Estatísticas OTRS

09/07/2025 23:42:43

Imprimir artigo da FAQ

Categoria:	PAI - Portal de Atendimento Institucional	**Votos:**	0
Estado:	público (todos)	**Resultado:**	0.00 %
		Última atualização:	Qui 30 Mar 17:59:01 2017

Problema (público)

Como eu utilizo os gráficos estatísticos do OTRS?

Solução (público)

No OTRS, em Gráficos estatísticos:

Chamados fechados por fila
Filtros: Data inicial, data final, filas
Descrição: O gráfico plota o número de chamados fechados por fila, dentro do período informado. Ele irá separar por dia, semana ou mês conforme a extensão do período solicitado.

Chamados criados por serviço
Filtros: Data inicial, data final, serviços, tipos de atendimento
Descrição: O gráfico plota o número de chamados criados por serviço e por tipo de atendimento.

Chamados fechados e chamados ainda abertos por serviço
Filtros: Data inicial, data final, serviços, tipos de atendimento
Descrição: O gráfico plota o número de chamados por serviço e por tipo de atendimento, criados no período informado. Ele separa os chamados que já foram fechados e aqueles que ainda estão abertos.

Chamados não respondidos por tipo e serviço
Filtros: Serviços e tipo de atendimento
Descrição: O gráfico plota o número de chamados não respondidos por serviço e por tipo de atendimento ainda abertos.

Chamados criados por campo dinâmico

Filtros: Data inicial, data final, serviços, tipo de atendimento e campo dinâmico
Descrição: O gráfico plota o número de chamados por um campo dinâmico do chamado, por exemplo, a Unidade, pelo serviço, tipo de atendimento e data.

Chamados parados por fila
Filtros: Filas e tipo de atendimento
Descrição: O gráfico plota o número de chamados parados por fila e tipo de atendimento. Os chamados parados são aqueles sem movimentação há mais de 5 dias.

Tempo médio de fechamento de chamado por tipo e serviço
Filtro: Data inicial e data final, serviços e tipo de atendimento
Descrição: O gráfico plota o tempo médio de encerramento de chamados