***Apostila de Znuny.***

Em 2001, um homem chamado **Martin Edenhofer** criou o **OTRS** **( Open Ticket Request System )**, um software popular, usado pelo mundo todo, que em 2020 passou a manter apenas a versão paga. Porém Martin não gostou da idéia de não gerar suporte a comunidade, então criou o **Znuny GmbH**, um fork da própria **OTRS**, sendo opersource, e com evolução de suporte de toda equipe da empresa e comunidade.

Imagine a sua empresa recebendo diversos pedidos de ajuda. Clientes mandando dúvidas, alguém do RH gritando pelo amor de Deus, um funcionário reportando um problema específico na impressora, e outro grupo de terceirazados dizendo que a lampâda queimou… Poxa vida que rolo em.

O Znuny veio para resolver esse problema, com uma solução opersource para Help Desk, onde cada solicitação que chega virá um **Ticket** ou **Chamado**, e posteriomente é organizado em filas, categorias, responsáveis e muito mais. Dessa maneira separamos as responsabilidades entre os agentes e eles conseguem ver apenas aquilo que eles precisam fazer, e seus superiores podendo analisar todo os relatórios, e manipular de maneira específica tudo que precisam dentro de um único software.

***Escalonamento:***

Quando falamos de escalonamento, estamos falando de **prazos** e **alertas**, com 3 cronômetros imbutidos que começam a rodar assim que um chamado é aberto. Vamos falar um pouco sobre cada um deles:

* **Tempo da Primeira Resposta:** O prazo da primeira resposta ao cliente ou usuário. Configurando o SLA que defini que o chamado deverá ser respondido em até 2 horas por exemplo.
* **Tempo de Atualização:** O prazo máximo para acontecer alguma atualização no chamado, após a primeira resposta, avisando após o prazo que o ticket foi esquecido, disparando alertas.
* **Tempo de Solução:** O prazo total para resolver o chamado, sendo avisado pelo SLA que o problema deve ser solucionado até um certo período.

***Eventos de Escalonamento:***

Os Eventos de Escalonamento são gatilhos que os Znuny usa quandos os cronômetros estão rodando, podendo acionar:

* **Notificações:** Alerta os Agentes.
* **Serviços Web:** Possibilita acionar integrações com outros sistemas.
* **Processos Automáticos:** Gera processos automáticos.
* **Agentes Genéricos:** Possibilita a adição de Tarefas Automáticas.
* **Módulos Customizados ( Perl ):** É possível criar módulos específicos conforme a necidade na linguagem da aplicação, sendo o Perl.

Assim o sistema olhará as regras da fila, e se existir algum SLA Configurado, ele irá sobrepor os tempos da fila. Assim conforme o chamado é solucionado, avisos são notificados aos agentes que estão inscritos na fila, de acordo com as configurações do SLA.

***Prioridade de Atedimento:***

Além das configurações de fila e SLA, os chamados são dividos também em prioridades, que irão influenciar diretamente no corportamento de gestão de tempo de resolução de chamados. O sistema em si já contém 5 níveis de prioridade de atendimento:

* **Muito Baixo:** Chamados informativos, nada urgentes.
* **Baixo:** Problemas pequenos, pedidos de melhoria.
* **Normal:** Solicitações comuns (Padrão).
* **Alto:** Problemas urgentes, que precisam de atenção rápida.
* **Muito Alto:** Problemas extramemente críticos que exigem respostas imediatas.

***Estados de Tickets:***

Os **Estados de Tickets** são como etiquetas de status que dizem em que ponto do processo um chamado está, como:

* **Novo:** O chamado acabou de chegar ninguém fez nenhuma interação.
* **Em andamento:** O chamado recebeu a primeira resposta.
* **Pendente:** Depois de um tempo definido irá mudar automaticamente.
* **Fechado:** O chamado foi resolvido e encerrado.
* **Mesclado:** Quando um chamado é unido a outro.
* **Removido:** Não é usado, ele apenas tem compatibilidade com versões antigas.