



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

**Gerenciamento de Processos**

**Treinamento OTRS**



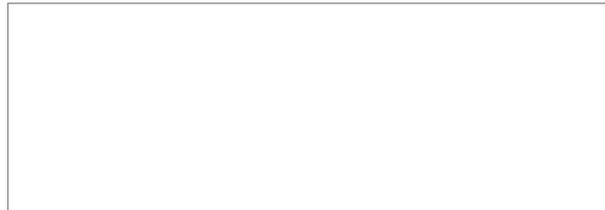
## Sumário

Visão Geral do Gerenciamento de Processos.....	4
Exemplo: Processo de Reembolso de Despesas.....	4
Campos Dinâmicos.....	4
Atividades.....	7
Janelas de Atividade.....	8
Transições.....	13
Condições.....	14
Ações de Transição.....	19
Executando e ajustando o processo criado.....	23
Anexo 1: Módulos de Transição.....	32
DynamicFieldSet.....	32
TicketArticleCreate.....	32
TicketCustomerSet.....	33
TicketLockSet.....	33
TicketOwnerSet.....	34
TicketQueueSet.....	34
TicketResponsibleSet.....	34
TicketServiceSet.....	34
TicketSLASet.....	35
TicketStateSet.....	35
TicketTitleSet.....	35
TicketTypeSet.....	35
TicketCreate.....	36



## 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](http://www.complemento.net.br) foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilha Igual 3.0 Não Adaptada.

Com base no trabalho disponível em [www.complemento.net.br](http://www.complemento.net.br). Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em [www.complemento.net.br/contato](http://www.complemento.net.br/contato).

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

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/>



## Visão Geral do Gerenciamento de Processos

O OTRS possui desde sua versão 3.2 um construtor visual de processos que permite a elaboração de fluxos de trabalho (work flows) utilizando seu mecanismo de chamados.

A ideia básica é modelar procedimentos recorrentes, delegando tarefas e direcionando o fluxo de atendimento de acordo com certos critérios como estado, prioridade, valores em campos dinâmicos etc.

**Dica importante:** Para desenhar processos no OTRS, **utiliza o navegador Chrome de preferência**. Já tivemos problemas graves com outros navegadores.

## Exemplo: Processo de Reembolso de Despesas

Para explicarmos o funcionamento do Gerenciador de Processos do OTRS, vamos utilizar o exemplo da construção de um simples processo de **reembolso de despesas**.

Basicamente, teremos o seguinte fluxo:

1. Alguém solicita um reembolso preenchendo informações como valor de alimentação, taxi etc
2. Esta solicitação cai para aprovação de um gestor
3. Aprovação
  1. Se reprovado, o chamado é encerrado
  2. Se aprovado, o chamado é encaminhado para a fila de tesouraria para Pagament
4. Após o pagamento, o chamado é fechado e um novo chamado é criado para a área de contabilidade fazer o lançamento no sistema contábil.

### ***Campos Dinâmicos***

Normalmente o desenho de work flows faz sentido a medida que automatizamos a obtenção e processamento de informações. Work flows para “Processos de Reembolso”, “Requisição de Compras” etc normalmente requerem o registro de informações que não existem por padrão no mecanismo de ticket do OTRS, tais como “Valor de Taxi”, “Valor Alimentação” etc, por isso, o ponto de partida que recomendamos para a parametrização de processos é a definição e a criação de campos dinâmicos para o mesmo.

Neste exemplo, utilizaremos os seguintes campos dinâmicos:

- Quilometragem rodada (reeQuilometragem), no objeto chamado, tipo texto.
  - Se preferir, adicione uma expressão regular nas configurações do campo, para aceitar apenas números no campo.



- Valor Pedágio (reePedagio), no objeto chamado, tipo texto.
- Valor Táxi (reeTaxi), no objeto chamado, tipo texto.
- Valor Avião/Onibus (reeAviao), no objeto chamado, tipo texto.
- Valor Alimentação (reeAlimentacao), no objeto chamado, tipo texto.
- Valor Hospedagem (reeHospedagem), no objeto chamado, tipo texto
- Status Reembolso (reeStatus), no objeto chamado, tipo Dropdown, valores “Aprovação Pendente”, “Aprovado” e “Rejeitado”.



**Importante:** Faça a liberação destes campos dinâmicos na tela “Frontend::Customer::Ticket::ViewZoom”

Também é necessário liberá-los no subgrupo de parâmetros “Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom” que está dentro de Administração → ProcessManagement.

