## Dashboards - OTRS6

06/07/2025 07:50:39

			Imprimir artigo da FAG	Q
Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:46:55 2020	
Estado:	public (all)			
Idioma:	pt_BR			
~				
Solução (público)	shboards far			i.
1. O que este Aud On Da	desenvolvide pero e OTEC com e objetive de			
disponibilizar novos Dasl otimizando o gerenciam Central de Serviços. 2. Requisitos Para utiliza plano Subscrição Enterp	areste módulo, é necessário ser um assinante do rise Complemento e ter o módulo			
Administração, e então, localizada no bloco Adm	//complemento.net.br/enterprise/ Instalação Clique no botão acesse a opção Gerenciador de Pacotes, inistração do Sistema.			
O sistema irá abrir o Ger novos add-ons. No bloco "Dashboards-6.0.1.opm"	renciador de Pacotes, em que é possível instalar Ações, selecione o arquivo OPM e então clique no botão Instalar Pacote			
4. Funcionamento Este a eles:	AddOn disponibiliza dois tipos de dashboards. São			
4.1. Dashboard de Visão	Geral			
O AddOn disponibiliza a diferentes indicadores.	possibilidade de inserir quatro barras, com			
Além disso, é possível de exibidos, especificando o	efinir para quais usuários estes indicadores serão dos grupos em que eles estão inseridos. 4 2			
Dashboards Gráficos Os maneira mais específica para a sua exibição.	Dashboards gráficos podem exibir informações de uma , sendo possível aplicar filtros e parâmetros desejados			
Da mesma maneira que segmentação, sendo pos	o dashboard de visão geral, este também oferece suporte a ssível distribuir os gráficos em até 8 barras diferentes.			
É possível exibir uma gra	ande quantidade de gráficos,são eles:			
4.1.1. Chamado	s Mensais			
Este painel exibe inform chamados foram abertos	ações mensais, bimestrais e afins sobre quantos s fechados em determinado período.			
Chamados Bloqueados P Este painel contabiliza cada atendente.	4.1.2. or Atendente a quantidade de chamados que estão bloqueados por			
4.1.3. Visão Este p abertos por fila de acord É possível configurar qua	o de Chamados em Gráfico Pizza oainel exibe a quantidade de chamados o as especificações dadas (proprietário, SLA, etc.). ais filas serão exibidas no gráfico.			
4.1.4. SLA por Fila				
filas estão cumprindo os	e painei exibe em um grafico polar, quais seus SLAs.			
4.1.5. Gráfico XY Este é com ele é possível parar frente neste manual.	um dos painéis mais personalizáveis deste módulo, netrizá-lo de N formas, que serão demonstradas mais a			
No exemplo, o gráfico es classificados em serviços	stá configurado para exibir quantos chamados estão s e quais as filas estão utilizando este serviço.			
4.1.6. Chamados Bloque	ados por Atendente			
Este painel exibe a quan proprietários.	tia de chamados que está bloqueada com um dos seus			
4.1.7. Cham	ados Abertos no dia por Responsável			
Este painel contabiliza a Responsável.	quantidade de chamados que são abertos no dia por			
4.1.8. Gráfico Zabbix Es Zabbix, para exibição de Este painel define as hor 4.1.10. Horas contabiliza contabilizadas no mês p 5. Configuração 5.1. Configurando o Das	te painel é um recurso de integração com os sistema esus gráficos. 4.1.9. Horas Definidas por cada agente ras registradas por cada agente no sistema OTRS. idas pelo cliente no mês Este painel define as horas elos clientes. hboard de Visão Geral			

Para isto, clique em Administração e em seguida na opção Configuração do Sistema

No bloco Navegação, selecione o grupo de configurações Dashboards.

Para modificar o título da Visão Geral, clique sobre a opção OverviewBars, à direita no bloco Navegação;

Na nova tela, pode-se modificar os valores das chaves Description (aqui define-se a descrição do overview que será exibido ao pousar o mouse sobre o título da visão geral) e Title (nesta chave muda-se o título da visão geral).

