

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

Abertura de chamados através do email

Se seu usuário estiver configurado de acordo com a sua empresa, basta enviar email para o email do suporte e seu chamado será criado automaticamente.

Abertura de chamados através da Web

1. Efetuar login no Sistema de Atendimento DataSenior ([Ajuda para efetuar login](#)), ou [clikando aqui](#) para acesso direto ao sistema;
2. Uma vez efetuar login, ir na aba, **Chamados** e escolher a opção **Novo chamado**;
3. Preencha os dados de acordo com os campos, onde há asterisco (*) o campo é obrigatório, caso seja necessário, é possível enviar arquivos como anexos, uma vez preenchidos todos os dados, basta clicar no botão enviar

Sistema de atendimento DataSenior

Chamados

FAQ

Preferências

Fechar sessão Alexander

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

★ Para:

Atendimento ao usuário x

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 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 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. 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.

Sistema de atendimento DataSenior

Chamados FAQ Preferências Fechar sessão Alexander

← Voltar

Efetuar backup 1 m

Alexander Benatti – Efetuar backup

De: Alexander Benatti
Para: Atendimento ao usuário
Assunto: Efetuar backup

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).

Efetuar backup do banco de dados

Responder

Informação

Ticket#: 2023062635000109
Estado: novo
Prioridade: 3 Normal
Fila: Atendimento ao usuário

Powered by ((OTRS)) Community Edition

CENTURAN

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)', with 'Fechado (287)' being the active selection. The main area displays a table of closed tickets. Each row contains a ticket ID, a title, a status (all are 'fechado com êxito'), and a date. The table is paginated with 5 items per page, showing page 1 of 58.

Sistema de atendimento DataSenior			
Chamados		FAQ	Preferências
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	
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

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

Incidente

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

