



BU

UFSC

Sobre o OTRS

Apresentação do sistema

O OTRS - *Open Ticket Request System* é um sistema de *help desk* e *service desk* de código aberto criado em 2001 e mantido pelo OTRS Group, sendo largamente usado em todo o mundo, inclusive por grandes empresas como a Sony e a Lufthansa, dentre outras. A versão utilizada no Portal de Atendimento Institucional - PAI, é a versão 4.0.4

Vantagens de uso:

- Facilidade para o usuário na solicitação de atendimento;
- Protocolo de atendimento para controle do usuário e do atendente;
- Controle sobre os atendimentos realizados;
- Organização do trabalho em serviços e filas;
- Histórico e persistência;
- Melhora a gerência sobre os atendimentos e o compartilhamento de trabalho com colegas;
- Organiza a comunicação interna e externa
- Geração de estatísticas de serviços e atendimentos.

Conceitos

Ticket (chamado): Solicitação/pedido de serviço ou esclarecimento. Cada chamado gera um código numérico de registro.

Filas: São filas de trabalho organizadas por setor, por biblioteca ou por serviço prestado pela BU. Todo chamado pertence a uma fila.

Serviços: Serviços prestados pela biblioteca ou pelo setor. Uma fila pode conter um ou mais serviços. No caso da BU cada serviço tem uma fila própria.

Bloqueio: É quando alguém que tem acesso àquela fila realiza alguma ação de atendimento do chamado, bloqueando a interferência de outra pessoa que tenha acesso à mesma fila. Um chamado bloqueado tem o atendimento sob a responsabilidade do atendente que o bloqueou.

Desbloquear: Um chamado bloqueado por um atendente pode ser desbloqueado, voltando assim à fila original podendo ser bloqueado por qualquer outro atendente que tenha acesso à respectiva fila.

Proprietário: Responsável pelo atendimento do chamado. Ao bloquear - um chamado você se torna o proprietário dele.

Notas: Informações adicionais relevantes sobre o atendimento do chamado:

- **Internas:** Apenas atendentes com acesso à fila ao qual o chamado pertence podem visualizar notas internas;
- **Externas:** Ficam disponíveis para serem visualizadas pelo usuário solicitante.

E-mail de saída: Resposta ou comunicação do atendente através da interface do sistema OTRS para o usuário solicitante.

Artigo: Qualquer comunicação ou nota de um chamado.

Monitorar: Marcar um chamado para seguir/monitorar. Útil quando se repassa um chamado para outro atendente deseje acompanhar o atendimento.

Estado dos chamados: Um chamado tem um estado que pode ser:

- **Novo:** chamado registrado pelo sistema, mas ainda não foi bloqueado por ninguém, tendo o sistema como proprietário;
- **Aberto:** chamado em atendimento;
- **Cancelado:** chamado cancelado por motivo diverso (desistência do solicitante, etc.);
- **Lembrete de pendente:** chamado em atendimento com prazo para lembrete automático do sistema;
- **Fechado com êxito:** chamado atendido, conforme solicitação do usuário, e fechado;
- **Fechado sem êxito:** chamado fechado onde não foi possível atender a solicitação do usuário;
- **Fechado com solução de contorno:** chamado atendido onde foi solucionado o problema do usuário, mas não foi possível resolver a raiz do problema.

Página inicial - Painel de Controle

Nesta página é possível visualizar de forma mais resumida os quadros de chamados aos quais você tem acesso (**1**): o de **Chamados com Lembretes**, onde pode-se ver os chamados com lembretes expirados; seguido logo a baixo pelo quadro de **Novos Chamados**, onde são ordenados a partir do mais recente. Em seguida temos o quadro de **Chamados Abertos / Precisam Ser Respondidos**.

Cada um destes quadros possuem guias (**2**) para filtrar a exibição dos chamados: Seus **Chamados Bloqueados** (de sua propriedade), **Chamados Monitorados** (os que você monitora), **Chamados nas suas Filas**, em **Seus Serviços** e também uma visão com **Todos os Chamados**.

No lado superior direito é possível acessar as **Configurações (3)**. Ali você encontra opções para escolher o que aparecerá ou não no seu Painel de Controle.

Você também pode reposicioná-los na ordem que preferir, segurando o quadro pela barra superior, conforme aponta o cursor destacado.

The screenshot shows the OTRS dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Painel de Controle', 'Chamados', 'FAQ', 'Pesquisa', 'Gráficos estatísticos', 'Estatísticas', and 'Administração'. The main content area is divided into several sections:

- Painel de Controle:** Contains a 'Chamados com Lembrete' section with a red circle '1' and a yellow cursor icon. Below it are links for 'Meus Chamados Bloqueados (0)', 'Meus Chamados Monitorados (0)', 'Chamados nas Minhas Filas (0)', and 'Chamados em Meus Serviços (0)'. A 'Todos os Chamados (0)' section with a red circle '2' is also present, showing a table with columns 'TICKET#', 'IDADE', and 'TÍTULO'. The table is currently empty.
- Chamados Novos:** Similar to the first section, with links for blocked, monitored, and service calls.
- Chamados Abertos / Precisam ser Respondidos:** A section for open tickets, with a table showing 16 items. The table has columns for 'TICKET#', 'IDADE', and 'TÍTULO'. The first few rows show ticket numbers and their respective ages and titles.
- Configurações (3):** A sidebar menu on the right with a red circle '3' and a hand cursor icon. It includes 'Últimos artigos adicionados', 'Notícias sobre o OTRS', and 'Artigos modificados recentemente'.

No canto superior esquerdo temos alguns ícones acima da barra de guias do OTRS:

This image shows a close-up of the top-left corner of the OTRS dashboard. A red circle highlights a set of icons: an eye with a star (labeled '2'), an eye (labeled '2'), a padlock with a star (labeled '1'), and a padlock (labeled '1'). Below these icons are the navigation tabs: 'Painel de Controle', 'Chamados', 'FAQ', 'Pesquisa', and 'Gráficos estatísticos'.