No parâmetro Ticket::Frontend::AgentTicketZoom####ProcessWidgetDynamicField adicione todos os campos que utilizaremos no processo:

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom####ProcessWidgetDynamicField

Dynamic fields shown in the process widget in ticket zoom screen of the agent interface.  
Possible settings: 0 = Disabled, 1 = Enabled.

Chave	Conteúdo	
reeAlimentacao	1	
reeAviao	1	
reeHospedagem	1	
reePedagio	1	
reeQuilometragem	1	
reeStatus	1	
reeTaxi	1	

Além disso, para este nosso exemplo, precisaremos de três filas novas no sistema:

- Gestores
- Tesouraria
- Contabilidade

Crie as filas acima antes de prosseguir :)

Com os campos dinâmicos e filas criados, podemos então **criar o processo**.

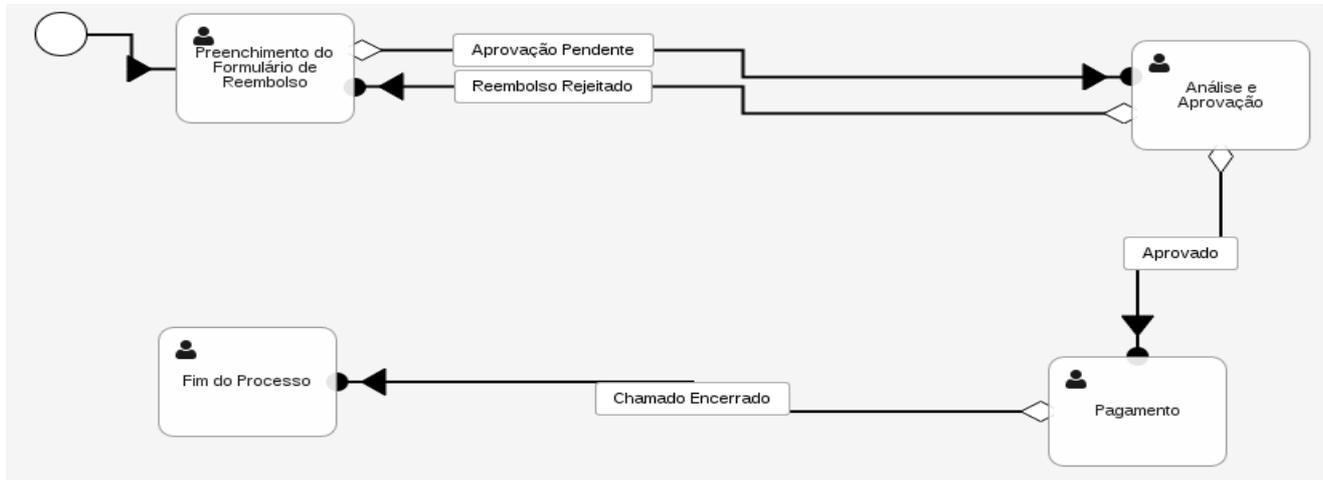
Acesse Administração → Gerenciamento de Processos

Clique em “Criar Novo Processo”. Nomeie este Processo, dê uma descrição e marque seu estado como “Ativo”.



## Atividades

Podemos entender as atividades como os passos de cada processo. Verifique o nosso processo exemplo de reembolso abaixo:



Este processo simples é composto por 4 atividades:

- Preenchimento do Formulário de Reembolso, que é executado pelo cliente.
- Análise e Aprovação, que será executado por um gestor.
- Pagamento, que será executado pela tesouraria.
- Fim do Processo. (neste momento, um outro chamado é criado para uma outra área, a de contabilidade).

