



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

**Glossário**  
Treinamento OTRS Help Desk



## Sumário

Glossário Help Desk.....	3
Chamado ou Ticket.....	3
Artigos.....	3
Estado do chamado, estado ou status.....	3
Novo.....	3
Aberto.....	3
Agrupado (merged).....	3
Fechado com solução de contorno.....	3
Fechado com êxito.....	3
Fechado sem êxito.....	4
Lembrete de pendente.....	4
Pendente auto fechamento -.....	4
Pendente auto fechamento +.....	4
Sugestões:.....	4
Aguardando aprovação.....	4
Em verificação de Eficácia.....	4
Eficácia negada.....	4
.....	5
Painel de Controle.....	5
Filas.....	5
Cliente.....	5
ID do Cliente ou Customer ID.....	5
Serviços.....	5
SLA ou Acordo de Nível de Serviço.....	5
Escalonamento, Chamados Escalados.....	6
Prioridades.....	6



Proprietário do Chamado.....	6
Nota, Nota-interna, Nota-Externa.....	6
Associar Chamados.....	6
Tempo de Solução.....	6
Tempo de Serviço.....	7
Bloqueio e Desbloqueio de chamados.....	7
Data de Pendência, estado pendente.....	7
Massa, Ação em Massa.....	7
Chamados Disponíveis.....	7
Notificações.....	7
Estatísticas.....	7
Glossário ITSM.....	8
Criticidade.....	8
Impacto.....	8
Tipo de chamado.....	8
Não classificado.....	8
Incidente.....	8
Problema.....	9
Solicitação de Serviço.....	9



# Glossário Help Desk

## ***Chamado ou Ticket***

Um chamado (ou ticket como também é conhecido), é o mecanismo usado pelo OTRS para controlar a comunicação e resolução de problemas dos clientes. Um chamado pode ser criado pelos clientes através do portal de atendimento ou por um atendente quando recebe uma solicitação de um cliente por telefone.

## ***Artigos***

Para cada interação de um atendente ou de um cliente (solicitante) com um chamado é registrado um artigo, ou seja, um artigo é qualquer forma de comunicação interna ou externa relacionadas a um chamado. Um artigo pode ser registrado diretamente no corpo do chamado na forma de um e-mail, telefonema, nota interna, ou atualização de chamado.

## ***Estado do chamado, estado ou status***

Definem a situação em que se encontra o chamado. Vejamos os estados configurados em nosso sistema.

### **Novo**

Os chamados recém criados ficam neste estado até que haja uma primeira interação do atendente com o mesmo.

### **Aberto**

Após a primeira interação, o chamado fica com estado “aberto”, que significa que o mesmo está em atendimento.

### **Agrupado (merged)**

Este é o estado de chamados que foram agrupados com outros chamados.

### **Fechado com solução de contorno**

O atendente do Service Desk deve escolher este estado quando souber que o chamado foi encerrado com uma solução não definitiva, ou seja, não resolvemos a raiz do problema. Este estado também é conhecido como Solução Paliativa.

### **Fechado com êxito**

Este é o estado final de tickets que foram resolvidos com êxito. Dependendo da configuração, você pode ou não ser capaz de reabrir tickets fechado.



### Fechado sem êxito

Este é o estado final de tickets que não foram resolvidos com êxito. Dependendo da configuração, você pode ou não ser capaz de reabrir tickets fechado.

### Lembrete de pendente

Quando o tempo determinado no campo “Data de Pendência” for atingido, o dono do chamado receberá um e-mail de lembrete sobre o mesmo. Lembrete de chamados só serão enviados durante o horário comercial, e são repetidamente enviados a cada 24 horas até que o estado do chamado seja alterada pelo agente.

### Pendente auto fechamento -

Tickets neste status serão definidos como “Fechado sem êxito” se o tempo de espera determinado em “Data de Pendência” for atingido. Tempo gasto pelo bilhete neste estado continua a contar para fins de escalonamento.