Visão de Estados: Chamados abertos

The screenshot shows the 'Visão de Estados: Chamados abertos' section. At the top, there are two summary boxes: 'Chamados abertos 44' and 'Chamados Fechados 3857'. Below this is a 'Massa' section with a table of open tickets. The table has columns for 'TICKET#' and 'IDADE'. One ticket is highlighted with a star icon.

	TICKET#	IDADE	DE / ASSUNTO
<input type="checkbox"/>			Débora Russiano
<input type="checkbox"/>			Link para o manual de submissão de TCC da graduação
<input type="checkbox"/>	2019120478000469	17 h 46 m	Leila Cristina

Onde indicam e são atalhos para:



: Quando algum dos chamados que você **monitora** tem um **artigo não lido**;



: Ver todos os chamados que você **monitora**;



: Quando algum dos chamados que você é **proprietário** tem algum **artigo não lido**;



: Ver todos os chamados que você **bloqueou**, logo, é **proprietário**;



: Ver e Alterar as **configurações** de sua preferência;



: **Sair** do sistema.

Na tela de **Editar preferências pessoais**  você encontra algumas opções de configurações:

Alterar Suas Preferências

Perfil do Usuário

Alterar senha

Senha atual:

Nova senha:

Verificar senha:

Idioma

Linguagem da interface:

Português Brasileiro

Tema

Utilizar este tema: Default

de interface:

Período Fora do Escritório

Ativo: Ligado Desligado

Iniciar: 13 / 11 / 2019

Fim: 14 / 11 / 2019

Configurações de E-mail

Notificação de Novos Chamados

Envie-me uma notificação se há um novo chamado em Minhas Filas/Serviços.

Enviar notificações de chamados novos se relacionados a:

Minhas Filas

Notificação de Revisão de Chamados

Envie-me uma notificação se um cliente faz uma revisão e sou o proprietário do chamado ou o chamado está bloqueado e está em uma de minhas filas/serviços.

Enviar notificações de chamados revisados se relacionados a:

Sem Notificação

Notificação de Expiração de Bloqueio de Chamado

Notifique-me se um chamado é desbloqueado pelo sistema.

Enviar notificações de expiração de bloqueio de chamado:

Sim

Notificação de Movimentação de Chamados

Notifique-me se chamados forem movimentados para "Minhas Filas"

Enviar notificações de movimentação de chamados:

Não

Notificação de atualização de serviço

Envie-me uma notificação se o serviço de um chamado é alterado para um serviço em "Meus Serviços" e o chamado está em uma fila na qual tenho permissões de leitura.

Enviar notificações de atualização de serviço:

Não

Notificação de Chamados Monitorados

Envie-me as mesmas notificações para os meus chamados monitorados que os proprietários dos chamados receberão.

Enviar notificações de chamados monitorados:

Não

Outras Configurações

Minhas Filas

Fila de seleção das filas preferenciais. Você também será notificado sobre essas filas por e-mail se habilitado.

Minhas Filas:

BU
Pergamum
Repositório UFSC
TECDI
VPN e Wifi

Meus Serviços

Sua seleção dos serviços favoritos. Você também é notificado sobre esses serviços via e-mail se habilitado.

Meus Serviços:

1. Alunos

- a. Inclusão ou Exclusão de Disciplinas
- b. Quebra de Pré-requisitos
- c. Trancamento do semestre
- d. Trabalho de conclusão de curso
- e. Atividades complementares
- f. Registro do Centro Acadêmico
- g. Representação discente no Colegiado
- h. Mobilidade Acadêmica ANDIFES
- i. Intercâmbio

Tempo de Atualização do Painel

Se habilitado, os diferentes painéis (Painel de Controle, Visão de Estados, Visão de Filas) serão automaticamente atualizados após o tempo especificado.

Atualizar painéis: desligado

após este tempo:

Tela Após Novo Chamado

Mostrar esta tela: CreateTicket

após a criação de um novo chamado:

Tela Após Criar Ordem de Serviço

Mostra esta tela: WorkorderZoom

após a criação de uma nova ordem:

Desenvolvido por OTRS 4

ATENÇÃO: Lembre-se de clicar em **Atualizar** ao lado de cada configuração alterada individualmente. Caso contrário a configuração não será salva.

1. Período fora do Escritório: Você informa seu período de ausência, o que cria uma mensagem que aparece entre parênteses junto ao seu nome para que quando alguém for transferir algum chamado para sua fila, por exemplo, possa ver que você está ausente e quando voltará.

2. Notificação de Novos Chamados: Quando um chamado entra para alguma de suas **Filas** e/ou **Serviços**. Você pode escolher receber ou não notificações no seu e-mail. Clique em **Atualizar** para salvar.

Configurações de E-mail

Notificação de Novos Chamados

Envie-me uma notificação se há um novo chamado em Minhas Filas/Serviços

Enviar notificações de chamados novos se relacionados a:

Minhas Filas

Meus Serviços

Minhas Filas

Minhas Filas e Meus Serviços

Minhas Filas ou Meus Serviços

Sem Notificação

Atualizar

3. Notificação de Revisão de Chamados: Quando algum chamado do qual você é proprietário recebe alguma **nota interna** ou resposta **do cliente via e-mail**, você pode escolher receber ou não notificações no seu e-mail, da mesma forma que o item anterior.

4. Notificação de Expiração de Bloqueio de Chamado: Quando algum chamado com lembrete de pendente, do qual você é proprietário, tem o prazo expirado. Clique em **Atualizar** para salvar.

5. Notificação de Movimentação de Chamados: Quando algum chamado é **movido** para alguma de suas **Filas**, você pode escolher receber ou não notificações no seu e-mail. Clique em **Atualizar** para salvar.

6. Notificação de Chamados Monitorados: Quando algum chamado que você monitora sofre alguma ação, você pode escolher receber ou não notificações no seu e-mail. Clique em **Atualizar** para salvar.

7. Tempo de Atualização do Painel: Você pode selecionar um **intervalo de atualização automática** do painel ou deixar esta função desligada.

Tempo de Atualização do Painel

Se habilitado, os diferentes painéis (Painel de Controle, Visão de Estados, Visão de Filas) serão automaticamente atualizados após o tempo especificado.