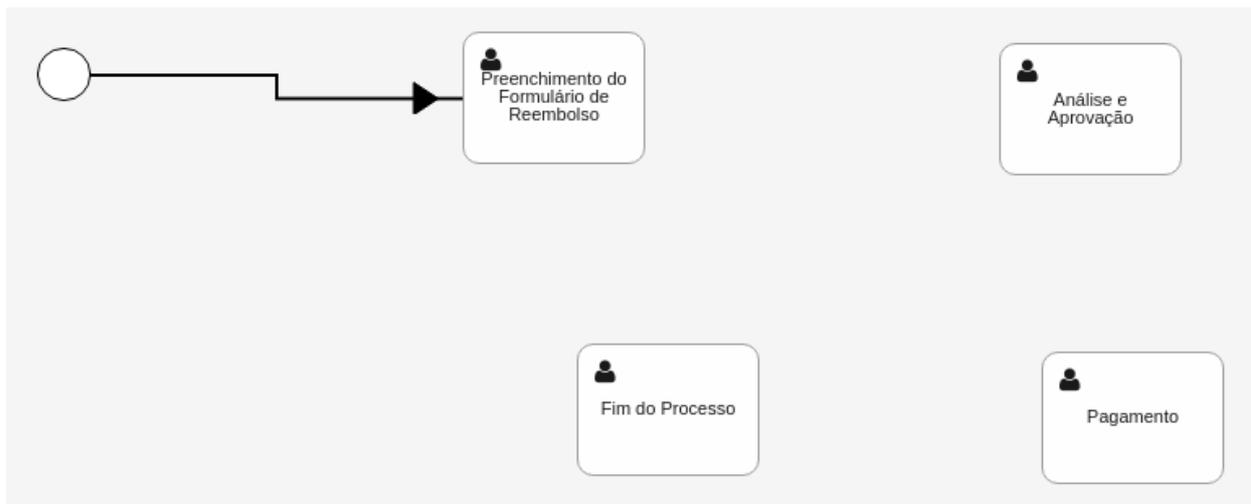
Crie as 4 atividades descritas acima, clicando em “Atividades” → “Criar Nova Atividade”.

Por enquanto, apenas dê o nome à atividade e clique em “Enviar”.

*Apenas para informação:*

- cada elemento possui um código de identificação (exemplo: Activity-736cb0a14b6a1ac160067af4bec5b57e) que é conhecido como EntityID.
- As atividades são conectadas pelas transições. Veremos adiante como criá-las e utilizá-las para interligar as atividades.

Arraste as 4 Atividades criadas para o painel posicionando de forma semelhante a disposição dos elementos na imagem abaixo:



## ***Janelas de Atividade***

Janelas de Atividade são telas de interação que podemos disponibilizar em cada atividade do processo. Cada atividade deve possuir uma ou mais Janelas de Atividade (exceto a atividade “Fim do Processo” de nosso exemplo).

Nas janelas de atividade, dispomos os campos do chamado e campos dinâmicos que queremos que sejam preenchidos em cada momento do processo. Na prática, é lá que ocorre a interação do atendente ou do cliente com o chamado de processo.

Em nosso exemplo, teremos as seguintes Janelas de Atividade em cada Atividade:

- Preenchimento do Formulário de Reembolso
  - Formulário de Reembolso
  - Solicitar Aprovação
- Análise e Aprovação
  - Aprovação
- Pagamento
  - Efetuar Pagamento

Vamos agora criar as janelas de atividade:

### **Formulário de Reembolso**

Clique em Janelas de Atividade → Criar Nova Janela de Atividade.



### Elementos de Processo Disponíveis

▶ Atividades

▼ Janelas de Atividade

Filtrar Janelas de Atividade

Nenhum dado encontrado.

+ Criar Nova Janela de Atividade

A seguinte janela é apresentada:

★ Nome da Janela de Atividade:

Disponível em:

★ Descrição (curta):

Descrição (longa):

Permissões:

Requerer Bloqueio:

Submit Advice Text:

Submit Button Text:

▼ Campos

Você pode atribuir Campos para esta Janela de Atividades arrastando os elementos com o mouse a partir da lista da esquerda para a lista da direita. Também é possível ordenar os elementos na lista através de drag 'n' drop.

Filtrar campos disponíveis...

CAMPOS DISPONÍVEIS

- Artigo
- Bloquear
- DynamicField\_ITSMCriticality
- DynamicField\_ITSMDecisionDate
- DynamicField\_ITSMDecisionResult

CAMPOS ATRIBUÍDOS

Em “Nome da Janela de Atividade” coloque “Formulário de Reembolso”.

O campo “Disponível em” define onde esta janela de atividade estará disponível, se apenas na interface de atendente ou clientes ou se em ambas. Neste caso, estará nas duas interfaces pois o cliente também poderá solicitar o reembolso diretamente através de sua interface, por isso escolha “Agent and Customer Interface”.



No campo “Descrição Curta” você pode repetir o nome da janela de atividade.

O campo “Descrição Longa” é opcional.

