



INSTITUTO FEDERAL
Amazonas

REITORIA - DGTI

TUTORIAL PARA ABERTURA DE CHAMADO NO SISTEMA OTRS COM DESTINO À DGTI

MANAUS, NOVEMBRO DE 2022

PROCEDIMENTO A SER REALIZADO PELOS AGENTES (TIS dos Campi e do Polo de Inovação) AO REALIZAREM A ABERTURA DE CHAMADO JUNTO À DGTI.

ESTE DOCUMENTO VISA IDENTIFICAR TODOS O PROCEDIMENTO NECESSÁRIO PARA QUE UM AGENTE DA PONTA POSSA ABRIR DEVIDAMENTE UM CHAMADO À REITORIA, DE FORMA CORRETA, CLARA E OBJETIVA, PREENCHENDO AS INFORMAÇÕES DO QUESTIONÁRIO DISPONIBILIZADO PELA DGTI, CRIANDO UM CHAMADO FUNCIONAL EVITANDO ERROS DE PROCEDIMENTO, TRANSTORNOS E CONTRATEMPOS. CONTRIBUINDO PARA QUE TODO O ATENDIMENTO POSSA TRANSCORRER COM EFICIÊNCIA.

IMPORTANTE:

Todos os chamados seguem um fluxo de atendimento, o qual cada cliente demandante de um parque institucional específico (ex: CMC) deverá abrir um chamado para a CGTI de seu Campus e não diretamente à Reitoria. Caso o feito, o usuário será redirecionado para o suporte de seu próprio Campus de Origem, seguindo apropriadamente o fluxo de atendimento.

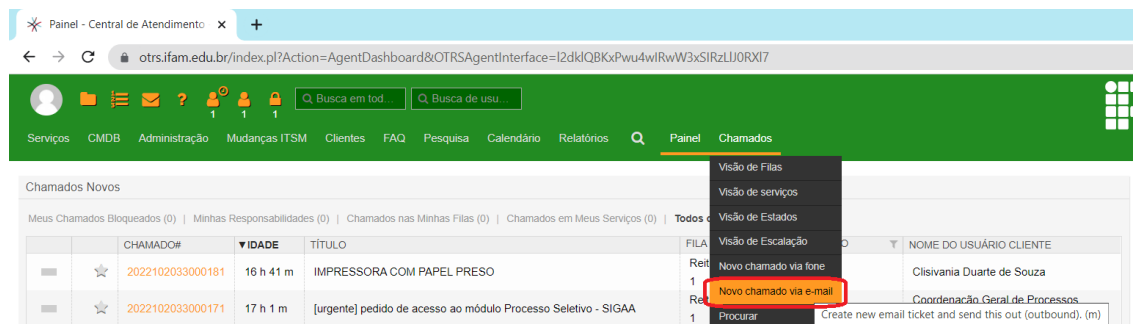
PASSO A PASSO

O AGENTE DEVERÁ REALIZAR A ABERTURA DE CHAMADO POR MEIO DA INTERFACE DO PRÓPRIO OTRS, ATRAVÉS DO FORMULÁRIO DE ABERTURA DE CHAMADO DO AGENTE.

PARA ISSO CLIQUE NO ÍCONE ABAIXO DEFINIDO.



OU ATRAVÉS DO MENU CHAMADOS >> “NOVO CHAMADO VIA E-MAIL”. COMO PODE SER OBSERVADO NA TELA ABAIXO.



OBS 1: ABERTURAS DE CHAMADOS POR E-MAIL (FORA DO OTRS) COM DESTINO AO SUPORTE REITORIA NÃO SERÃO RECEBIDOS PELA DGTI.

