3. Fila de Tickets

- 3.1 Criar Fila de Chamados Personalizados
- 3.2 Fila de Tickets

3.1 Criar Fila de Chamados Personalizados

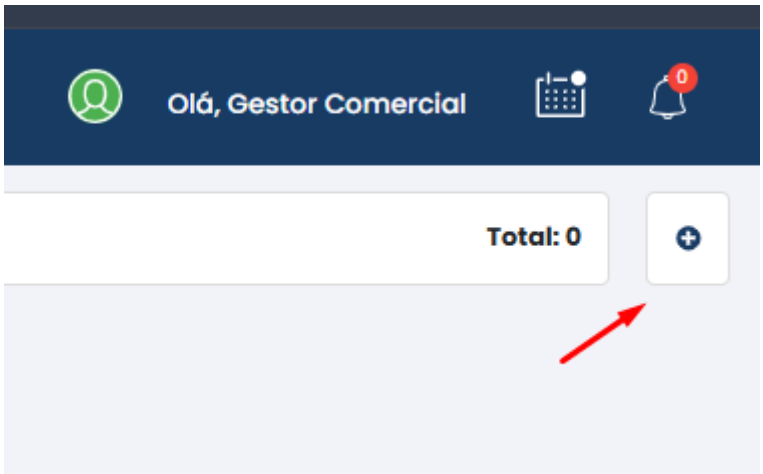
O Dommus permite a criação de filas personalizadas para que cada setor, equipe ou operação tenha controle e visibilidade adequada dos tickets.
Essas filas podem ser configuradas a partir de diferentes filtros, criando regras que organizam e distribuem os chamados de forma prática.

1. **Acesse o caminho**

- Menu lateral → **Filas de chamados personalizadas**.

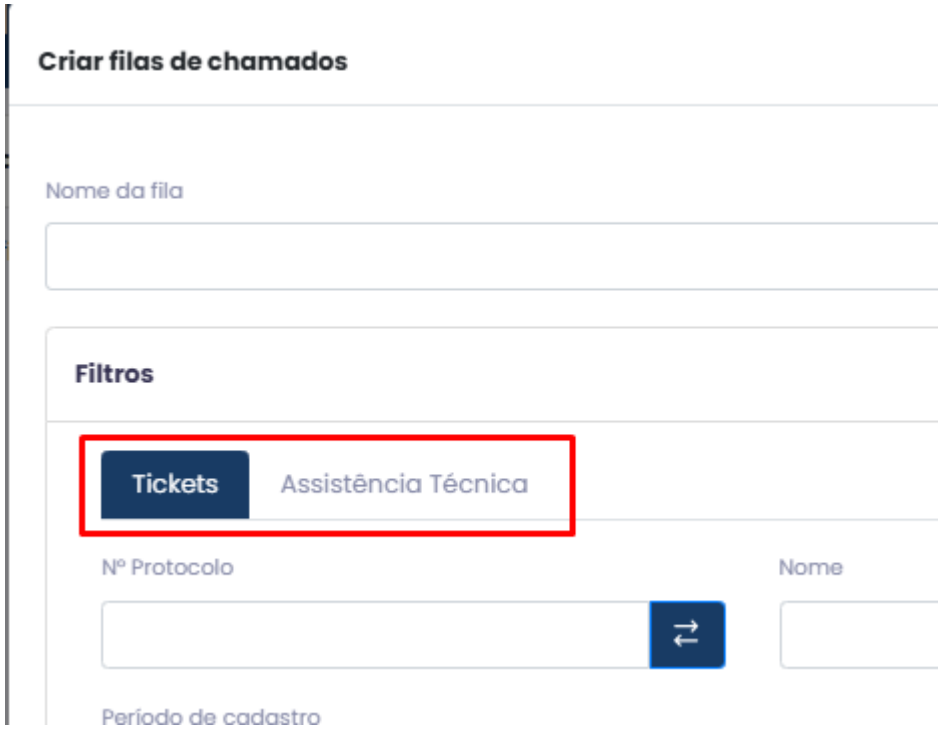
2. **Abra a criação**

- Na lista de filas, clique em **(+) Novo**.



