

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

- [illegible]

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 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**

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 closed tickets, with the status 'fechado com êxito' visible in the rightmost column. The table is paginated with numbers 1 through 5.

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	
101				fechado com êxito	
102				fechado com êxito	
103				fechado com êxito	
104				fechado com êxito	
105				fechado com êxito	
106				fechado com êxito	
107				fechado com êxito	
108				fechado com êxito	
109				fechado com êxito	
110				fechado com êxito	
111				fechado com êxito	
112				fechado com êxito	
113				fechado com êxito	
114				fechado com êxito	
115				fechado com êxito	
116				fechado com êxito	
117				fechado com êxito	
118				fechado com êxito	
119				fechado com êxito	
120				fechado com êxito	
121				fechado com êxito	
122				fechado com êxito	
123				fechado com êxito	
124				fechado com êxito	
125				fechado com êxito	
126				fechado com êxito	
127				fechado com êxito	
128				fechado com êxito	
129				fechado com êxito	
130				fechado com êxito	
131				fechado com êxito	
132				fechado com êxito	
133				fechado com êxito	
134				fechado com êxito	
135				fechado com êxito	
136				fechado com êxito	
137				fechado com êxito	
138				fechado com êxito	
139				fechado com êxito	
140				fechado com êxito	
141				fechado com êxito	
142				fechado com êxito	
143				fechado com êxito	
144				fechado com êxito	
145				fechado com êxito	
146				fechado com êxito	
147				fechado com êxito	
148				fechado com êxito	
149				fechado com êxito	
150				fechado com êxito	
151				fechado com êxito	
152				fechado com êxito	
153				fechado com êxito	
154				fechado com êxito	
155				fechado com êxito	
156				fechado com êxito	
157				fechado com êxito	
158				fechado com êxito	
159				fechado com êxito	
160				fechado com êxito	
161				fechado com êxito	
162				fechado com êxito	
163				fechado com êxito	
164				fechado com êxito	
165				fechado com êxito	
166				fechado com êxito	
167				fechado com êxito	
168				fechado com êxito	
169				fechado com êxito	
170				fechado com êxito	
171				fechado com êxito	
172				fechado com êxito	
173				fechado com êxito	
174				fechado com êxito	
175				fechado com êxito	
176				fechado com êxito	
177				fechado com êxito	
178				fechado com êxito	
179				fechado com êxito	
180				fechado com êxito	
181				fechado com êxito	
182				fechado com êxito	
183				fechado com êxito	
184				fechado com êxito	
185				fechado com êxito	
186				fechado com êxito	
187				fechado com êxito	
188				fechado com êxito	
189				fechado com êxito	
190				fechado com êxito	
191				fechado com êxito	
192				fechado com êxito	
193				fechado com êxito	
194				fechado com êxito	
195				fechado com êxito	
196				fechado com êxito	
197				fechado com êxito	
198				fechado com êxito	
199				fechado com êxito	
200				fechado com êxito	
201				fechado com êxito	
202				fechado com êxito	
203				fechado com êxito	
204				fechado com êxito	
205				fechado com êxito	
206				fechado com êxito	
207				fechado com êxito	
208				fechado com êxito	
209				fechado com êxito	
210				fechado com êxito	
211				fechado com êxito	
212				fechado com êxito	
213				fechado com êxito	
214				fechado com êxito	
215				fechado com êxito	
216				fechado com êxito	
217				fechado com êxito	
218				fechado com êxito	
219				fechado com êxito	
220				fechado com êxito	
221				fechado com êxito	
222				fechado com êxito	
223				fechado com êxito	
224				fechado com êxito	
225				fechado com êxito	
226				fechado com êxito	
227				fechado com êxito	
228				fechado com êxito	
229				fechado com êxito	
230				fechado com êxito	
231				fechado com êxito	
232				fechado com êxito	
233				fechado com êxito	
234				fechado com êxito	
235				fechado com êxito	
236				fechado com êxito	
237				fechado com êxito	
238				fechado com êxito	
239				fechado com êxito	
240				fechado com êxito	
241				fechado com êxito	
242				fechado com êxito	
243				fechado com êxito	
244				fechado com êxito	
245				fechado com êxito	
246				fechado com êxito	
247				fechado com êxito	
248				fechado com êxito	
249				fechado com êxito	
250				fechado com êxito	
251				fechado com êxito	
252				fechado com êxito	
253				fechado com êxito	
254				fechado com êxito	
255				fechado com êxito	
256				fechado com êxito	
257				fechado com êxito	
258				fechado com êxito	
259				fechado com êxito	
260				fechado com êxito	
261				fechado com êxito	
262				fechado com êxito	
263				fechado com êxito	
264				fechado com êxito	
265				fechado com êxito	
266				fechado com êxito	
267				fechado com êxito	
268				fechado com êxito	
269				fechado com êxito	
270				fechado com êxito	
271				fechado com êxito	
272				fechado com êxito	
273				fechado com êxito	
274				fechado com êxito	
275				fechado com êxito	
276				fechado com êxito	
277				fechado com êxito	
278				fechado com êxito	
279				fechado com êxito	
280				fechado com êxito	
281				fechado com êxito	
282				fechado com êxito	
283				fechado com êxito	
284				fechado com êxito	
285				fechado com êxito	
286				fechado com êxito	
287				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