OBS 2: EM CASOS DE NOVAS UNIDADES INSTITUCIONAIS SENDO CRIADAS NA COMUNIDADE IFAM (NOVOS CAMPI) COM SEUS DEVIDOS AGENTES, OU SEJA NECESSÁRIO A INCLUSÃO DE NOVOS AGENTES PARA ATENDIMENTOS DE SUPORTE NO OTRS EM UNIDADES DE ATENDIMENTO JÁ EXISTES, FAVOR ENTRAR EM CONTATO COM A DGTI PARA QUE O ADMINISTRADOR OTRS POSSA DAR PROSSEGUIMENTO AS DEVIDAS SOLICITAÇÕES.

Esta é a tela para abertura de chamado via OTRS:

Criar Novo Chamado Via E-mail

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

* Tipo:	Informação do Cliente Vazio
* Da Fila: Reitoria Nível 1	
* Para usuário cliente:	
Cópia :	
Cópia Oculta:	
ID do Cliente:	
Serviço:	
Acordo de Nível de Serviço:	
Proprietário:	
Responsável:	
* Assunto:	
Opções: [Usuário cliente] [Associar chamado] [FAQ]	
Modelo de Texto:	
Configurar um modelo irá sobrescrever qualquer texto ou anexo.	
* Texto: B I U S Formata... Fonte Tam... Código-Fonte	

Primeiramente preencha os campos **TIPO** e **FILA**:

* **TIPO:** Selecionar o Tipo da Demanda em questão (ex: Solicitação de Serviço, problema...).

* **DA FILA:** Reitoria Nível 1.

Certifique-se de selecionar a “Fila Reitoria Nível 1”.

OBS:

Caso a FILA de Suporte OTRS da Reitoria não apareça ao Agente na hora de abrir um chamado destinado a Reitoria, entre em contato com a DGTI para que o Administrador do OTRS possa intervir.

* Para usuário cliente:

No campo “**Para usuário cliente**”, busque e selecione o seu usuário filtrando-o através do SIAPE (em certos casos o CPF), nome ou e-mail institucional e clique em seu usuário para criar e acompanhar o chamado.

Note que automaticamente a caixa “informação do cliente” é preenchida e também vinculado o ID de Cliente da onde pertence o usuário, como pode ser observado na imagem abaixo.

Criar Novo Chamado Via E-mail

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

* Tipo:

* Da Fila:

* Para usuário cliente:

Para: 

Cópia:

Cópia Oculta:

ID do Cliente:  Selecionar

Serviço:

Acordo de Nivel de Serviço:

Proprietário: 

Responsável: 

* Assunto:

Opções: [\[Usuário cliente \]](#) [\[Associar chamado \]](#) [\[FAQ \]](#)

Modelo de Texto:

Configurar um modelo irá sobrescrever qualquer texto ou anexo.

* Texto:

B **I** **U** **S**                                                

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

Informação do Cliente

Título ou Sr. saudação:

Nome: Julio Hatchwell

Sobrenome: de Almeida

Usuário: 

E-mail: julio.hatchwell@ufam.edu.br

Cliente: IFAM Reitoria

 Chamados abertos (cliente), (24)

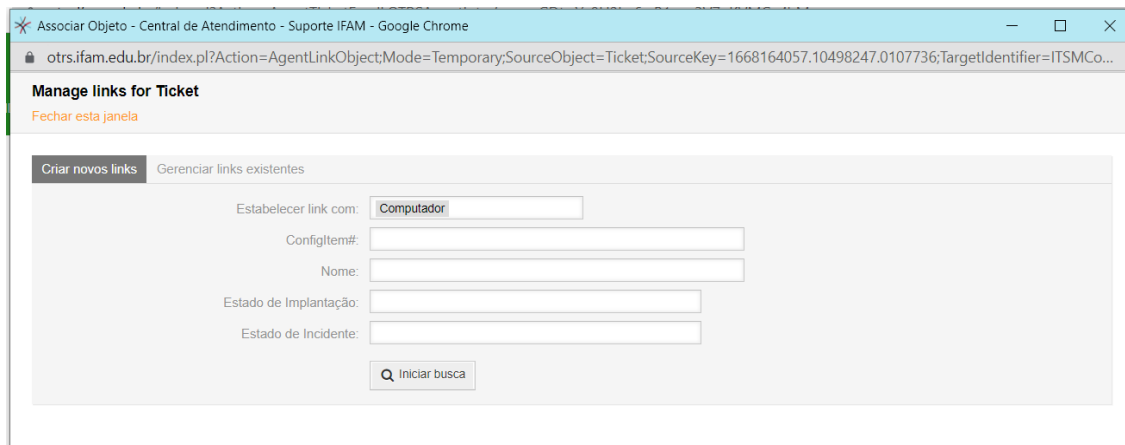
OBS: Não atribua valores aos campos “Proprietário” e “Responsável”, cabendo à DGTI dar o encaminhamento necessários aos chamados que chegam a sua Fila de Demandas.

