



Complemento
liberdade e tecnologia

ITSM Instalação

Treinamento OTRS ITSM



Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Apresentação.....	4
Instalação.....	5
Requisitos.....	5
Instalação Simples.....	5
Instalação Avançada.....	5

Licenciamento deste Manual/Documento

Atribuição – Compartilhamento pela mesma Licença (by-sa)



Esta licença permite que outros remixem, adaptem, e criem obras derivadas ainda que para fins comerciais, contanto que o crédito seja atribuído ao autor e que essas obras sejam licenciadas sob os mesmos termos. Esta licença é geralmente comparada a licenças de software livre. Todas as obras derivadas devem ser licenciadas sob os mesmos termos desta. Dessa forma, as obras derivadas também poderão ser usadas para fins comerciais.

O trabalho Manual de Configuração de Chamados do OTRS Help Desk de www.complemento.net.br foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilha Igual 4.0 Não Adaptada. Com base no trabalho disponível em www.complemento.net.br. Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em www.complemento.net.br/contato.

[Saiba mais sobre a licença \(by-sa\).](#)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



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).

Tecnicamente, 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:

São os mesmos do OTRS

Obtenha os pacotes em <http://www.otrs.com> ou <http://ftp.otrs.org/pub/otrs/itsm/bundle5/> ou <http://ftp.otrs.org/pub/otrs/itsm/packages5/>

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.

Faça a instalação através do Gerenciador de Pacotes.

Você pode realizar através da linha de comando:

```
su - otrs
```

```
cd /opt/otrs
```

```
wget http://ftp.otrs.org/pub/otrs/itsm/bundle5/ITSM-5.0.11.opm
```

```
/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Package::Install /opt/otrs/ITSM-5.0.11.opm
```



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