Atenção: não modifigue os valores das outras chaves além dos supracitados.

Após realizar as alterações, clique em Deployment à direita no bloco Ações

Após Implementar as alterações selecionadas, clique no em Retornar para a visão geral da administração no ícone abaixo indicado

Novamente na listagem, expanda o OverrviewBars e selecione o item desejado

O sistema exibe as configurações de informação do overview:

Na imagem acima estamos na opção ComplementoDashboardsOverview1###001-Expired.

Abaixo, as descrições das chaves: - Filter: Aqui configura-se os filtros que serão contabilizados no KPI do

Overview. Exemplo: StateTypeIDs=2 (é o ID do tipo de chamado que será contabilizado).

Seus valores pode

 - Fila: QueueIDs=N => Ao ser aplicado, exibe os chamados que estão em determinada fila. Deve ser definido o ID da fila que será contabilizada, sendo N o ID da fila desejada;

 Estado: StatelDs=N => Ao ser aplicado, exibe os chamados que estão em determinado estado. Deve ser definido o ID do estado desejado que será contabilizado;

 - Serviço: ServiceIDs=N => Ao ser aplicado, exibe os chamados que estão em determinado serviço. Deve ser definido o ID do serviço desejado que será contabilizado;

Tipo: TypeIDs=N => Ao ser aplicado, exibe os chamados que estão em determinado tipo. Deve ser definido o ID do tipo desejado que será contabilizado;

- SLA: SLAIDS=N => Ao ser aplicado, exibe os chamados que estão em determinado SLA. Deve ser definido o ID do SLA desejado que será contabilizado;

Cliente: CustomerID=N => Ao ser aplicado, exibe os chamados que possuem determinado ID de cliente. Deve ser definido o ID do cliente desejado que será contabilizado.

 - Criado nos últimos: TicketCreateTimeNewerMinutes=N => Ao ser aplicado, exibe apenas os chamados que estão em determinado alcance de minutos. Por exemplo: ao declarar o filtro TicketCreateTimeNewerMinutes=43200 (sendo 43200 o total de um mês, em minutos), somente os chamados criados em até um mês serão contabilizados

Campo Dinâmico: DynamicField\_FieldX\_Equals=N => Ao ser aplicado, exibe apenas os chamados que possuem determinado campo dinâmico com certo valor preenchido.

 Only Show Tickets of The User Which is Seeing The Dashboard: MyTickets=1 =>
Ao ser aplicado, exibe apenas os tickets dos quais o usuário é proprietário

 Only Show Tickets of User Custom Queues: MyQueues=1 => Ao ser aplicado, exibe apenas os chamados que estão nas filas configuradas nas preferências do usuário.

- Filter\_Expired: É uma chave que contabiliza tickets expirados ou que estão prestes a expirar, seus valores são:

Escalated: Contabiliza todos os chamados que foram escalados;
Next Week: Contabiliza todos os chamados que serão escalados na semana

seguinte: Response Escalated: Contabiliza todos os chamados que ultrapassaram o SLA

de resposta inicial no dia corrente e foram escalados - Response Next Week: Contabiliza todos os chamados que serão escalados na

semana seguinte que ainda não receberam a resposta inicial; - Response Today: Contabiliza todos os chamados que serão escalados e ainda

não ultrapassaram o tempo de resposta inicial; - Response Tomorrow: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no dia seguinte que ainda não receberam a resposta inicial;

Solution Escalated: Contabiliza todos os chamados que foram escalados e ultrapassaram o tempo de solução do SLA;

Solution Next Week: Contabiliza todos os chamados que serão escalados na

semana seguinte que ainda não foram resolvido/Solucionados; - Solution Today: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no dia corrente que ainda não foram resolvidos/solucionados; - Solution Tomorrow: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no

dia seguinte que ainda não foram resolvidos/solucionados

- Today: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no dia corrente;

- Tomorrow: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no dia

seguinte; - Update Escalated: Contabiliza todos os chamados escalados que não tiveram atualização:

 - Update Next Week: Contabiliza todos os chamados que serão escalados na semana seguinte que ainda não foram atualizados; - Update Today: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no dia

corrente que ainda não foram atualizados; - Update Tomorrow: Contabiliza todos os chamados que serão escalados no dia

seguinte que ainda não foram atualizados

Label: Define-se o nome do KPI.

