

---

# **Zammad (for Agents)**

**mai. 20, 2021**



|          |  |           |
|----------|--|-----------|
| <b>1</b> | <b>O que é um chamado?</b>                       | <b>1</b>  |
| 1.1      | Configurações dos chamados . . . . .             | 2         |
| <b>2</b> | <b>Encontrando chamados</b>                      | <b>3</b>  |
| 2.1      | Navegar pelos chamados . . . . .                 | 3         |
| 2.2      | Pesquisar por chamados . . . . .                 | 4         |
| <b>3</b> | <b>Manipulando chamados</b>                      | <b>7</b>  |
| 3.1      | Criando chamados . . . . .                       | 7         |
| 3.1.1    | Preenchendo o formulário . . . . .               | 7         |
| 3.2      | Atualizando chamados . . . . .                   | 10        |
| 3.2.1    | Respondendo mensagens individuais . . . . .      | 10        |
| 3.2.2    | Adicionando novas mensagens / notas . . . . .    | 11        |
| 3.3      | Configurações dos chamados . . . . .             | 12        |
| 3.3.1    | Grupos . . . . .                                 | 12        |
| 3.3.2    | Proprietário . . . . .                           | 13        |
| 3.3.3    | Situação . . . . .                               | 14        |
| 3.3.4    | Prioridade . . . . .                             | 14        |
| 3.3.5    | Rótulos . . . . .                                | 14        |
| 3.3.6    | Renomear um chamado . . . . .                    | 15        |
| 3.3.7    | Destacar o texto de um chamado . . . . .         | 15        |
| <b>4</b> | <b>Ações dos Chamados</b>                        | <b>19</b> |
| 4.1      | Mesclando chamados . . . . .                     | 19        |
| 4.2      | Dividindo chamados . . . . .                     | 20        |
| 4.3      | Associando chamados . . . . .                    | 20        |
| <b>5</b> | <b>Abas</b>                                      | <b>25</b> |
| <b>6</b> | <b>Trabalhando com Módulos de Texto</b>          | <b>27</b> |
| 6.1      | Módulos de texto na criação de chamado . . . . . | 28        |
| 6.2      | Customizing text modules . . . . .               | 28        |
| <b>7</b> | <b>Modelos de chamados</b>                       | <b>29</b> |
| <b>8</b> | <b>Pesquisa Avançada</b>                         | <b>31</b> |
| 8.1      | Atributos disponíveis . . . . .                  | 31        |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| 8.2       | Alguns atributos dos chamados e os seus respectivos tipos . . . . . | 33        |
| 8.2.1     | Atributos dos chamados . . . . .                                    | 33        |
| 8.2.2     | Atributos dos artigos . . . . .                                     | 34        |
| <b>9</b>  | <b>Macros</b>   | <b>35</b> |
| 9.1       | On a Single Ticket . . . . .  | 35        |
| 9.2       | In Bulk . . . . .   | 36        |
| <b>10</b> | <b>Fluxos de trabalho sugeridos</b>                                 | <b>37</b> |
| 10.1      | Compartilhando o trabalho em um chamado . . . . .                   | 37        |
| 10.1.1    | Reassigning tickets . . . . .                                       | 37        |
| <b>11</b> | <b>Contagem de tempo</b>  | <b>39</b> |
| <b>12</b> | <b>Atalhos de teclado</b>   | <b>41</b> |
| 12.1      | Formatando texto . . . . .  | 41        |
| <b>13</b> | <b>Clientes</b>   | <b>45</b> |
| 13.1      | Editando um cliente . . . . .                                       | 46        |
| <b>14</b> | <b>Organizações</b>   | <b>49</b> |
| 14.1      | Perfis de organização . . . . .                                     | 49        |
| 14.2      | Estatísticas da organização . . . . .                               | 49        |
| <b>15</b> | <b>Verificando suas estatísticas</b>                                | <b>53</b> |
| <b>16</b> | <b>Secure Email</b>   | <b>55</b> |
| 16.1      | What is S/MIME? . . . . .   | 55        |
| 16.2      | Overview . . . . .  | 55        |
| 16.2.1    | Incoming . . . . .  | 56        |
| 16.2.2    | Outgoing . . . . .  | 56        |
| 16.3      | Troubleshooting . . . . .   | 56        |
| 16.3.1    | Incoming . . . . .  | 56        |
| 16.3.2    | Outgoing . . . . .  | 57        |
| <b>17</b> | <b>Bate-papo</b>  | <b>59</b> |
| 17.1      | Criando um chamado a partir de um bate-papo . . . . .               | 60        |
| <b>18</b> | <b>Registro de Ligações</b>   | <b>63</b> |
| <b>19</b> | <b>Perfil e configurações</b>                                       | <b>65</b> |
| 19.1      | Configurações de perfil . . . . .                                   | 66        |
| <b>20</b> | <b>Knowledge Base</b>   | <b>69</b> |
| 20.1      | Getting Started . . . . .   | 70        |
| 20.1.1    | Switching Languages . . . . .                                       | 70        |
| 20.2      | Editing Categories . . . . .  | 72        |
| 20.3      | Editing Answers . . . . .   | 73        |
| <b>21</b> | <b>i-doit: Use Tickets to Track Company Property</b>                | <b>75</b> |
| 21.1      | Why? . . . . .  | 76        |
| 21.2      | So How Does It Work? . . . . .                                      | 76        |
| 21.2.1    | In Zammad: Link i-doit assets to tickets . . . . .                  | 76        |
| 21.2.2    | In i-doit: List & create tickets for a given asset . . . . .        | 76        |

# CAPÍTULO 1

## O que é um chamado?

No Zammad, **chamados** são usados para rastrear as solicitações do serviço de atendimento ao cliente. A primeira vez que um cliente envia um e-mail para você (ou a sua empresa) sobre qualquer coisa, o Zammad irá criar um novo chamado. Cada mensagem trocada entre você e o seu cliente será adicionada ao chamado até que a situação seja resolvida, o cliente esteja feliz e o chamado é, então, **fechado**.

Então, basicamente, um chamado é um **fluxo de mensagens entre você e um cliente acerca de um assunto**.

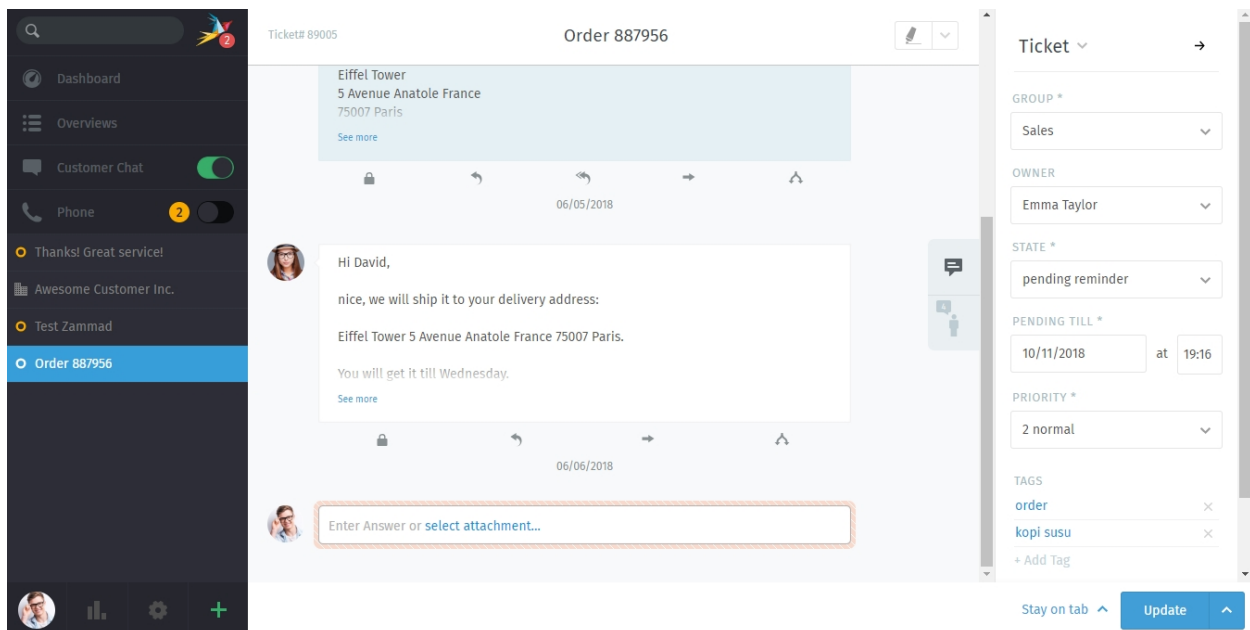


Fig. 1: Um chamado é um fluxo de mensagens entre o cliente e um agente.

**Dica:** Você sabe que está fazendo um ótimo trabalho quando 1) responde os chamados com rapidez e 2) encerra os chamados no tempo esperado.

*Fique de olho no seu dashboard* para acompanhar quão bem está a sua performance.

---

### 1.1 Configurações dos chamados

Chamados também possuem metadados anexados para deixar mais fácil a tarefa de gerenciá-los. Por exemplo, chamados possuem um cliente e (opcionalmente) um agente; eles podem estar abertos ou fechados (ou mesmo adiados para depois); eles podem ser organizados em grupos; eles podem, até mesmo, serem sinalizados quanto a prioridade alta ou baixa.

For the sake of simplicity, we'll refer to this metadata as the **settings** of a ticket. All of these settings can be changed at any time. Each setting is explained in detail [here](#), but for the time being, let's go over the two most important ones:

**Proprietário (opcional)** O agente atualmente atribuído ao chamado (ou seja, responsável por ele).

**Situação** O cliente ainda está esperando por uma resposta (**aberto**) ou o chamado já foi resolvido (**fechado**)?

---

#### **Nota:** Veja também

Para uma discussão detalhada de cada configuração de um chamado, acesse os artigos abaixo:

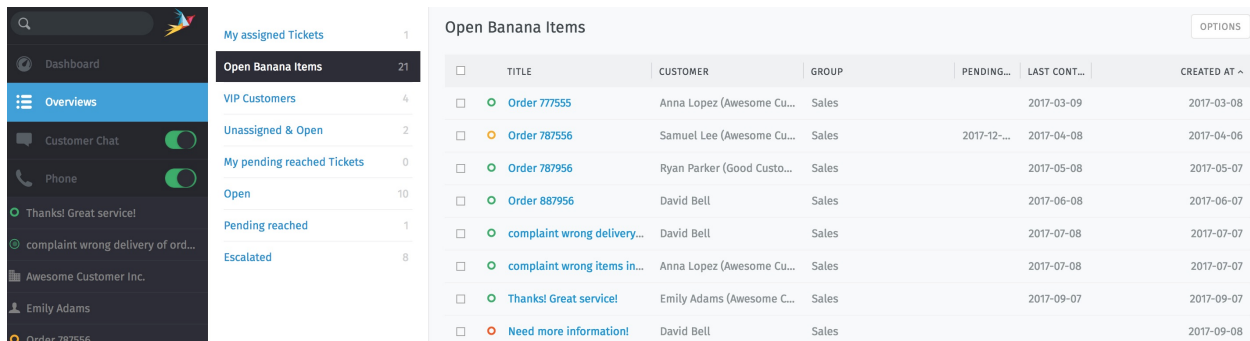
- *Proprietário*
  - *Situação*
  - *Group*
  - *Prioridade*
  - *Rótulos*
-

## Encontrando chamados

Se você planeja trabalhar nos chamados, será melhor aprender como encontrá-los primeiro. Continue lendo para aprender como verificar por chamados novos e encontrar os antigos.

## 2.1 Navegar pelos chamados

Procurando por um chamado para resolver? Dê uma olhada na aba **Visões** no menu.



The screenshot shows the Zammad interface. On the left is a dark sidebar menu with options like Dashboard, Overviews, Customer Chat, Phone, and a list of tickets. The 'Overviews' section is highlighted. The main content area is titled 'Open Banana Items' and contains a table of tickets. The table has columns for Title, Customer, Group, Pending status, Last Contact, and Created At. The tickets listed include 'Order 777555', 'Order 787556', 'Order 787956', 'Order 887956', 'complaint wrong delivery...', 'complaint wrong items in...', 'Thanks! Great service!', and 'Need more information!'.

| TITLE                       | CUSTOMER                   | GROUP | PENDING...  | LAST CONT... | CREATED AT ^ |
|-----------------------------|----------------------------|-------|-------------|--------------|--------------|
| Order 777555                | Anna Lopez (Awesome Cu...  | Sales |             | 2017-03-09   | 2017-03-08   |
| Order 787556                | Samuel Lee (Awesome Cu...  | Sales | 2017-12-... | 2017-04-08   | 2017-04-06   |
| Order 787956                | Ryan Parker (Good Custo... | Sales |             | 2017-05-08   | 2017-05-07   |
| Order 887956                | David Bell                 | Sales |             | 2017-06-08   | 2017-06-07   |
| complaint wrong delivery... | David Bell                 | Sales |             | 2017-07-08   | 2017-07-07   |
| complaint wrong items in... | Anna Lopez (Awesome Cu...  | Sales |             | 2017-07-08   | 2017-07-07   |
| Thanks! Great service!      | Emily Adams (Awesome C...  | Sales |             | 2017-09-07   | 2017-09-07   |
| Need more information!      | David Bell                 | Sales |             |              | 2017-09-08   |

Fig. 1: Clique na aba **Visões** no menu para procurar por chamados.

**Dica:** Pense nas visões como **caixas de entrada**, cada uma exibindo um conjunto de chamados de acordo com filtros diferentes.

O Zammad disponibiliza **seis visões**, porém o administrador do sistema poderá **criar mais** com filtros específicos:

- **Meus chamados** (*apenas chamados atribuídos abertos ou suspensos*)
- **Não atribuídos e abertos**
- **Meus chamados suspensos vencidos** (chamados marcados como suspensos e atualmente vencidos)

- **Abertos** (todos os chamados abertos do sistema)
- **Chamados suspensos vencidos** (todos os chamados *suspensos* do sistema e atualmente vencidos)
- **Escalonados** (todos os chamados do sistema que falharam em atender um [acordo de nível de serviço](#))

---

### Dica: Dica profissional da interface de usuário

- Clique no cabeçalho das colunas para alterar a ordenação exibida.
- Clique e arraste os divisores das colunas para ajustar a sua largura.
- *As situações dos chamados* são **representadas por cores**:

|  |   |
|--|---|
|  | <b>Fechado</b>  |
|  | <b>Adiado</b> (marcado como suspenso; nenhuma ação imediata é requerida). |
|  | <b>Novo / Aberto</b> (pronto para ação).                                  |
|  | <b>Escalonado</b> (demanda ação imediata).                                |

---

## 2.2 Pesquisar por chamados

Procurando por um chamado arquivado? Utilize a **barra de pesquisa**.

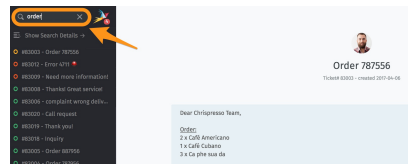


Fig. 2: Os resultados aparecem imediatamente abaixo da barra de pesquisa assim que começa a digitar.

---

**Dica:** E não encontra apenas chamados! Os resultados incluem **registros de bate-papo**, **clientes**, e **organizações**, também.

**\*\*** Aqui está uma lista de alguns dos lugares em que o motor de pesquisa irá pesquisar:\*

- assunto e conteúdo das mensagens
- nomes de destinatários e endereços de e-mail
- texto no interior de arquivos (é verdade!)
- metadados dos usuários e organizações (por exemplo, as notas armazenadas nos perfis dos clientes)

Você pode encontrar um documento detalhado sobre a pesquisa em nossa página sobre [Pesquisa Avançada](#).

---

---

### Dica: Dica profissional da interface de usuário

Clique no cabeçalho das colunas para alterar a ordenação exibida.

---



| <input type="text" value="order"/> |                                     |                                  |       |                                      |            |  |
|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-------|--------------------------------------|------------|--|
| Organization 1                     |                                     | User 3                           |       | Ticket 12                            |            |  |
| #                                  | TITLE                               | CUSTOMER                         | GROUP | OWNER                                | CREATED AT |  |
| 83003                              | Order 787556                        | Samuel Lee (Awesome Customer ... | Sales | Christopher Miller (Chrispresso I... | 2017-04-06 |  |
| 83012                              | Error 4711                          | Samuel Lee (Awesome Customer ... | Sales | Emma Taylor (Chrispresso Inc.)       | 2017-09-08 |  |
| 83009                              | Need more information!              | David Bell                       | Sales | Emma Taylor (Chrispresso Inc.)       | 2017-09-08 |  |
| 83008                              | Thanks! Great service!              | Emily Adams (Awesome Customer... | Sales | Christopher Miller (Chrispresso I... | 2017-09-07 |  |
| 83006                              | complaint wrong delivery of orde... | David Bell                       | Sales | Emma Taylor (Chrispresso Inc.)       | 2017-07-07 |  |
| 83020                              | Call request                        | Emily Adams (Awesome Customer... | Sales | Christopher Miller (Chrispresso I... | 2017-12-15 |  |

Fig. 3: Para resultados detalhados, clique no link **\*\*Mostrar detalhes da pesquisa\*\*** acima da lista de resultados.



---

### Manipulando chamados

---

Aqui é onde você gastará a maior parte do seu tempo no Zammad.

Uma vez que você pegar o jeito com as tarefas abaixo, não haverá muito mais o que fazer.

#### 3.1 Criando chamados

Zammad procura fazer o melhor para criar chamados automaticamente quando uma nova demanda de um cliente aparece. Porém, às vezes, não há como o Zammad saber quando uma nova demanda acontece - como quando um cliente liga para você.