Atualizar painéis após este tempo:

desligado

10 minutos

15 minutos

2 minutos

5 minutos

7 minutos

desligado

Atualizar

Atendimento e Operações

A **criação de chamado** pode ser realizado por meio de:

1. Formulário em

<https://atendimento.ufsc.br/otrs/public.pl?Action=NewTicketWizardPublic;QueueID=7>, clicando na caixa de **Serviços** (1) e selecionando o serviço correspondente ao chamado (2).

PAI - Portal de Atendimento Institucional

Escolha o serviço para o qual deseja suporte em BU .

Serviço: - 1

- Ficha de identificação da obra
- ISBN
- ISSN
- Livro extraviado
- Manutenção - Biblioteca Central
- Multa
- Normalização
- Obras raras
- Pergamum
- Repositório UFSC
- TCC
- TECDI 2
- Teses e dissertações
- Dúvidas
- Entrega
- Usuários Ead
- Usuários com deficiência
- VPN e Wifi
- Visita orientada
- Outros serviços



SeTIC-UFSC

Governança Eletrônica e Tecnologia da Informação e Comunicação
Desenvolvido por OTRS 4

Na página do formulário para preenchimento preenche-se adequadamente:

PAI - Portal de Atendimento Institucional

Escolha o serviço para o qual deseja suporte em BU .

Serviço: ▼ 

PARA USO EXCLUSIVO DE SERVIDORES DA BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA.
 Formulário para solicitação de serviços da TECDI.
 Para assuntos relacionados ao Pergamum ou ao Repositório Institucional, selecione os respectivos serviços na caixa de seleção acima.

★ Nome:

★ E-mail:

★ Motivo: ▼

★ Ramal:

Local:

★ Assunto: ▼

★ Detalhamento:

2. Chamado interno: Criado pelos próprios atendentes para registo sistemático dos chamados que não foram feitos pelo sistema anteriormente pelos requisitantes por diversos motivos.

The screenshot shows the OTRS web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Chamados' highlighted. A dropdown menu is open, showing options like 'Visão de Filas', 'Visão de serviços', 'Visão de Estados', 'Novo chamado via e-mail', and 'Procurar'. The 'Novo chamado via e-mail' option is circled in red with the number '2'. Below the menu, there is a table of tickets with columns for 'TICKET#', 'IDADE', and 'TÍTULO'. The table contains several rows of ticket information.

	TICKET#	IDADE	TÍTULO
	2019111978000228	3 h 55 m	Nova comissão de trabalho
	2019111878000828	20 h 39 m	Atualizar Mensagem de Fechamento Sem Êxito
	2019111878000819	20 h 42 m	Fechamento de chamado ocioso
	2019111878000471	1 D 0 h	Catálogo Pergamum
	2019111878000239	1 D 3 h	Manutenção de equipamento: Monitor
	2019111378000515	5 D 21 h	Manutenção de equipamento: Monitor
	2019101878000482	31 D 22 h	Manutenção de equipamento: Computador/Notebook

Aqui primeiramente se informa o **Tipo** do chamado (**1**), qualificado como **Dúvida**, **Solicitação** ou **Sugestão**. Depois seleciona-se a **Fila** a qual este chamado pertence (**2**) e preenche-se os demais campos adequadamente.

The screenshot shows the 'Criar Novo Chamado Via E-mail' form. The form has several fields, including 'Tipo', 'Da Fila', 'Para usuário cliente', 'Cópia', 'Cópia Oculta', 'ID do Cliente', 'Serviço', 'Acordo de Nível de Serviço', 'Proprietário', and 'Assunto'. The 'Tipo' and 'Da Fila' dropdown menus are circled in red with the numbers '1' and '2' respectively. Below the form is a rich text editor with various formatting options.

Visão de chamados por Filas

Clique em **Chamados** (1) na barra superior, depois selecione **Visão de Filas** (2).

The screenshot shows the OTRS interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: Painel de Controle, Chamados (1), FAQ, Pesquisa, Gráficos estatísticos, Estatísticas, and Administração. A search icon is also present. Below the navigation bar, there is a dropdown menu for 'Chamados' (2) with the following options: Visão de Filas, Visão de serviços, Visão de Estados, Novo chamado via e-mail, and Procurar. The main content area is divided into several sections: 'Painel de Controle', 'Chamados com Lembranças', 'Meus Chamados Bloqueados', 'Todos os Chamados (0)', 'Chamados Novos', 'Meus Chamados Bloqueados (0) | Meus Chamados Monitorados (0) | Chamados nas Minhas Filas (0) | Chamados em Meus Serviços (0)', and 'Todos os Chamados (16)'. The 'Todos os Chamados (16)' section contains a table with the following data:

		TICKET#	IDADE	TÍTULO
■	☆	2019111478000237	22 m	Portaria
■	☆	2019111478000157	1 h 7 m	Contatos no Portal
■	☆	2019111478000148	1 h 11 m	Criação de Coleção a/c Gesmar
■	☆	2019111378000515	18 h 16 m	Manutenção de equipamento: Monitor
■	☆	2019101878000482	26 D 19 h	Manutenção de equipamento: Computador/Notebook
■	☆	2019100978000329	35 D 20 h	Re: Inclusão de categoria de trabalho em ficha.bu.ufsc.br
■	☆	2019100978000276	35 D 21 h	Instalação/configuração: Driver de equipamento Canon
■	☆	2019092378000297	52 D 0 h	Manutenção de equipamento: Computador/Notebook
■	☆	2019091078000169	65 D 1 h	Alteração no sistema gerador de Ficha de identificação da obra
■	☆	2019082678000695	79 D 19 h	Funcionalidades do Only Office

Aqui você terá inicialmente a visão de todos os chamados com estado aberto ou novo e que estejam desbloqueados nas filas a que tem acesso.

Você pode clicar no título da fila que quiser visualizar (1), isso poderá abrir algumas "sub filas" (2). Para ver os chamados de uma determinada sub-fila, clique no título da mesma. Clique na aba **Todos os Chamados** para visualizar todos os chamados, bloqueados ou não, ou na aba **Chamados Disponíveis** (3) para visualizar os chamados a espera de atendimento na fila selecionada.