O campo “Permissões” define qual a permissão necessária para se enxergar esta tela, de acordo com a fila onde o chamado se encontra no momento em que o processo do mesmo está na atividade atual. Por exemplo, se você definir “Leitura e Escrita” e o chamado estiver na fila “Tesouraria”, apenas atendentes com permissão “Leitura e Escrita” nesta fila terão acesso a esta janela de atividade.

O campo “Requerer Bloqueio” define se para acessar esta tela, será necessário ser o proprietário do chamado e bloqueá-lo. Se você definir sim, apenas o proprietário do chamado terá permissão de acessar a tela, ou qualquer atendente da fila no caso do chamado estar desbloqueado. Para nosso exemplo, defina “Sim”.

Em “Submit Advice Text” você pode configurar uma dica que é exibida ao lado do botão de submissão do formulário.

Em “Submit Button Text” você pode alterar o texto padrão (“Enviar”) do botão de submissão do formulário.

Agora precisamos colocar os campos que serão exibidos ou trabalhados nesta tela.

Esta será a tela inicial do processo, visto que colocaremos ela como primeira janela de atividade, primeira atividade do mesmo, por isso, será necessário também alguns campos além dos campos do preciso que definimos acima conforme veremos a seguir. Arraste os seguintes campos da caixa “Campos Disponíveis” para a caixa “Campos Atribuídos”, ao arrastar, o sistema solicitará algumas informações que também explicaremos a seguir:

- Arraste o campo ID do Cliente
  - A tela “Editar Detalhes do Campo CustomerID” é exibida. Mantenha os valores padrão e clique em Salvar.
  - Obs: Este campo só é exibido na interface de atendente.
- Arraste o campo Artigo.
  - Altere o “Tipo de Artigo” para “chamado web”.
  - Altere a propriedade “Exibir” para “Show Field As Mandatory” e clique em Salvar.
- Arraste o campo “Fila”
  - Altere o valor padrão para “Tesouraria”
  - Altere a exibição para “Do not show field”
- Arraste os campos a seguir e mantenha os detalhes padrões
  - Quilometragem rodada
  - Valor Pedágio
  - Valor Táxi



- Valor Avião/Onibus
- Valor Alimentação
- Valor Hospedagem

Finalmente clique em “Enviar”.

Agora clique e arraste o “Formulário de Reembolso” para dentro da atividade “Preenchimento do Formulário de Reembolso”.

**Ações**

Ir Para Visão Geral

Imprimir Informação do Processo

**Elementos de Processo Disponíveis**

Atividades

Janelas de Atividade

Filtrar Janelas de Atividade

Formulário de Reembolso

Solicitar Aprovação

Criar Nova Janela de Atividade

Transições

Ações de Transição

**Descrição**

Os Elementos listamos acima nesta barra lateral podem ser movidos para a área da tela à direita usando drag'n'drop.

**Atividades:** Você pode colocar Atividades na área da tela atribuindo esta Atividade ao Processo.

**Janelas de Atividade:** Para atribuir uma Janela de Atividade à uma Atividade arraste o

**Editar Informação do Processo**

Nome do Processo: Processo de Reembolso

Descrição: Processo de Reembolso

Estado: Ativo

**Adicionar e Editar Atividades, Janelas de Atividades e Transições**

Preenchimento do Formulário de Reembolso

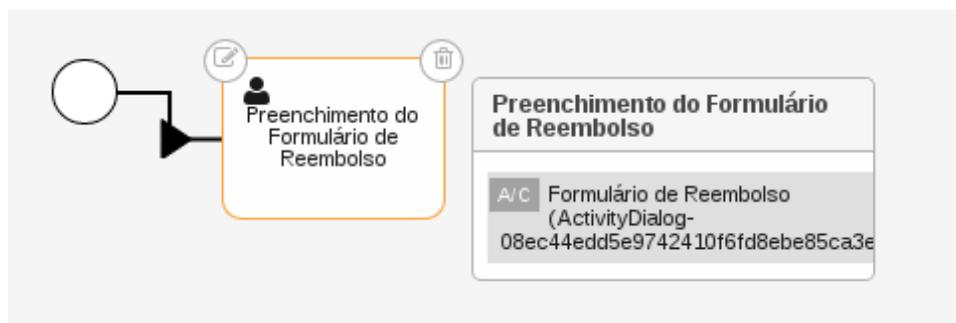
Formulário de Reembolso (ActivityDialog-08ec44edd5e9742410f6fd8ebe85ca3e)

Análise e Aprovação

Fin do Processo

Pagamento

Se tudo deu certo, ao passar o mouse em cima da atividade “Preenchimento do Formulário de Reembolso”, você verá que a janela de atividade “Formulário de Reembolso” está dentro da mesma, como na figura a seguir:





Vamos criar agora a janela “**Solicitar Aprovação**”:

- Adicione uma nova janela de atividade que será disponível para cliente e atendente
- permissão Leitura e Escrita
- Bloqueio requerido
- Inclua apenas o campo **reeStatus**
- Arraste também esta janela recém-criada para a atividade “Preenchimento do Formulário de Reembolso”.

