

Como faço para gerenciar meus chamados?

28/04/2024 23:04:36

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	PAI - Portal de Atendimento Institucional	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
		Última atualização:	Qua 29 Set 13:51:27 2021

Palavras-chave

PAI, chamados

Problema (público)

Como faço para gerenciar meus chamados?

Solução (público)

Para ver o chamados que estão na sua fila, após se logar no PAI:
Acesse o menu em Chamados > Visão de filas (mostrará sua fila de trabalho)
Clique na sua fila de trabalho e mostrará todos os chamados abertos que estão na sua fila de trabalho. Na figura abaixo, o primeiro número indica todos os chamados que estão abertos, o segundo número indica todos os que estão abertos e disponíveis, ou seja, os que você pode interagir. Caso algum dos chamados esteja bloqueado com outro agente. Este número muda no segundo número.

A listagem de chamados pode ser organizada por S(small), M(medium), L(large), localizados no lado direito da listagem de chamados:

Na listagem de chamados existem as seguintes informações:

Ticket: número do chamado

Idade: idade do chamado desde sua abertura

De/assunto: De - quem abriu o chamado e Assunto - O assunto que foi preenchido

Estado: estado do chamado

Serviço: Serviço do chamado (se houver)

Bloquear: se o chamado está bloqueado ou desbloqueado

Fila: a fila a qual o chamado se encontra

Proprietário: dono do chamado, quando entra no sistema está como Admin OTRS e a partir da primeira interação do agente com o usuário, muda para o agente que interagiu.

Id do cliente: id do cliente que abriu o chamado