No ícone de **Configurações** (4) é possível configurar o número de chamados exibidos por página. Também configurar quais colunas de informações deste modo de visualização são exibidas, assim como sua ordem (apenas para visualização no modo **S** (*small* - pequeno).

Logo abaixo, nos ícones **S**, **M** e **L**, é possível controlar a quantidade de informação visualizada (**S***mall* - pequeno; **M***edium* - Médio; **L***arge* - Grande).

Na lista onde são elencados os chamados (5) é possível filtrar por ordem de **Idade**, **Estado**, **Bloqueio**, **Fila**, **Proprietário**, **ID do Cliente**, e **Unidade** de onde o chamado foi aberto (apenas para visualização no modo **S** - *small* - pequeno).

Painel de Controle Chamados FAQ Pesquisa Gráficos estatísticos Estatísticas Administração Q

Fila: BU

Minhas Filas (0) BU (40/6) Repositório UFSC (9/2) TECDI (30/3)

Todos os Chamados 40 Chamados Disponíveis 6

Massa 1-6 de 6 S M L

TICKET#	IDADE	DE / ASSUNTO	ESTADO	BLOQUEAR	FILA	PROPRIETÁRIO	ID DO CLIENTE
2019111178000135	3 D 0 h	Karyn Lehmkuhl Texto completo de artigo	aberto	desbloqueado	BU::Repositório UFSC	Gesmar Kingeski Barbosa	paginas@
2019111178000681	2 D 13 h	Juliana Gulka Alteração no software da ficha de identificação	novo	desbloqueado	BU	Admin OTRS	juliana.gu
2019111278000562	1 D 18 h	Gleide B.J.Ordoús Grupo de e-mail mídi [...]	aberto	desbloqueado	BU::TECDI	Elson Mattos	elson.mat
2019111378000515	17 h 13 m	Ulliana Manutenção de equipamento: Monitor	novo	desbloqueado	BU::TECDI	Admin OTRS	ulliana.fur
2019111478000148	8 m	Aldo von Wangenheim Criação de Coleção a/c	novo	desbloqueado	BU::Repositório UFSC	Admin OTRS	aldo.vw
2019111478000157	4 m	Gesmar Luciana Contatos no Portal	novo	desbloqueado	BU::TECDI	Admin OTRS	luciana.b@

Visão de Chamados por Estados

Esta visão é útil para fazer busca por chamados quando não se tem o número do mesmo. Clique em **Chamados** (1) na barra superior, depois selecione **Visão de Estados** (2).

Painel de Controle Chamados FAQ Pesquisa Gráficos estatísticos Estatísticas Administração Q

Visão de Estado

Chamados abertos

Novo chamado via e-mail

Procurar

1-20 de 52 - Página: 1 2 3 S M L

<input type="checkbox"/>	Ticket#: 2019112078000494 – Aviso importante não ignore	De Administração	Idade 1 m	Fila BU::TECDI	Prazo de Resposta Inicia	Prazo de Atualização	Prazo de Solução
☆	Para undisclosed-recipients:	Criado 20/11/2019 15:21:10	Estado novo	Estado novo	Tipo Solicitação	Prioridade 3 Normal	ID do Cliente claudia.frota@fortaleza...
	Assunto Aviso importante não ignore	Proprietário Admin OTRS	Bloquear desbloqueado	Bloquear desbloqueado			
<input type="checkbox"/>	Ticket#: 2019112078000485 – Aviso importante não ignore	De Administração	Idade 1 m	Fila BU::TECDI	Prazo de Resposta Inicia	Prazo de Atualização	Prazo de Solução
☆	Para undisclosed-recipients:	Criado 20/11/2019 15:21:09	Estado novo	Estado novo	Tipo Solicitação	Prioridade 3 Normal	ID do Cliente claudia.frota@fortaleza...
	Assunto Aviso importante não ignore	Proprietário Admin OTRS	Bloquear desbloqueado	Bloquear desbloqueado			

Aqui você terá duas abas de visualização (1): uma que apresenta a listagem apenas dos **Chamados abertos** e outra apenas dos **Chamados fechados**.

Além disso você também encontra os botões para configuração do modo de visualização da listagem (2), onde clicando em você pode alterar o número de chamados exibidos por página. Também temos os ícones **S**, **M** e **L**, onde você controla a quantidade de informação visualizada (**S**mall – pequeno; **M**edium – Médio; **L**arge – Grande).

Neste modo de visualização você pode modificar a ordem de organização dos chamados (3): **Ordenar por "idade" (ascendente)** ou **(descendente)** e **Ordenar por "Título" (ascendente)** ou **(descendente)**:



Visão de Estados: Chamados abertos

Chamados abertos 44 Chamados Fechados 3857

1-20 de 44 - Página: 1 2 3 S M L

3

- Ordenar por "Idade" (ascendente)
- Ordenar por "Idade" (ascendente)
- Ordenar por "Idade" (descendente)
- Ordenar por "Título" (ascendente)
- Ordenar por "Título" (descendente)

para o manual de submissão de TCC da graduação

De	Débora Russiano	Fila	BU::TECDI	Prazo de Resposta Inic	Prazo de Atualização	Prazo de Solução
Para	Portal bu	Estado	novo	Tipo	Prioridade	
Assunto	Proprietário	Bloquear		Solicitação	3 Normal	ID do Cliente
Link para o manual de s...	Gesmar Kingeski Barb...	bloqueado				debora.russiano

Para uma melhor eficácia na pesquisa é recomendado alterar o modo de visualização para **S** (**S**mall), pois assim é possível fazer uso de filtros na lista de chamados, filtrando pela sua **idade** (Crescente/decrescente), **estado** (bloqueado/desbloqueado), **bloqueio**, **fila**, **proprietário**, **ID do cliente** e pela **unidade** (de onde o chamado foi aberto):



Visão de Estados: Chamados abertos

Chamados abertos 44 Chamados Fechados 3857

Massa 1-10 de 44 - Página: 1 2 3 4 5 S M L

TICKET#	IDADE	DE / ASSUNTO	ESTADO	BLOQUEAR	FILA	PROPRIETÁRIO	ID DO CLIENTE	UNIDADE
2019120478000469	18 h 0 m	Débora Russiano Link para o manual de submissão de TCC da graduação	novo	bloqueado	BU::TECDI	Gesmar Kingeski Barbosa	debora.russiano	
2019120378000372	1 D 20 h	Leila Cristina Weiss Ref: scanner planetário com problema	aberto	bloqueado	BU::TECDI	Elson Mattos	leila.cristi...	