Nestes casos, Zammad precisa da sua ajuda para **criar um novo chamado**.

Um agente pode criar três tipos de chamados:

**Chamada recebida** Para demandas **iniciadas por um cliente** a partir de uma chamada de telefone recebida.

**Chamada realizada** Para demandas *iniciadas por um agente\** a partir de uma chamada de telefone realizada.

**Enviar e-mail** Para demandas **iniciadas por um agente** a partir de um e-mail enviado.

##### 3.1.1 Preenchendo o formulário

Abaixo, uma explicação rápida de cada campo de entrada do formulário de Chamado novo.

**Título** O título do chamado que será usado como **assunto** de todos os e-mails trocados.

**Cliente** Ao digitar no campo cliente, a busca procura apenas **por endereços de e-mail**. Você **deve** selecionar uma das opções apresentadas ou então criar um novo cliente.

Você **não** pode atribuir um ticket a mais de um cliente.

---

**Dica:** Dica profissional da interface de usuário

---

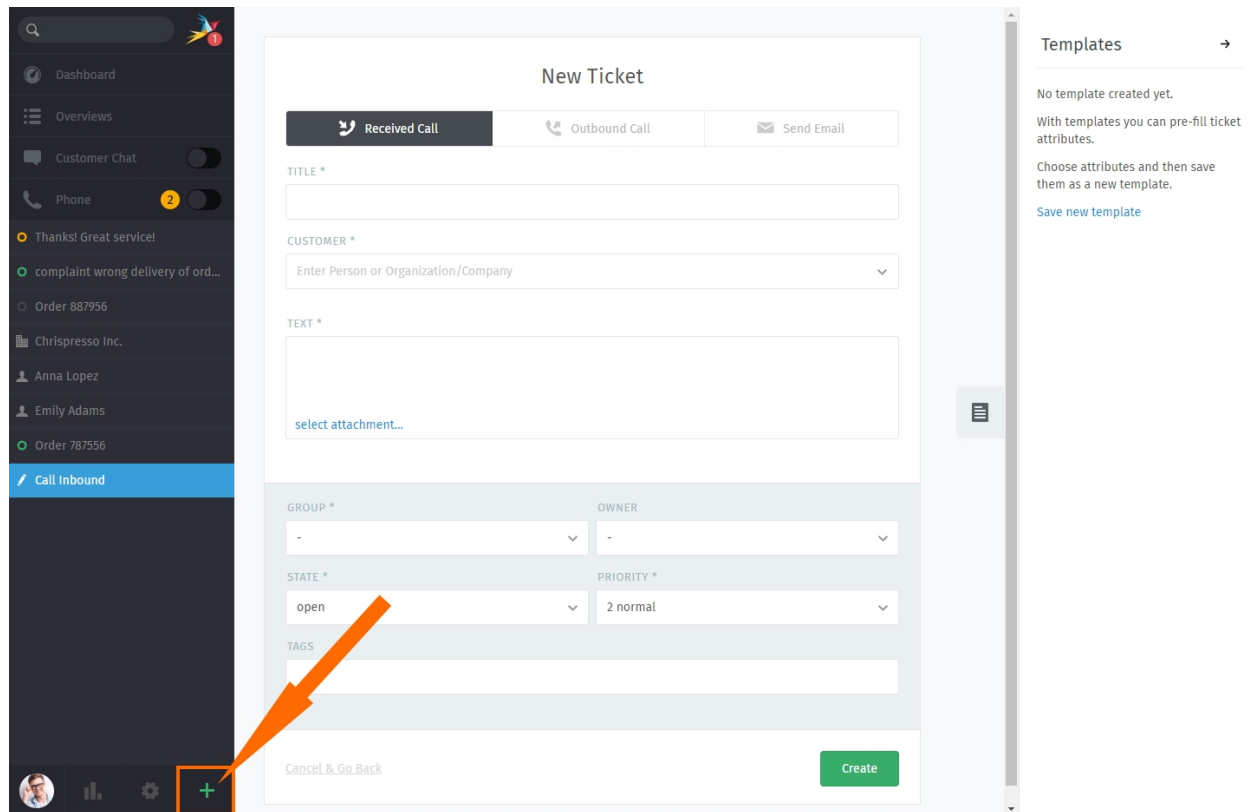


Fig. 1: Clique no **botão** para criar um novo chamado .O tipo padrão de um novo chamado é **ligação recebida**.

Fig. 2: A busca não pode encontrar um cliente pelo nome.

Uma vez que um cliente foi selecionado, o seu perfil se torna acessível a partir do **painel do chamado**.

**Texto** Para chamados a partir de uma chamada de telefone, registre os detalhes da conversa. Estas notas não serão enviadas ao cliente (embora ele poderá vê-las, se tiver uma conta Zammad).

Para e-mails, este é o copo de sua mensagem.

#### Dica: Dica profissional da interface de usuário

- O editor de mensagens suporta copiar e colar (ou arrastar e soltar) **texto formatado**, **imagens** e **arquivos anexados**.
- Utilize os *atalhos de teclado* para aplicar formatações ao texto.

### Configurações do chamado

#### Nota: Veja também

Para uma discussão detalhada de cada configuração de um chamado, acesse os artigos abaixo:

- *Proprietário*
- *Situação*
- *Grupo*
- *Prioridade*
- *Rótulos*

## 3.2 Atualizando chamados

Normalmente, “trabalhar em um chamados” significa acompanhar as mensagens do cliente na “visão de discussão\*\*”. Você pode fazer isso ao:

- responder uma **mensagem individual**, ou
- adicionar uma mensagem/nota para **todo o chamado**.

Continue lendo para aprender mais ou avance para conhecer *as configurações de um chamado* (que é a outra metade da tarefa de “trabalhar em chamados existentes”).

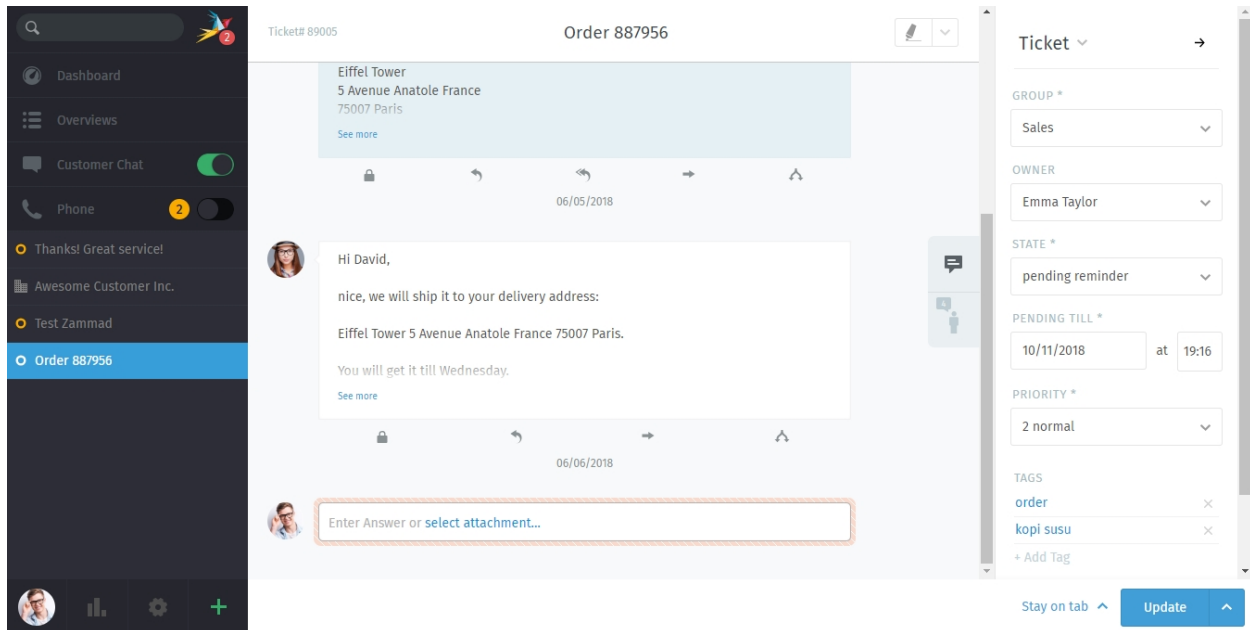


Fig. 3: Chamados são um fluxo de mensagens e notas sobre uma demanda de um cliente. *gerencie a configuração de um chamado no painel do chamado no lado direito da tela.*

**Dica:** A qualquer momento que acessar um chamado, uma nova entrada aparecerá na *lista de abas* no menu principal. O Zammad **salva automaticamente suas alterações** em todas as abas abertas.

### 3.2.1 Respondendo mensagens individuais

Use o botão **responder** debaixo de uma mensagem para respondê-la diretamente.

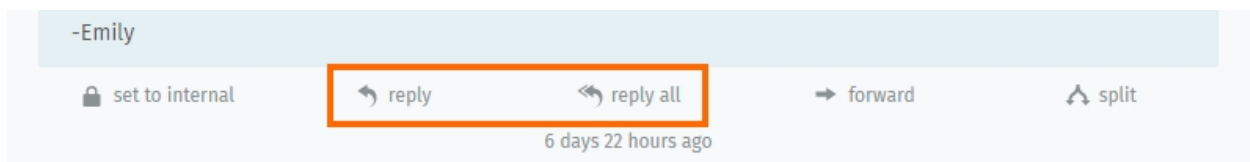


Fig. 4: Um opção adicionado para **responder a todos** aparecerá para as mensagens com mais de um destinatário.

Like with new messages, your response will appear at the end of the thread. Under the hood, responses are sent **via the same channel as the original message** (*i.e.*, if the message you replied to was originally a tweet, the customer will receive your response in a Twitter DM).

**Dica:** Você pode, também, **encaminhar mensagens**, da mesma forma como faria em qualquer cliente de e-mail (anexos serão incluídos automaticamente).

Desta forma, você pode compartilhar chamados com outras pessoas que não possuem acesso ao Zammad (como um fornecedor, por exemplo).

---

**Dica: Dica profissional da interface de usuário**

Clique na mensagem para ver informações detalhadas sobre ela.

---

### 3.2.2 Adicionando novas mensagens / notas

Clique no campo de texto no final do fluxo de mensagem para adicionar uma atualização.

Fig. 5: O tipo padrão de uma nova atualização é “nota”. Clique no botão para selecionar outro tipo.

Há três tipos diferentes de atualizações:

**Notas** Anote uma observação para você mesmo ou outros agentes quando uma nova informação for importante (notas não aparecem para clientes por padrão).

**Ligação telefônica** Registre o resumo de uma ligação telefônica que você teve com um cliente.

**E-mail** Envie um e-mail *para qualquer um* sobre o chamado. O nome do chamado será usada como assunto da mensagem (*clique no título para editá-lo*).

---

**Dica:** Clique no botão para alterar a visibilidade de uma nota ou mensagem.

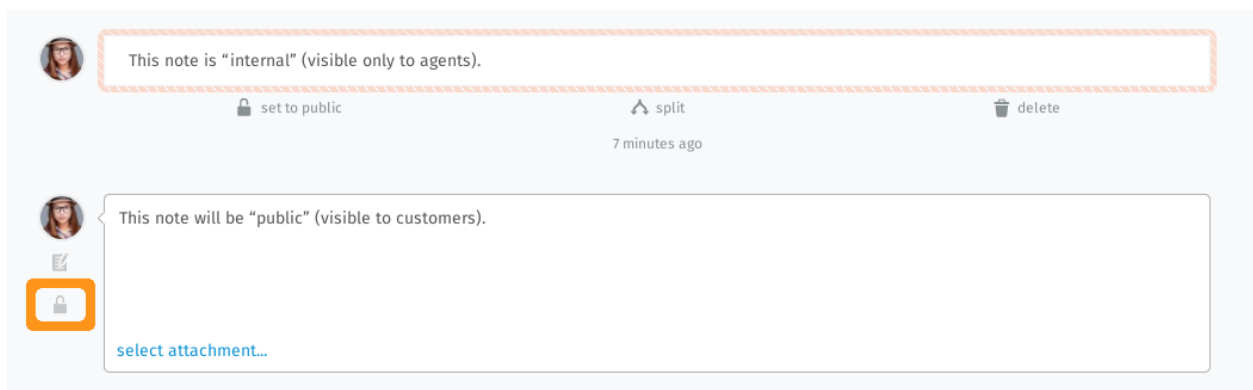


Fig. 6: “Interno:” mensagens são marcadas com uma borda de cor salmão e **\*\***podem ser visualizadas apenas por agentes\*.

---

---

### Dica: Dica profissional da interface de usuário

- O editor de mensagens suporta copiar e colar (ou arrastar e soltar) **texto formatado**, **imagens** e **arquivos anexados**.
  - Utilize os :doc;‘atalhos de teclado </advanced/keyboard-shortcuts>‘ para aplicar formatação ao texto.
- 

#### Cuidado: Estou trabalhando aqui!

De vez em quando, dois agentes podem acessar o mesmo chamado ao mesmo tempo. Quando isto acontece, coisas estranhas podem a qualquer momento: clientes podem receber respostas conflitantes de agentes diferentes para a mesma demanda ou mudanças feitas por um agente podem acidentalmente serem desfeitas por outro.

Para manter as coisas sob controle, Zammad irá avisá-lo de conflitos potenciais exibindo avatares na parte inferior esquerda para cada agente que estiver acessando o mesmo chamado

Tenha certeza de se comunicar com seus colegas para prevenir que os problemas descritos aconteçam.

## 3.3 Configurações dos chamados

Utilize o **painel do chamado** para gerenciar as configurações do chamado:

### 3.3.1 Grupos

**Grupos** são uma forma de controle de acesso que permite dizer *quais agentes podem fazer o que* com um determinado chamado.

#### O que?

Suponha que sua organização use o Zammad tanto para suporte a vendas quanto para suporte ao cliente. Suponha que você tenha 10 agentes espalhados nesses dois times, cada um trabalhando em vários chamados durante o dia.

Sem grupos, todo os os agentes podem ver (e responder) qualquer chamado que chegar, independentemente, de qual departamento é o responsável. De fato, isso não é um problema em si, mas essa configuração leva a uma complicação desnecessária no :doc‘menu de visões </basics/find-ticket>‘. Pode ser que fique muito ruim quando, por exemplo, um representante do suporte ao cliente tem acesso a um chamado direcionado ao recursos humanos e descobre, sem querer, quanto seus colegas recebem!

Se, ao invés disso, cada agente for atribuído a um grupo apropriado, então, eles terão acesso apenas aos chamados que pertencem ao seu próprio grupo.

---

#### Nota: Então, como gerencio o grupo a que pertencço?

Você não precisa, esta é uma [tarefa do administrador](#).

No entanto, você pode *verificar* a quais grupos pertence na seção Notificações nas suas [configurações de usuário](#):

---



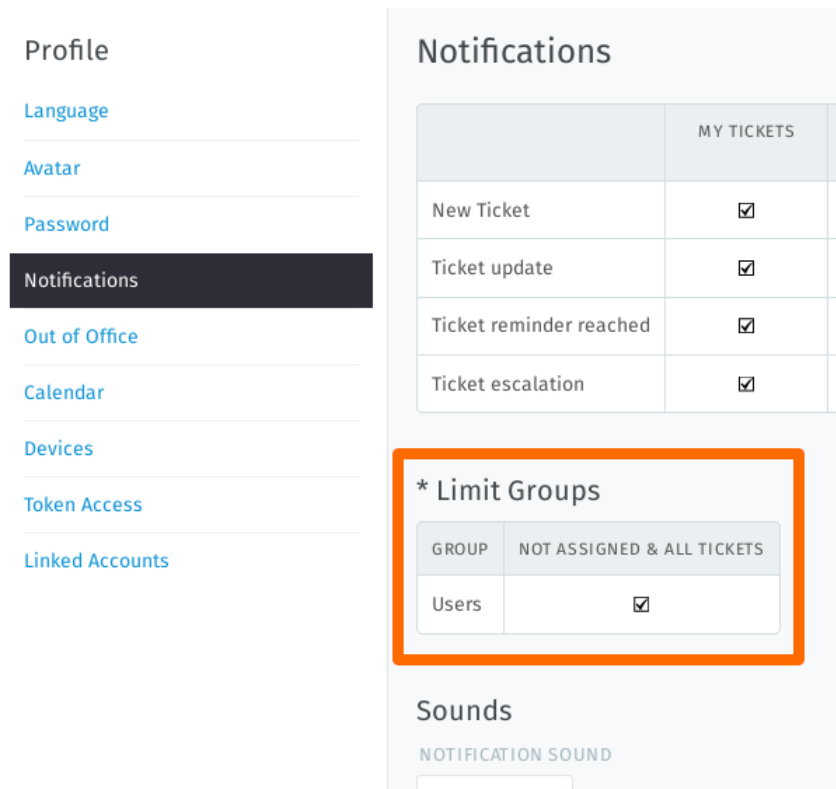


Fig. 8: Este usuário pertence a apenas um grupo (“Usuários”).

### Então, onde eu entro?

Se você pertence a mais de um grupo, você pode reatribuir um chamado de um grupo a outro que pertence. No entanto, em geral, você não precisa fazer isso, a menos que você seja um administrador, ou um administrador tenha discutido este procedimento com você com antecedência.

### 3.3.2 Proprietário

O **proprietário** de um chamado é simplesmente *o agente que é responsável por ele atualmente*.

