic List Statistics)



Esse tipo de estatística irá gerar uma tabela onde cada linha (e não célula) representa uma entidade no sistema (Ex: Um ticket). As colunas nesta linha são geralmente configuráveis (eixo-x) e contêm os dados deste objeto (Ex: Atributos do ticket). Todas as células de valor em uma coluna tem o mesmo tipo.



Estatísticas Estáticas (Static Statistics)



Este tipo de estatística não é muito configurável e geralmente usado para cálculos complexos.

A tela seguinte chama-se “Editar: Estatística Nº:”, onde você pode editar ou criar um relatório. Daremos início explicando os três primeiros campos desta tela.

* Título:

* Descrição:

* Tipo do Objeto:

* Permissões:
Você pode selecionar um ou mais grupos para definir o acesso de diferentes atendentes.

* Result formats:

Create summation row:
Generate an additional row containing sums for all data columns.

Create summation column:
Generate an additional column containing sums for all data rows.

Cache results:
Stores statistics result data in a cache to be used in subsequent views with the same configuration.

Validade:
Se configurado como inválido, usuários finais não poderão gerar a estatística.

Título: Definição de um nome para este relatório.

Descrição: Um complemento para auxiliar o entendimento no relatório. Pode conter informações do que o relatório retorna e para qual finalidade foi elaborado.



Dynamic-Object: Quando uma instalação do OTRS é feita, por padrão vem quatro tipo de relatório, vamos explicar cada um deles para melhor entendimento.

1. Acumulação de chamados: Este tipo de relatório retorna uma sumarização dos chamados de acordo com os filtros escolhidos. Por exemplo, se filtramos para ver todos os chamados fechados do mês de julho, ele nos retornará os chamados fechados do dia 1, 2, 3, 4 até o dia 31, quantos chamados por dia foram fechados. Podemos também extrair este mesmo relatório no período de um ano e escolher para nos trazer com a escala mensal, então ele retornaria todos os chamados fechado de Janeiro, Fevereiro, Março até dezembro.
2. Lista de Chamados: Retorna uma listagem de chamados com os filtros configurados, ou seja, posso configurar para listar todos os chamados resolvidor por um atendente ou todos os chamados abertos na ultima semana, contendo informações como SLA, Serviço, Atendido dentro do SLA ou fora, data de criação, data de fechamento entre outros campos.
3. Tempo Contabilizado do Chamado: Este relatório traz a quantidade de tempo que foram preenchidas no chamado. Esta informação é retirada do campo Unidade de Tempo (em minutos) na tela de resposta ou da Nota. Podemos fazer um filtro com horas contabilizadas de cada atendente, filtrar por cliente e serviço ou outra configuração mais adequada para seu tipo de negócio.
4. Ticket Solution Response Time: Este relatório tem a função de nos trazer informações como tempo médio de atendimento, tempo mínimo e máximo. Dependendo do filtro escolhido ele retorna o tempo médio, mínimo e máximo de atendimento de cada serviço por atendente ou uma relação de fila x serviço/atendente. Entraremos em mais detalhes na elaboração destes relatórios.

Os próximos campos definem permissões e como esse relatório será exibido:

Permissões: Define quem terá direito no relatório. Quem poderá extrair ou editar o mesmo, contando com as configurações de permissões dos grupos.



* Título:

* Descrição:

* Tipo do Objeto:

* Permissões:
Você pode selecionar um ou mais grupos para definir o acesso de diferentes atendentes.

* Result formats:

Create summation row:
Generate an additional row containing sums for all data columns.

Create summation column:
Generate an additional column containing sums for all data rows.

Cache results:
Stores statistics result data in a cache to be used in subsequent views with the same configuration.

Validade:
Se configurado como inválido, usuários finais não poderão gerar a estatística.

Formato do Resultado: Nesse campo definimos como e com qual formato o relatório vai ser extraído. Existem algumas opções de gráficos e mais o CSV e “Imprimir” que é extraído em PDF.

Tamanho do Gráfico: Define o tamanho para os gráficos extraídos. Trabalha em conjunto com o Formato do Resultado.

Somar Linhas: No final do relatório, pode-se somar as linhas.

Somar Colunas: No final do relatório, pode-se somar as colunas.

Usar Cache: O cache armazena as pesquisas feitas no banco de dados, para que futuramente não precise fazer a mesma consulta novamente.



Lista de Chamado

Vamos simular um relatório de lista de chamado. Todos os dados presentes neste relatório são fictícios.

Este relatório será dos chamados abertos no sistema.