* **ASSUNTO:** Atribua um título que defina a demanda.

* **OPÇÕES:** [\[Associar chamado \]](#)

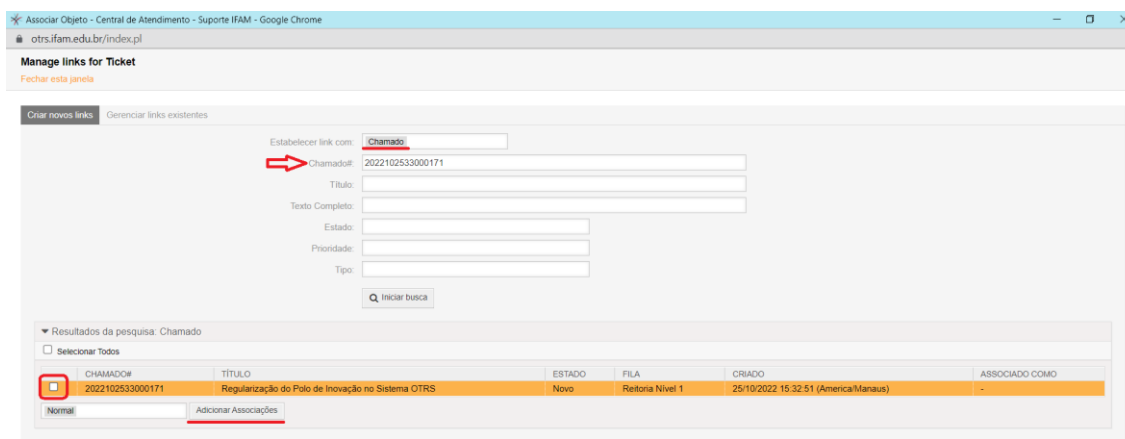
Em “OPÇÕES”, clique em [\[Associar chamado \]](#), faça **Login** na nova tela aberta e realize a associação com o chamado que o motivou a abrir um chamado junto à Reitoria.

A seguinte tela será aberta:



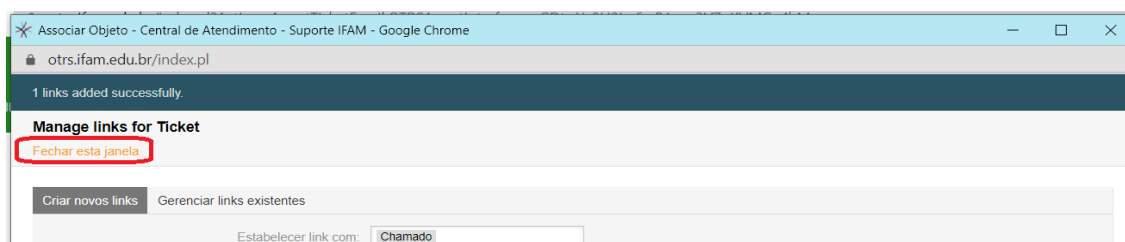
Na nova janela aberta "Manage Links for Ticket" no campo **"Estabelecer Link com"**, configure para Estabelecer Link com: **"Chamado"**.