#### De quem é a tarefa de atribuir chamados?

Depende do fluxo de trabalho da sua empresa, mas na maioria dos casos, **você irá atribuir um chamado para você mesmo** quando decidir trabalhar em um dos vários chamados novos disponíveis.

A princípio, qualquer agente pode atribuir qualquer chamado para quem desejar, desde que ambos tenham as autorizações necessárias para acessar o grupo 1 do chamado.

#### Por que eu ira desejar reatribuir um chamado para outro agente?

Às vezes, assuntos complicados demandarão que um chamado seja *tratado por vários agentes diferentes* antes que possa ser fechado. Em situações como esta, um colega pode atribuir um chamado para você (ou vice-versa) depois que ele tiver resolvido o assunto parcialmente.

### 3.3.3 Situação

A **situação** de um chamado indica o *seu progresso em direção ao resultado* e pode ser:

- novo
- aberto
- fechado
- pendente para fechar (ou seja, agendado para ser fechado automaticamente em uma data posterior)
- pendente (ou seja, oculto, mas agendado para reaparecer em uma data posterior)

#### Qual a diferença entre *novo* e *aberto*?

A situação faz mais que apenas indicar o progresso: o Zammad possui um recurso de contagem de tempo refinado (conhecido como “*contrato de nível de serviço*” ou SLAs) que utiliza a situação para medir quanto tempo leva para um cliente receber uma resposta para um novo chamado ou conseguir que sua demanda seja resolvida por completo.

Em um chamado *novo*, o cliente ainda não recebeu sua primeira resposta para a sua demanda.

Em um chamado *aberto*, o cliente recebeu uma resposta inicial, mas a sua demanda ainda não foi resolvida.

---

**Nota:** Chamados na situação *pendente* não acumulam tempo de trabalho e não acionam os limites de uma SLA.

Então, um chamado poderia ser marcado como *pendente* se estivesse aguardando o retorno de um fornecedor que está fora da cidade até a próxima semana, por exemplo.

---

### 3.3.4 Prioridade

A **prioridade** de um chamado é simplesmente um ranking (de 1 a 3) de *quão urgente ou importante ele é*.

#### Mas o que a prioridade faz e como devo usá-la?

Por padrão, **a prioridade de um chamado não faz nada de fato**. Porém, os administradores do Zammad podem configurar toda a sorte de automação que é disparada com base nos valores da prioridade, por exemplo:

- *contratos de nível de serviço*
- *gatilhos*, e
- *eventos agendados*.

A prioridade também pode ser usada como um filtro ao criar *visões personalizadas*.

Em outras palavras, **consulte seu administrador** para detalhes de como ele gostaria que a prioridade fosse utilizada.

### 3.3.5 Rótulos

**Rótulos** são textos personalizados que podem ser aplicados aos chamados para tornar mais fácil a tarefa de encontrá-los no futuro.

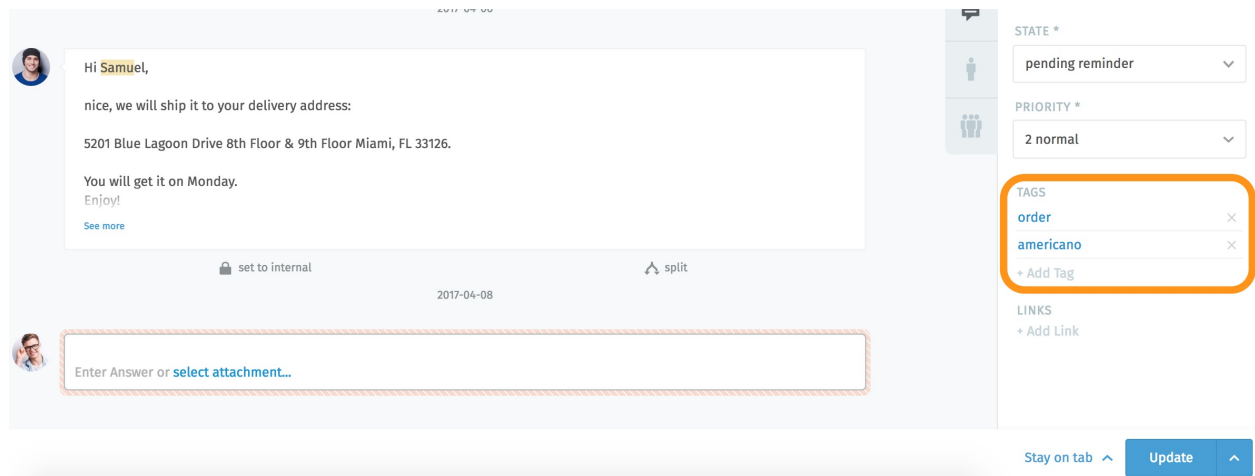


Fig. 9: Clique no nome de um rótulo para exibir outros chamados com o mesmo rótulo.

**Dica:** *Search for tickets with a given tag* with the `tags:` search filter. For instance, find all tickets with the **order** tag by searching for `tags: order`.

**Nota:** Some options may not be available if you do not have the required privileges.

### 3.3.6 Renomear um chamado

Para renomear um chamado, simplesmente clique no título e comece a digitar.

### 3.3.7 Destacar o texto de um chamado

Utilize a ferramenta de destaque no canto superior direito para destacar texto importante. (Seus destaques **não** são visíveis para outros agentes.)

#### **Dica:** Dica profissional da interface de usuário

Ações extras estão disponíveis no **sub menu**:

**Histórico** Veja a lista completa de atualizações do chamado, realizadas por cada agente, desde a sua criação.

**Mesclar** Migra todas as mensagens/notas para outro chamado (see *Mesclando chamados* para detalhes).

**Alterar cliente** Reatribui o chamado a outro cliente.

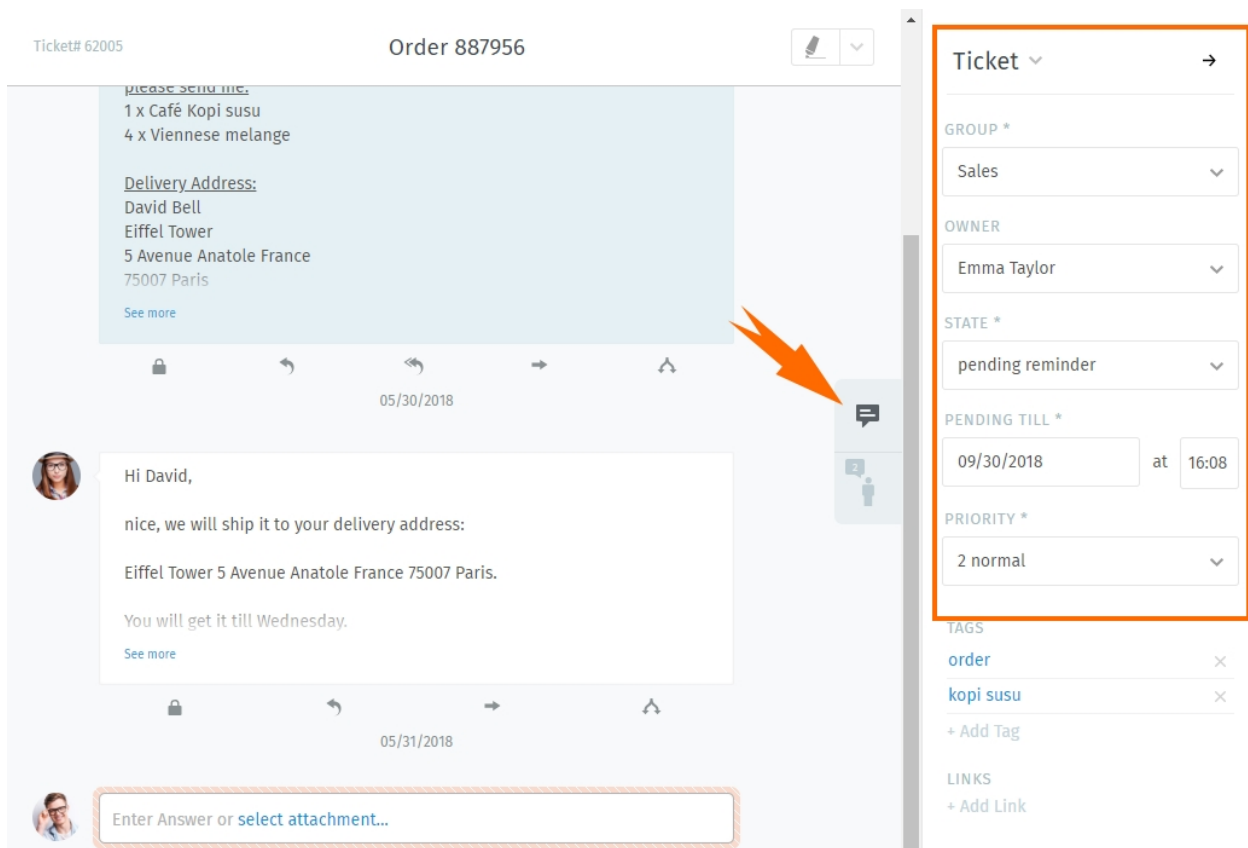


Fig. 10: Clique no botão → no canto para esconder o painel do chamado. Clique na aba para exibi-la de volta.

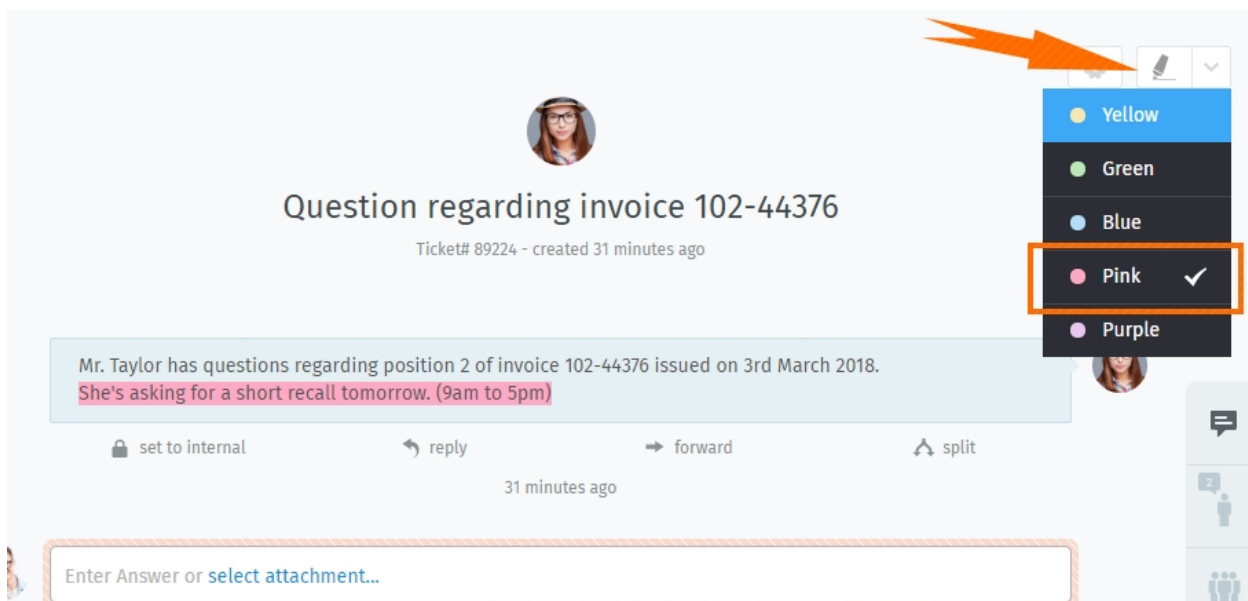


Fig. 11: Para destacar, selecione o texto e, então, clique na ferramenta. Clique novamente para desfazer.

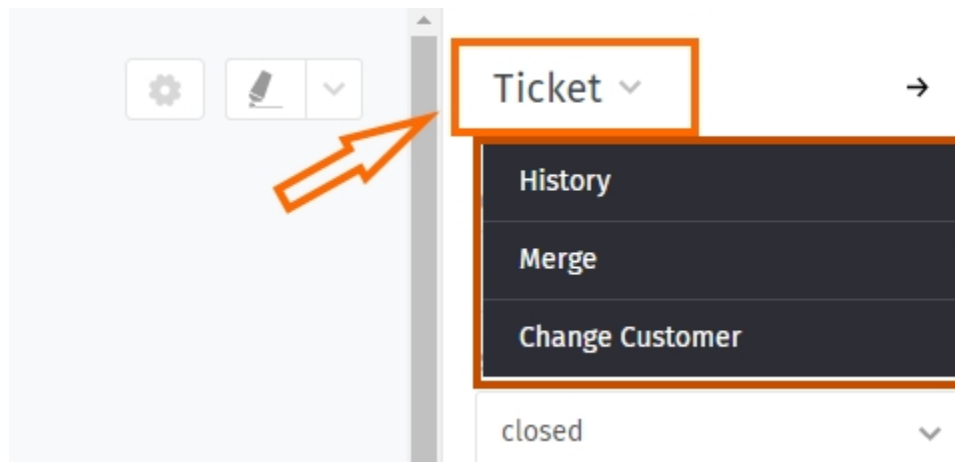


Fig. 12: Clique em **Chamado** para acessar ações adicionais.



---

### Ações dos Chamados

---

Diferentemente das configurações dos chamados (que são *atributos que podem ser modificados*), **\*\*ações\*** são *operações que podem ser realizadas* em um chamado, geralmente para facilitar o processo de gerenciamento de chamados como um todo.

#### 4.1 Mesclando chamados

Às vezes, você pode se encontrar com dois chamados para o mesmo problema (*por exemplo*, quando um cliente envia um novo e-mail ao invés de responder ao chamado existente).

Em casos como esse, você pode querer **mesclar estes dois chamados em um só**.

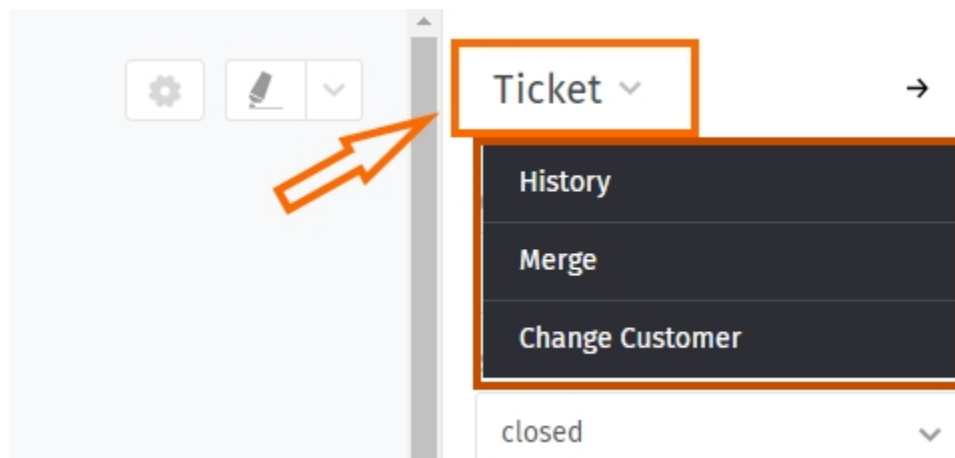


Fig. 1: Para mesclar dois chamados, acesse o submenu **Chamado** no painel do chamado.

---

**Nota:** Ao mesclar dois chamados, todas as mensagens e notas **do chamado original** serão migradas para o chamado selecionado.

---

Ou seja, se você 1) a partir do Chamado A, acessar a janela de diálogo para mesclar e, então, 2) selecionar o Chamado B nesta janela (veja abaixo), o Chamado A será esvaziado, fechado e *associado como um dependente* do Chamado B.

**Merge**

1

MERGE TO TICKET#

RECENT CUSTOMER TICKETS

|                       | #     | TITLE                  | CUSTOMER   | GROUP | CREATED AT  |
|-----------------------|-------|------------------------|------------|-------|-------------|
| <input type="radio"/> | 89009 | Need more informati... | David Bell | Sales | 9 hours ago |
| <input type="radio"/> | 89005 | Order 887956           | David Bell | Sales | 06/05/2018  |

2

RECENT VIEWED TICKETS

|                       | #     | TITLE        | CUSTOMER              | GROUP | CREATED AT           |
|-----------------------|-------|--------------|-----------------------|-------|----------------------|
| <input type="radio"/> | 89003 | Order 787556 | Samuel Lee (Awesom... | Sales | 04/04/2018           |
| <input type="radio"/> | 89012 | Error 4711   | Samuel Lee (Awesom... | Sales | 6 hours 1 minute ago |

[Cancel & Go Back](#) [Submit](#)

Fig. 2: A janela de diálogo. Especifique um chamado para mesclar ao ID (1) ou selecione um chamado da lista (2).

## 4.2 Dividindo chamados

Alguns chamados podem, na verdade, abranger mais de um de problema ou demandar a atenção separadamente de dois departamentos diferentes (\*por exemplo, vendas e atendimento ao cliente).

Neste casos, você pode **dividir uma única mensagem em um novo chamado**. (Alternativamente, pode fazer mais sentido *simplesmente revezar em um único chamado*.)

## 4.3 Associando chamados

Quando chamados sobre assuntos relacionados são criados (*por exemplo*, múltiplas reclamados de clientes sobre um envio fracassado), eles podem ser **associados uns aos outros** para facilitar a referência.

