

OTRS

- [Acesso OTRS Customer](#)
- [Abertura de chamados](#)
- [Acompanhamento de um chamado](#)
- [Ver chamado fechado](#)
- [Efetuando uma busca](#)

Acesso OTRS Customer

Como acessar a área de cliente

1. Entrar no site de Sistema de atendimento DataSenior, [clcando aqui](#), entrar com seu usuário de email e senha.

Sistema de atendimento DataSenior

Login

Nome de usuário Senha Entrar

[Esqueceu a senha?](#)

Powered by ((OTRS)) Community Edition

CENTURAN

2. Tela de apresentação dos chamados

Sistema de atendimento DataSenior

Chamados FAQ Preferências Fechar sessão Alexander

Todas (69) | Aberto (0) | Fechado (69)

Powered by ((OTRS)) Community Edition

CENTURAN

Onde:

1. Opção para abertura e visualização de chamados
2. FAQ - Área de documentação
3. Todos os chamados abertos e fechados
4. Chamados que foram abertos ou estão em atendimento
5. Chamados que foram fechados
6. Preferências do usuário
7. Encerramento da sessão

Abertura de chamados através do email

Abertura de chamados através da Web

- Sistema de atendimento DataSenior

DataSenior

ChamadosFAQ

PreferênciasFechar sessão Alexander

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

★ Para:

Atendimento ao usuário

Serviço:

★ Assunto:

★ Texto:

B I U S | ¶ ≡ ☰ ☲ ☱ ☳ ☴ ☵ ☶ ☷ | 🔗 📎 🖼️ ☰ ↶ ↷ 🔍

Formata... Fonte Tam... A A I Código-Fonte Ω ¶ ¶ ↻

Anexos:

📁

Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

Enviar

Acompanhamento de um chamado

Como acompanhar o andamento de um chamado

1. Faça acesso a interface de [Sistema de atendimento DataSenior](#)
2. Clique no chamado que está em andamento e veja o status ou adicione mais informações ao mesmo (clcando no botão responder, conforme indicado na imagem a seguir)

The screenshot displays the 'Sistema de atendimento DataSenior' interface. At the top, there's a header with the system name and a logo. Below it, a navigation bar includes 'Chamados', 'FAQ', 'Preferências', and 'Fechar sessão Alexander'. A 'Voltar' button is also present. The main content area shows a ticket titled 'Efetuar backup' by 'Alexander Benatti'. The ticket details include 'De: Alexander Benatti', 'Para: Atendimento ao usuário', and 'Assunto: Efetuar backup'. A message body contains a note about opening links and the subject 'Efetuar backup do banco de dados'. A red arrow points to the 'Responder' button at the bottom left of the ticket. On the right, a sidebar shows ticket information: 'Ticket#: 2023062635000109', 'Estado: novo', 'Prioridade: 3 Normal', and 'Fila: Atendimento ao usuário'. The footer mentions 'Powered by ((OTRS)) Community Edition' and the 'CENTURAN' logo.

3. Tela de resposta de um chamado, após preenchimento das informações, clicar em **Enviar**

Ver chamado fechado

Como ver um chamado fechado

Há duas maneiras de acesso a interface de chamado fechado, uma delas indo pela aba **Chamados** e escolhendo a opção **Meus chamados**, ou então a visão da Empresa, **Chamados da Empresa**, onde será possível ver chamados abertos por outros da mesma empresa. O procedimento de acesso é igual para os dois, a única diferença é a forma em qual será analisado cada um.

1. Na primeira tela, serão apresentados todos os chamados



The screenshot shows the 'Sistema de atendimento DataSenior' interface. At the top, there's a header with the system name and a user profile 'Alexander'. Below the header, there are tabs for 'Chamados' and 'FAQ'. A navigation bar shows 'Todas (287)', 'Aberto (0)', and 'Fechado (287)'. The main area displays a table of tickets, all with the status 'fechado com êxito'. The table has columns for ticket ID, title, status, and age. At the bottom, there's a footer with 'Powered by ((OTRS)) Community Edition' and the 'CENTURAN' logo.