Agora vamos criar a janela “**Aprovação**” que deverá ser incluída na atividade “Análise e Aprovação”. Adicione uma nova janela de atividade que será disponível para atendente apenas, permissão Leitura e Escrita, Bloqueio requerido e inclua apenas os campos:

- Artigo
  - Descrição curta: Justificativa
  - Descrição longa: Justifique aqui a decisão tomada
  - Tipo: nota-externa
  - Obrigatório
- reeStatus
  - Obrigatório

Arraste esta janela para a atividade “Análise e Aprovação”.

Agora vamos criar a janela “**Efetuar Pagamento**” que deverá ser incluída na atividade “**Pagamento**”. Adicione uma nova janela de atividade que será disponível para atendente apenas, permissão Leitura e Escrita, Bloqueio requerido e inclua apenas os campos:

- Artigo
  - Descrição curta: Detalhes do Pagamento
  - Descrição longa: Descreva a forma de pagamento



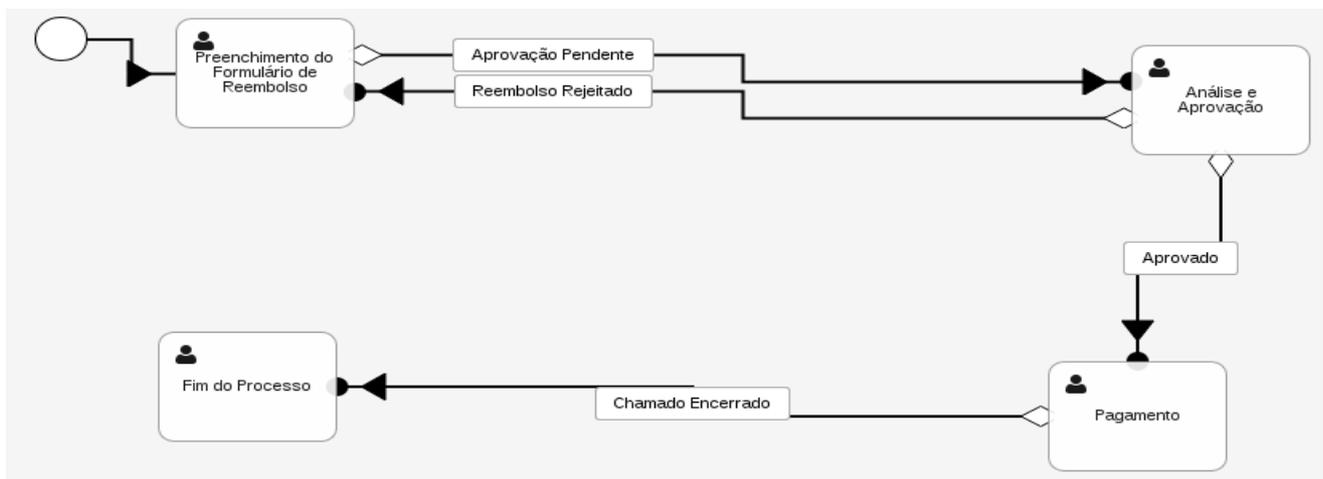
- Tipo: nota-externa
- Obrigatório
- Estado
  - Obrigatório

Arraste esta janela para a atividade “Pagamento”.

## Transições

As transições são fundamentais para o funcionamento do processo. Elas são as conexões entre as atividades do processo. Funcionam como gatilhos para levar o chamado para uma nova atividade ou outra de acordo com condições que podemos determinar.

