

# 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 Ix | 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 user profile 'Alexander Benatti'. Below the header, a navigation bar includes 'Chamados', 'FAQ', 'Preferências', and 'Fechar sessão Alexander Benatti'. A 'Voltar' button is also present. The main content area shows a ticket titled 'Efetuar backup' by 'Alexander Benatti', with details: 'De: Alexander Benatti', 'Para: Atendimento ao usuário', and 'Assunto: Efetuar backup'. A message body contains a link to a guide on how to perform a backup. A red arrow points to the 'Responder' button at the bottom left of the ticket details. On the right, a sidebar shows ticket information: 'Ticket#: 2023062635000109', 'Estado: novo', 'Prioridade: 3 Normal', and 'Fila: Atendimento ao usuário'. The footer indicates the system is 'Powered by ((OTRS)) Community Edition' and features the 'CENTURAN' logo.

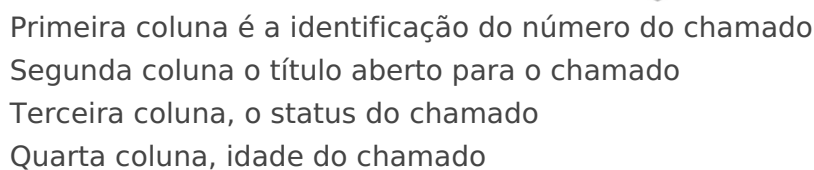
3. Tela de resposta de um chamado, após preenchimento das informações, clicar em **Enviar**



## Como ver um chamado fechado

1. Na primeira tela, serão apresentados todos os chamados

Powered by ((OTRS)) Community Edition



## 2. Seleccione o chamado desejado

## 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.

Resultados da pesquisa para:

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

Powered by ((OTRS)) Community Edition