Tanto na **Visão de Filas** quanto na **Visão de Estados**, para visualizar um chamado específico basta clicar em qualquer lugar da linha dele. Nesta janela você poderá vê-lo em detalhes e realizar algumas ações específicas como segue no cabeçalho do quadro:

Ticket#201911137800515 — Manutenção de equipamento: Monitor

Voltar | Bloquear | Histórico | Imprimir | Campos adicionais ITSM | Proprietário | Decisão | Nota | E-mail de Saída | Monitorar | Fechar |

- Mover -

Visão Geral de Artigos - 2 Artigo(s)

NÚM.	TIPO	DE	ASSUNTO	CRIADO
2	Sistema – e-mail externo	Atendimento	Manutenção de equipa [...]	13/11/2019
1	Cliente – chamado web	Ulliana	Manutenção de equipamento:	13/11/2019

Artigo #1 – Manutenção de equipamento: Monitor Criado: 13/11/2019 16:28

Marcar | Imprimir | Encaminhar | - Responder -

De: Ulliana
Para: BU
Assunto: Manutenção de equipamento: Monitor

To open links in the following article, you might need to press Ctrl or Cmd or Shift key while clicking the link (depending on your browser and OS).

Ramal: 3333
Local: TECDI
Assunto: Manutenção de equipamento de informática
Manutencao Equipamento: Monitor
Detalhamento: Teste de chamado para orientação
Tratar Com: Ulli
IP: 150.162.90.151

Informação do Chamado

Tipo: Solicitação
Idade: 5 D 0 h
Criado: 13/11/2019 16:28
Estado: novo
Bloqueio: desbloqueado
Fila: BU::TECDI
Proprietário: Ulliana Furlan
Serviço: BU::TECDI
Estado de: Operacional
Incidente do Serviço:
Prioridade: 3 Normal
ID do Cliente: ulliana.furlan

Informação do Cliente

Nome: Ulliana Furlan da[...]
Login: ulliana.furlan
E-mail: ullifurlan@gmail.com
Chamados abertos (cliente): (1)
Chamados Fechados: (0)

1. Bloquear: assim este chamado fica bloqueado para você trabalhar nele. Você se torna **proprietário** do chamado automaticamente;

1.1. Como Bloquear: Basta clicar em **Bloquear** ou realizar qualquer ação de atendimento ao chamado como responder. Esta ação também lhe registrará como proprietário, automaticamente.

1.2. Desbloquear: Clique em Desbloquear.

2. Imprimir;

3. Proprietário: aqui você pode alterar o proprietário do chamado;

3.1. Como alterar: Clicando em **Proprietário** você poderá alterar o responsável pelo atendimento deste chamado. Basta informar o nome do novo proprietário (**1**) e escrever uma mensagem para o envio da notificação (**2**) que será incluída no formato de nota no chamado correspondente. Feito isso, basta clicar em **Enviar** (**3**).

Alterar o proprietário do chamado: 2019111378000515 - Manutenção de equipamento: Monitor

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

Cancelar e fechar a janela

▼ Configurações de Chamado

1 Novo Proprietário: -

Proprietário Anterior: -

▼ Adicionar Artigo

* Assunto:

* Texto:

2

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Formata... | Fonte | Tam... | | | | Código-Fonte | | |

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

Tipo de nota:

3

4. Nota: As notas ajudam a reunir informações complementares importantes para o atendimento do chamado. Para criar uma nota basta clicar em **Nota**, modificar o **Assunto** (1) se for pertinente e criar a nota na caixa de **Texto** (2). Feito isso, clique em **Enviar** (3).

Adicionar Nota ao Chamado: 2019111378000515 - Manutenção de equipamento: Monitor

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

Cancelar e fechar a janela

▼ Adicionar Artigo

1 * Assunto:

* Texto:

2

B I U S | | | | | | | | | | | | |

Formata... | Fonte | Tam... | | | | Código-Fonte | | |

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

Tipo de nota:

3

5. Monitorar: Ao clicar aqui você receberá notificações quando alguma ação for tomada neste chamado e poderá acompanhar sem necessariamente ser o proprietário do chamado. Para verificar os seus chamados monitorados clique no ícone no canto superior esquerdo da tela

6. Fechar: Use esta opção quando um atendimento é finalizado.

6.1. Aqui você pode especificar o resultado do chamado (**1**) como:

- **Cancelado**, quando, por exemplo, a pessoa que gerou o chamado desiste por algum motivo;
- **Fechado com solução contorno**, quando a solução não atende diretamente o problema em questão mas supre uma necessidade relacionada;
- **Fechado com êxito**, quando foi resolvido sem maiores problemas;
- **Fechado sem êxito**, quando não foi resolvido e fechado por falta de solução;

6.2. Gerar o **texto** da mensagem (**2**) e **Enviar** (**3**).

The screenshot shows a web form titled "Fechar Chamado: 2019111378000515 - Manutenção de equipamento: Monitor". Below the title, it states "Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios." and "Cancelar e fechar a janela".