### Pendente auto fechamento +

tickets neste status serão definidos como “Fechado com êxito” se o tempo de espera determinado em “Data de Pendência” for atingido. Tempo gasto pelo bilhete neste estado continua a contar para fins de escalonamento.

### Sugestões:

#### Aguardando aprovação

Este estado é atribuído aos chamados que aguardam aprovação de um decisor da organização. Pode trabalhar em conjunto com o módulo de Pausa de SLA.

#### Em verificação de Eficácia

Os chamados ficam neste estado logo após voltarem de uma das filas de Segundo Nível para o Service Desk. Os atendentes do Service Desk devem verificar a eficácia destes chamados junto aos clientes.

#### Eficácia negada

Os chamados entram neste estado quando o solicitante nega a eficácia para o Service Desk, que por sua vez reencaminha o chamado para o segundo nível e aumenta sua prioridade.



## ***Painel de Controle***

É a primeira tela que o atendente enxerga após ter feito login no sistema. Ele permite visualizar os chamados mais recentes, os que estão pendentes ou escalados.

## ***Filas***

Uma fila é uma espécie de “balde” compartilhado entre um grupo de atendimento. Neste “balde” o OTRS coloca os chamados novos ou abertos. Um atendente então pode pegar um chamado deste “balde” e dar seu devido tratamento.

## ***Cliente***

No OTRS, um cliente é qualquer pessoa da organização a quem permitimos gerar chamados. Em outras palavras, cliente é aquele que faz a solicitação, o solicitante.

## ***ID do Cliente ou Customer ID***

Código de uma organização, seja ela uma empresa ou um departamento. Serve para aglutinar chamados de uma mesma organização de tal forma que membros desta organização possam enxergar os chamados um dos outros ou mesmo para extrair relatórios relativos a estas organizações. Em alguns casos, quando não há a necessidade de aglutinar chamados por organização, utilizamos o próprio login ou e-mail do cliente neste campo.

## ***Serviços***

Define aquilo que oferecemos aos clientes através da agregação de valor. No OTRS, podemos associar serviços aos chamados, de forma a dar mais precisão ao atendimento que realizamos.

## ***SLA ou Acordo de Nível de Serviço***

Do inglês *Service Level Agreement* é um acordo firmado entre a área de TI e seu cliente interno, que descreve os serviços que a área de TI oferece, suas metas de nível de serviço, além dos papéis e responsabilidades das partes envolvidas no acordo.



## ***Escalonamento, Chamados Escalados***

No OTRS, chamados escalados são aqueles que ultrapassaram um dos acordos de tempo de atendimento definidos nos SLA's ou nas filas de atendimento.

Uma vez que o chamado é escalado, ou seja, um dos acordos de tempo não é cumprido, este ficará com o tempo de estouro marcado em vermelho. Além disto, é possível configurar ações e notificações para serem disparados por e-mail ou sms, caso um chamado seja escalado.

## ***Prioridades***

A prioridade de um chamado nos diz em que ordem este deve ser resolvido, por isso ela é dada pela combinação entre Impacto e Criticidade (urgência) O OTRS permite atribuir prioridade ao chamado numa escala de 1 a 5. Isto pode ajudar aos atendentes que conseguirão visualizar melhor o que deve ser resolvido primeiro. Quanto maior a prioridade, mais rápido o chamado deve ser resolvido, ou maior a atenção que se deve dar ao mesmo.

## ***Proprietário do Chamado***

Atendente que está realizando o atendimento atual ao chamado ou que realizou o último atendimento.

## ***Nota, Nota-interna, Nota-Externa***

Notas são informações adicionais que inserimos junto a um chamado para registrar nossas atuações no mesmo:

1. Nota-interna - Somente os atendentes tem acesso a essas informações;
2. Nota-externa - Informações compartilhadas com todos, inclusive com o cliente.

## ***Associar Chamados***

Existem alguns casos onde mais que um solicitante reporta um mesmo incidente. Uma troca de tonner de uma mesma impressora, por exemplo, pode ser reportada por mais que um usuário. Neste caso, é uma boa prática agrupar estes chamados (associá-los).

