



Complemento
liberdade e tecnologia

Gerenciamento de Incidentes e Problemas

Treinamento OTRS ITSM



Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Gerenciamento de Incidentes e Problemas.....	4
Cadastro de Serviços.....	5
Tipo de Serviço.....	5
Criticidade (Criticalidade).....	5
Impacto.....	6
Matriz Impacto x Criticidade x Prioridade.....	6
Aprovação de Chamados.....	6
Gerenciamento de Nível de Serviço.....	7

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/>

Os Gerenciamentos de Incidentes, Problemas e Nível de Serviço no OTRS se dão a partir da instalação dos módulos ITSMIncidentProblemManagement e ITSMServiceLevelManagement que compõe o pacote OTRS::ITSM



Gerenciamento de Incidentes e Problemas

A instalação do módulo **ITSMIncidenteProblemManagement** habilita as seguintes funcionalidades no OTRS:

- Tela para registro de aprovação do chamado.
- Campo Impacto para classificação do chamado.
- Campo Criticidade (ou criticalidade dependendo da tradução) para classificação do Chamado.
- Matriz Impacto x Criticalidade para definição automática da prioridade do chamado.
- Tela para classificação de campos ITSM.
- Habilita o Tipo de Chamado e traz alguns valores padrão como Incident, Incident::Service Request e Problem.
- Adiciona o campo dinâmico Revisão Requisitada no chamado.

O sistema não trata de forma diferenciada atualmente problemas e incidentes. Em outras palavras, não há uma tela específica para um ou outro tipo de caso. Neste sentido, dentro do OTRS atualmente, o que diferencia um incidente de um problema, é o campo Tipo do chamado.

Neste sentido, é necessário que haja um processo desenhado pela organização para o tratamento de problemas de tal forma que seja possível parametrizar o OTRS de tal forma que o tratamento de problemas dentro dele se torne mais evidente.

Por exemplo, o processo pode definir que os problemas terão de ser tratados apenas pela equipe de suporte avançado e nunca pela equipe de Nível 1. Pode-se então configurar um atendente genérico que mova o chamado automaticamente para a fila Nível 2 (Suporte Avançado) para chamados que são do tipo problema.

Pode-se restringir os níveis de prioridade a serem atribuídos caso o chamado seja do tipo Problema.

Além disso, o OTRS permite associar todos os incidentes relacionados a um problema através do botão Associar do chamado, ou da ação em Massa.

Cadastro de Serviços

Temos duas alterações básicas no cadastro de serviços após a instalação do módulo ITSMCore (que é instalado juntamente com o OTRS::ITSM).



Tipo de Serviço

A primeira, é o campo adicional “Tipo” que pode ser definido inicialmente entre os seguintes valores:

- Backend
- Contrato com terceiros
- Demonstração
- Frontend
- Gerenciamento de TI
- Operações de TI
- Outro
- Projeto
- Relatório
- Serviço a Usuário Final

Este campo não afeta em nada (ao menos até esta versão) no workflow da ferramenta. Ela é útil caso queiramos utilizar ferramentas externas de B.I. ou de relatórios, para extrair por exemplo, todos os incidentes que estão abertos relativos a Serviços prestados a Usuário Final.

É possível adicionar, alterar ou remover essas opções em Admin → Catalogo Geral → ITSM::Service::Type.

Criticidade (Criticalidade)

Diz respeito a importância que aquele serviço tem para o negócio. Por padrão, temos os valores de “1 – Muito Baixo” até “5- Muito Alto”. Sugerimos a alteração destes valores (feita através do Catalogo Geral) para valores mais amigáveis, tais como “1 – Não crítico” ou “7 – Vital para o Negócio”.

Esta criticidade será utilizada para determinar a prioridade do chamado, em conjunto com o Impacto do mesmo.

Impacto

Com a instalação do OTRS::ITSM, um campo Impacto é adicionado a tela de abertura do chamado.

Este campo é utilizado para determinar o impacto daquele chamado para o negócio da empresa naquele momento.

Por padrão, o sistema traz a escala que vai de “1 – Muito Baixo” à “5- Muito Alto”.