No campo **"Chamado#"** que surge após a última configuração, cole o número do chamado, clique em **"Iniciar Busca"**, **selecione** o chamado retornado em questão e por fim clique em **"Adicionar Associações"**, conforme o print abaixo.



CHAMADO#	TÍTULO	ESTADO	FILA	CRIADO	ASSOCIADO COMO
2022102533000171	Regularização do Polo de Inovação no Sistema OTRS	Novo	Retorna Nivel 1	25/10/2022 15:32:51 (America/Manaus)	-

Após o sistema retornar que a associação foi efetuada com sucesso, clique em [Fechar esta janela](#), retornando a tela de abertura do chamado.



*** MODELO DE TEXTO:**

Ao retornar para o formulário principal, vá em “**Modelo de Texto**”, selecione a opção “**Abertura de chamado para Reitoria**” e preencha devidamente as informações requisitadas pela DGTI para abertura de chamados.

Criar Novo Chamado Via E-mail

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

* Tipo: Solicitação de Serviço

* Da Fila: Reitoria Nivel 1

* Para usuário cliente: [Selecione]

Para: "Julio Hatchwell Filho" <julio.hatchwell@ifam.edu.br>

Cópia: [Selecione]

Cópia Oculta: [Selecione]

ID do Cliente: Reitoria [Selecionar]

Serviço: [Selecione]

Acordo de Nivel de Serviço: [Selecione]

Proprietário: [Selecione]

Responsável: [Selecione]

* Assunto: Regularização do Polo de Inovação no Sistema OTRS

Opções: Abertura de chamado para Reitoria

Modelo de Texto: [Selecione]

Configurar um modelo irá sobrescrever qualquer texto ou anexo.

* Texto:

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

Sr. CGTI, informe os dados abaixo ao abrir um chamado para a Reitoria

1. Nome completo do demandante:

2. SIAPE do demandante:

Informação do Cliente

Título ou Sr. saudação:

Nome: Julio Hatchwell

Sobrenome: de Almeida

Usuário: [Selecione]

E-mail: julio.hatchwell@ifam.edu.br

Cliente: IFAM Reitoria

Chamados abertos (cliente): 25

OBS: Caso o Agente não preencha os campos apropriadamente, deixe de fornecer informações relevantes para a solução do problema, o TI responsável pelo atendimento na Reitoria **encaminhará o chamado de volta, movendo para a FILA do Agente que solicitou a demanda**, requisitando as informações X, Y e Z (a título de exemplo) para que seja possível realizar o atendimento do chamado.

No questionário a ser preenchido, **entenda “demandante” como o cliente que instigou ao seu CGTI uma solução para o seu problema.**

Após o devido preenchimento do questionário nos resta apenas concluir os seguintes passos:

*** Próximo Estado do Chamado:** Já traz o padrão correto "**Novo**".

Certifique-se que o próximo estado do chamado esteja como "**Novo**".

*** Prioridade:** Já traz por padrão "**Normal**", podendo ser alterada pelo Agente demandante.

Assinatura:

Não hesite em nos contatar caso tiver dúvidas adicionais.

Obrigado!

-

Se não recebermos sua resposta em 3 dias, seu caso será considerado como Resolvido.

Atenciosamente,
Sua Central de Suporte Técnico do IFAM

Anexos:



Clique para selecionar os arquivos ou apenas arraste-os aqui.

Próximo Estado do Chamado:

Novo

Data de Pendência:

26

/

10

/

2022

-

14

:

55

Para todos os estados "pendente".

Prioridade:

4 Alto

Chamado Mestre:

 Enviar e-mail!

OBS: Ignore **qualquer outro campo** além dos mencionados neste documento.

Por fim, clique no botão “**Enviar e-mail**” que seu chamado seja efetivado e entre na FILA de Atendimento REITORIA.

