

MANUAL TÉCNICO - CICLO DE VIDA DO TICKET E TRIAGEM - ZAMMAD

Código: ITGSUP 0001/26 | **Classificação:** INTERNO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 27/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
27/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Padronizar o atendimento no Zammad, cobrindo abertura, classificação, uso de tags, fusão de chamados duplicados e encerramento.

3. PRÉ-REQUISITOS

- [] Acesso ao Zammad com perfil de **Agente**.
- [] Navegador compatível (Chrome/Edge/Firefox).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Abertura de Ticket (Telefone/Manual)

Para chamados recebidos via telefone ou balcão, o agente deve registrar manualmente.

- Clique no botão + (Verde) no canto inferior esquerdo.
- Selecione **Nova Ligação** ou **Novo Email**.
- Preencha os campos obrigatórios:

- **Cliente:** Digite o nome ou email (O Zammad buscará no banco).
- **Título:** Resumo curto do problema.
- **Texto:** Descrição detalhada.
- **Grupo:** A fila de atendimento (ex: Service Desk, Infraestrutura).
- **Proprietário:** Se for atender agora, selecione **seu usuário**. Caso contrário, deixe -.

Etapa 2: Classificação e Tags

A classificação correta garante que as SLAs e automações funcionem.

1. No painel direito do ticket, ajuste:
 - **Prioridade:** 1 baixa, 2 média ou 3 alta.
 - **Estado:** aberto (em análise), pendente (aguardando cliente/fornecedor) ou fechado.

Uso de Tags (Etiquetas):

- Digite no campo **Etiquetas** para categorizar o problema.
- **Padrões:** impressora, rede, vpn, acesso, erro_critico.
- **■■ IMPORTANTE:** Tags são usadas para relatórios mensais. Seja preciso.

Etapa 3: Fusão de Tickets (Merge)

Se um usuário abrir vários tickets para o mesmo problema, funda-os para manter o histórico limpo.

1. Abra o ticket **mais recente** (que será absorvido).
2. Clique na aba **Ticket** (topo da janela de edição).
3. Selecione **Mudar Cliente / Fundir**.
4. Digite o número do ticket **Principal** (o mais antigo).
5. Confirme a fusão.
 - O ticket atual será fechado e todo o histórico será movido para o ticket Principal.

Etapa 4: Dividir Ticket (Split)

Se um ticket tratar de dois assuntos diferentes, separe-os.

1. No ticket original, clique no botão **Split** (ícone de tesoura) próximo à resposta específica.
2. Selecione "Mover para novo ticket".
3. Defina o novo título e clique em **Enviar**.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: O que fazer quando tudo der errado

Instruções para cenários de erro operacional.

Problema 1: Fusão incorreta (Uni tickets de clientes diferentes) * **Causa:** Erro humano na seleção do número do ticket principal. * **Solução:** 1. Não há botão "Desfazer" nativo. 2. Use a função **Dividir Ticket** (Split) manualmente nas mensagens que vieram do cliente errado. 3. Mova-as para um novo ticket corrigindo o cliente.

Problema 2: Cliente duplicado no banco de dados * **Causa:** Cliente abriu chamado por canais diferentes (Email vs Telegram) sem vinculação. * **Solução:** 1. Acesse **Gerenciar Clientes** (Admin). 2. Busque os dois perfis. 3. Copie o ID secundário e cole no campo "Alias" ou "Email Secundário" do perfil principal. 4. Apague o perfil duplicado (vazio) ou desative-o.

Problema 3: Ticket "Sumiu" da minha visão * **Causa:** Filtros de "Minhas Tarefas" ou o ticket foi movido para um Grupo que você não tem acesso. * **Solução:** 1. Use a **Busca Global** (Lupa no topo) e digite o número do ticket ou nome do cliente. 2. Se não tiver acesso, aparecerá "Acesso Negado". Solicite ao Admin do grupo.

6. DADOS TÉCNICOS

Campo	Valor	Descrição
Tags Proibidas	urgente, socorro	Não use tags subjetivas. Use Prioridade.
Timeout de Edição	30 min	O Zammad avisa se outro agente estiver editando.
Upload Limite	10 MB	Limite padrão de anexo por ticket.

7. VALIDAÇÃO FINAL

- ☐ O ticket foi criado com o cliente correto?
- ☐ O Grupo e Proprietário estão definidos?
- ☐ Tags foram adicionadas conforme o assunto?