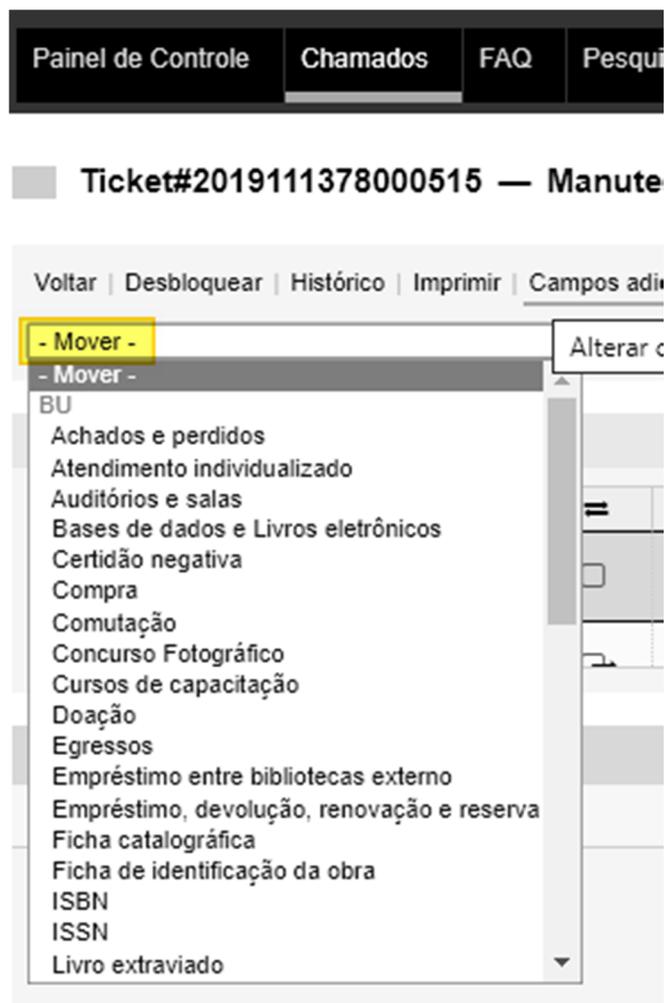
The form is divided into three main sections:

- Configurações de Chamado:** Contains a dropdown menu for "Próximo estado:" with the value "fechado com êxito" selected. A red circle with the number "1" is placed over this dropdown.
- Campos Dinâmicos:** Contains a dropdown menu for "Revisão Requisitada:" with the value "Não" selected.
- Adicionar Artigo:** Contains a text input field for "* Assunto:" with the value "Fechar" entered. A red circle with the number "2" is placed over this field. Below it is a rich text editor for "* Texto:" with a toolbar containing various formatting options (bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, image, table, undo, redo, search) and a large empty text area. Below the text editor is an "Anexo:" section with a button "Escolher arquivo" and the text "Nenhum arquivo selecionado". At the bottom of this section is a dropdown for "Tipo de nota:" with the value "nota-interna" selected.

At the bottom of the form is a button labeled "Enviar" with a checkmark icon. A red circle with the number "3" is placed over this button.

7. Mover: Permite alterar a fila a qual este chamado pertence.

CUIDADO: ao clicar na fila desejada, o chamado é imediatamente trocado de fila. O sistema não pede confirmação para esta ação.



8. **Marcar:** (função não disponível em chamados já fechados)
Clicando aqui você sinaliza este artigo como Importante.
9. **Responder:** Aqui você tem algumas opções de respostas prontas para: **Fechamento com sucesso, Chamado recebido em fila para atendimento**, mas caso queira gerar uma nova resposta basta selecionar **Resposta Vazia**.

Ticket#2019111378000515 — Manutenção de equipamento: Monitor

Voltar | Desbloquear | Histórico | Imprimir | Campos adicionais ITSM | Proprietário | Decisão | Nota | E-mail de Saída

- Mover -

Visão Geral de Artigos - 3 Artigo(s)

ID	Assunto	Proprietário	Status	Nota
2	Sistema – e-mail externo	Atendimento	Ativo	Manutenção de equipa [...]
1	Cliente – chamado web	Ulliana	Ativo	Manutenção de equipamento:

Artigo #1 – Manutenção de equipamento: Monitor

Marcar | Imprimir | Encaminhar | **- Responder -**

De: Ulliana

Para: BU

Assunto: Manutenção de equipamento: Monitor

- Responder -
 Fechamento com sucesso
 Resposta vazia
 [BU] Chamado recebido em fila para atendimento

FAQ - Frequently Asked Questions
Perguntas frequentes

Selecione **FAQ (1)** e em seguida clique em **Explorador (2)**.

The screenshot shows the OTRS interface with the following elements:

- Top Navigation:** Painel de Controle, Chamados, **FAQ** (1), Pesquisa, Gráficos estatísticos, Estatísticas, Administração.
- Left Sidebar:** Painel de Controle, Chamados com Lembrete, Meus Chamados Bloqueados (0), Chamados em Meus Serviços (0).
- Main Content:** A table of tickets with columns TICKET#, IDADE, and TÍTULO. The first row shows ticket 2019111978000228 with IDADE 4 h 9 m and TÍTULO Nova comissão de trabalho.
- Right Sidebar:** Configurações, Últimos artigos adicionados (Agropecuário - 13/05/2016 16:19), Notícias sobre o OTRS (Security Advisory 2019-15: Security Update...).
- Annotations:** A red circle '1' highlights the 'FAQ' menu item, and a red circle '2' highlights the 'Explorador' sub-menu item.

1. Subcategorias: Aqui temos um registo de dúvidas frequentes listadas de forma resumida por ordem alfabética e separadas por fila e subfilas. Clicando na linha desejada é possível vê-la com mais detalhes.

Nesta tela também podemos ver quadros com resumos de: **Últimos artigos adicionados (2)**; **Artigos modificados recentemente (3)** e **Os 10 artigos mais acessados (4)**.

The screenshot shows the 'Explorador FAQ' interface. At the top, there is a navigation bar with icons for eye, lock, settings, and power, and a menu with items: Painel de Controle, Chamados, FAQ (highlighted), Pesquisa, Gráficos estatísticos, Estatísticas, and Administração. A search icon is also present. Below the navigation bar, the page title is 'Explorador FAQ'. The main content area is divided into four sections:

- Subcategorias (1):** A table with columns: NOME, COMENTÁRIO, SUBCATEGORIAS, and ARTIGOS FAQ. The row for 'BU' is highlighted.
- Artigos FAQ: FAQ:** A section with a search bar and a 'S' button. Below it, a message states: 'Não foram encontrados dados de FAQ.'
- Últimos artigos adicionados (2):** A list of three articles with their titles and timestamps.
- Artigos modificados recentemente (3):** A list of three articles with their titles and timestamps.
- Os 10 artigos mais acessados (4):** A list of two articles with their titles and timestamps.