Para dar início ao novo relatório, seguir Estatísticas → Adicionar.

Selecione o tipo da matriz, estatística de lista dinâmica

Definir um título e descrição para este novo relatório.

No caso, vou chamar de “Chamados Aberto” e a descrição “Chamados abertos no sistema”.

Em Dynamic-Object, selecionar Lista de Chamado.

Clicar em Salvar.

No passo 2, deverá escolher quais campos aparecerão no relatório, selecionando o eixo -x, conforme imagem abaixo:

Preview format:

Please note that the preview uses random data and does not consider data filters.

NUMBER	TICKET#	AGE	TITLE	CREATED	CHANGED
1	2016072611000013	99409	Migrar Módulo Wor...	2016-07-26 11:09:07	2016-07-26 11:09:08
2	2016071411000018	1114396	as	2016-07-14 17:12:41	2016-07-14 17:12:41
3	2015071510123456	32692527	Welcome to OTRS!	2015-07-15 05:30:30	2016-01-18 15:43:43

Y-axis

Filtro

Eixo-X



Selecionaremos os campos de Ticket, Idade, Titulo, Criado, Alterado, Fila, Estado. Clique em Salvar para seguir adiante.

Configure X-Axis x

Atributos a serem impressos

- Número
- Ticket#
- Idade
- Titulo
- Criado

Deverá escolher quais campos será ordenados e a sequênça, selecionando o eixo -y, conforme imagem abaixo:

Preview format:

Please note that the preview uses random data and does not consider data filters.

NUMBER	TICKET#	AGE	TITLE	CREATED	CHANGED
1	2016072611000013	99409	Migrar Módulo Wor...	2016-07-26 11:09:07	2016-07-26 11:09:08
2	2016071411000018	1114396	as	2016-07-14 17:12:41	2016-07-14 17:12:41
3	2015071510123456	32692527	Welcome to OTRS!	2015-07-15 05:30:30	2016-01-18 15:43:43

↑
↓
Y-axis

↕
Eixo-X

⏴
Filtro



Em seguida, escolher como você gostaria de ordenar os chamados, ou seja, escolher se é crescente ou decrescente, e por qual atributo vai ser ordenado. Normalmente ordenamos pelo Ticket#.

Configure Y-Axis ✕

Sequência de Ordenamento

✕

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Ordenar por

✕

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Ticket#	Idade	Título	Criado	Alterado	Fila	Estado
2016071411000018	1119427	as	2016-07-14 17:12:41	2016-07-14 17:12:41	Postmaster	open
2016072611000013	104441	Migrar Módulo WorkOrderReportDynamicField	2016-07-26 11:09:07	2016-07-26 11:09:08	Postmaster	open
2016072711000011	3559	Instalação do Office 2016	2016-07-27 15:10:29	2016-07-27 15:10:32	1ª Atendimento	open
2016072711000021	3479	Deploy de máquina virtual	2016-07-27 15:11:49	2016-07-27 15:11:49	1ª Atendimento	open

Ele retornou todos os chamados abertos no sistema.

Acumulação de Chamados

Para criar um relatório de Acumulação de Chamados, iniciar o procedimento, conforme o anterior usando estatística de matriz dinâmica.

Inserir um nome e descrição, no Dynamic-Object escolher Acumulação de chamados. Nessa simulação, vamos exportar quantos chamados cada atendente possui, Ou seja, quantos chamados cada atendente possui bloqueados.

Antes de fazer esse relatório, abrir uma nova guia no navegador e navegar até Administração → Configuração do Sistema. No listbox escolher Framework. Localizar a opção de configuração Frontend::Agent::Stats. Localizar o Argumento Stats::UseAgentElementInStats. Alterar essa configuração para "SIM". Em seguida, clique em Atualizar.

Essa opção vai habilitar a opção de escolher proprietário do chamado nos relatórios.



O campo **Exibir como componente no painel de controle:** colocar como SIM. Com ela, será possível exibir essa pesquisa em forma de Gráfico no Painel de controle.

Após essa modificação, voltar para a tela de criação do relatório.

Clique no eixo - X

Adicione o atributo estado, em seguida o estado desejado

Configure X-Axis

Estado

aberto x

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Salvar Cancelar



Selecionado Atendente/Proprietário para exibir no relatório, clicar no eixo -y, adicione o atributo Atendente/Proprietário, em seguida o Atendente desejado
Na etapa 3, selecionar o campo Estado e selecionar todos os itens.