- PostReplace: Esta chave atua efetivamente na exibição do valor

monetário na exibição do indicador. Ela serve para que o número que foi tratado pelo núcleo do OTRS seja formatado novamente para uma exibição de leitura facilitada. Novamente, sua tratativa aplica-se por meio de expressão regular.

- PreReplace: É uma chave específica utilizada apenas para valores monetários, que eventualmente podem ser exibidos na visão geral (após as descrições das chaves, um exemplo). Sua existência se justifica devido ao campo que está sendo contabilizado na chave SumOf ser armazenada como string, então para fins de tratativa do valor, a string é filtrada por meio de uma expressão regular.

Sprintf: Define o símbolo de moeda que será exibido junto ao valor numérico, para mais dúvidas, consultar o seguinte link:

[1]https://peridoc.peri.org/functions/sprintf.html - SumOf: Define o campo dinâmico que será contabilizado na visão geral.

Esta chave coleta os valores de todos os chamados que possuem determinado campo dinâmico preenchido.

- Theme: Possui os seguintes valores:

None: O valor exibido no dashboard permanece preto; ResumeAlert: Muda a cor do valor exibido para vermelho com a fonte grande; ResumeSmall: Muda a cor do valor exibido para preto com a fonte pequena;
ResumeSmallAlert: Muda a cor do valor exibido para vermelho com a fonte pequena

- URL: Permite definir uma URL customizada para o KPI. Em alguns casos nosso Addon não conseguirá gerar uma URL automática que represente a listagem de chamados em questão, devido a limitação da tela de busca do ((otrs)). Nestes casos, você pode colocar uma URL customizada, que aponte por exemplo, para uma visão do nosso AddOn DynamicView. IMPORTANTE: Você pode usar as seguintes TAGs no campo URL para fazer

substutições neste atributo: \_UserID\_: ID do atendente logado.

## 5.1.1. Visão Geral com Porcentagem

Esta visualização serve para apurar estatisticamente que campos dinâmicos foram preenchidos nos chamados. No exemplo deste manual, será exibida a porcentagem de respostas positivas e negativas fornecidas pelos clientes nas pesquisas de satisfação, utilizando-se dos campos dinâmicos criados pelo add-on Dynamic Survey (mais informações em: https://complemento.net.br/works/dynamic-survey/)

Para esta configuração, deve-se proceder da mesma forma que na parametrização anterior, porém aqui existe uma chave diferente:

PercentageOf: Define a porcentagem de qual campo dinâmico será exibido na visualização do KPI. A título de exemplo, na imagem acima, foi definido na chave que serão mostrados apenas a porcentagem de pesquisas de satisfação que possuam o valor "Sim", sendo assim, é apresentado o valor 90% no indicador

5.2.

Abaixo, um exemplo de visão geral com valores monetários:

Configurando os Dashboards Gráficos

Diferentemente da visão geral, os gráficos oferecem uma visão ligeiramente mais específica. Abaixo serão demonstrados todos os dashboards gráficos disponibilizados pela instalação deste AddOn. 521

Configurando Painéis

Clique em Administração, localizado na barra de ferramentas.

Em seguida, acesse a opção Configuração do Sistema, localizada no bloco Administração do Sistema.

No bloco Navegações, selecione o grupo de configurações Dashboards.

Clique sobre a opção GraphicalDashboards, à direita

Na chave Title, é possível definir o nome do cabeçalho do painel.

Na chave Widget, pode-se configurar quantos painéis serão exibidos ao mesmo tempo em uma mesma barra.

No exemplo abaixo, serão disponibilizados 4, vela a seguir:

Para ajustar para quais grupos os painéis poderão ser vistos, insira os nomes deles na chave Group, separados por vírgula.

