



**COMPLEMENTO**  
TI & Comunicação



# Apresentação e Instalação

Treinamento OTRS ITSM

 **OTRS**  
Certified System Integrator  
Certified OTRS Partner





## Sumário

Apresentação.....	3
Instalação.....	4
Requisitos.....	4
Instalação Simples.....	4
Instalação Avançada.....	4





## Apresentação

O OTRS ITSM é formado por um conjunto de pacotes que implantam no OTRS os mecanismos necessários transformá-lo numa poderosa ferramenta de gestão de serviços de TI.

Ele já foi homologado pela Pink Elephant para dar suporte a 6 processos descritos pelo framework ITIL.

Os processos atendidos são os seguintes:

- Operação de Serviço
  - Gerenciamento de Incidente
  - Atendimento da Requisição de Serviço (Request Fulfilment)
  - Gerenciamento de Problema
- Transição de Serviço
  - Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço
  - Gerenciamento de Conhecimento
  - Gerenciamento de Mudança

Além disto, em conjunto com outros módulos e software pode suportar mais processos, como por exemplo o Gerenciamento de Eventos (Operação de Serviço).

Técnicamente, o OTRS ITSM é composto pelos seguintes pacotes para OTRS:

- GeneralCatalog – Adiciona um mecanismo de cadastro de informações diversas utilizadas nos módulos ITSM. Adiciona entre outras coisas uma tela de cadastro na Administração do sistema (Catálogo Geral).
- ITSMCore – Entre outras coisas, modifica as propriedades do Serviço e do SLA.
- ITSMIncidentProblemManagement – Entre outras coisas adiciona tipos de chamado para classificação entre requisição e incidente. Cria uma tela de decisão (para pedir aprovação de chamados). Adiciona dois objetos dinâmico de relatório sistema, para medir a taxa de solução no primeiro contato com o cliente, e o tempo médio de solução.
- ITSMConfigurationManagement – Instala o módulo de Gerenciamento de Configuração e relatórios relacionados.
- ITSMChangeManagement – Instala o módulo de Gerenciamento de Mudança.
- ITSMServiceLevelManagement – Adiciona vários relatórios ao sistema para acompanhar o nível de serviço.





- ImportExport – Adiciona o menu Importar/Exportar na Administração que pode ser utilizado para importar ou exportar ICs ou mesmo serviços, clientes e empresas com ajuda de módulos de terceiros.

## Instalação

### Requisitos

Segundo a documentação oficial, os requisitos do OTRS ITSM são os mesmos do OTRS Help Desk:

<http://doc.otrs.org/itsm/3.3/en/html/ch01s02.html>

Obtenha os pacotes em <http://www.otrs.com>

### Instalação Simples

Existem duas formas de instalar o ITSM. A primeira, resume-se em instalar um único pacote que contém todos os itens disponíveis no OTRS ITSM mencionados anteriormente.

Para isto, faça download do pacote "ITSM bundle Package".

Vantagens: É mais fácil de instalar :)

Desvantagem: Instala vários pacotes que talvez não sejam utilizados por sua equipe no primeiro momento.

### Instalação Avançada

Vantagens: Instale somente o que você vai utilizar.

Primeiro deve-se instalar o pacote **GeneralCatalog**. Em seguida o pacote **ITSMCore**. Após a instalação destes dois pacotes, você poderá instalar os demais pacotes na sequência que desejar.

- ITSMIncidentProblemManagement
- ITSMConfigurationManagement
- ITSMChangeManagement
- ITSMServiceLevelManagement