Aqui, recomendamos também que estes valores sejam traduzidos para valores mais amigáveis tais como “1 – Usuário com problemas, porém contornável”, “2 – Usuário não consegue trabalhar”, “3 –



Departamento Paralisado”, “4 – Vários Departamentos Paralisados”, “5 – Unidade Organizacional Paralisada”, “6 – Vários sites Paralisados”.

Matriz Impacto x Criticidade x Prioridade

De acordo com a criticidade do serviço e o impacto do chamado, uma prioridade será atribuída ao chamado. Esta matriz relacional entre impacto e criticidade pode ser definida no menu Admin → Criticalidade <-> Impacto <-> Prioridade.

Podemos definir por exemplo que todos os chamados criados com o impacto 5 ou 6 terão prioridade máxima, independente da criticidade do chamado. Podemos definir que chamados que paralisam apenas um usuário, mesmo que com criticidade alta, tenham uma prioridade média de atendimento.

Aprovação de Chamados

A instalação do OTRS::ITSM habilita uma nova tela na visualização do chamado, a tela de Aprovação, que é acessível através do menu “Decisão”:

Prioridade | Campos Livres | Campos adicionais ITSM | Associar | Proprietário | Cliente | Decisão | Nota | Chamada Telefônica Realizada | Chamado

Esta tela permite aos gestores definirem a aprovação daquele chamado.

O resultado da aprovação é armazenada no campo dinâmico TicketFreeText16 até o OTRS 3.2 e no campo dinâmico ITSMDecisionResult a partir desta versão. É possível então alterar, adicionar ou remover opções deste campo através do menu Admin → Campos Dinâmicos.

Também podemos disponibilizar esta tela apenas para grupos específicos de utilizadores do sistema, tal como um grupo “gestores”.

Para isto, acesse Admin → Configuração do Sistema → Ticket → Frontend::Agent::Ticket::MenuModule.

Encontre o parâmetro 420-Decision e adicione um novo atributo clicando no ícone +. Este atributo deverá conter a chave Group e o conteúdo deverá ser “rw:gestores”, veja:



Chave	Conteúdo
Group	rw.gestores
Action	AgentTicketDecision
Description	Add a decision!
Link	Action=AgentTicketDecision.TicketID=[% Data.TicketID html %]
Module	Kernel::Output::HTML::TicketMenuGeneric
Name	Decision
PopupType	TicketAction
Target	

Ticket:Frontend::MenuModule##420-Decision
Mostra um link no menu para alterar a decisão de um chamado na sua visão em detalhes na interface de atendente.

Gerenciamento de Nível de Serviço

Já a instalação do módulo **ITSMServiceLevelManagement** cria uma série de novos relatórios no sistema para medição do nível de serviço prestado pela central de serviços.

Aqui temos um relação dos novos tipos de relatórios que são instalados (Objetos Dinâmicos), e para que servem:

ITSMTicketFirstLevelSolutionRate: consideram os seguintes chamados como encerrados no primeiro nível:

- Se o primeiro artigo é do tipo “Phone” e não há mais artigos neste chamado.
- Se o primeiro artigo é um e-mail gerado por um atendente e não há mais artigos neste chamado.
- Se o primeiro artigo foi gerado pelo cliente e o segundo por um atendente. (possivelmente há um bug aqui).

ITSMTicketSolutionTimeAverage: Calcula o tempo médio que os chamados levaram para serem solucionados. Apenas horas úteis são contabilizadas.

ITSMConfigItem: Permite criar relatórios básicos relativos à Itens de Configuração, como por exemplo quantidade de ICs criados em um determinado período.

Este tipo de relatório **não** permite criar um relatório que diz qual IC gerou mais problemas numa operação.



ITSMChangeManagement: Mostra a quantidade de mudanças cadastradas no sistema, separadas ou não por categorias.

ITSMChangeManagementHistory: Permite gerar relatórios baseado em histórico das mudanças, como por exemplo um relatório de mudanças rejeitadas num período.

ITSMChangeManagementRfcRequester: Quantidade de Rfc's geradas por solicitante.

ITSMChangeManagementChangesIncidents: Calcula a quantidade de chamados criados no sistema divididos por tipo juntamente com a quantidade de mudanças.