Neste nosso exemplo, teremos 4 transições possíveis como podemos verificar na imagem abaixo:



- Aprovação Pendente - verifica se o valor do campo **reeStatus** é igual a “Aprovação Pendente”. Se sim, o processo será direcionado para a atividade “Análise e Aprovação”.
- Reembolso Rejeitado - verifica se o campo **reeStatus** é igual a “Rejeitado” e move o processo para a atividade “Preenchimento do Formulário de Reembolso”.
- Aprovado - verifica se o campo **reeStatus** é igual a “Aprovado” e move o processo para a atividade “Pagamento”.
- Chamado Encerrado - Verifica se o chamado foi encerrado com êxito e move o chamado para a atividade “Fim do Processo”.



Vamos criar nossa primeira transição clicando em Transições → Criar Nova Transição:

▼ Transição

\* Nome da Transição:

▼ Condições

Tipo de Ligação Entre as

Condições:

Condição 1: Tipo de Ligação:

Campos:

Nome:  Tipo:  Valor:

⊖

⊕

Adicionar Nova Condição

Enviar

No campo “Nome da Transição” coloque “Aprovação Pendente”.

A seguir, precisamos definir as condições que gatilham esta transição.

Faremos então um pequeno parênteses aqui para explicar como configurar as condições.

## Condições

Podemos inserir uma condição apenas para nosso gatilhado ou várias condições combinadas. O campo “Tipo de Ligação Entre as Condições” determinada que tipo de relação lógica deve prevalecer no caso de utilizarmos mais que uma condição. Se você está trabalhando apenas com uma condição, não precisa se preocupar com isto, caso contrário, você precisa entender os tipos:

- E – Todas as condições precisam ser verdadeiras para que a transição ocorra
- Ou – A transição ocorre caso qualquer uma das condições definidas seja verdadeira
- Xor – A transição ocorre se apenas uma condição das várias definidas for verdadeira.

Possuímos dois níveis de condição, o que nos permite criar condições multiplas combinadas, por exemplo:

Se ((Prioridade = Alta **e** Tipo = Incidente) **ou** (Prioridade = Muito Alta **e** Tipo = Incidente))

ou a mesma regra configurada de outra maneira:

Se ((Tipo = Incidente) **e** (Prioridade = Alta **ou** Prioridade = Muito Alta))

Em seguida, temos que definir o nome do campo do chamado que será analisado.



Podemos trabalhar com os seguintes valores (principais):

- Title
- State
- StateID
- Priority
- PriorityID
- Lock
- LockID
- Queue
- QueueID
- Customer
- CustomerID
- CustomerNo
- CustomerUserID
- Owner
- OwnerID
- Type
- TypeID
- SLA
- SLAID
- Service
- ServiceID
- Responsible
- ResponsibleID
- PendingTime
- DynamicField\_\$(FieldName) (onde \$(FieldName) é o nome do campo dinâmico)



Temos mais um detalhe, o “Tipo” de verificação do campo, que pode ser:

- String: verifica se o valor do campo é exatamente o digitado
- Regexp: faz uma verificação utilizando expressão regular
- Transition Validation Module: trata-se de uma maneira mais avançada de gatilhar a transição, chamando um módulo perl externo, que pode realizar cálculos mais avançados ou mesmo consultar informações em outros sistemas externos para então gatilhar a transição entre atividades.

Neste nosso exemplo, queremos criar a transição “Aprovação Pendente” que verifica o campo reeStatus (DynamicField\_reeStatus). O preenchimento da tela ficaria desta forma:

▼ Condições

Tipo de Ligação Entre as: e

Condições:

Condição 1: ⊖

Tipo de Ligação: e

Campos:

Nome: DynamicField\_reeStatus Tipo: String Valor: Aprovação Pendente ⊖

⊕

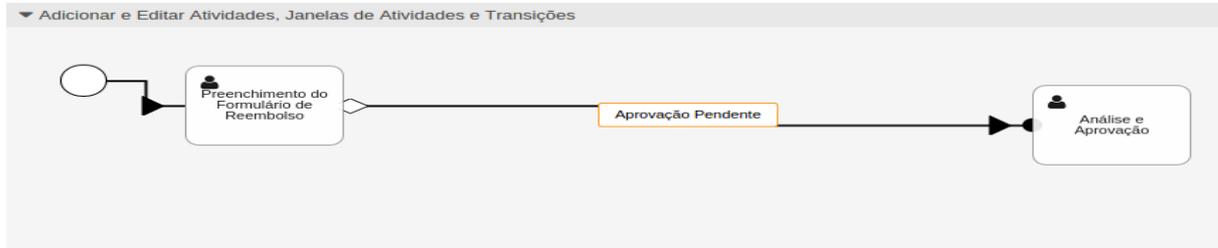
Realize então o cadastro desta transição e clique em enviar.