NOME	COMENTÁRIO	SUBCATEGORIAS	ARTIGOS FAQ
BU	BU	31	0

Últimos artigos adicionados

- Qual data devo colocar na folha de certificação e nas demais páginas da tese/dissertação?
Entrega de t... - en - público (todos) - 08/10/2019 17:39
- Meu orientador está afastado/aposentado, quem deve assinar?
Entrega de t... - en - público (todos) - 04/10/2019 17:05
- O coordenador da época da defesa não está mais no cargo ou está afastado, quem deve assinar?
Entrega de t... - en - público (todos) - 04/10/2019 17:02

Artigos modificados recentemente

- Meu orientador está afastado/aposentado, quem deve assinar?
Entrega de t... - en - público (todos) - 04/10/2019 17:05
- Qual data devo colocar na folha de certificação e nas demais páginas da tese/dissertação?
Entrega de t... - en - público (todos) - 08/10/2019 17:39
- O coordenador da época da defesa não está mais no cargo ou está afastado, quem deve assinar?
Entrega de t... - en - público (todos) - 04/10/2019 17:02

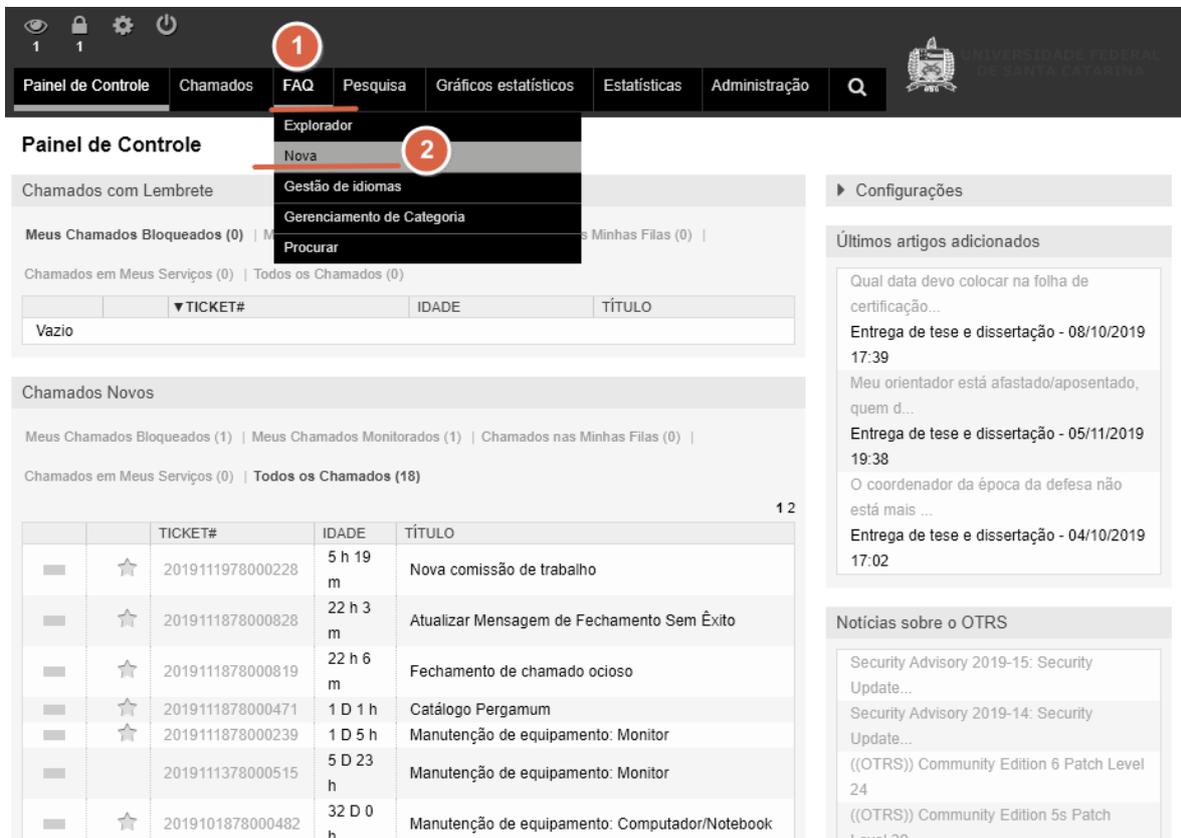
Os 10 artigos mais acessados

- 1. Quando é encerrado o cadastro na Biblioteca?
Certidão neg... - en - público (todos) - 27/08/2018 12:05
- 2. Como proceder para efetuar o pagamento da multa?
Multas - en - público (todos) - 27/08/2018 11:58

Criar nova FAQ

Para criar uma nova FAQ é necessário ter permissão para tal. Caso tenha necessidade de criar novas questões, solicite acesso em atendimento.bu.ufsc.br, serviço "TECDI".

Para criar uma nova FAQ, clique em **FAQ (1)**, e selecione **Nova (2)**.



The screenshot shows the OTRS web interface. At the top, there is a navigation bar with several tabs: 'Painel de Controle', 'Chamados', 'FAQ', 'Pesquisa', 'Gráficos estatísticos', 'Estatísticas', and 'Administração'. A red circle with the number '1' is placed over the 'FAQ' tab. Below the navigation bar, a dropdown menu is open, showing options: 'Explorador', 'Nova', 'Gestão de idiomas', 'Gerenciamento de Categoria', and 'Procurar'. A red circle with the number '2' is placed over the 'Nova' option. The main content area is divided into several sections: 'Painel de Controle', 'Chamados com Lembrete', 'Chamados Novos', and 'Configurações'. The 'Chamados Novos' section contains a table with columns for 'TICKET#', 'IDADE', and 'TÍTULO'. The table lists several tickets with their respective ages and titles.