Configure Y-Axis

Atendente/Proprietário

Ander San x Executor de Mudanças x Gerente de Mudanças x e 2 mais...

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Adicionar: -

Salvar Cancelar

Clicar em Filtro adicione o atributo Hora de Criação.

Na ultima etapa, restringir pelo campo da Data de Criação, conforme a imagem abaixo:

Configurar Filtro

Hora de Criação

Período absoluto: Entre 01/01/2016 e 31/12/2016

Período relativo: The past complete and the current+upcoming complete

- and -

dia(s)

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Adicionar: -

Salvar Cancelar

Desmarcar o “ Do not allow changes to this element when the statistic is generated.” e ajustar a data para 01/01/2016 e 31/12/2016. Com isso, quando extrair esse relatório futuramente, podemos alterar as datas.

Clicar em Salvar e em seguida Salvar e Finalizar”.

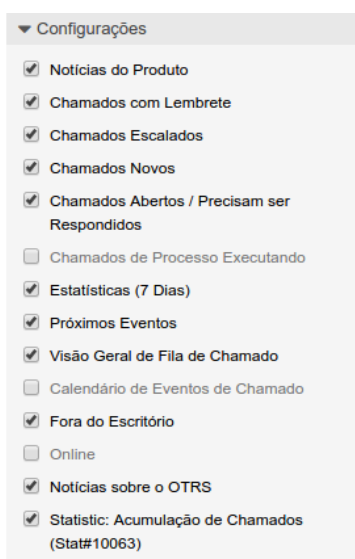


O retorno deste relatório fica da seguinte maneira:

Atendente/Proprietário	aberto
Ander San	2
Executor de Mudanças	0
Gerente de Mudanças	0
Lucas Triguis Schimit	2
Marcos Miranda	0

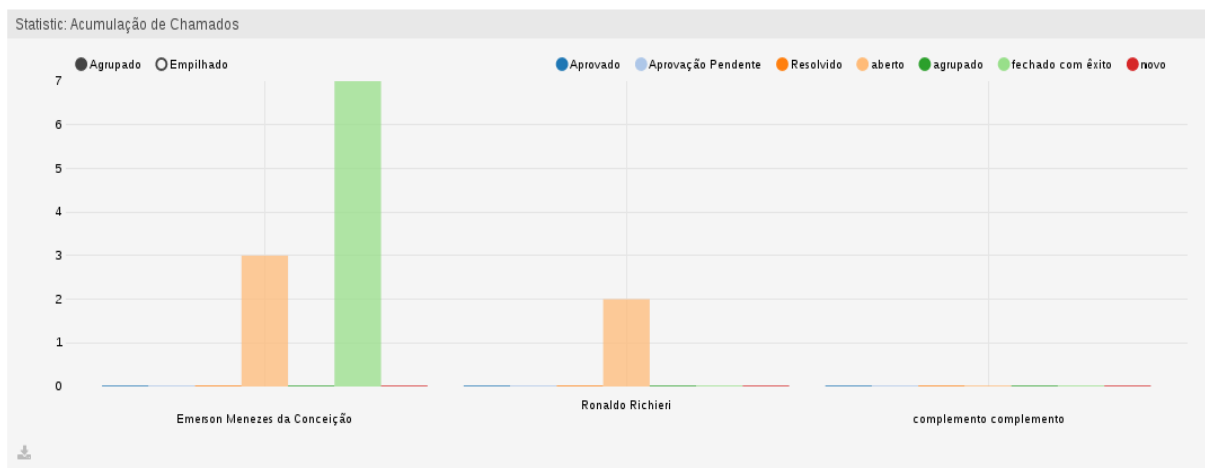
Exclui a coluna com Admin OTRS para facilitar a visualização.

Para habilitar este relatório como gráfico no Painel de Controle, clique em Painel de Controle. Expandir o menu Configurações no canto direito da tela e selecionar o gráfico criado, conforme imagem abaixo:



Após selecionado, o OTRS tem o tempo de geração desse gráfico de 10 minutos para carregar as informações.

Ao carregar, o gráfico é exibido desta forma:





Tempo Contabilizado de Chamado

Nesse exemplo, vamos calcular o total de tempo trabalhado por uma determinada equipe, no caso, as equipes são divididas em filas. Suporte::Hardware, Suporte::Software, Suporte::Sistemas.

Na tela inicial de criação da Estatísticas, em Dynamic-Object Selecionar o Tempo Contabilizado de Chamado/ TicketAccountedTime.