Agora que criamos a transição, vamos conectá-la às atividades. Clique e arraste a transição para a atividade de origem, neste caso “Preenchimento do Formulário de Reembolso” e solte. O desenho ficará assim:





Agora clique na bolinha vermelha na ponta da transição (a cor da linha deve mudar para amarelo) e arraste até a atividade “Análise e Aprovação”, até que a mesma fique com a borda amarela, e solte o botão do mouse. Deverá ficar assim:



OK! Vamos criar agora as demais transições:

### Reembolso Rejeitado:

Condições

Tipo de Ligação Entre as:

Condições:

Condição 1:

Tipo de Ligação:

Campos:

Nome:  Tipo:  Valor:

### Aprovado:

Condições

Tipo de Ligação Entre as:

Condições:

Condição 1:

Tipo de Ligação:

Campos:

Nome:  Tipo:  Valor:



## Chamado Encerrado

### Criar Nova Transição

[Cancelar e fechar a janela](#)

▼ Transição

★ Nome da Transição:

▼ Condições

Tipo de Ligação Entre as:

Condições:

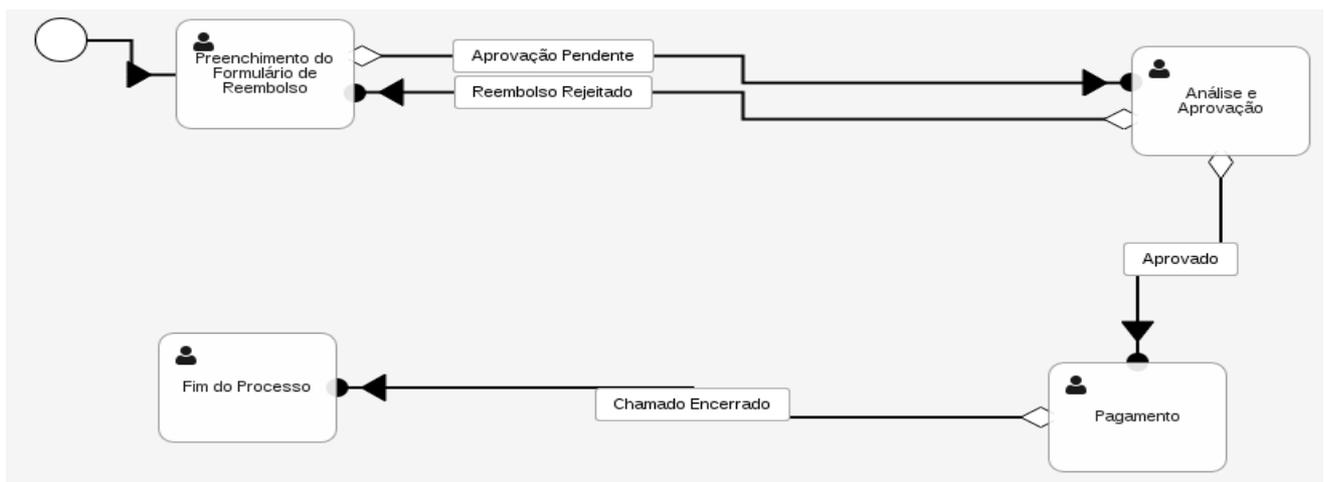
Condição 1: Tipo de Ligação:

Campos: Nome:  Tipo:  Valor:

Desenvolvido por OTRS 4

**Importante:** se você não traduziu manualmente os estados padrões do seu sistema no menu Administração → Estados, você deverá inserir o nome do estado em inglês, conforme o mesmo está cadastrado no sistema.

Conecte as demais transições criadas conforme a figura a seguir:





## Ações de Transição

Uma vez que conectamos todas as atividades utilizando as transições, podemos definir ações que são executadas no chamado quando uma transição entre atividades ocorrer.

Em nosso exemplo, vamos realizar as seguintes ações quando cada transição abaixo ocorrer:

- Aprovação Pendente
  - Mover chamado para fila Gestores
- Reembolso Rejeitado
  - Mover chamado para fila Tesouraria
  - Fechar chamado sem êxito
- Aprovado
  - Mover chamado para fila Tesouraria
- Chamado Encerrado
  - Criar um novo chamado para a fila Contabilidade, solicitando a conciliação contábil

Note que a ação “Mover chamado para fila Tesouraria” é comum a duas transições.