	TICKET#	IDADE	TÍTULO
■ ☆	2019111978000228	5 h 19 m	Nova comissão de trabalho
■ ☆	2019111878000828	22 h 3 m	Atualizar Mensagem de Fechamento Sem Êxito
■ ☆	2019111878000819	22 h 6 m	Fechamento de chamado ocioso
■ ☆	2019111878000471	1 D 1 h	Catálogo Pergamum
■ ☆	2019111878000239	1 D 5 h	Manutenção de equipamento: Monitor
■ ☆	2019111378000515	5 D 23 h	Manutenção de equipamento: Monitor
■ ☆	2019101878000482	32 D 0 h	Manutenção de equipamento: Computador/Notebook

Nesta janela você deve dar um **Título (1)** e selecionar uma **Categoria (2)**. Em seguida você terá três caixas de texto para descrever o **Problema (3)**, a **Solução (4)** e adicionar um **Comentário (5)** conforme achar pertinente com informações adicionais a respeito da situação. Terminando isso basta clicar em **Criar (6)**.

Adicionar Artigo de FAQ

Todos os campos marcados com um asterisco (*) são obrigatórios.

1 * Título:

Palavras-chave:

2 * Categoria:

Estado:

Validade:

Anexo: Nenhum arquivo selecionado

3 Problema:
(público)

4 Solução:
(público)

5 Comentário:
(interno)

6 Criar ou Cancelar

Desenvolvido por OTRS 4

Mecanismos de busca

Clique em  no cabeçalho da página (1):



A imagem mostra o cabeçalho de uma interface web com um menu de navegação contendo: Painel de Controle, Chamados, FAQ, Pesquisa, Gráficos estatísticos, Estatísticas e Administração. Um ícone de lupa com o número 1 indica o ponto de clique. Abaixo, o 'Painel de Controle' apresenta seções para chamados bloqueados, monitorados e em fila, além de uma tabela com colunas para TICKET#, IDADE e TÍTULO. À direita, há links para Configurações e uma lista de artigos adicionados recentemente.

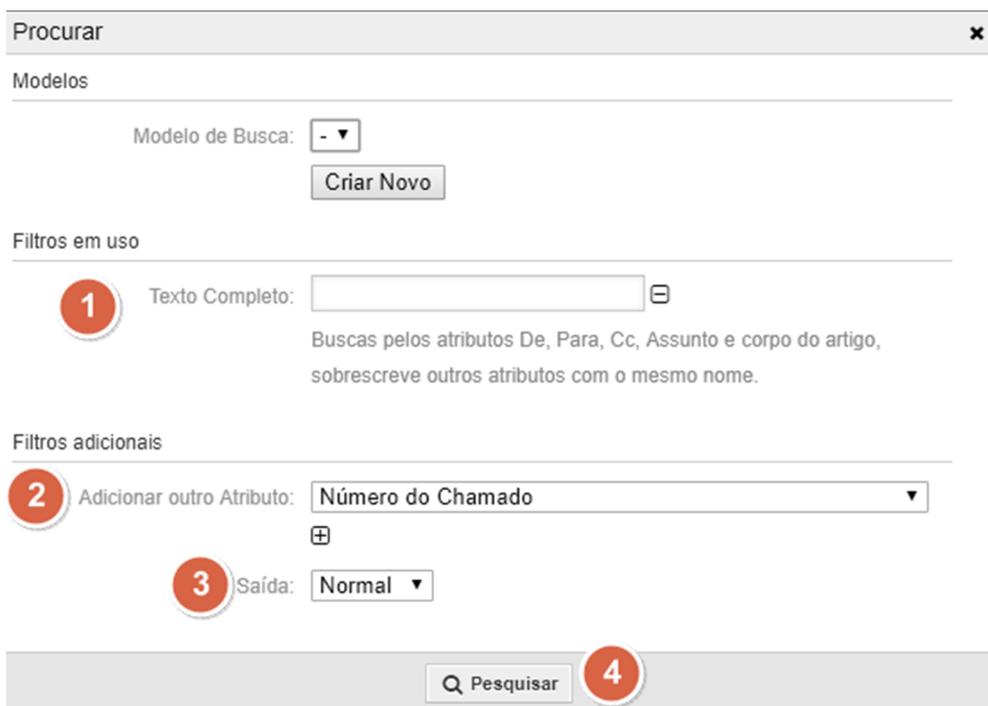
Aqui abrirá uma janela em pop-up com caixas para uma busca detalhada contendo os mecanismos:

1. Filtros em uso: Mostra os filtros ativos para busca. Clicando em você pode excluir os filtros que não quer usar.

2. Filtros adicionais: aqui você pode **Adicionar outro Atributo** para aprimorar sua busca, basta clicar na caixa e escolher. Clicando em você adiciona a caixa de busca selecionada no quadro de **Filtros em uso** (2).

3. Saída: Aqui você escolhe como gerar o resultado da pesquisa. Você pode gerar exportação automática como: CSV, Excel, Imprimir ou Normal (resultado na própria tela do OTRS).

4. Após preencher os campos pertinentes, clique em **Pesquisar**.



O formulário de busca contém os seguintes elementos:

- Um campo de busca principal rotulado 'Procurar' com um ícone de lupa e um botão de fechar (x).
- Uma seção 'Modelos' com um menu suspenso 'Modelo de Busca:' e um botão 'Criar Novo'.
- Uma seção 'Filtros em uso' com um campo 'Texto Completo:' rotulado com o número 1, um ícone de fechar e uma descrição: 'Buscas pelos atributos De, Para, Cc, Assunto e corpo do artigo, sobrescreve outros atributos com o mesmo nome.'
- Uma seção 'Filtros adicionais' com um campo 'Adicionar outro Atributo:' rotulado com o número 2, um menu suspenso contendo 'Número do Chamado' e um ícone de adicionar (+).
- Um campo 'Saída:' rotulado com o número 3, com um menu suspenso contendo 'Normal'.
- Um botão 'Pesquisar' rotulado com o número 4, precedido por um ícone de lupa.