

Manual de utilização do sistema OTRS (Atendimento)

Cliente Externo

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 - TELA DE LOGIN	5
FIGURA 2 - TELA INICIAL	6
FIGURA 3 – PREFERÊNCIAS DO USUÁRIO	6
FIGURA 4 – NOVO CHAMADO	9
FIGURA 5 – MEUS CHAMADOS	10
FIGURA 6 – NOVO CHAMADO	11
FIGURA 7 – CHAMADOS DA EMPRESA.....	12
FIGURA 8 – PESQUISA DE CHAMADOS	13
FIGURA 9 – FAQ (TELA INICIAL).....	15
FIGURA 10 – PERGUNTA FREQUENTE.....	15
FIGURA 11 – PESQUISA FAQ	17

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
1. ACESSANDO O SISTEMA	5
1.1. ALTERANDO A SENHA	5
2. ABRINDO CHAMADOS	6
2.1. NOVO CHAMADO	6
2.2. MEUS CHAMADOS	9
2.3. VISUALIZAÇÃO DOS CHAMADOS	10
2.4. CHAMADOS DA EMPRESA	11
2.5. PESQUISAR CHAMADOS	12
3. <i>FREQUENTLY ASKED QUESTIONS</i> – FAQ	14
3.1. PESQUISAR FAQ	16

INTRODUÇÃO

Nos dias atuais o fator tempo nas organizações é determinante. Estamos sempre em busca de produzir mais com o menor custo e esforço possível. Neste sentido, o telefone leva embora um tempo precioso. Com este pensamento, a Tecinco Informática implantou um sistema de atendimento via Web, o OTRS, onde o cliente pode abrir seus chamados e consultar os retornos pela internet, sem necessidade de utilização do telefone, a qualquer hora do dia, de qualquer lugar que possua acesso à rede.

Este documento foi elaborado com o intuito de detalhar o sistema, explicando seu funcionamento, como abrir chamados, como consultar os retornos, visualização dos chamados já concluídos, etc.

Esperamos que este manual seja de grande valia para nossos clientes e que possam fazer bom proveito da ferramenta de atendimento Web.

1. Acessando o sistema

Para ter acesso o sistema de atendimento da Tecinco basta informar o endereço suporte.tecinco.com.br em um navegador. Será exibida a tela de login, conforme exibido na imagem abaixo:



Suporte

Login

Nome de usuário Senha

[Esqueceu a senha?](#)

Não registrado ainda? [Entrar agora.](#)

FIGURA 1 - Tela de Login

Nesta tela, informe o usuário e a senha de acesso repassados por nossa equipe. Caso tenha esquecido sua senha, basta informar seu nome de usuário, clicar no link “Esqueceu a senha?” e uma nova senha será enviada para o e-mail cadastrado.

1.1. Alterando a senha

Logo no primeiro acesso do usuário sugere-se trocar a senha. O usuário deverá informar uma nova senha para garantir sua segurança de acesso.

Ao acessar o sistema será exibida a tela inicial mostrada na imagem abaixo, que já direciona para a abertura de chamados. Antes de criar um chamado é importante realizar a alteração da senha e configuração de suas preferências.



FIGURA 2 - Tela inicial

Para alterar a senha e as preferências do usuário deve-se clicar na opção "Preferências", que fica no canto superior direito da tela. Será exibida a tela a seguir:



FIGURA 3 – Preferências do usuário

Ajuste as configurações de acordo com o desejado e altere a senha, informando a senha atual e duas vezes a nova senha.

2. Abrindo chamados

2.1. Novo chamado

As solicitações de suporte técnico devem ser feitas por meio dessa ferramenta. Assim que aberto o chamado, o mesmo será recepcionado pelo suporte técnico, que irá analisar a situação e encaminhar uma solução.

Para abrir um novo chamado basta clicar na opção "Novo Chamado", na barra de funções no topo da página. Será exibida a tela de abertura de chamado conforme imagem abaixo, onde o usuário deverá preencher da forma mais completa possível o que está ocorrendo.

Informe todas as informações possíveis para a abertura de um novo chamado, conforme campos descritos abaixo:

- **Tipo:** Informe o tipo de atendimento desejado:
 - **Correções:** Selecione essa opção caso precise de correções no sistema.
 - **Dúvidas:** Selecione essa opção caso precise de atendimento em relação a dúvidas do sistema.
 - **Implantação:** Selecione essa opção caso precise de atendimento para implantação de novas filiais;
 - **Nova Solicitação:** Selecione esta opção para solicitar melhorias ou novas funcionalidades, bem como novos relatórios;
 - **Problemas de Hardware:** Selecione essa opção caso identifique problemas de hardware.
 - **Treinamento:** Selecione para solicitar treinamento do sistema ou de determinados módulos do sistema.

