



Complemento
liberdade e tecnologia

FAQ – Base de conhecimento

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
FAQ - Apresentação.....	4
Instalação.....	4
Configurações Nativas da FAQ.....	4
Grupos.....	4
FAQ - Configuração do Sistema.....	5
Criando uma FAQ - Ciclo Completo.....	6



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 3.0 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/3.0/br/>



FAQ - Apresentação

O módulo de FAQ é uma extensão do OTRS, para formar uma base de conhecimento de perguntas frequentes, ou no nosso caso, de erros, problemas, procedimentos entre outras atividades. Servem para auxiliar o atendentes ou clientes, sendo ela interno, externo ou publica.

Instalação

Para realizar a instalação da FAQ no OTRS, vamos seguir o mesmo modelo do manual 08 - Gerenciamento de Pacotes.

Realizar o download do módulo da FAQ pelo link abaixo:

<ftp://ftp.otrs.org/pub/otrs/packages/FAQ-5.0.11.opm>

Após finalizar o download, acessar Administração → Gerenciador de Pacotes.

Clicar em “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo FAQ-5.0.11.opm e em seguida clicar em Instalar Pacote.

Na próxima tela, o sistema mostra o informativo da instalação, clique em Continuar.

A tela seguinte é a do Gerenciador de Pacotes, onde no Repositório local já mostra a FAQ instalada.

Configurações Nativas da FAQ

Grupos

Quando a FAQ é instalada, ela cria 3 grupos no OTRS.

faq	faq database users
faq_admin	faq admin users
faq_approval	faq approval users

Cada grupo possuem as permissões de Somente Leitura, Mover Para, Criar, Nota, Proprietário, Prioridade e Leitura e escrita, padrões do OTRS.



Grupo faq: Caso todas as permissões do grupo seja dada ao atendente, ele tem permissões para Criar, Explorar, Jornal e Procurar. Caso tirarmos a permissão do usuário de Criar do grupo FAQ, ele não terá mais permissão para criar, apenas de leitura.

Grupo faq_admin: Trabalha em conjunto com o Grupo faq. Sendo assim, caso todas as permissões da faq_admin ser atribuída ao atendente mas não ser atribuída no grupo faq, ele não terá permissão. Então para administradores de FAQ tem que ter permissão em faq e faq_admin.

Com as permissões de administração, agora poderá realizar as seguintes atividades:

Explorador, Nova, Jornal, Gestão de Idiomas, Gerenciamento de Categoria e Procurar.

Grupo faq_approval: Trabalha em conjunto com o grupo faq. Nessa categoria, caso habilitado, a FAQ antes de ser colocada em produção, tem-se a aprovação da mesma. O grupo approval não precisa necessariamente ter permissão para criar uma FAQ ou permissões administrativas.

FAQ - Configuração do Sistema

Nessa sessão vamos explicar algumas configurações importantes para FAQ.

Para iniciar, acessar Configuração do Sistema e no listbox escolher FAQ.

FAQ - > Core. Nessa opção temos as seguintes configurações:

FAQ::MultiLanguage: Permissão de vários idiomas na FAQ.

FAQ::Voting: Permissão de avaliação das FAQs.

Core::Approval

FAQ::ApprovalRequired: Se novas FAQs precisam de aprovação para entrar em operação.

FAQ::ApprovalQueue: Fila padrão quando houver uma FAQ aguardando aprovação.

Frontend::Agent::ToolBarModule

Frontend::ToolBarModule###90-FAQ::AgentFAQAdd: Mostrar icone da FAQ no toolbar.



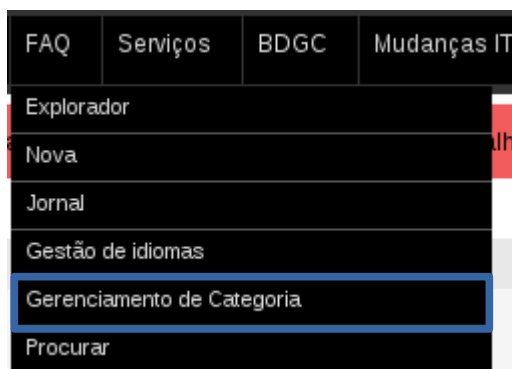
Criando uma FAQ - Ciclo Completo

Nesse capítulo do manual, iremos criar uma FAQ, criando categorias e passando pela aprovação.

Com a fila FAQ_Approval criada com o grupo faq_approval e nas configurações da FAQ, FAQ::ApprovalRequired estiver como sim, seguir os passos para realizar a criação da FAQ.

Antes de iniciar a criação da nova FAQ, vamos criar uma categoria da FAQ.

Com um usuário com permissão administrativas na FAQ, clicar em FAQ → Gerenciamento de Categoria:



Na próxima tela, clicar em adicionar categoria. Incluiremos as seguintes categorias:

Suporte

Suporte::Hardware

Suporte::Software

Suporte::Sistema



A tela seguinte é a Adicionar artigo de FAQ.



Adicionar Artigo de FAQ

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

★ Título:

Palavras-chave:

★ Categoria:

Estado:

Validade:

Idioma:

Aprovação:

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

Sintoma:
(público)

B I U S | | | | | | | | | | | | | |

Formata... | Fonte | Tam... | **A** | **A** | **I**_x | Código-Fonte | | |



Definir um título para a FAQ e definir as palavras chaves dessa FAQ. Escolher a Categoria, no exemplo acima, escolhemos Suporte::Sistemas.

O Estado vai definir se a FAQ vai ser interno, externo para clientes ou publico.

Colocar Validade: Válido; Idioma:pt_BR; Aprovação: Sim.

Caso precise anexar algum arquivo nessa FAQ, podemos pode clicar em Escolher arquivo e inserir o arquivo desejado.

Os campos seguintes são:

Sintoma, Problema, Solução e Comentário. Os três primeiros são campos são públicos, que quando o Estado definido como Externo ou Público estará disponível para visualização. O Comentário é visualizado apenas pelos atender internos.

Preenchido esses campos, clicar em Criar. Para visualizar a FAQ criada, clique em FAQ → Explorador → Suporte → Sistemas.