**Dica:** Chamados associados podem, opcionalmente, serem organizados em uma hierarquia de pai e filho.



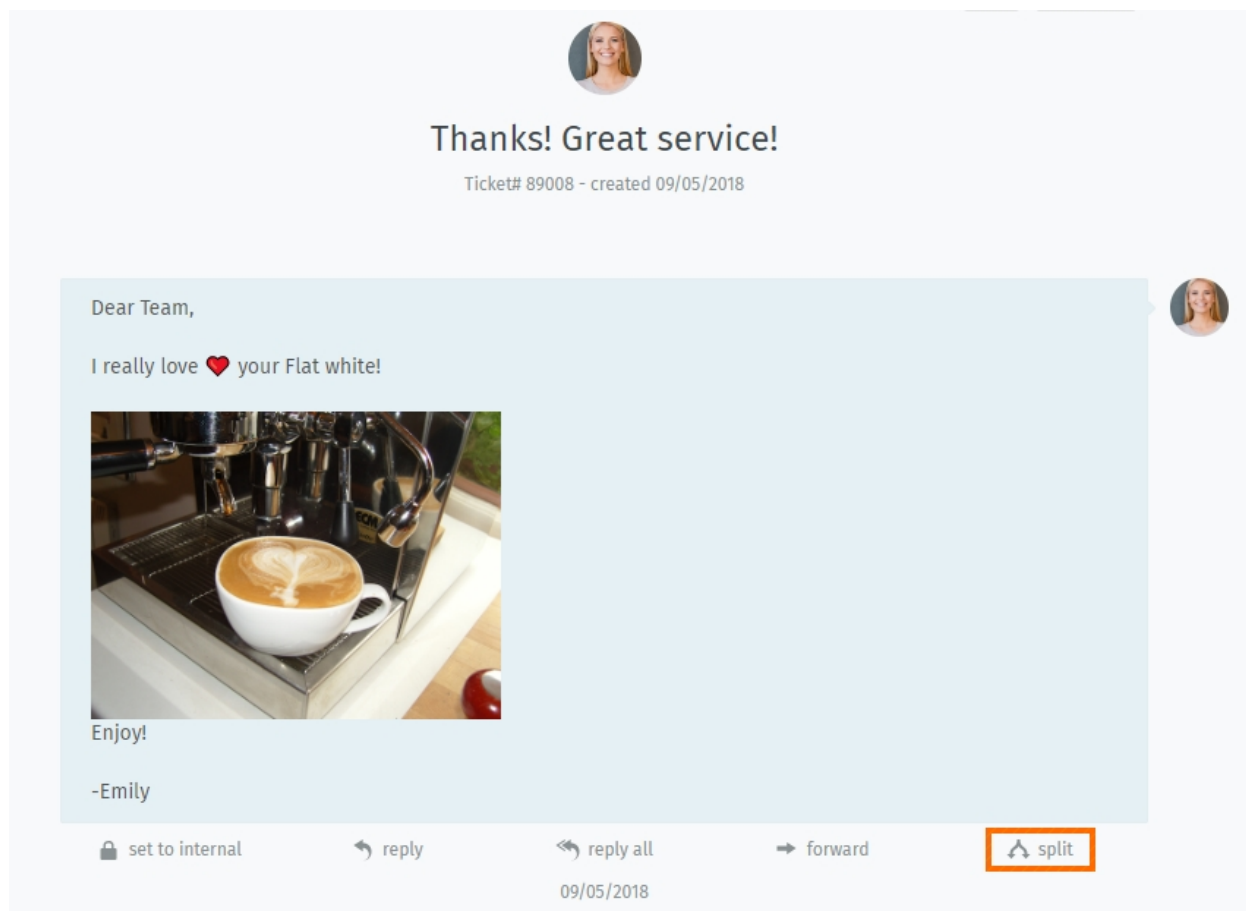


Fig. 3: Clique no botão “dividir” para usar uma mensagem como ponto de partida para um novo chamado.

### New Ticket

Received Call

Outbound Call

Send Email

TITLE \*

Thanks! Great service!


CUSTOMER \*

Emily Adams <emily@example.com>

TEXT \*

Dear Team,

I really love ❤️ your Flat white!



Enjoy!

-Emily

[select attachment...](#)

Fig. 4: Ao dividir um chamado, a mensagem escolhida é importada para a janela de diálogo de novo chamado. Como de costume, lembre-se de selecionar o **tipo** (chamada ou e-mail).

Ticket# 89008

Thanks! Great service!

2/120

Ticket# 89008 - created 09/05/2018

Dear Team,

I really love ❤️ your Flat white!

Enjoy!

-Emily

set to internal reply reply all forward split

09/05/2018

Enter Answer or [select attachment...](#)

Ticket ▾ →

GROUP \*

Sales ▾

OWNER

- ▾

STATE \*

open ▾

PRIORITY \*

2 normal ▾

TAGS

feedback ×

positive ×

+ Add Tag

LINKS

CHILD

Thanks! Great service! 1 minute ago ×

+ Add Link

Fig. 5: O chamado original é *associado* ao novo, como visto no painel do chamado.

Hi Samuel,

nice, we will ship it to your delivery address:

5201 Blue Lagoon Drive 8th Floor & 9th Floor Miami, FL 33126.

You will get it on Monday.

Enjoy!

[See more](#)

set to internal split

2017-04-08

Enter Answer or [select attachment...](#)

STATE

pending reminder ▾

PRIORITY \*

2 normal ▾

TAGS

order ×

americano ×

+ Add Tag

LINKS

NORMAL

Error 4711 2017-09-08 ×

+ Add Link

Fig. 6: Clique no botão *Adicionar associação* para acessar a janela de associação.

Link

×

Link Ticket

as Normal of Ticket# 83003.

RECENT CUSTOMER TICKETS

| #  | TITLE                   | CUSTOMER       | GROUP | CREATED AT |
|--|-------------------------|----------------|-------|------------|
| <input type="radio"/> <span>83012</span> | <span>Error 4711</span> | Samuel Lee ... | Sales | 2017-09-08 |

RECENT VIEWED TICKETS

| #  | TITLE                | CUSTOMER        | GROUP | CREATED AT |
|--|----------------------|-----------------|-------|------------|
| <input type="radio"/> <span>83022</span> | <span>Request</span> | Jacob Smith ... | Sales | just now   |

[Cancel & Go Back](#)

Submit

Fig. 7: A janela de associação. Especifique o ID (1) de um chamado para associar ou selecione um da lista (2).

---

### Abas

---

A medida que você navega pelo Zammad, você verá uma lista aparecer na área do menu principal. Estas são as suas **abas abertas**.

---

**Nota:** Você pode trocar entre abas livremente sem perder o seu trabalho - todas as alterações não salvas são automaticamente armazenadas no servidor.

---

---

**Dica:** **Dica profissional da interface de usuário**

- *As situações dos chamados* são **representadas por cores**:

|  |  |
|--|--|
|  | <b>Fechado</b>   |
|  | <b>Pendente</b> (marcado como pendente: nenhuma ação imediata necessária.) |
|  | <b>Novo / Aberto</b> (pronto para a ação.)                                 |
|  | Escalonado (requer ação imediata.)   |

- Um **ponto pulsante** significa que o chamado tem nova atividade desde a última vez que foi visualizado.
  - Arraste as abas para rearranjar a ordem.
-

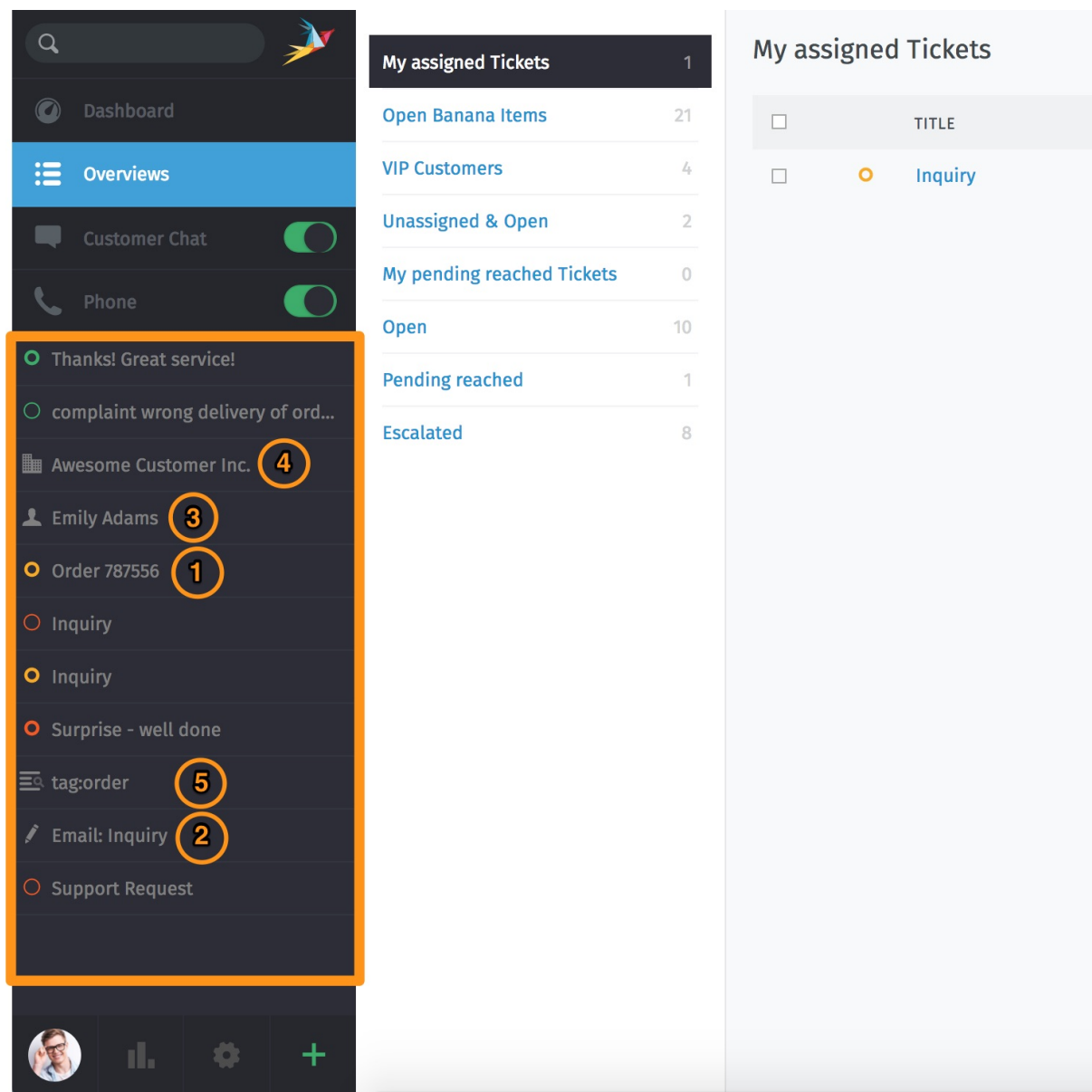


Fig. 1: Abas aparecem no menu principal a media que você visita partes diferentes da aplicação.

|   |
|---|
| Quais itens aparecem em uma nova “aba”? |
| 1. Chamados atuais                      |
| 2. Novos chamados                       |
| 3. Usuários                             |
| 4. Organizações                         |
| 5. Resultados da busca                  |

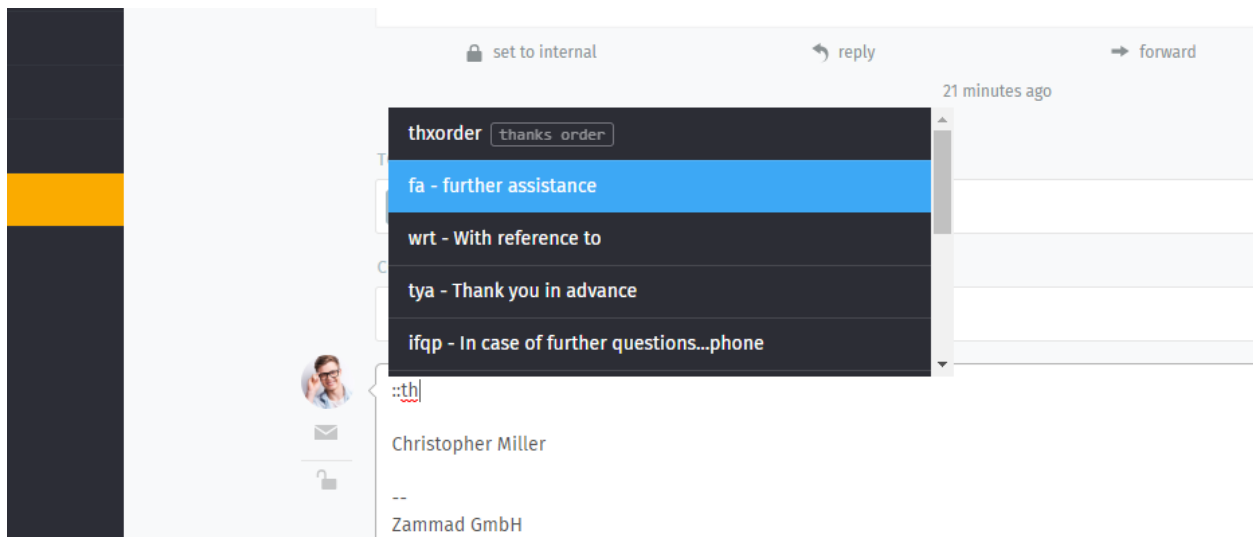
---

### Trabalhando com Módulos de Texto

---

Zammad offers so-called text modules. Text modules will help you to improve your workflow, as you don't have to type your answer on every ticket by hand. You can simply choose a fitting text module and insert it into the E-Mail.

Para acessar os módulos de texto disponíveis, digite `::` no corpo de um artigo. Se encontrar o módulo de texto desejado, pressione `enter` ou clique com o botão direito do mouse e o Zammad irá inserir o texto na posição do seu cursor.



Text modules can be tied to **groups**: that is, they only become active once the ticket you're working on has been assigned to the appropriate group.

Fig. 1: Text modules are updated immediately when a new group has been selected—no need to click **Update**.

How do you which groups go with which text modules? Ask your administrator!

---

## 6.1 Módulos de texto na criação de chamado

Você, também, pode usar módulos de texto na criação de chamados. Na tela de criação, nossos *Modelos de chamados* podem ser úteis, também.

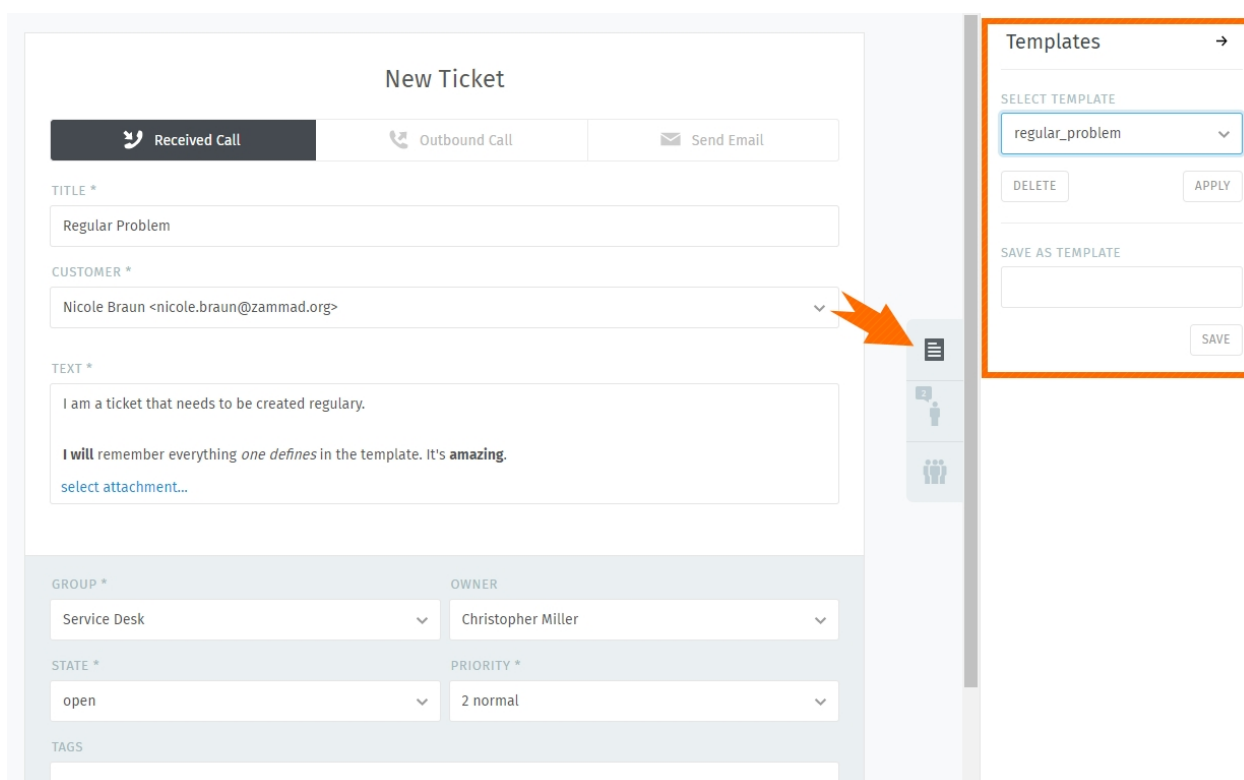
## 6.2 Customizing text modules

Administrators can learn more about customizing text modules [here](#).



## Modelos de chamados

Se você está criando muitos chamados com os mesmos atributos básicos, utilize os **modelos de chamados** para preenchê-los na próxima vez com apenas um clique.