- **Assunto:** Informe um assunto para o chamado. Solicitamos que seja informado um título claro, que remeta facilmente à situação que está ocorrendo;
- **Texto:** Informe detalhadamente o que está ocorrendo, o motivo da solicitação. Descreva o máximo possível de informações para que o nosso suporte técnico possa solucionar o mais brevemente possível;
- **Anexo:** Caso necessário, utilize esta área para incluir anexos ao chamado, tais como XML da nota fiscal, imagens da tela, etc.;
- **Prioridade:** Informe a prioridade desta solicitação. A prioridade vai de 1 a 5, sendo: 1 – Muito baixa; 2 – Baixa; 3 – Normal; 4 – Alta e 5 – Muito alta.

Após preencher todos os campos, clique no botão Enviar.

The screenshot shows the 'Novo Chamado' (New Ticket) form in the OTRS system. The interface includes a navigation bar with options like 'Novo Chamado', 'Meus Chamados', 'Chamados de Empresa', 'Procurar', 'FAQ', 'Pesquisa FAQ', 'Preferências', and 'Logout Demonstração OTRS'. The main form area contains fields for 'Tipo' (Type), 'Assunto' (Subject), and 'Texto' (Text). The 'Texto' field is a rich text editor with a toolbar for formatting (bold, italic, underline, list, link, unlink, image, table, table border, table cell, table row, table column, table delete, table merge, table split, table sort, table merge cells, table split cells, table border style, table border width, table border color, table border style, table border width, table border color) and a 'Formato' dropdown. Below the text editor, there is an 'Anexo' (Attachment) section with an 'Escolher arquivo' (Choose file) button and the text 'Nenhum arquivo selecionado' (No file selected). There is also a 'Prioridade' (Priority) dropdown set to '3 Normal'. At the bottom of the form is an 'Enviar' (Send) button. The footer of the page indicates 'Desenvolvido por OTRS 3.1.7'.

FIGURA 4 – Novo chamado

Além de realizar a abertura dos chamados por meio da ferramenta, o usuário também poderá enviar um e-mail para suporte@tecinco.com.br e será gerado automaticamente um chamado da sua solicitação na ferramenta.

2.2. Meus chamados

Depois de enviar o chamado o sistema direciona o usuário para a tela de "Meus Chamados", que também pode ser acessada manualmente clicando na opção "Meus Chamados" na barra de funções, no topo da página.



FIGURA 5 – Meus Chamados

Nesta tela o usuário poderá visualizar os chamados abertos, fechados e todos os chamados já abertos pelo seu usuário, ou seja, exibe somente os chamados de sua propriedade.

2.3. Visualização dos chamados

Na visualização dos chamados abertos o sistema mostra o número do chamado, Título (assunto) informado na abertura, um trecho do texto informado, a situação do mesmo e há quanto tempo está aberto. Para visualizar o chamado, basta clicar sobre ele e será exibido em uma nova tela.

Quando o chamado é respondido pelo suporte, este texto é inserido no mesmo chamado, como resposta. O usuário cliente também poderá responder a um chamado para o suporte, independente de estar aberto ou já finalizado.

Para responder, basta clicar no botão Responder, que fica no rodapé da tela de visualização do chamado.

The screenshot displays the OTRS support system interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Novo Chamado', 'Meus Chamados', 'Chamados de Empresa', 'Procurar', 'FAQ', 'Pesquisa FAQ', 'Preferências', and 'Logout Demonstração OTRS'. The main header shows 'Suporte' on the left and the OTRS logo on the right. Below the navigation bar, there is a 'Voltar' link. The main content area features a ticket titled 'Teste de abertura de chamado' with ID '2012092701000021'. The ticket status is 'Estado: Fechado com sucesso', priority is 'Prioridade: 3 Normal', and queue is 'Fila: Solicitação de Sup[...]'. The ticket details include: 'Demonstração OTRS – Teste de abertura de chamado' (1 h 32 m), 'De: Demonstração OTRS', 'Para: Solicitação de Suporte', and 'Assunto: Teste de abertura de chamado'. The body of the ticket contains the text: 'Estamos realizando testes de abertura de chamado na ferramenta de suporte técnico' and 'Primeiro chamado aberto pelo cliente.' Below this, there is a list of messages. The first message is from 'Suporte – Teste de abertura de cha [...]' (1 h 32 m). The second message is from 'Suporte – Teste de abertura de cha [...]' (2 m) with the following content: 'Prezado Demonstração OTRS, Resposta do atendimento referente à dúvida/falha reportada pelo cliente. Obrigado pelo seu contato.' At the bottom of the ticket, there is a 'Responder' button.

FIGURA 6 – Novo chamado

Sempre que o suporte técnico responder um chamado do cliente, o usuário responsável pela abertura receberá um e-mail no endereço que está cadastrado no sistema, com o texto informado no chamado.

2.4. Chamados da empresa

Para visualizar todos os chamados já abertos para a sua empresa basta selecionar a opção "Chamados de empresa", na barra de funções no topo da página.



