

Informações

Nome do aplicativo: Gerenciador de Tickets

Desenvolvedor: Aktie Now

Contexto

Crie ou atualize vários tickets de uma só vez utilizando um arquivo CSV

Como funciona

Aplicativo navbar, onde a pessoa irá selecionar o arquivo CSV e configurar todos os campos dos tickets a serem preenchidos pelo aplicativo durante o criação/atualização.

Também é possível visualizar o histórico com as informações de todos os uploads efetuados.

Exemplo de um CSV esperado:

Nome	Email	Assunto	Comentário	Formulário
Fulano	fulano@email.com	Assunto do Ticket	Um texto para o primeiro comentário	Nome do Formulário

Como utilizar

UPLOAD

Passo 1

Selecione ou arraste para a área indicada o seu arquivo CSV contendo as informações



DICA:

Os passos seguintes serão para selecionar os campos de tickets que serão preenchidos pelo app no momento da criação/atualização de tickets. Para maior agilidade, os nomes das colunas no seu CSV podem ser idênticos ao nome dos campos de tickets. Caso o app identifique a similaridade, as informações serão preenchidas automaticamente

Passo 2

Caso o upload seja para **ATUALIZAR** tickets, selecione a coluna no seu CSV referente aos IDs dos tickets. Caso contrário, deixe-o como **“Sem Coluna”**

Passo 3

Para a CRIAÇÃO de tickets em massa, é obrigatório informar o Assunto e o Comentário.
Selecione quais colunas no seu CSV se referem a esses dados.

Passo 4

Quando necessário, selecione as colunas no seu CSV referentes a campos de configuração do ticket, como Grupo, status, etc.

Passo 5

Neste passo serão exibidas todas as outras colunas do seu CSV que não fazem parte da configuração do ticket (passo anterior). Ao lado delas terá a lista de Campos Customizados criados manualmente na sua instância. Quando necessário, selecione o campo referente à estas colunas.

Passo 6

Adicione tags que serão comuns a todos os tickets criados/atualizados

Passo 7

Clique no botão ENVIAR e aguarde a finalização do processamento.

Mas atenção! Não feche o seu navegador até o término da operação!

Após a finalização, será exibido um resumo de quantos registros do seu CSV foram processados com sucesso e com erros.

HISTÓRICO

Cada upload informará a data, o nome do arquivo e o total de linhas que houveram erros e sucesso.

Ao clicar em uma das linha, será exibido a listagem com todas as linhas do seu CSV e seu respectivo resultado, seja ela informações em caso de algum erro ou ID do ticket criado em caso de sucesso). Além de também informar o número da linha referente no seu CSV para facilitar a procura em caso de erro.

Caso o seu CSV contenha mais de 50 linhas, o histórico de uploads dividirá as informações em partes com no máximo 50 linhas. O nome do arquivo será identificado como "Nome do arquivo - Parte X"

Pontos importantes:

- Para campo customizado do tipo "Lista suspensa" você poderá informar no seu CSV o nome da opção ou sua respectiva tag
- Para campo customizado do tipo "Seleção múltipla" você poderá informar no seu CSV os nomes das opções ou suas respectivas tags, **separados por vírgula**
- Para campo customizado do tipo "Caixa de seleção" informe no seu CSV os valores SIM ou NÃO
- Para criar tickets com status "resolvido" e no seu CSV tenha a coluna referente ao Grupo, é obrigatório informar o email de um agente que faça parte deste mesmo grupo