The image shows a 'New Ticket' form with a sidebar on the right. The sidebar, titled 'Templates', is highlighted with an orange border. It contains a 'SELECT TEMPLATE' dropdown menu with 'regular\_problem' selected, a 'DELETE' button, an 'APPLY' button, a 'SAVE AS TEMPLATE' section with a text input field, and a 'SAVE' button. An orange arrow points from the 'CUSTOMER' field in the main form to the sidebar. The main form has fields for 'TITLE \*' (Regular Problem), 'CUSTOMER \*' (Nicole Braun <nicole.braun@zammad.org>), 'TEXT \*' (I am a ticket that needs to be created regularly. I will remember everything one defines in the template. It's amazing. select attachment...), 'GROUP \*' (Service Desk), 'OWNER' (Christopher Miller), 'STATE \*' (open), and 'PRIORITY \*' (2 normal). There are also buttons for 'Received Call', 'Outbound Call', and 'Send Email' at the top.

Fig. 1: Utilize o painel do chamado para carregar ou criar um modelo de chamado.

Para criar um novo modelo, comece preenchendo um novo chamado como de costume. Então, ao invés de salvar o chamado, utilize a **janela de diálogo modelos** no painel do chamado para fornecer um nome para o seu novo modelo

e clique em “Salvar”.

A próxima vez que você criar um chamado, você irá encontrar o seu novo modelo na caixa de seleção **selecionar modelo**. Clique no nome do seu modelo para aplicar os atributos salvos ao seu novo chamado.

---

**Dica:** Qualquer modelo criado estará disponível para **todos** os agentes.

---

---

### Pesquisa Avançada

---

With Zammad, you can limit your search to specific Information. This allows you to find e.g. Tickets with specific key words and states. Below information will help you to improve your search results.

For instance you can search for a specific customer by using `customer.attribute`:

```
customer.firstname: John
```

or:

```
customer.lastname: Doe
```

If you want to run a more complex search you can use conditions with `()` and AND/OR options:

```
state.name: open AND (article.from:me OR article.from:somebody)
```

### 8.1 Atributos disponíveis

---

**Dica:** For a more detailed list of available attributes please take a look into our [Zammad Admin-Documentation](#)

---

Tabela 1: Atributos e sua utilização

| Atributo      | Valores possíveis                    | Exemplo  | Descrição  |
|---------------|--------------------------------------|--|--|
| number        | 1118566                              | number:1118566<br> number:11185*   | Procura pelo número do chamado   |
| title         | qualquer título                      | title:"algum título"<br> title:Solicitação<br> title:"qualquer<br>tí*"                           | Se você precisa usar espaços na frase de busca, utilize aspas em volta. O Zammad fará uma busca do tipo "E" (AND) com as palavras fornecidas. Você, também, pode utilizar uma única palavra, sem aspas.  |
| created_at    | 2018-11-18                           | created_at:2018-11-18<br> created_at:[2018-11-15 TO 2018-11-18]<br> created_at:>now-1h           | Você pode tanto utilizar uma data simples, como uma faixa ou >now-xh (agora menos x horas). Note que o formato de data precisa ser AAAA-MM-DDD.  |
| state.name    | novo  aberto  fechado etc.           | state.name: new<br>state.name:new OR open  | Você pode tanto filtrar por uma situação específica (e até mesmo combiná-las com um OU (OR)). Note que você precisa usar os nomes em inglês da situação, a menos que você tenha uma situação personalizada na sua instância.   |
| article_count | 5   [5 TO 10]   [5 TO *]   [* TO 5]  | article_count:5<br> article_count:[5 TO 10]    article_count:[5 TO *]<br> article_count:[* TO 5] | Você pode procurar por chamados com uma quantidade específica de artigos (você pode até mesmo procurar por tudo com 5 ou mais artigos ou com no máximo 5 artigos, se necessário).  |
| article.from  | *silva*                              | article.from:*silva*   | Procura por todos os chamados que contai um artigo criado por "Silva".   |
| article.body  | serviço    servi~    he?r(r[iy]que)/ | article.body:serviço<br>   article.body:servi~      article.body:/he?r(r[iy]que)/                | O primeiro exemplo procura por todos os chamados que contenham um artigo com a palavra "serviço" - você também pode utilizar o operador "~" para fazer pesquisa por palavras similares como "serviçal". Zammad também permite a busca utilizando expressões regulares, sempre que o atributo permitir, como no terceiro exemplo. |

**Dica: Combining search phrases**

You can combine search phrases by using AND, OR and TO, depending on the situation and phrases you use. If needed, you can parts of your search phrase for complex searches with ( ). This allows you to combine several phrases with different dependencies (AND/OR). In case you receive search results that you want to exclude, you can use negation !. Below are some examples that you could use with this:

Tabela 2: Exemplos de combinações de termos de buscas

| Frase pesquisada  | Descrição   |
|---|---|
| state.name:(closed OR open) AND (priority.name:"2 normal" OR tags:feedback)               | apresenta todos os chamados cuja a situação seja fechada ou aberta e que tenha prioridade normal ou que tenha um rótulo “sugestão”. |
| state.name:(closed OR open) AND (priority.name:"2 normal" OR tags:feedback) AND !(Zammad) | Apresenta o mesmo resultado acima, mas exclui os chamados que contêm a palavra “Zammad”.  |
| owner.email:bob@example.net AND state.name:(open OR new)                                  | Apresenta todos os chamados de <a href="#">silva@example.net</a> que estão abertos ou novos.  |
| state.name:pending* AND article_count:[1 TO 5]  | Retorna tudo que estiver pendente e que tenham entre 1 e 5 artigos.   |

## 8.2 Alguns atributos dos chamados e os seus respectivos tipos

Abaixo você encontra os atributos mais importantes ordenados por chamado e artigo.

### 8.2.1 Atributos dos chamados

- number: texto
- title: texto
- group: object (group.name, ...)
- priority: object (priority.name, ...)
- state: object (state.name, ...)
- organization: object (organization.name, ...)
- owner: objeto (owner.firstname, owner.lastname, owner.email, ...)
- customer: objeto (customer.firstname, customer.lastname, customer.email, ...)
- first\_response\_at: rótulo de tempo (timestamp)
- first\_response\_in\_min: inteiro (tempo em minutos úteis para a primeira resposta)
- close\_at: rótulo de tempo
- close\_in\_min: inteiro (minutos úteis para fechar)
- last\_contact\_at: rótulo de tempo (registro de tempo do último contato do cliente ou do agente)
- last\_contact\_agent\_at: rótulo de tempo (registro de tempo do último contato do agente)
- last\_contact\_customer\_at: rótulo de tempo (registro de tempo do último contato do cliente)
- create\_article\_type: texto (email | phone | web | ...)
- create\_article\_sender: texto (cliente | agente | sistema)
- article\_count: inteiro (quantidade de artigos)
- escalation\_at: rótulo de tempo (registro de tempo do momento em que o chamado escalou a SLA)
- pending\_time: timestamp (registro de tempo até quando o chamado ficará pendente)

### 8.2.2 Atributos dos artigos

- article.from: texto
- article.to: texto
- article.cc: texto
- article.subject: texto
- article.body: texto
- article.attachment.title: string (filename of attachment)
- article.attachment.content: string (content of attachment)
- article.attachment.content\_type: string (File type e.g. PDF)

---

### Macros

---

Macros are **one-click shortcuts** for applying changes to a ticket.

If you find yourself making the same changes to lots of tickets (*e.g.*, close-and-tag-as-spam or reassign-to-another-group), macros can make the job a whole lot easier.

---

**Nota:** **How do I make macros?**

You don't – that's the [administrator's](#) job. If you have an idea for a macro you'd like to use, your Zammad admin can probably make it happen.

---

Macros can be applied in one of two ways: on a single ticket, or in bulk.

### 9.1 On a Single Ticket

The simplest way to apply a macro is to select it from the **Update** submenu in the Ticket View:

---

**Dica:** **Macro = Update**

If you've made changes to any other *settings on the ticket* (including typing up a reply to the customer), applying a macro will save them, too.

**But beware:** in the event of a conflict, the macro's actions override any manual changes – including messages to the customer! When in doubt, apply your macro and your manual changes *separately*.

Fig. 1: If the selected macro adds a note to the ticket, any text entered in the message composer will be lost.

---

## 9.2 In Bulk

To apply a macro to many tickets at the same time:

1. open a ticket overview;
2. select your desired tickets;
3. click-and-drag to open the “Run Macro” drawer; and
4. drop the tickets on your target macro.

---

**Nota:** **There’s just one difference...** When running a macro from the ticket view, Zammad may automatically open the next ticket (or close the current one, or just stay on it), depending on how the macro was set up.

When running it from the overviews page, Zammad will always stay on the overviews page.

---



---

### Fluxos de trabalho sugeridos

---

#### 10.1 Compartilhando o trabalho em um chamado

Some tickets require attention from more than one agent (or even more than one department!). In these cases, there are three ways to assign the work to the right people:

1. If a ticket is really about two different problems, you can *split it in two*, then assign each ticket to its respective “group” (department).
2. If you’ve done all you can on a ticket and it’s now another agent’s (or department’s) responsibility, **reassign it** to a new owner (or group).
3. If you just need another agent’s input on something, you can **@mention** them. (And if *you* want to get notifications for *someone else’s* ticket, use the **subscribe button**.)

##### 10.1.1 Reassigning tickets

Suponha que uma chamada entre no departamento de vendas. Um representante de vendas atende, cria um chamado e pesquisa alguns preços para o cliente. Depois de fazer algumas anotações, o representante decide que o chamado precisa ser transferido para o serviço de atendimento ao consumidor.

Nosso representante de venda pode simplesmente remover o seu nome do campo **proprietário** do chamado e atribuí-lo para o **grupo** Serviço de Atendimento ao Consumidor. *Todos os agentes deste grupo serão notificados do novo chamado* e o primeiro agente disponível pode assumir o chamado de onde o representante de vendas parou.

---

**Dica:** Tenha certeza de que deixo notas no chamado com tanta informação quanto possível para o próximo agente!

---

The screenshot displays the Zammad agent interface for a specific ticket. The ticket title is "Question regarding invoice 102-44376" with ID "Ticket# 89224 - created just now". The message body contains a query from Christopher Miller regarding an invoice. The right-hand sidebar contains several dropdown menus and buttons. The "GROUP" and "OWNER" fields are highlighted with an orange border, indicating they are the focus of the action described in the caption. The "GROUP" field is currently set to "Sales" and the "OWNER" field is set to "-". Other fields include "STATE" (open), "PRIORITY" (2 normal), "TAGS" (+ Add Tag), and "LINKS" (+ Add Link). At the bottom, there is a text input field for the agent's response, with a placeholder "Enter Answer or select attachment..." and a "just now" timestamp.

Question regarding invoice 102-44376  
Ticket# 89224 - created just now

FROM Christopher Miller <chris@chrispresso.com>  
TO Sales

Mr. Taylor has questions regarding position 2 of invoice 102-44376 issued on 3rd March 2018. She's asking for a short recall tomorrow. (9am to 5pm)

CHANNEL phone

set to internal reply forward split

just now

Enter Answer or [select attachment...](#)

Ticket ▾ →

GROUP \*  
Sales ▾

OWNER  
- ▾

STATE  
open ▾

PRIORITY \*  
2 normal ▾

TAGS  
+ Add Tag

LINKS  
+ Add Link

Fig. 1: Reatribua um chamado (com o campo *Grupo* ou *Proprietário*) para notificar os colegas de que a sua parte do trabalho está pronta.

## CAPÍTULO 11

---

### Contagem de tempo

---

O Zammad suporta a contagem de tempo detalhada para ajudar os administradores a rastrear quanto tempo é gasto em um chamado, cliente ou organização.

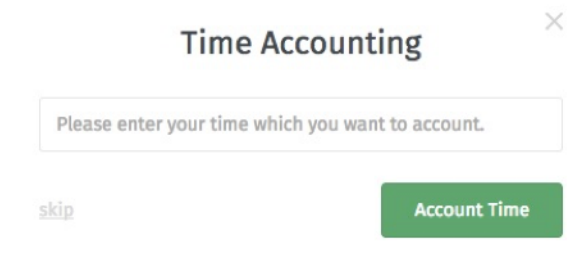


Fig. 1: Se a contagem de tempo está habilitada, esta janela de diálogo aparecerá toda vez que um chamado for utilizado. Digite a quantidade de tempo gasta no chamado (em minutos ou qualquer outra unidade de tempo que você e seus colegas estejam usando).

---

**Nota:** Hum? Eu não vejo nenhuma janela de diálogo “Contagem de tempo”...

This feature is **optional**; if you don’t see it whenever you update a ticket, that means your administrator hasn’t enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

---



---

## Atalhos de teclado

---

Zammad suporta uma ampla quantidade de atalhos de teclado para acelerar o seu fluxo de trabalho e torná-lo um usuário experiente.

---

### **Dica: Dica profissional da interface de usuário**

Clique na imagem do seu perfil na parte inferior do menu para acessar a **tabela de referência de atalhos de teclado**.

Alternativamente, você pode usar um dos atalhos abaixo (muito fácil!):

- “Ctrl” + “Shift” + “H” (no Windows)
  - “Ctrl” + “Shift” + “H” (no Linux)
  - “Cmd” + “Ctrl” + “Shift” + “H” (no macOS)
- 

## 12.1 Formatando texto

Atalhos de teclado podem ser usados para aplicar formação de texto rica de duas formas diferentes:

### **Enquanto digita**

- Pressione “Cmd” + “I” para habilitar o modo itálico,
- digite o seu texto desejado, e
- pressione “Cmd” + “I” novamente para desabilitar o modo itálico.

### **Tudo de uma vez**

- Digite o seu texto desejado
- clique e arraste com o mouse para selecionar o texto, e
- pressione “Cmd” + “I” para formatar como itálico.

Keyboard Shortcuts

×

Navigation

Used anywhere

shift

ctrl

d

 Dashboard

shift

ctrl

o

 Overviews

shift

ctrl

s

 Search

shift

ctrl

a

 Notifications

shift

ctrl

n

 New Ticket

shift

ctrl

e

 Logout

shift

ctrl

h

 List of shortcuts

shift

ctrl

w

 Close current tab

shift

ctrl

tab

 Next in tab

shift

ctrl

shift+tab

 Previous tab

shift

ctrl

return

 Confirm/submit dialog

Used in lists (views and results)

▲

▼

 Move up and down

◀

▶

 Move left and right

enter

 Select item

Used in object views

shift

ctrl

.

 Copy current object number (e. g. Ticket#) to clipboard

shift

ctrl

2x

 ...add object title

shift

ctrl

3x

 ...add object link URL

Translations

Used anywhere (admin only)

shift

ctrl

t

 Enable/disable inline translations

Tickets

Used when viewing a Ticket

shift

ctrl

m

 Open note box

shift

ctrl

g

 Reply to last article

shift

ctrl

j

 Set article to internal/public

shift

ctrl

c

 Update as closed

shift

ctrl

◀ ▶

 Navigate through article

Used when composing a Ticket article

::

 Inserts Text module

??

 Inserts Knowledge Base answer

@@

 Inserts a mention for a user

Text editing

Used when composing a text

ctrl

u

 Format as underlined

ctrl

b

 Format as **bold**

ctrl

i

 Format as *italic*

ctrl

s

 Format as ~~striktthrough~~

ctrl

v

 Paste from clipboard
 

ctrl

shift

v

 Paste from clipboard (plain text)
 

shift

ctrl

f

 Removes the formatting
 

shift

ctrl

y

 ...of whole textarea
 

shift

ctrl

z

 Inserts a horizontal rule
 

shift

ctrl

l

 Format as unordered list
 

shift

ctrl

k

 Format as ordered list
 

shift

ctrl

1

 Format as h1 heading
 

shift

ctrl

2

 Format as h2 heading
 

shift

ctrl

3

 Format as h3 heading
 

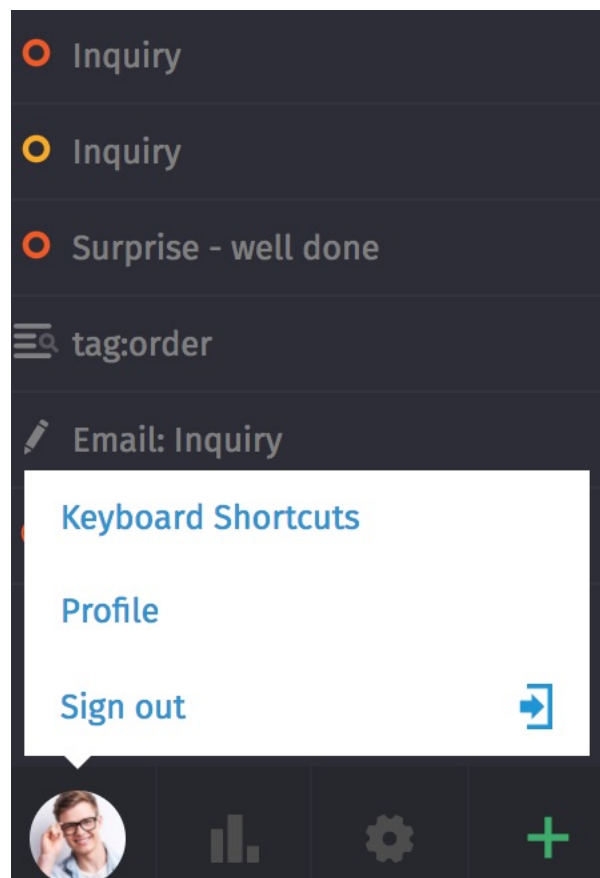
shift

ctrl

x

 Removes any hyperlink
 

Fig. 1: The keyboard shortcut cheat sheet on Windows.







Utilize o **painel do chamado** para gerenciar os perfis dos clientes.