Clique em salvar, selecione o eixo -x, adicione o atributo Fila, em seguida as filas desejadas conforme imagem abaixo:

Configure X-Axis

Fila

1º Atendimento x Junk x Misc x Postmaster x Raw x

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Salvar Cancelar

Selecione o eixo -y, adicione o atributo Atendente/Proprietário, em seguida os atendentes desejados conforme imagem abaixo:

Configure Y-Axis

Atendente/Proprietário

Ander San x Construtor de Mudanças x Executor de Mudanças x e 3 mais...

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Adicionar: -

Salvar Cancelar

Vamos restringir o gráfico por hora de criação.

Selecione a opção filtro, adicione o atributo Horário de Criação do Chamado, em seguida coloque a data conforme imagem abaixo:

Configurar Filtro

Horário de Criação do Chamado

Período absoluto: Entre 01 01 2015 e 31 12 2016

Período relativo: The past complete and the current+upcoming complete dia(s)

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Adicionar: -

Salvar Cancelar

Clicar em Salvar e em seguida Salvar e Finalizar”



Finalizar o relatório e extrair o mesmo.

O retorno deste relatório ficou da seguinte maneira:

Atendente/Proprietário	1º Atendimento	Junk	Misc	Postmaster	Raw
Ander San	15	0	0	0	0
Construtor de Mudanças	0	0	0	0	0
Executor de Mudanças	0	0	0	0	0
Gerente de Mudanças	0	0	0	0	0
Lucas Triguís Schimit	0	0	0	60	0
Marcos Miranda	50	0	0	0	0

Podemos ver quais foram as ocupações de cada analista no decorrer do dia.

Ticket Solution Response Time

O ultimo relatório padrão do OTRS apresenta algumas funções interessantes. Vamos criar um teste para entendermos melhor o que faz.

Criar um relatório Lista Dinâmica com um nome e descrição e escolher o Dynamic-Object TicketSolutionResponseTime e clicar em Salvar.

selecione o eixo -x, adicione o atributo Avaliado por, em seguida os valores conforme imagem abaixo:

Configure X-Axis

Avaliado por

Solution Average x Solution Min Time x Solution Max Time x

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Salvar Cancelar

Na etapa 2, selecione o eixo -y adicione o atributo “Criado na Fila” e “Atendente/Proprietário”, conforme imagem abaixo:

Configure Y-Axis

Criado na Fila

1º Atendimento x Junk x Misc x Postmaster x Raw x

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Atendente/Proprietário

Ander San x Construtor de Mudanças x Executor de Mudanças x e 3 mais...

Do not allow changes to this element when the statistic is generated.

Salvar Cancelar



Na etapa 4, de restrições, vamos executar sem nenhuma, porém, podemos restringir por data de criação ou fechamento entre outras opções.

Finalizar o relatório e extrair. O relatório extraído fica da seguinte maneira:

Avaliado por	Solution Average	Solution Min Time	Solution Max Time
Desenvolvimento - Emerson Menezes da Conceição	113h 17m	113h 17m	113h 17m
Desenvolvimento - Ronaldo Richier	0	0	0
Desenvolvimento - complemento complemento	0	0	0
Gestores - Emerson Menezes da Conceição	0	0	0
Gestores - Ronaldo Richieri	0	0	0
Gestores - complemento complemento	0	0	0
Projeto - Emerson Menezes da Conceição	0	0	0
Projeto - Ronaldo Richier	0	0	0
Projeto - complemento complemento	0	0	0
Suporte - Emerson Menezes da Conceição	0	0	0
Suporte - Ronaldo Richier	0	0	0
Suporte - complemento complemento	0	0	0
Suporte Nível II - Emerson Menezes da Conceição	0	0	0
Suporte Nível II - Ronaldo Richieri	0	0	0
Suporte Nível II - complemento complemento	0	0	0
Tesouraria - Emerson Menezes da Conceição	118h 26m	118h 13m	118h 40m
Tesouraria - Ronaldo Richier	0	0	0
Tesouraria - complemento complemento	0	0	0

Esse relatório nos mostra o tempo médio, máximo e mínimo que cada analista trabalhou em cada fila. Realizando restrições, esse relatório consegue trazer informações mais robustas ou mais simples.

Solution Average é o tempo médio que o analista levou para atender os chamados de cada fila.

Solution Min Time: Tempo mínimo de um chamado de respectiva fila.

Solution Max Time: Tempo máximo de um chamado da respectiva fila

Para mais informações, acessar o link abaixo:

<http://otrs.github.io/doc/manual/admin/3.2/en/html/statistic-module.html>