Sistema de atendimento DataSenior				DataSenior	
Chamados		FAQ		Preferências	
Chamados		FAQ		Fechar sessão Alexander	
Todas (287) Aberto (0) Fechado (287)				1 2 3 4 5 >	
1		fechado com êxito			
2		fechado com êxito			
3		fechado com êxito			
4		fechado com êxito			
5		fechado com êxito			
6		fechado com êxito			
7		fechado com êxito			
8		fechado com êxito			
9		fechado com êxito			
10		fechado com êxito			
11		fechado com êxito			
12		fechado com êxito			
13		fechado com êxito			
14		fechado com êxito			
15		fechado com êxito			
16		fechado com êxito			
17		fechado com êxito			
18		fechado com êxito			
19		fechado com êxito			
20		fechado com êxito			
21		fechado com êxito			
22		fechado com êxito			
23		fechado com êxito			
24		fechado com êxito			
25		fechado com êxito			
26		fechado com êxito			
27		fechado com êxito			
28		fechado com êxito			
29		fechado com êxito			
30		fechado com êxito			
31		fechado com êxito			
32		fechado com êxito			
33		fechado com êxito			
34		fechado com êxito			
35		fechado com êxito			
36		fechado com êxito			
37		fechado com êxito			
38		fechado com êxito			
39		fechado com êxito			
40		fechado com êxito			
41		fechado com êxito			
42		fechado com êxito			
43		fechado com êxito			
44		fechado com êxito			
45		fechado com êxito			
46		fechado com êxito			
47		fechado com êxito			
48		fechado com êxito			
49		fechado com êxito			
50		fechado com êxito			
51		fechado com êxito			
52		fechado com êxito			
53		fechado com êxito			
54		fechado com êxito			
55		fechado com êxito			
56		fechado com êxito			
57		fechado com êxito			
58		fechado com êxito			
59		fechado com êxito			
60		fechado com êxito			
61		fechado com êxito			
62		fechado com êxito			
63		fechado com êxito			
64		fechado com êxito			
65		fechado com êxito			
66		fechado com êxito			
67		fechado com êxito			
68		fechado com êxito			
69		fechado com êxito			
70		fechado com êxito			
71		fechado com êxito			
72		fechado com êxito			
73		fechado com êxito			
74		fechado com êxito			
75		fechado com êxito			
76		fechado com êxito			
77		fechado com êxito			
78		fechado com êxito			
79		fechado com êxito			
80		fechado com êxito			
81		fechado com êxito			
82		fechado com êxito			
83		fechado com êxito			
84		fechado com êxito			
85		fechado com êxito			
86		fechado com êxito			
87		fechado com êxito			
88		fechado com êxito			
89		fechado com êxito			
90		fechado com êxito			
91		fechado com êxito			
92		fechado com êxito			
93		fechado com êxito			
94		fechado com êxito			
95		fechado com êxito			
96		fechado com êxito			
97		fechado com êxito			
98		fechado com êxito			
99		fechado com êxito			
100		fechado com êxito			
Todas (287) Aberto (0) Fechado (287)				1 2 3 4 5 >	

Powered by ((OTRS)) Community Edition



Primeira coluna é a identificação do número do chamado

Segunda coluna o título aberto para o chamado

Terceira coluna, o status do chamado

Quarta coluna, idade do chamado

2. Selecione o chamado desejado

Sistema de atendimento DataSenior

Chamados

FAQ

Preferências

Fechar sessão Alexandre

-- Voltar

Ajustes ConfigItem

Alexander Benatti – Ajustes ConfigItem	291 d 21 h
Alexander Benatti – Início de atendimento	291 d 2 h
Alexander Benatti – Nota	290 d 13 h
Suporte DataSenior – Ajustes ConfigItem	289 d 20 h
Suporte DataSenior – Chamado Fechado: Ajustes ConfigItem	289 d 20 h

De: Suporte DataSenior

Para: arbenatti@datasenior.com

Assunto: Chamado Fechado: Ajustes ConfigItem

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).

[Ticket#2022090735000105] Chamado Fechado: Ajustes ConfigItem

O ticket 2022090735000105 foi fechado.

Por favor não responda a esta mensagem.

Veja o histórico de seu chamado em:

<http://otrs.datasenior.com/otrs/customer.pl?Action=CustomerTicketZoom&TicketID=36911>

-- Suporte DataSenior

Desenvolvido por ((OTRS)) Community Edition 6

Informação

Ticket#: 2022090735000105

Estado: fechado com êxito

Prioridade: 3 Normal

Fila: Atendimento ao usuário

Criticalidade: 3 Normal

Impacto: 3 Normal


1. Interações executadas entre a equipe de atendimento e o cliente
2. Descrição sobre o que foi realizado em cada interação
3. Informações gerais do chamado

Efetuando uma busca

Como fazer uma busca de chamado

Preencha os dados desejados e clique em **Procurar**

Sistema de atendimento DataSenior



ChamadosFAQPreferênciasFechar sessão Alexander Benatti

Perfil

Modelo de Busca

SelecionarExcluirProcurar

Ticket#

Ticket#
ex. 10*5155 ou 105658*

ID do Cliente

Fulltext Search in Tickets (e. g. "John*n" or "Will*")

Nome do Anexo

Corpo

Cópia

De

Assunto

Para

Incident::Major Incident

Major Incident

Não classificado

Problema

RFC

Service Request

Selecionar

Limpar

Todos

todos

F

Serviços:

Tipos:

Prioridade:

Estado:

Restrições de tempo

Todas

Apenas chamados criados

nos últimos ...

1

ano(s)

Na seleção a seguir, fizemos uma seleção de **Serviços** escolhendo a opção **Backup**, para múltiplos serviços basta ir selecionando os desejados.

← Alterar as Opções de Busca (Última-Pesquisa)

1-2 de 2 - Página:

Resultados da pesquisa para:

TICKET#	ESTADO	ASSUNTO	IDADE ▼
	fechado com êxito		
	fechado com êxito		

Powered by ((OTRS)) Community Edition