The screenshot displays a customer support interface. At the top, it shows 'Ticket# 83003' and 'Order 787556'. Below this, there's a call log with two entries. The first entry, dated '2017-04-06', shows a conversation with 'Samuel Lee' where the agent informs him that his order will be shipped to his delivery address (5201 Blue Lagoon Drive, 8th Floor & 9th Floor, Miami, FL 33126) and will arrive on Monday. The second entry, dated '2017-04-08', shows a text input field for the agent to respond. On the right side, there's a 'Customer' sidebar with a dropdown arrow and a right-pointing arrow. The sidebar contains the following information: 'Samuel Lee' with a profile picture, 'EMAIL: samuel@example.com', 'PHONE: 855-666-7777', 'ADDRESS: 5201 Blue Lagoon Drive, 8th Floor & 9th Floor, Miami, FL 33126', 'NOTE: likes americano, did order two units', and 'TICKETS: open (2)'. An orange arrow points from the call log area to the customer profile sidebar.

Fig. 1: Clique na aba no painel do chamado para ver o perfil do cliente.

**Dica:** Dica profissional da interface de usuário

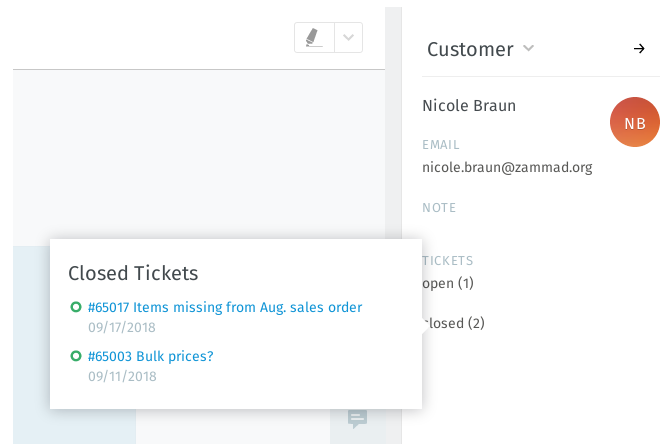


Fig. 2: Mova o mouse sobre os rótulos **aberto/fechado** para ver um resumo de outros chamados do cliente.

## 13.1 Editando um cliente

Para editar o perfil de um cliente, utilize o **submenu cliente**:

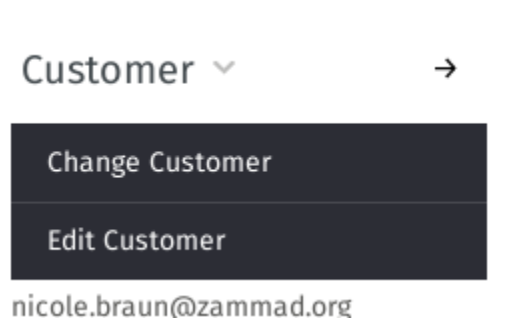


Fig. 3: Clique em **\*\*Cliente \*** para acessar ações adicionais.

A maioria dos atributos de um cliente são auto explicativos, mas aqui estão um conjunto que pode confundir:

**Organização** Clientes podem (opcionalmente) pertencerem a **organizações** - *avance* para aprender mais.

**VIP** Da mesma forma que a *prioridade de um chamado*, o **status VIP** de um cliente não significa nada por si só, mas um administrador *pode* configurar serviços automatizados com base nos valores deste atributo ou usá-lo como um filtro para um *visão personalizada*.

**Pergunte ao seu administrador** como ele gostaria de utilizar este atributo (ou apenas ignore-o).

Edit: User

FIRSTNAME \*

Samuel

LASTNAME \*

Lee

EMAIL

samuel@example.com

ORGANIZATION

Awesome Customer Inc.

WEB

PHONE

MOBILE

FAX

DEPARTMENT

ADDRESS

5201 Blue Lagoon Dr.  
8th / 9th Floor  
Miami, FL 33126

VIP

no

NOTE

Likes americano, ordered two units

ACTIVE \*

active

[Cancel & Go Back](#)

Submit

Fig. 4: A janela de edição de cliente.



Um chamado rastreia a comunicação entre indivíduos, mas muitas vezes, o cliente real de sua empresa é uma **outra empresa** (ou **organização**). Clientes podem ser agrupados em organizações para monitorar a atividade do grupo como um todo.

### 14.1 Perfis de organização

Utilize o **painel do chamado** para gerenciar o perfil de uma organização.

Para editar o perfil de uma organização, utilize o **submenu organização**:

### 14.2 Estatísticas da organização

Com as organizações, você pode responder questões como:

- “Quantos chamados desta empresa tivemos que tratar nos últimos 12 meses?”
- “Quantos chamados abertos esta empresa tem neste exato momento?”
- “Quão antigo é o chamado aberto há mais tempo desta empresa?”

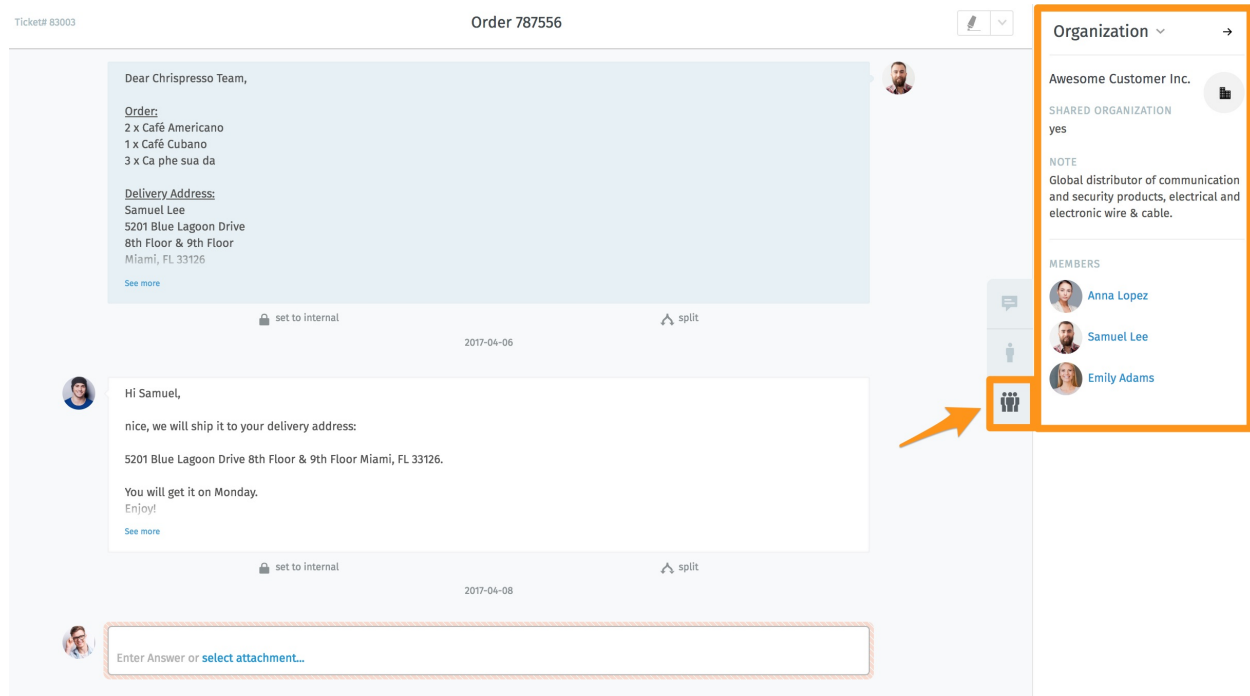


Fig. 1: Clique na aba com o símbolo no painel do chamado para ver o perfil da organização.

Organization ▾ →

Edit Organization

Fig. 2: Clique em **Organização** para acessar ações adicionais.

The screenshot shows the 'Edit: Organization' form. It has a title bar with a close button. The form contains two input fields: 'NAME \*' with the value 'Zammad Foundation' and 'DOMAIN'. Below these is a 'NOTE' field with a question mark icon. At the bottom, there are two buttons: 'Cancel & Go Back' and 'Submit'.

Fig. 3: A janela de edição de organização.

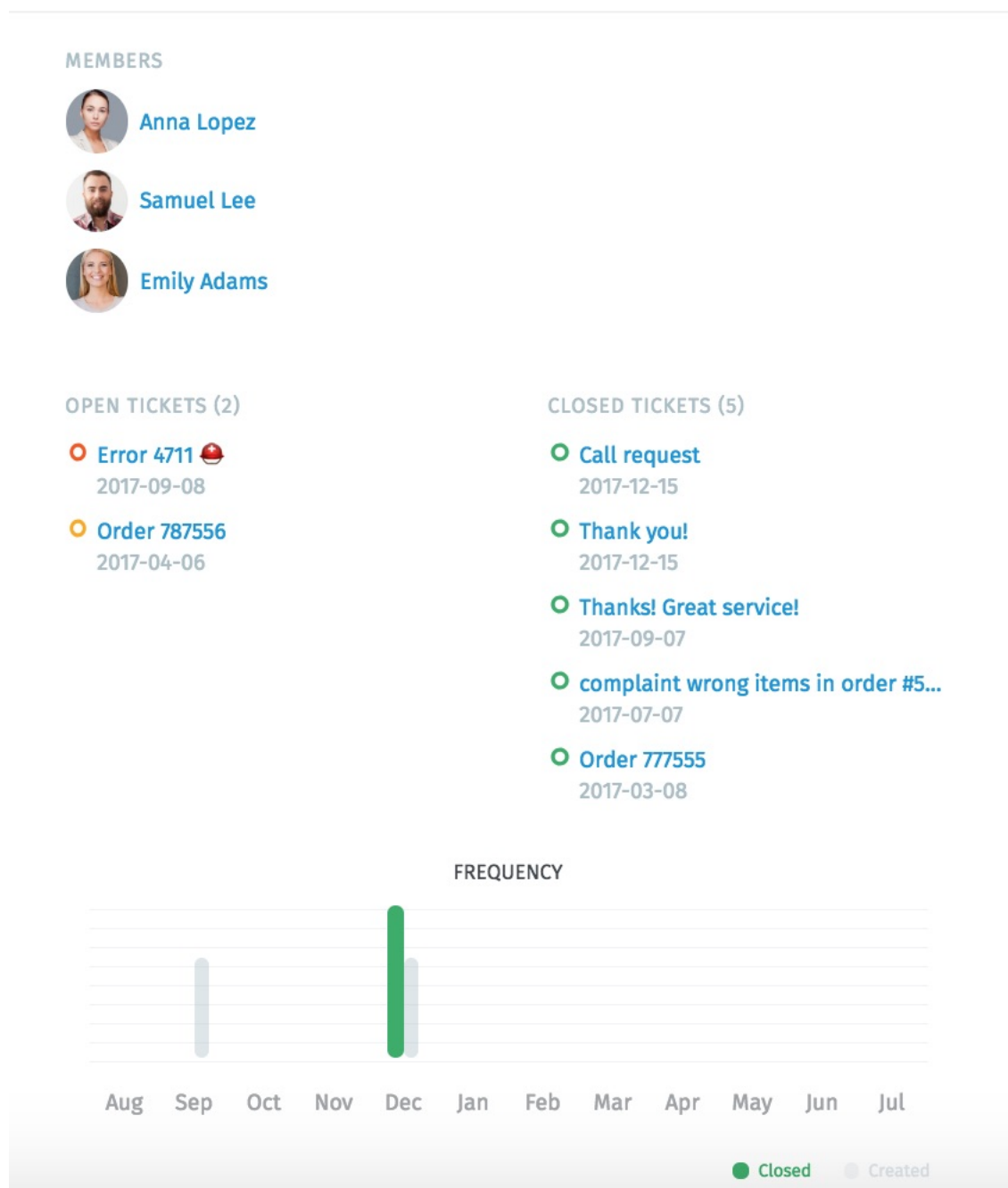


Fig. 4: Clique no botão no painel do chamado para ver um detalhamento das estatísticas da organização.





## CAPÍTULO 15

---

### Verificando suas estatísticas

---

The **dashboard** is the first thing you'll see after logging in. Monitor your productivity at a glance, compare your stats to the company average (in gray below your own), and see what everyone else is up to.

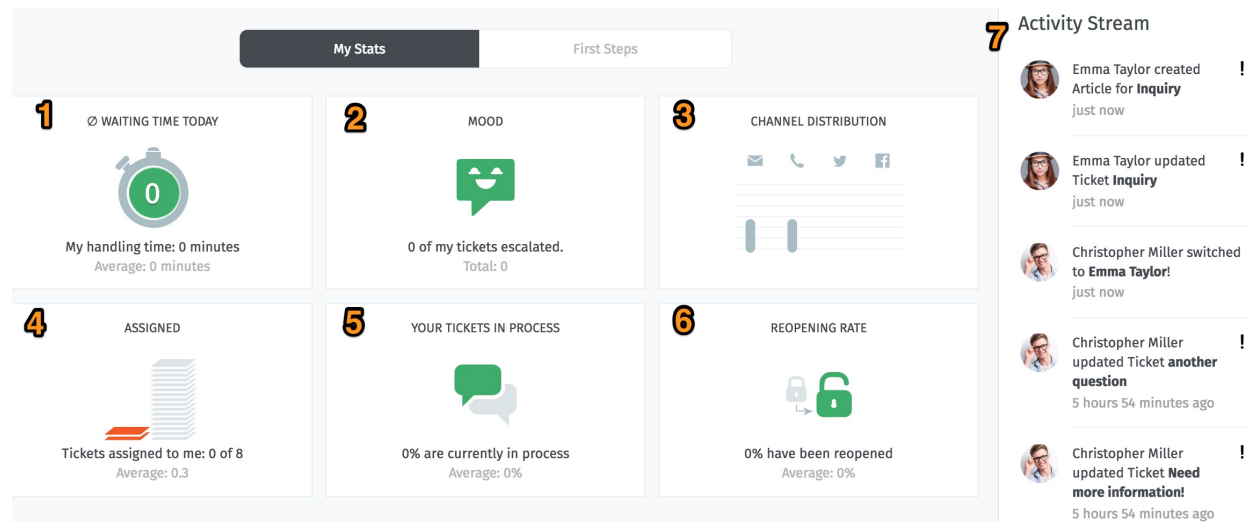


Fig. 1: Check the dashboard for a quick summary of your stats (updated every 30 minutes).

| Legenda                              |   |
|--------------------------------------|---|
| <b>1. Tempo de espera hoje</b>       | Quanto cada cliente tem que esperar, na média, para obter uma resposta sua hoje.  |
| <b>2. Humor</b>                      | How many escalated tickets do you have open right now? (Mr. Bubbles gets grumpy if you have too many...)                                    |
| <b>3. Distribuição por canal</b>     | Where are all your tickets coming from? (Shows tickets created in the last seven days, also sorted by <b>inbound</b> vs. <b>outbound</b> .) |
| <b>4. Atribuídos</b>                 | Out of all open tickets (company-wide), how many are currently assigned to you?   |
| <b>5. Seus chamados em progresso</b> | What percentage of your tickets have you responded to or updated in the last 24 hours?  |
| <b>6. Taxa de reabertura</b>         | How many of your closed tickets have been re-opened in the last seven days?   |
| <b>7. Fluxo de atividades</b>        | O que todo mundo na empresa está fazendo?   |

Zammad supports S/MIME for high-security email communication.

Fig. 1: Use the **Encrypt** and **Sign** buttons to turn on encryption and signing for outgoing emails.

---

**Nota:** Huh? I don't see "Sign" or "Encrypt" options in the ticket view...

This feature is **optional**; if you don't see it in the ticket composer, that means your administrator hasn't enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

---

## 16.1 What is S/MIME?

S/MIME is the most widely-supported method for secure email communication. With S/MIME, you can exchange **signed** and **encrypted** messages with others.

**Signing** is proof that a message hasn't been tampered with or sent by an impersonator.

In other words, it guarantees a message's **integrity** and **authenticity**.

**Encryption** scrambles a message so that it can only be unscrambled by the intended recipient.

In other words, it guarantees **privacy** and **data security**.

## 16.2 Overview

---

**Nota:** S/MIME only works if the other party is using it, too.

Your administrator is responsible for adding all the necessary certificates in Zammad's admin panel.

---

### 16.2.1 Incoming







The  and  icons at the top of a message indicate its S/MIME status.

Fig. 2: Click on an incoming message to expand its details. Hover over the security status to show a certificate/CA summary.

Tabela 1: Status Icons (Incoming)

|   |  |
|---|--|
|  | This message was <b>encrypted for you</b> .<br>Even if it was intercepted by a third party (hacker, gov't agency, etc.), they won't be able to read it.    |
|  | This message is <b>not encrypted</b> .   |
|  | This message's signature has been <b>successfully verified</b> .<br>You can be confident that it's authentic and that the contents have not been modified. |
|  | This message is <b>not signed</b> .  |

### 16.2.2 Outgoing

Use the **Encrypt** and **Sign** buttons to turn on encryption and signing for outgoing emails.





---

**Nota:** Outgoing emails can only be encrypted for *a single recipient*.

---

Fig. 3: **Encrypt** and **Sign** buttons are present on both new tickets and replies. Hover over the buttons to show a certificate/CA summary.