Caso deseje disponibilizar mais barras, basta marcar a caixa de seleção logo abaixo de DashboardBackend###0501-Complemento1.

Desta maneira, uma outra barra surgirá no painel central, possibilitando configurar novos dashboards. É possível habilitar até 8 barras.

Feito isto, para configurar os seus dashboards, siga as instruções abaixo. 5.2.2. Configurando Chamados Mensais

Para configurá-lo siga as instruções abaixo:

Clique em Administração, localizado na barra de ferramentas.

Em seguida, acesse a opção Configuração do Sistema, localizado no bloco Administração do Sistema

No bloco Navegações, selecione o grupo de configurações Dashboards.

Clique sobre a opção Graphical Dashboards, à direita.

Selecione a opção Monthly Tickets na chave 2-WidgetType.

Na chave 4-WidgetOptions, pressione a barra de espaço para visualizar as

## opções disponíveis.

Opções

- Number of Days to Show => Days=X, sendo X o número de dias que será coberto pelo gráfico;

-Subtitle => Defina aqui o subtítulo que será exibido no gráfico.

Após isso, clique no botão Deployment, à direita no bloco de Ações.

Feito isto, o gráfico está configurado. 5.2.3. Configurando Chamados Bloqueados por Atendente

Siga os passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção Open by Owner.

Após isso, clique no botão Deployment, à direita no bloco de Ações.

5.2.4. Configurando Visão de Chamados em Gráfico Pizza

Siga o passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção Queue Pie.

Na chave 3 - Filter, devem ser incluídos os filtros conforme sua necessidade. No caso da iustração deste procedimento, os filtros foram configurados da seguinte maneira:

Depois disso, clique no botão Deployment, à direita no bloco de Ações. Após essas parametrizações, o painel está configurado.

5.2.5. Configurando SLA por Fila

Siga os passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção SLA by Queue.

Na chave 3 - Filter, devem ser incluídos os filtros conforme sua necessidade. No caso da ilustração deste procedimento, os filtros foram configurados da seguinte maneira.

Na chave 4 - WidgetOptions, é obrigatória que sejam configurados os parâmetros TicketCoseTimeNewerDate e TicketCloseTimeOlderDate:

Para alterar o conteúdo de cada uma destas configurações, basta navegar com setas do teclado e editar as informações.

Depois disso, clique no botão Deployment, à direita no bloco de Ações. Após essas parametrizações, o painel está configurado.

5.2.6. Configurando Gráfico XY

Siga os passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção Stacked Column - Free X and Y Axis.

Na chave 4-WidgetOptions, pressione a barra de espaço para visualizar as opções disponível.

Neste momento, podem ser configurados dois parâmetros, são eles o X e o Y.

No exemplo a ser dado, os Estados serão configuração como eixo X e as Filas com eixo Y.

Ficando desta forma:

Depois disso, clique no botão Deployment, à direita no bloco de Ações. Após essas parametrizações, o painel está configurado.

5.2.7. Configurando Gráfico Zabbix

Siga os passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção Zabbix Graph.

Na chave 4-WidgetOptions, pressione a barra de espaço para visualizar as opções disponível.

Abaixo a descrição das opções disponíveis:

GraphID: número de identificação do gráfico dentro do sistema Zabbix

Height: Altura do gráfico

Period in Seconds: Periodo de tempo em segundos para executar atualização dos gráfico

Width: Largura do gráfico

Zabbix Password: Senha de acesso ao servidor Zabbix

Zabbix Server URL: Enderço URL do servidor Zabbix

Zabbix Username: Credenciais de acesso ao servidor Zabbix. 5.2.8. Configurando Horas definidas por cada Agente.

Siga os passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção Hours set by each agent.

5.2.9. Configurando Horas contabilizadas pelo cliente no mês Siga os passos conforme procedimento acima, até chegar em Graphical Dashboards.

Na chave 2 - WidgetType, selecione a opção Acconunted Time By CustomerID This Month

[1] https://perldoc.perl.org/functions/sprintf.html

Sintoma (público)

Problema (público)