3. **Escolha o nome da fila**

- Na tela que abre, selecione a **aba** que a fila vai usar:
  - **Tickets** ou **Assistência Técnica**.

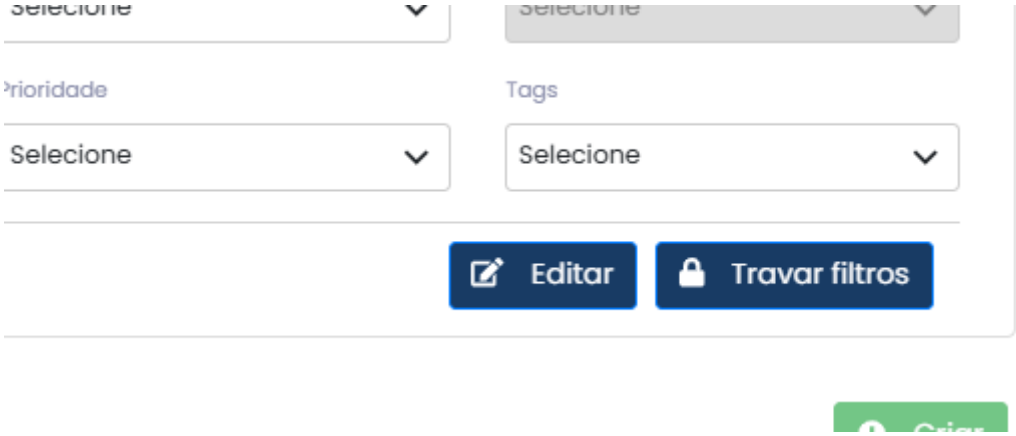


4. **Defina os filtros da fila**

- Preencha os campos que definirão **quem entra nessa fila**:
  Nº Protocolo, Nome, Assunto, **Período de cadastro**, **Empreendimento**, **Regionais**, **Referência Ticket**, **Origem**, **Responsáveis**, **Fluxo de Atendimento**, **Etapa**, **Status**, **Categoria**, **Motivo**, **Prioridade** e **Tags**.
- (Opcional) Ative **“Mostrar somente chamados associados ao usuário logado”** para filas pessoais.

5. **Trave as regras (opcional)**

- Clique em **Travar filtros** se quiser que **todos** vejam a fila sempre com esses filtros fixos.



6. **Crie e nomeie**

- Clique em **Criar** (botão verde com **+** no canto inferior direito).
- Se solicitado, **informe o nome da fila** e confirme **Salvar**.

7. **Edite quando precisar**

- Use **Editar** para ajustar filtros no futuro (a fila salva continua a mesma para os demais até você salvar as mudanças).

Dicas rápidas

- **Comece simples**: um ou dois filtros principais (ex.: Empreendimento + Etapa).
- **Filas por setor**: use **Fluxo de Atendimento**, **Categoria** e **Responsáveis** para segmentar por equipe.
- **Prioridade operativa**: crie uma fila só de **P1/P2** para triagem rápida.

Campos disponíveis para configuração da fila:

- **Nº Protocolo**: permite filtrar e exibir tickets a partir do número único de protocolo.
- **Nome**: usado para buscar tickets vinculados a um cliente ou solicitante específico.
- **Assunto**: possibilita localizar chamados por palavras-chave do assunto informado na abertura.
- **Período de Cadastro**: define um intervalo de datas para exibir apenas tickets abertos dentro desse período.
- **Empreendimento**: filtra chamados vinculados a um empreendimento específico.
- **Regionais**: permite restringir a exibição por uma regional cadastrada no sistema.
- **Referência Ticket**: vincula tickets relacionados, possibilitando acompanhar chamados derivados ou complementares.