Tabela 2: Status Icons (Outgoing)

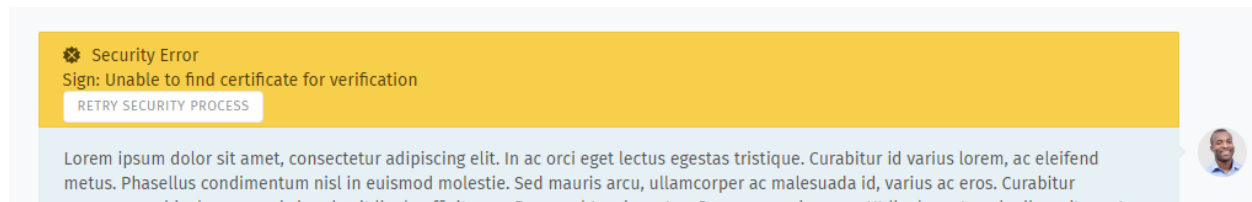
|   |   |
|---|---|
|  | This message <b>will be encrypted</b> .<br>Even if it's intercepted by a third party (hacker, gov't agency, etc.), they won't be able to read it. |
|  | This message <b>will not be encrypted</b> .   |
|  | This message <b>will be signed</b> .<br>Recipients using S/MIME can verify that it came from you and that the contents have not been modified.    |
|  | This message <b>will not be signed</b> .  |

## 16.3 Troubleshooting

### 16.3.1 Incoming

**“Sign: Unable to find certificate for validation”**

Without the sender's certificate, Zammad cannot verify the message signature.

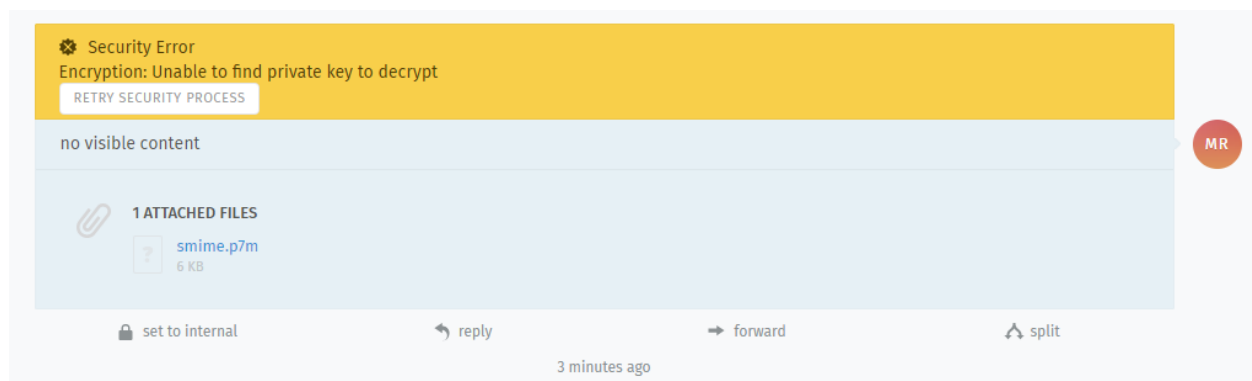


Ask your administrator to add the sender's certificate to Zammad's certificate store.

**Aviso: ALWAYS verify certificates in-person or over the phone!**

The whole point of signature verification is to alert you when someone is trying to pretend to be someone they're not. Never accept a certificate from someone online without verifying it first.

**“Encryption: Unable to find private key to decrypt”**



This message was encrypted with a certificate that does not match any on file. Without a matching private key, Zammad cannot decrypt the message.

Ask your administrator to verify your organization's private key in Zammad's certificate store, and ask the sender to double-check the public key they used to encrypt the message.

**Dica: Your public key can be safely shared with anyone.**

(But if they're smart, they'll take extra precautions to make sure it really belongs to you.)

## 16.3.2 Outgoing

**The Encrypt button is disabled** Ask your administrator to add the recipient's certificate to Zammad's certificate store.

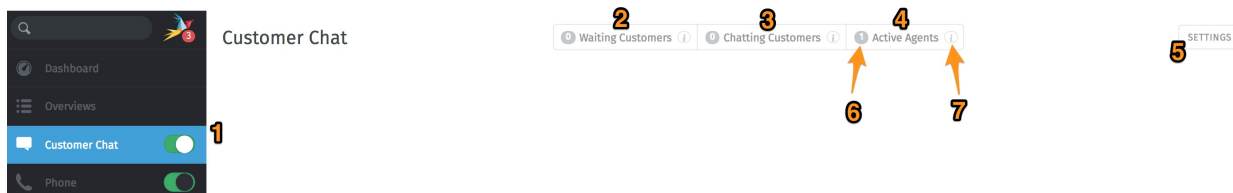
**The Sign button is disabled** Ask your administrator to verify your organization's private key in Zammad's certificate store.



## CAPÍTULO 17

### Bate-papo

Converse com os clientes em tempo real a partir do painel de **bate papo com o cliente**.



| Controles de bate-papo            |   |
|-----------------------------------|---|
| <b>1. Liga/Desliga</b>            | Enable/disable the chat panel. (When enabled, you will receive notifications for incoming chats.)                           |
| <b>2. Clientes aguardando</b>     | Apresenta a lista de clientes que aguardam um agente para o bate-papo. <b>Clique para responder um pedido de bate-papo.</b> |
| <b>**3. Clientes em bate-papo</b> | Apresenta a lista de clientes em sessões de bate-papo atualmente.   |
| <b>4. Agentes ativos</b>          | Lista todos os agentes com bate-papo habilitado.  |
| <b>5. Configurações</b>           | Clique para acessar as opções de bate-papo (por exemplo, saudação automática e número máximo de bate-papos simultâneos).    |
| <b>6 Indicador de quantidade</b>  | Exibe o número de usuários em cada seção.   |
| <b>7 Cartão de informação</b>     | Mova o mouse sobre o ícone para obter informações sobre os usuários em cada seção.  |

**Nota:** Heim? Eu não vejo nenhum menu de “Bate-papo” com o cliente...

This feature is **optional**; if you don’t see it in the main menu, that means your administrator hasn’t enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

**Aviso:** Se todos os agentes estiverem com o painel de bate-papo desativado, os clientes **não** poderão iniciar bate-papos.

### Dica:

- Utilize a *barra de pesquisa* para localizar os registros de bate-papos no arquivo a qualquer momento.
- Copy & paste **supports inline images** as well as plain text.
- Os bate-papos suportam *módulos de texto*.
- Os bate-papos podem ser **renomeados** ou **rotulados** e armazenar detalhes técnicos sobre conexão do cliente.

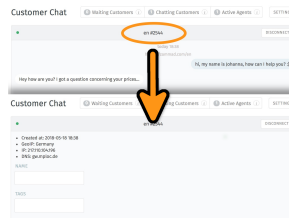


Fig. 1: Clique no título no topo da janela de bate-papo para editar os detalhes.

---

## 17.1 Criando um chamado a partir de um bate-papo

Uma vez que a sessão de bate-papo terminar, você poderá criar um chamado com apenas um clique:



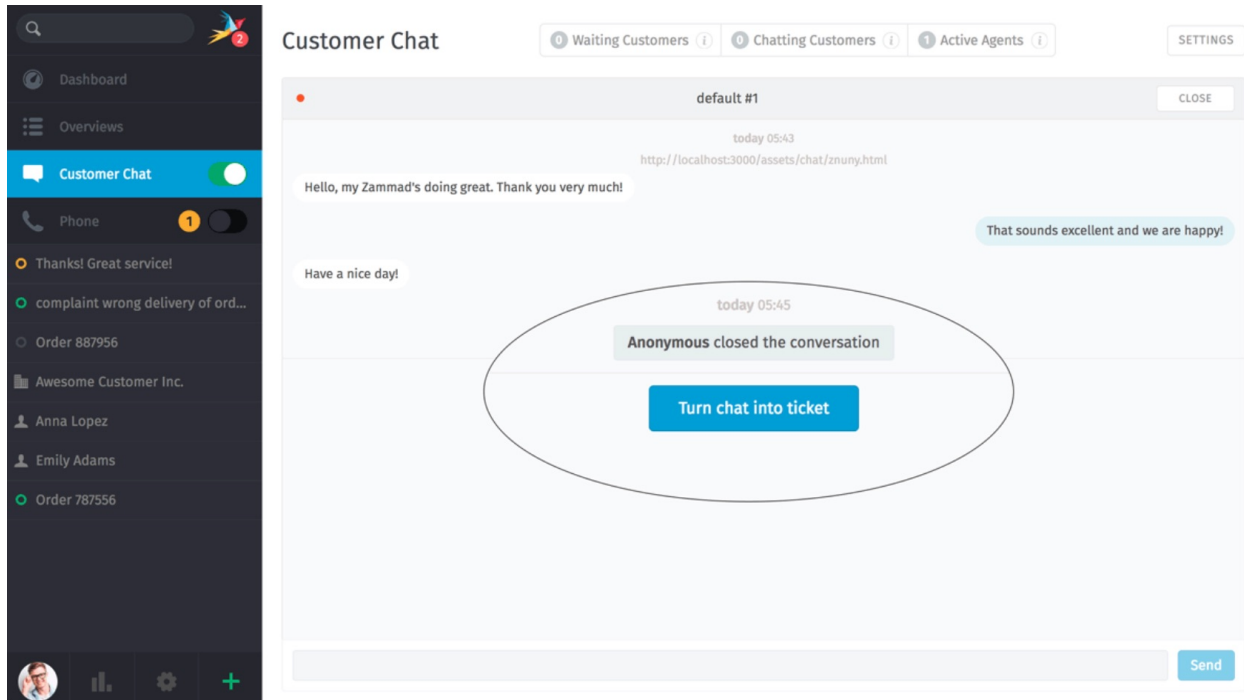


Fig. 2: O botão **transformar o bate-papo** em um chamado aparece tão logo a sessão de bate-papo for concluída.

### New Ticket

Received Call

Outbound Call

Send Email

TITLE \*

CUSTOMER \*

Enter Person or Organization/Company

TEXT \*

[https://support.zammad.com/#customer\\_chat/session/2543](https://support.zammad.com/#customer_chat/session/2543)  
  
[select attachment...](#)

GROUP \*

-

OWNER

-

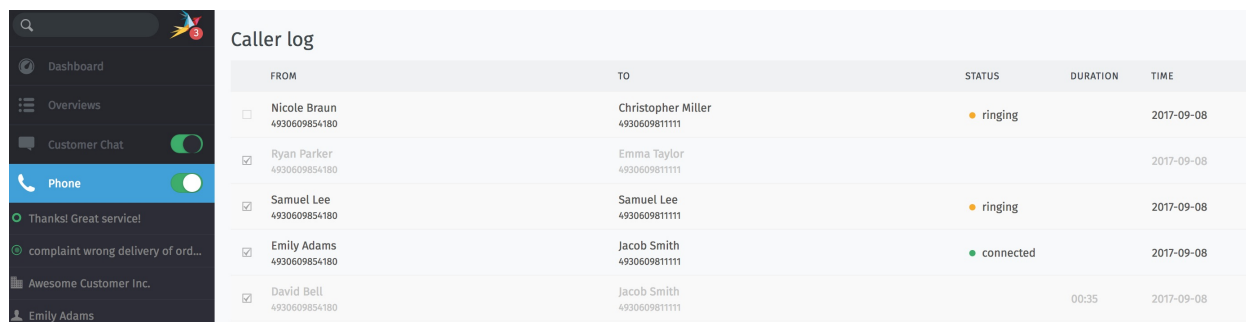
Fig. 3: Um link para os registros do bate-papo será incluído como a primeira nota no novo chamado.



## CAPÍTULO 18

### Registro de Ligações

Veja e gerencie os registros de ligações a partir da aba **Telefone**.



The screenshot shows a sidebar on the left with a search bar and several menu items: Dashboard, Overviews, Customer Chat, Phone (highlighted with a blue bar and a toggle switch), and a list of recent messages. The main area displays a 'Caller log' table with the following data:

|                                     | FROM                          | TO                                  | STATUS      | DURATION | TIME       |
|-------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------|-------------|----------|------------|
| <input type="checkbox"/>            | Nicole Braun<br>4930609854180 | Christopher Miller<br>4930609811111 | ● ringing   |          | 2017-09-08 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ryan Parker<br>4930609854180  | Emma Taylor<br>4930609811111        |             |          | 2017-09-08 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Samuel Lee<br>4930609854180   | Samuel Lee<br>4930609811111         | ● ringing   |          | 2017-09-08 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Emily Adams<br>4930609854180  | Jacob Smith<br>4930609811111        | ● connected |          | 2017-09-08 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | David Bell<br>4930609854180   | Jacob Smith<br>4930609811111        |             | 00:35    | 2017-09-08 |

Fig. 1: Habilite a aba **Telefone** para receber notificações de chamadas de entrada.

**Nota:** Hum? Eu não vejo nenhuma aba **\*\*Telefone** no menu. . . \*\*

This feature is **optional**; if you don't see it in the main menu, that means your administrator hasn't enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

**Dica:** O registro de chamadas exibe todas as chamadas de entrada e de saída **de todo do time**.

**Dica:** Clique nos números desconhecidos no registro de ligações para **criar um novo cliente e um ticket**. Números de telefones desconhecidos não podem ser adicionados a clientes existentes desta forma.



## CAPÍTULO 19

---

### Perfil e configurações

---

Clique no seu avatar na parte inferior do menu principal par acessar seu **perfil e configurações**.

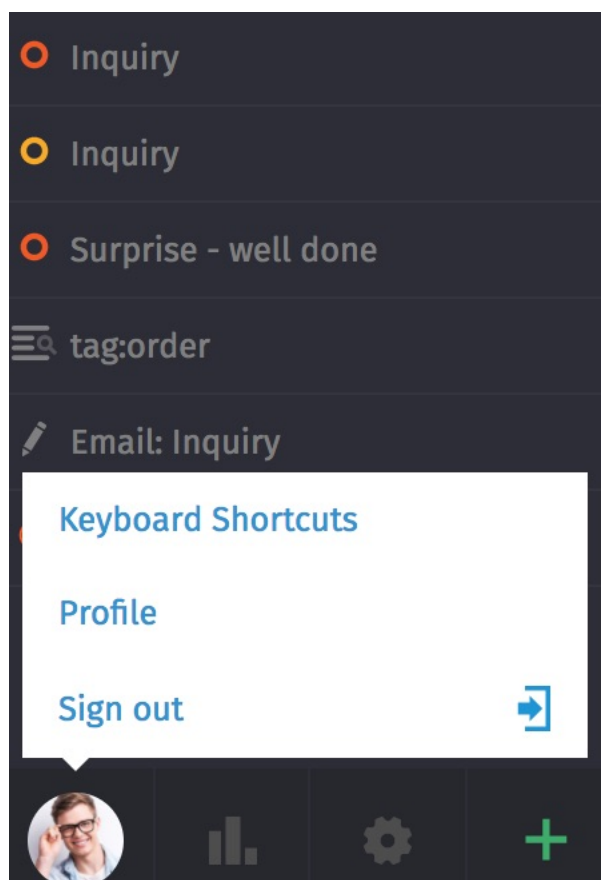


Fig. 1: Encontre ações específica do usuário, uma lista de itens abertos recentemente e informações de referência úteis.

## 19.1 Configurações de perfil

**Idioma** Determina a linguagem de exibição do sistema.

**Avatar** Carrega uma imagem de avatar.

**Senha** Altera a sua senha de entrada (pode ser desabilitado por administradores do sistema).

**Notificações** Determina onde, quando e para quais grupos você quer receber notificações ou altere o som de notificação.

### Notifications

|                         | MY TICKETS                          | NOT ASSIGNED*                       | ALL TICKETS*             | ALSO NOTIFY VIA EMAIL               |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| New Ticket              | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ticket update           | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ticket reminder reached | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ticket escalation       | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |



Fig. 2: Utilize as três primeiras colunas para escolher quando receberá **notificações internas** (abaixo). A coluna mais à direita habilita notificações por e-mail, também.

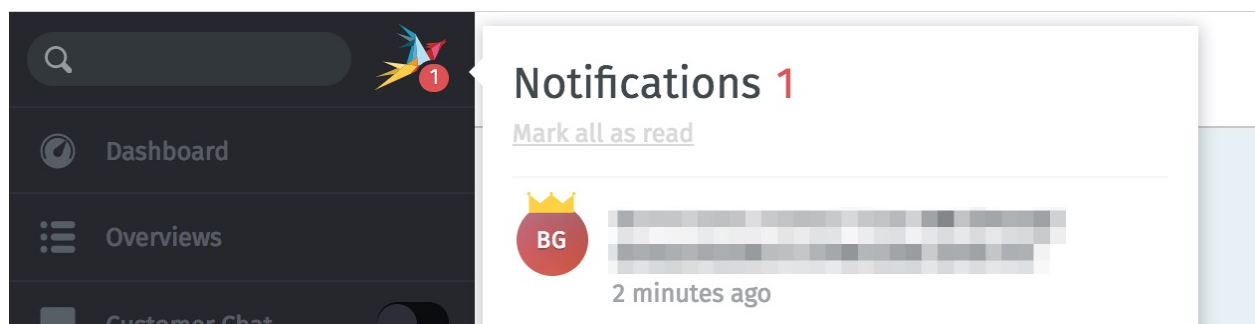


Fig. 3: Notificações internas não podem ser desabilitadas.

**Dica:** The contents of these email notifications can be customized on self-hosted installations. Administrators can learn more [here](#).

**Fora do escritório** Agente com antecedência períodos em que estará fora do escritório e atribua um substituto que irá conduzir os seus chamados enquanto estiver ausente.

**\* Limit Groups**


| GROUP        | NOT ASSIGNED & ALL TICKETS   |
|--------------|--|
| Sales        |  <input type="checkbox"/> |
| 2nd Level    | <input checked="" type="checkbox"/>  |
| Service Desk | <input checked="" type="checkbox"/>  |

Fig. 4: By default, you will receive notifications for all tickets on every group you belong to—even for tickets that are assigned to other agents. Use the **Limit Groups** box to disable such notifications on a per-group basis. (You will continue to receive notifications for your own tickets.)