The screenshot shows the OTRS support system interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Novo Chamado, Meus Chamados, Chamados de Empresa (highlighted), Procurar, FAQ, Pesquisa FAQ, Preferências, and Logout Demonstração OTRS. Below the navigation bar, there are filters for 'Todas (22)', 'Aberto (1)', and 'Fechado (21)'. The main content area displays a table of tickets:

ID	Título	Status	Tempo
2012062701000031	Chamado de implantação - Solicito implantação para a nova filial da	Fechado com sucesso	3 m
2012062701000021	Teste de abertura de chamado - Estamos realizando testes de abertura	Fechado com sucesso	2 h 16 m

At the bottom of the interface, it says 'Desenvolvido por OTRS 3.1.7'.

FIGURA 7 – Chamados da empresa

Com isso, o usuário poderá acompanhar o histórico de solicitações feitas ao suporte técnico, bem como relembrar assuntos tratados.

2.5. Pesquisar chamados

Caso necessite localizar algum chamado específico o sistema dispõe de uma tela com filtros diversos. Estes filtros permitem realizar as buscas por número do *ticket*, cliente, responsáveis, prioridade, estado, data de abertura, entre outros. Também permite salvar a consulta criando relatórios que podem ser acessados sempre que necessário.

FIGURA 8 – Pesquisa de chamados

Abaixo segue a descrição de cada grupo de filtros para facilitar a utilização:

- **Ticket#:** Pode-se utilizar estes campos para consultar os chamados pelo número do ticket ou ID do cliente;
- **Busca de texto completa em chamados:** Utilize estes filtros para consultar os chamados pelos responsáveis: De, Para, Cópia, Assunto e Texto;

- **Prioridade:** Selecione as prioridades dos chamados que deseja listar. Para selecionar mais que um, segure pressionada a tecla Ctrl e clique nas prioridades desejadas;
- **Estado:** Informe os estados dos chamados que deseja listar. Para selecionar mais que um, segure pressionada a tecla Ctrl e clique nos estados desejados;
- **Restrições de tempo:** Informe os filtros relativos à data de criação dos chamados;
- **Salvar pesquisa como modelo?:** Marque este campo e dê um nome para o modelo caso deseje deixar gravada esta pesquisa para utilizá-la posteriormente como relatório;
- **Saída em:** Indique como será a exibição do relatório: Normal – em tela; CSV – em arquivo ou Imprimir – impressa.

3. *Frequently Asked Questions* – FAQ

A FAQ, *Frequently Asked Questions*, ou Perguntas Frequentes, são utilizadas para sanar dúvidas comuns dos usuários do sistema. São registradas nesta área as situações mais conhecidas e mais comumente questionadas pelos usuários do sistema.

Para acessar as perguntas Frequentes, no menu de funções no topo da tela, clique em FAQ. Será exibida a tela abaixo:



FIGURA 9 – FAQ (Tela inicial)

Nesta tela será exibida uma lista com todas as perguntas frequentes já cadastradas. Para visualizar a solução completa de uma questão, basta clicar sobre o nome dela e será aberta a tela conforme abaixo:



FIGURA 10 – Pergunta Frequente

É possível que o usuário vote, dando uma nota para a pergunta frequente, que pode variar de 1 a 5, sendo 1 – Não ajuda e 5 – Muito útil.

3.1. Pesquisar FAQ

É possível pesquisar perguntas frequentes utilizando os filtros, que podem ser acessados na barra de funções, opção “Pesquisa FAQ”. A tela é apresentada conforme campos descritos abaixo:

- **FAQ#:** Informe o número da FAQ que está buscando, caso não saiba, deixe este campo em branco;
- **Pesquisa completa de textos em artigos FAQ:** Podem ser utilizados para pesquisar pelo texto, título ou palavras-chave;
- **Idioma:** Utilizado para selecionar o idioma que deseja exibir;
- **Categoria:** Seleciona as categorias nas quais deseja aplicar os filtros informados;
- **Perfil:** Marque este campo e dê um nome para o modelo caso deseje deixar gravada esta pesquisa para utilizá-la posteriormente;
- **Saída em:** Indique como será a exibição do relatório: Normal – em tela; CSV – em arquivo ou Imprimir – impressa.

Suporte OTRS

Novo Chamado | Meus Chamados | Chamados de Empresa | Procurar | FAQ | **Pesquisa FAQ** | Preferências | Logout Demonstração OTRS

Perfil

Procurar modelo ▾

Selecionar Excluir Procurar

FAQ#

FAQ#

ex: 10*5155 ou 105658*

Pesquisa completa de textos em artigos FAQ (por exemplo, "Jo*o" or "W*ll")

Texto Completo

Título

Palavra-Chave

Idioma:

pt_BR ▲

Categoria:

Emissor CT-e ▲

Perfil-Pesquisa como Modelo?

Salvar como Modelo?

Nome do Modelo

Procurar Saída em Normal ▾

FIGURA 11 – Pesquisa FAQ

Com este documento esperamos que a atividade de abrir chamados via *web* torne-se simples e prática. Caso persista alguma dúvida, favor entrar em contato com a equipe da Tecinco Informática.