## ***Tempo de Solução***

O tempo de solução nos informa a quantidade de horas corridas que temos para resolver o chamado, ou seja não estamos falando de horas úteis.



## ***Tempo de Serviço***

O tempo de serviço nos informa quanto tempo hábil temos para resolver um determinado chamado, ou seja, aqui são computadas as horas úteis apenas.

## ***Bloqueio e Desbloqueio de chamados***

Para evitar que dois atendentes interajam com um chamado ao mesmo tempo é necessário que um atendente bloqueie (ou capture) o chamado antes de começar o atendimento do mesmo.

Também ao interagimos com o chamado adicionando uma nota, reclassificando ou realizando alguma outra ação, o OTRS bloqueia o mesmo automaticamente.

Quando movemos o chamado de uma fila para outra, este é automaticamente desbloqueado de tal forma que os atendentes da nova fila possam dar continuidade ao atendimento.

## ***Data de Pendência, estado pendente***

O OTRS permite que o atendente agende um lembrete para um determinado chamado, afins de receber uma notificação futura e retomar o atendimento ao mesmo. Isto pode ser útil, por exemplo, quando você precisa esperar uma peça de um fornecedor para dar continuidade a um chamado.

## ***Massa, Ação em Massa***

É possível no OTRS realizar algumas ações em vários chamados simultaneamente, tais como agrupá-los, adicionar uma nota comum a todos ou mesmo encerrá-los de uma só vez.

## ***Chamados Disponíveis***

São chamados novos ou abertos (em atendimento) que não estão bloqueados por um atendente, ou seja, estão disponíveis para que um atendente possa se apropriar e atender o chamado.

## ***Notificações***

São mensagens enviadas ao atendente ou ao solicitante por e-mail. São configuráveis e os atendentes podem escolher recebê-las ou não em seu menu de configuração.

## ***Estatísticas***

O OTRS possui um poderoso módulo de relatórios chamado “Estatísticas”.



# Glossário ITSM

## **Criticidade**

O impacto apenas não é suficiente para medir a **urgência** do chamado. Para isto também poderemos utilizar a criticidade.

Utilizamos **Muito baixo** quando o incidente não afeta um serviço ligado diretamente ao negócio. Por exemplo, a queda de uma página institucional da Intranet.

Utilizamos **Médio** quando o incidente afeta um serviço que está ligado ao negócio da empresa. Por exemplo, uma impressora de cupom/nota fiscal sem funcionar.

Utilizamos **Muito alto** quando o incidente impacta diretamente na imagem ou nos negócios da empresa de forma muito crítica. Por exemplo, o sistema de transações fora do ar em uma ou todas as filiais.

## **Impacto**

Define o escopo que um incidente ou problema atinge.

**Muito baixo** significa que o incidente ou problema atinge apenas um indivíduo.

**Muito alto** significa que o incidente atinge uma filial, um departamento ou mesmo a empresa toda.

## **Tipo de chamado**

Este atributo do chamado é utilizado para identificarmos com mais precisão o tipo de solicitação que o cliente está fazendo. Basicamente temos:

Não classificado

É o tipo padrão do ticket, logo após o mesmo ter sido aberto pelo cliente.

Incidente

Segundo o ITIL, **incidente** é qualquer evento que não faz parte da operação padrão de um serviço e que causa, ou pode causar, uma interrupção do serviço ou uma redução da sua qualidade. Quando a internet de uma filial cai, uma impressora deixa de funcionar etc e conseguimos identificar a causa imediata, temos então um incidente.



### Problema

O **problema** é a causa desconhecida de um ou mais incidentes, ou seja, um incidente que não tem sua causa raiz identificada acaba se tornando um problema.

Reincidências de **incidentes** normalmente tem sua causa em um **problema** maior.

### Solicitação de Serviço

Novas solicitações de um serviço que já prestamos. Por exemplo: adicionar novo usuário aos sistemas.