O seu substituto irá receber todas as suas notificações durante a sua ausência e terá uma personalizada *visão* criada para ajudar a cuidar dos seus chamados.

---

**Nota:** Você **continuará** recebendo as notificações enquanto estiver fora do escritório!

---

**Calendário** Adicione os prazos de vencimento dos seus chamados ao seu aplicativo de calendário favorito com atalho de iCal nesta tela.

**Dispositivos** Veja uma lista de todos os dispositivos que estão conectado a sua conta Zammad (e revogue os acessos, se necessário).

**Acesso por token** Gere tokens de acesso pessoais para que aplicações de terceiros possam utilizar a API do Zammad.

**Cuidado:** Sempre gere um novo token para cada aplicação que você desejar conectar ao Zammad! (Isso torna possível revogar o acesso de uma aplicação por vez se um token for comprometido).

**Contas vinculadas** Veja uma lista de serviços de terceiros (por exemplo, Facebook ou Twitter) ligados a sua conta Zammad.





## CAPÍTULO 20

### Knowledge Base

Manage, edit, and reorganize knowledge base articles from the **knowledge base** panel.

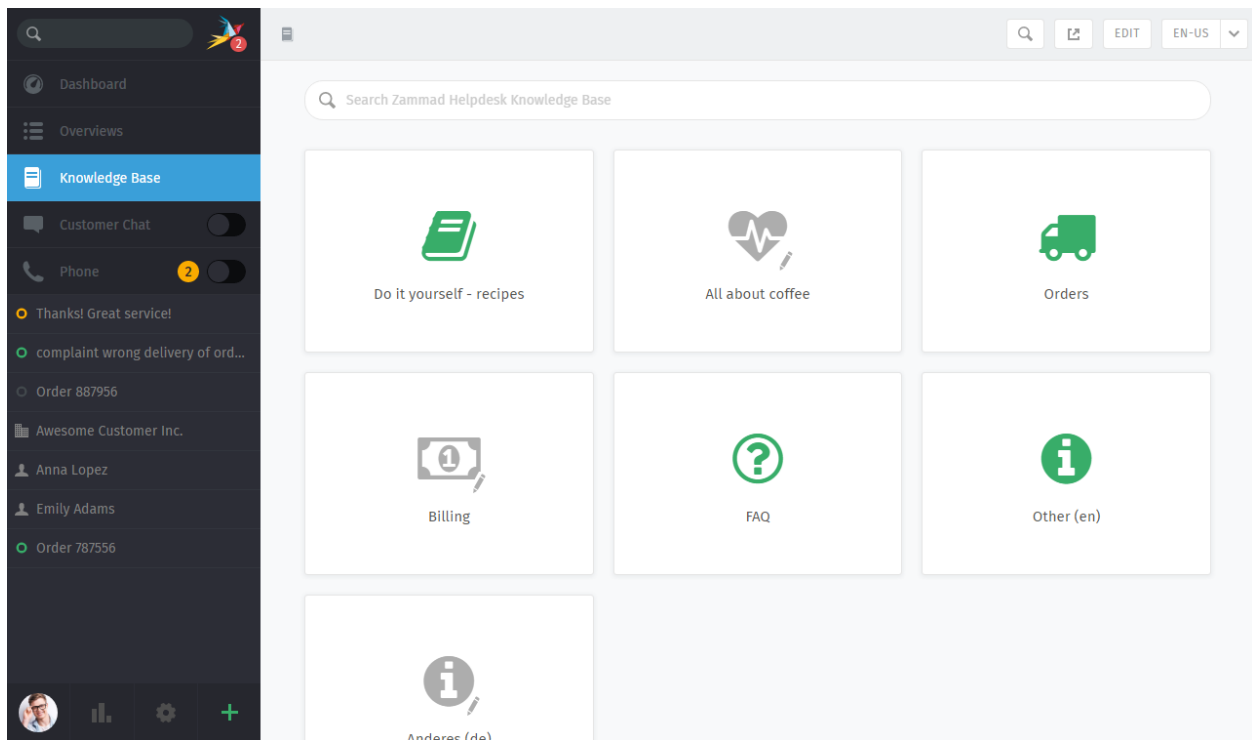


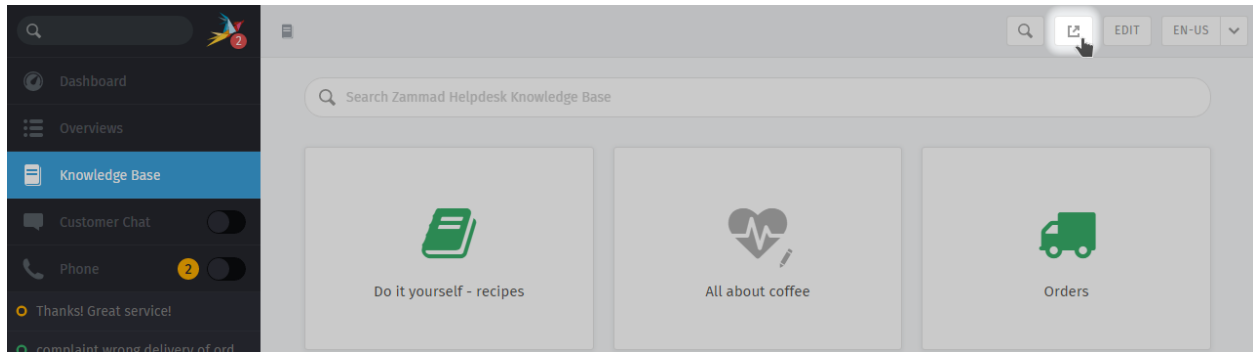
Fig. 1: The knowledge base panel begins in **Preview Mode**. With some small exceptions, Preview Mode shows what the published knowledge base will look like.

**Nota:** Huh? I don't see "Knowledge Base" in the menu...

This feature is **optional**; if you don't see it in the main menu, that means your administrator hasn't enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

---

## 20.1 Getting Started



Use the **button** in the top toolbar to see the published knowledge base.

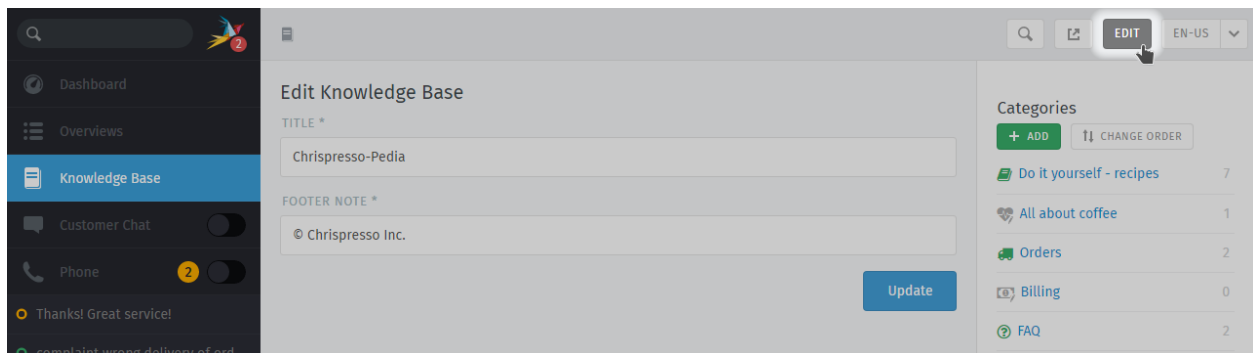


Fig. 2: In Edit Mode, use the righthand menu to navigate through the knowledge base.

Use the **“Edit” button** in the top toolbar to switch into **Edit Mode** (and back again).

---

**Nota:** Huh? I don't see an “Edit” button...

By default, agents are **not permitted to create, edit, or manage knowledge base articles**. If you wish to edit the knowledge base, talk to your administrator about granting you the appropriate permissions.

---

### 20.1.1 Switching Languages

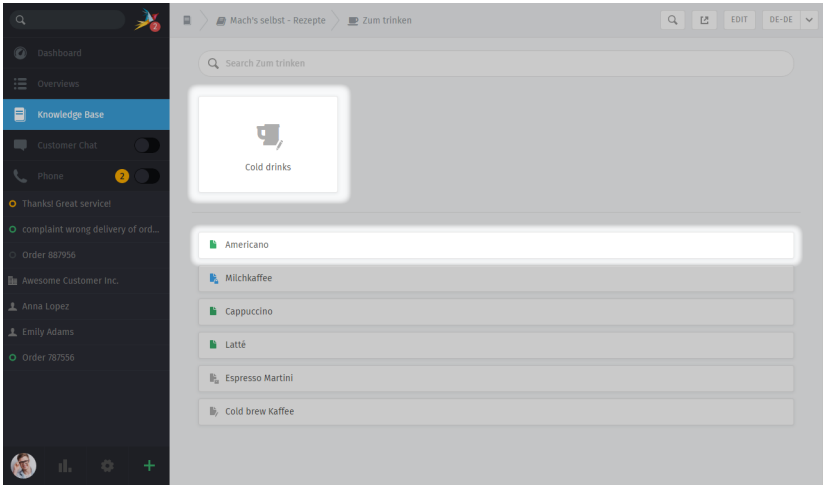
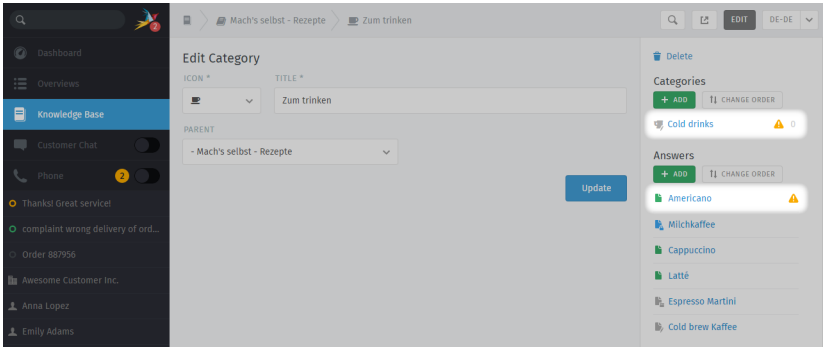
Use the language menu to view or edit translations of the current page.

---

**Dica:** What happens when a page hasn't been translated into the selected language yet?

**in Edit Mode** Untranslated pages are marked with a **warning sign**:

**in Preview Mode** Untranslated pages are only visible to users with **edit permissions**:



The Knowledge Base is available in your language [activate](#)

SICHTBAR [EDIT CATEGORY](#)

Zammad Dienste Open Source Community

Wie können wir Ihnen helfen? Suche nach einer Antwort oder einem Thema...

Zammad Test System Knowledge Base > Do it yourself - recipes > Zum trinken

## Zum trinken

- Milchkaffee intern
- Cappuccino
- Latté
- Espresso Martini archived
- Cold brew Kaffee not published

in the published knowledge base Untranslated pages are always hidden:

## 20.2 Editing Categories

Dashboard Overviews Knowledge Base Customer Chat Phone

Thanks! Great service! complaint wrong delivery of ord... Order 887956

### Edit Category

ICON \* TITLE \* PARENT

To drink - Do it yourself - recipes

[Update](#)

[Delete](#)

Categories

[+ ADD](#) [CHANGE ORDER](#)

No categories

Answers

[+ ADD](#) [CHANGE ORDER](#)

- Americano
- Flat white
- Cappuccino

**Dica:** If you relocate a category using the **Parent** menu, all of its articles and sub-categories will be relocated with it.

**Nota:** Categories can only be deleted once **all of their articles and sub-categories** have been deleted or relocated.

## 20.3 Editing Answers

The knowledge base editor comes equipped with the same **rich text editing capabilities** available in the Zammad ticket composer. That means you can use the same *keyboard shortcuts* to insert formatted text, bullet lists, and more. You can even add file attachments and links!

### Dica: Why are there three kinds of links?

**Weblink** URLs pointing to other websites.

#### Link Answer

Internal references to other knowledge base answers.  
(Will not break if destination URL changes.)

#### Linked Tickets

Internal references to Zammad tickets.  
(Visible only in Preview and Edit Modes.)

**Dica:** Set the **visibility** of an answer to control who can see an article, or schedule it to be published at a later date. Articles are **color-coded** according to their visibility:

|  |   |
|--|---|
|  | <b>Public</b> (visible to everyone)                       |
|  | <b>Internal</b> (visible to agents & editors only)        |
|  | <b>Draft/Scheduled/Archived</b> (visible to editors only) |



---

## i-doit: Use Tickets to Track Company Property

---

With **i-doit** integration, you can list which pieces of your company's property are related to any given ticket. That includes both physical and digital infrastructure, from servers to meeting rooms to virtual machines to software licenses.

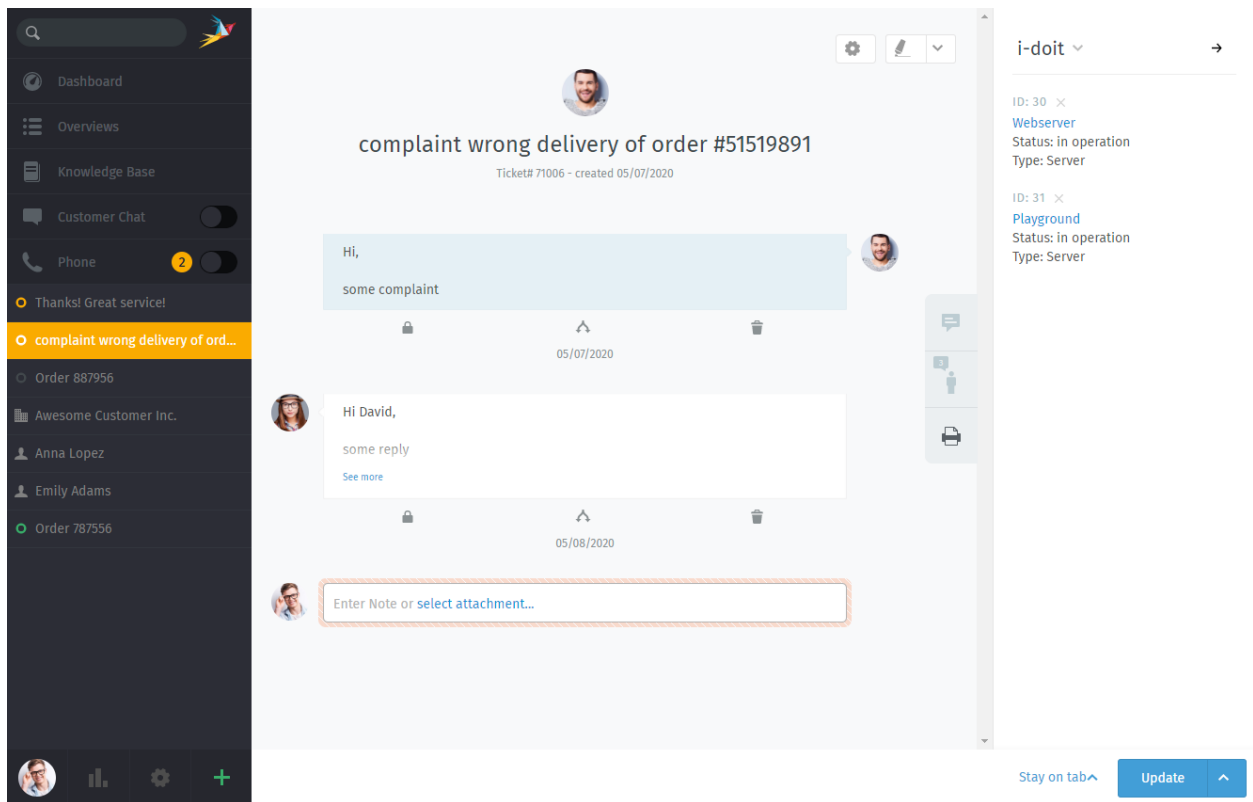


Fig. 1: Use the **printer** tab to view or manage a ticket's assets from i-doit.

---

**Nota:** Huh? I don't see a printer tab...

This feature is **optional**; if you don't see it in the ticket view, that means your administrator hasn't enabled it yet. Administrators can learn more [here](#).

---

## 21.1 Why?

i-doit can help you keep track of troublesome equipment and find previous tickets from the last time something went wrong with it.

It's also a great way to document quirks in the company's belongings: Why haven't we upgraded this system from Windows Vista yet? What did we decide to do about that faulty network switch? And why does the coffee maker keep shutting off before it's finished?

## 21.2 So How Does It Work?

---

**Dica:** New to i-doit?

Ask your administrator / IT personnel to give you a tour—otherwise, the directions below might not make much sense. (And if your organization isn't already using i-doit, this guide is not for you.)

---

### 21.2.1 In Zammad: Link i-doit assets to tickets

First, add i-doit assets to a ticket in the ticket pane:


Fig. 2: Select **> i-doit > Change Objects**, then filter by category and/or name.

Once assets have been linked to a ticket, they can be accessed directly from the ticket view:

Fig. 3: Click on a linked asset in the ticket pane to open its page in i-doit.

### 21.2.2 In i-doit: List & create tickets for a given asset

Your i-doit control panel should contain a list of all the tickets associated with each asset:

Fig. 4: Click the  in the toolbar to list an asset's tickets. Use the **Open in ticketsystem** button to open the ticket in Zammad.

You can even launch Zammad's new ticket dialog directly from i-doit, with the asset already linked for you:



Fig. 5: Use the **Create ticket** button in the asset ticket list to start a new, pre-linked ticket dialog.