- **Origem**: filtra de acordo com o canal de abertura (Portal do Cliente, WhatsApp, E-mail, Operador, etc.).
- **Responsáveis**: exibe apenas os tickets atribuídos a determinados usuários ou equipes.
- **Fluxo de Atendimento**: permite segmentar chamados conforme o fluxo configurado (ex.: Suporte, Assistência Técnica, Pós-venda).
- **Etapa**: define em qual etapa do atendimento o ticket se encontra (ex.: Aguardando Cliente, Em Tratativa, Concluído).
- **Status**: possibilita refinar ainda mais a visualização, detalhando o andamento do ticket.
- **Categoria**: organiza a fila por categorias de chamados, como “Financeiro”, “Técnico”, “Administrativo”, etc.
- **Motivo**: refina o filtro conforme o motivo de abertura registrado.
- **Prioridade**: permite diferenciar filas por prioridade (Alta, Média, Baixa).
- **Tags**: possibilita filtrar tickets por etiquetas personalizadas aplicadas ao atendimento.

◫ **Mostrar somente chamados associados ao usuário logado**: se ativado, restringe a fila para exibir apenas os chamados vinculados ao usuário que está acessando.

Ações

- **Editar**: permite ajustar os filtros e regras da fila já criada.
- **Travar filtros**: bloqueia a personalização, garantindo que a fila mantenha sempre a mesma configuração para todos os usuários.

Essa funcionalidade garante que cada departamento tenha **visibilidade direcionada** dos chamados, evitando sobrecarga e otimizando a distribuição de tickets.

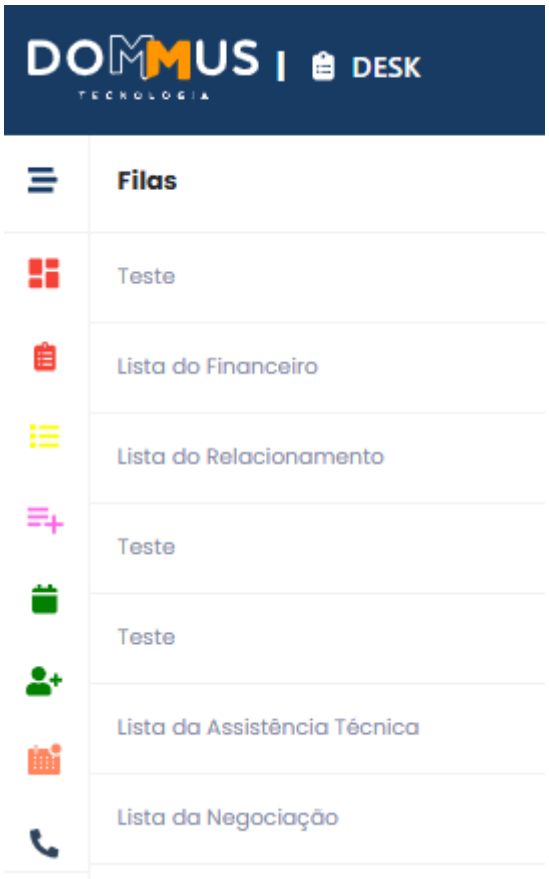
3.2 Fila de Tickets

Após a criação da **Fila de Tickets personalizada** (conforme explicado em criação de filas de chamados personalizados), ela passa a ficar disponível na **lista de filas** para os usuários. O objetivo dessa funcionalidade é **organizar e segmentar os chamados**, permitindo que cada setor ou colaborador visualize apenas os tickets que estão dentro do escopo configurado.

Acesso às Filas

1. No **menu lateral**, clique em **Filas de Tickets**.

2. Será exibida a **lista de filas disponíveis** para o usuário.



3. Selecione a **fila desejada**.

Funcionamento

- Ao acessar a fila, o usuário visualizará **somente os tickets** que atendem aos **filtros configurados** durante a criação.
- Cada fila funciona como um **recorte específico de chamados**, podendo ser filtrada por:
  - Empreendimento,
  - Categoria,
  - Etapa,
  - Responsável,
  - Prioridade,
  - Origem, entre outros critérios.

Benefícios

- **Clareza e foco:** o usuário acompanha apenas os chamados que realmente precisa tratar.
- **Organização setorial:** filas distintas podem ser criadas para diferentes áreas (ex.: Suporte Técnico, Financeiro, Atendimento ao Cliente).
- **Agilidade:** evita a dispersão entre tickets que não são de responsabilidade do colaborador ou do setor.

Assim, a **Fila de Tickets** atua como uma visão direcionada, garantindo que cada equipe acompanhe de forma prática os chamados que lhe competem.