



Complemento
liberdade e tecnologia

Pesquisa

Treinamento OTRS Help Desk



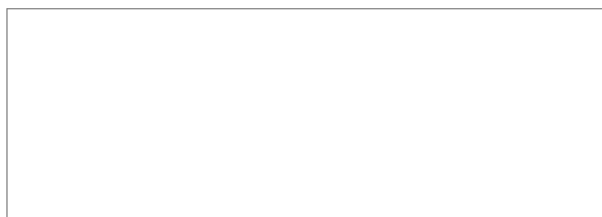
Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Apresentação.....	4
Instalação.....	4
Configurações.....	4
Criar uma nova Pesquisa.....	5
Inserindo Perguntas.....	5
Visualizar os resultados da Pesquisa.....	7



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>



Apresentação

O módulo de pesquisa do OTRS é uma funcionalidade para criar pesquisas que os clientes dos chamados fechados são convidados a preencher.

Essa pesquisa é exibida em forma de gráfico, pode-se verificar em cada chamado qual foi a avaliação feita pelo atendente.

Instalação

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

Realizar o download do módulo da FAQ pelo link abaixo:

<https://portal.otrs.com/otrs/public.pl?Action=PublicDownloads#>

Ao acessar o link, ir em “Public Extensions” → for OTRS 5 → Survey → Survey 5.0.11.

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

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

Na tela seguinte, clicar em Continuar, conforme imagem abaixo:

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 Pesquisa (Survey) instalada.

Configurações

Em Administração do Sistema, procurar no listbox Survey → Core::Survey.

Survey::ShowVoteData: Habilita a pesquisa dos chamados.

Survey::NotificationSender: define qual e-mail vai enviar a pesquisa.

Survey::NotificationSubject: Título do e-mail

Survey::NotificationBody: Define o Corpo do e-mail.



Survey::SendInHoursAfterClose: Define a quantidade de horas para a pesquisa ser enviada após o fechamento do chamado.

Survey::AmountOfSurveysPer30Days: Quantidade máxima de pesquisa em 30 dias.

Em Survey → Core, temos a seguinte opção:

Survey::NotificationRecipientBlacklist: Define e-mails que não receberão a pesquisa.

Criar uma nova Pesquisa

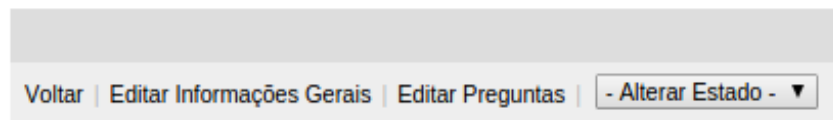
Para criar uma nova pesquisa, no toolbar clicar em Pesquisa → Nova.

Preencher os campos Título, Introdução, Remetente, Assunto, Corpo, Filas e Descrição Interna.

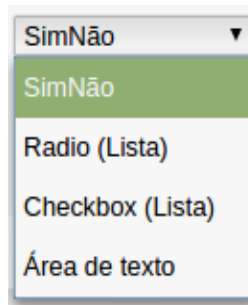
Nessa caso a Fila é para qual fila será enviada a pesquisa. Podemos inserir varias pesquisas para filas diferentes.

Inserindo Perguntas

Para inserir perguntas, Clicar em Editar Perguntas, conforme imagem abaixo:



Você pode inserir 4 tipos de perguntas, segue imagem:



SimNão: Pergunta que possibilita resposta de Sim ou Não.

Radio (Lista): Pergunta que possibilita apenas uma opção para escolha.

Checkbox (Lista): Pergunta que pode escolher várias respostas.

Área de Texto: Pergunta com campo para resposta dissertativa.



Adicionar Pergunta

* Escreva a pergunta:

Resposta requerida:

SimNão
SimNão
Radio (Lista)
Checkbox (Lista)
Área de texto

Perguntas da Pesquisa

Nenhuma questão salva para esta pesquisa.

Quando você terminar de editar as perguntas da pesquisa apenas fechar esta janela

Adicionando a pergunta, para inserir as respostas no caso de Radio e CheckBox, clicar na pergunta no campo Perguntas de Pesquisa.

Inserir a resposta, conforme imagem abaixo:

Editar Pergunta

* Pergunta:

Resposta requerida:

Salvar

Possíveis Respostas Para: Rádio

* Adicionar Resposta:

DESCRIÇÃO	ACIMA	ABAIXO	EXCLUIR
Ruim	▲	▼	<input type="checkbox"/>
Razoável	▲	▼	<input type="checkbox"/>
Bom	▲	▼	<input type="checkbox"/>

Lembrando que os tipos Radio e Checkbox, é necessário duas resposta no mínimo. Configurado as perguntas, clicar em Voltar e depois Fechar Janela.

Novamente na página de pesquisa, para dar inicio ao envio da pesquisa no fechamento do chamado, alterar o Status para "Master", conforme imagem abaixo:

- Alterar Estado - ▼

- Alterar Estado -

Mestre

Válido



Apenas um questionário pode ser colocado como Mestre. Os próximos serão colocados como Válido.

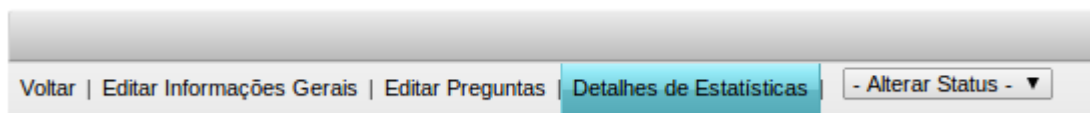
Assim que o chamado é fechado, o cliente recebe um convite para preencher o Formulário clicando no link dentro do convite do OTRS.

Visualizar os resultados da Pesquisa

Para visualizar os resultados da Pesquisa, seguir o caminho Pesquisa → Overview → Escolher a Pesquisa. Ao final da página, você pode verificar um gráfico com o percentual das respostas, no caso de YesNo, CheckBox e Radio.

No caso de perguntas que foram selecionadas como Não Necessárias, irá aparecer a quantidade de pessoas que preencheram essa resposta.

No detalhes da estatísticas:



Você pode analisar cada pesquisa respondida. Quando clicado em Destalhes de Estatística, abrirá a seguinte tela:

Tabela de Requisições			
HORA DE ENVIO	HORA DO VOTO	CHAMADO	DETALHES
17/10/2014 11:59:20	17/10/2014 12:24:45	5105155	

Quando clicado na Lupa, conseguimos verificar a resposta de cada pergunta. No caso acima, temos apenas um chamado, caso tenha mais chamados, essa lista aumentará.