

DynamicSurvey

06/07/2025 09:06:58

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:47:10 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

Dynamic Survey Respostas da Pesquisa de Satisfação armazenadas em campos dinâmicos dos Chamados.

O que este AddOn faz Este AddOn permite que as respostas das pesquisa de satisfação sejam enviadas e armazenadas em campos dinâmicos do chamado. Isto facilita muito a gestão da qualidade do atendimento de uma central de suporte, já que com este recurso, a extração de relatórios, análise da pontuação por chamado e análise dos resultados por atendente se tornam extremamente simples.

Ele também permite que as pesquisas sejam enviadas no estado Mestre (padrão do OTRS) e Válido.

KPIs de Satisfação do Cliente Novos dashboards se tornam possíveis, por exemplo, exibição do índice de satisfação dos clientes em Dashboards e relatórios.

Visualização da Satisfação do Cliente nas listagens de chamado Os gestores também podem analisar quais chamados não conseguiram satisfazer o cliente:

Pesquisa de Chamados pela Satisfação do Cliente Ou pesquisando pelos chamados desejados:

Aprendizado para o Atendente

O atendente também pode visualizar comentários nos chamados que podem o auxiliar a melhorar seu atendimento no dia a dia:

Reabertura e Escalção do Chamado de acordo com a Resposta do Cliente Torna-se possível também, reabrir o chamado, escalar ou notificar a gerência, de acordo com a resposta ou nota dada pelo Cliente, antecipando assim possíveis problemas de relacionamento com o cliente a médio e longo prazo.

Envio de Pesquisas no estado Mestre e Válido Por padrão o OTRS envia pesquisa apenas para as pesquisas no estado Mestre (Master). Quando você altera alguma pesquisa para Mestre, automaticamente ele altera todas as outras no mesmo estado para "Válido". Com este AddOn, você também pode enviar pesquisas que estejam com no estado "Válido".

Pré-Requisitos Ter o AddOn Survey instalado em seu sistema.

Instalação Realiza a instalação deste AddOn por meio do Gerenciador de Pacotes do OTRS.

Em seguida, reinicie o Apache.

Configuração Criar Campos Dinâmicos Após a criação da pesquisa de satisfação e instalação do AddOn, a primeira coisa a ser feita é a criação dos campos dinâmicos que armazenarão as informações da pesquisa de satisfação.

Por exemplo, se você possui uma pesquisa com as seguintes perguntas:

- Você está satisfeito com o atendimento (Yes|No question)
- Como você avalia o atendimento prestado neste chamado?
- Comentário (Área de Texto)

Sugerimos a criação de 3 campos dinâmicos que serão correspondentes a estas 3 perguntas. Exemplos:

Para a pergunta "Você está satisfeito com o atendimento", crie um campo dinâmico do tipo Suspensão, com as opções "No → Não" e "Yes → Sim", como o nome "Satisfeito":

Para a pergunta "Como você avalia o atendimento prestado neste chamado?", crie um campo do tipo Texto com nome Pontos.

Para a pergunta "Comentário" crie um campo do tipo Área de Texto com nome Comentário (sem acentuação).

Mapeando as Perguntas para os Campos Dinâmicos Acesse: Administração → Configuração do Sistema → Ligerio → Survey

Adicione novos valores clicando no botão + como ilustrado abaixo:

No campo Chave, você irá colocar o ID da Pergunta do módulo de Pesquisa. No campo Conteúdo vamos colocar o nome do campo dinâmico. (Veremos mais adiante como obter o ID da Pergunta do módulo de Pesquisa)

Exemplo:

Identificando o ID da Pergunta do Módulo de Pesquisa Para saber qual o ID da Pergunta, acesse a tela edição da Pesquisa e clique em Editar Perguntas. Posicione o mouse em cima da Pergunta. Repare no rodapé do navegador a URL de edição desta pergunta:

Neste caso, o ID da pergunta "Você está satisfeito com o atendimento?" é 11.

Enviando Pesquisas que Estejam no Estado "Válido" Acesse o menu Administração → Configuração do Sistema → Ligerio → Survey.

Altere o parâmetro Ligerio::DynamicSurvey###SendToValid para "Sim".

Novas Tags Novas tags foram habilitadas e estão listadas abaixo:

- <OTRS_AGENT_AdminDynamicFieldsOverviewPageShown>
- <OTRS_AGENT_ChangeTime>
- <OTRS_AGENT_CreateTime>
- <OTRS_AGENT_NotificationTransport>
- <OTRS_AGENT_OutOfOffice>
- <OTRS_AGENT_OutOfOfficeEndDay>
- <OTRS_AGENT_OutOfOfficeEndMonth>

-<OTRS_AGENT_OutOfOfficeEndYear>
-<OTRS_AGENT_OutOfOfficeStartDay>
-<OTRS_AGENT_OutOfOfficeStartMonth>
-<OTRS_AGENT_OutOfOfficeStartYear>
-<OTRS_AGENT_UserAuthBackend>
-<OTRS_AGENT_UserChangeOverviewSmallPageShown>
-<OTRS_AGENT_UserComment>
-<OTRS_AGENT_UserConfiItemOverviewSmallPageShown>
-<OTRS_AGENT_UserCreateNextMask>
-<OTRS_AGENT_UserCreateWorkOrderNextMask>
-<OTRS_AGENT_UserDashboardTicketGenericFilter0120-TicketNew>
-<OTRS_AGENT_UserEmail>
-<OTRS_AGENT_UserExpFirst>
-<OTRS_AGENT_UserExpImpimportant>
-<OTRS_AGENT_UserExpLast>
-<OTRS_AGENT_UserFirstname>
-<OTRS_AGENT_UserFullname>
-<OTRS_AGENT_UserGoogleAuthenticatorSecretKey>
-<OTRS_AGENT_UserID>
-<OTRS_AGENT_UserITSMChangeManagementTemplateEdit>
-<OTRS_AGENT_UserLanguage>
-<OTRS_AGENT_UserLastLogin>
-<OTRS_AGENT_UserLastLoginTimestamp>
-<OTRS_AGENT_UserLastUsedZoomViewType>
-<OTRS_AGENT_UserLastname>
-<OTRS_AGENT_UserLogin>
-<OTRS_AGENT_UserLoginFailed>
-<OTRS_AGENT_UserMobile>
-<OTRS_AGENT_UserPw>
-<OTRS_AGENT_UserRefreshTime>
-<OTRS_AGENT_UserSkin>
-<OTRS_AGENT_UserStoredFilterColumns-AgentTicketLockedView>
-<OTRS_AGENT_UserStoredFilterColumns-AgentTicketQueue>
-<OTRS_AGENT_UserStoredFilterColumns-AgentTicketWatchView>
-<OTRS_AGENT_UserSurveyOverviewSmallPageShown>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewAgentCustomerSearch>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewAgentTicketComplementoView>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewAgentTicketLockedView>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewAgentTicketQueue>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewAgentTicketSearch>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewAgentTicketWatchView>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewMediumPageShown>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewPreviewPageShown>
-<OTRS_AGENT_UserTicketOverviewSmallPageShown>
-<OTRS_AGENT_UserTitle>
-<OTRS_AGENT_ValidID>

Sintoma (público)

Problema (público)