**Vamos criar as ações.** Clique em Ações de Transição → Criar Nova Ação de Transição.

Primeiramente defina o nome da ação. Vamos começar com a “Mover chamado para fila Gestores”.

As ações de transição utilizam módulos para executar suas atividades. Neste exemplo, vamos utilizar o módulo **TicketQueueSet** que altera o chamado de fila (adiante explicaremos a função de outros módulos).

Em “Parâmetro de Configuração, no campo “Chave” digite “**Queue**” (sem aspas). Em “Valor” digite “Gestores” (sem aspas):

▼ Ação de Transição

★ Nome da Ação de Transição:

★ Módulo da Ação de Transição:

Parâmetros de Configuração:

Chave:  Valor:

⊕

Clique em Enviar



Vamos criar a ação “Mover chamado para fila Tesouraria” que utiliza o mesmo módulo TicketQueueSet:

★ Nome da Ação de Transição:

★ Módulo da Ação de Transição:

Parâmetros de Configuração:

Chave:  Valor:

+

Agora vamos criar a ação “Fechar chamado sem êxito”. Para isso, vamos usar o módulo TicketStateSet:

▼ Ação de Transição

★ Nome da Ação de Transição:

★ Módulo da Ação de Transição:

Parâmetros de Configuração:

Chave:  Valor:

+

Note que no parâmetro “Chave” colocamos o valor “State” e no parâmetro “Valor” colocamos o nome do estado. Se você não traduziu os estados padrões do OTRS, coloque “closed unsuccessful”.



Finalmente, vamos criar uma transição para **realizar a criação de um novo chamado na fila Contabilidade**, quando o processo de reembolso for encerrado.

Crie uma nova ação de transição com o nome “Novo Chamado – Contabilidade”

Escolha o módulo da Ação de Transição “TicketCreate”

Vamos preencher os seguintes “Parâmetros de Configuração”:

Chave	Valor
ArticleType	note-external
Body	Realizar lançamento contábil  Valor Desloamento: <OTRS_Ticket_DynamicField_reeAviao> Valor Pedagio: <OTRS_Ticket_DynamicField_reePedagio> Valor Táxi: <OTRS_Ticket_DynamicField_reeTaxi> Quilometragem: <OTRS_Ticket_DynamicField_reeQuilometragem> Valor Hospedagem: <OTRS_Ticket_DynamicField_reeHospedagem> Valor Alimentação: <OTRS_Ticket_DynamicField_reePedagio> 
ContentType	text/html; charset=UTF-8
CustomerID	<OTRS_Ticket_CustomerID>
CustomerUser	<OTRS_Ticket_CustomerUserID>
HistoryComment	Novo Chamado
HistoryType	AddNote
LinkAs	Child
Lock	unlock
OwnerID	1
Priority	3 normal
Queue	Contabilidade
SenderType	agent
State	new
Subject	Lançamento Contábil
Title	Lançamento Contábil



Veja como fica:

★ Nome da Ação de Transição: Novo Chamado - Contabilidade

★ Módulo da Ação de Transição: TicketCreate ▼

Parâmetros de Configuração:

Chave: ArticleType	Valor: note-external	⊖
Chave: Body	Valor: Realizar lançamento contáb	⊖
Chave: ContentType	Valor: text/html; charset=UTF-8	⊖
Chave: CustomerID	Valor: <OTRS_Ticket_CustomerID	⊖
Chave: CustomerUser	Valor: <OTRS_Ticket_CustomerU:	⊖
Chave: HistoryComment	Valor: Novo Chamado	⊖
Chave: HistoryType	Valor: AddNote	⊖
Chave: LinkAs	Valor: Child	⊖
Chave: Lock	Valor: unlock	⊖
Chave: OwnerID	Valor: 1	⊖
Chave: Priority	Valor: 3 normal	⊖
Chave: Queue	Valor: Contabilidade	⊖
Chave: SenderType	Valor: agent	⊖
Chave: State	Valor: new	⊖
Chave: Subject	Valor: Lançamento Contábil	⊖
Chave: Title	Valor: Lançamento Contábil	⊖

⊕

Mais adiante neste documento, você encontra a referência de todos os parâmetros possíveis para utilização em cada ação de transição.



Agora arraste as ações de transição para dentro das respectivas transições.

Clique em “Salvar e Finalizar”

### *Executando e ajustando o processo criado*

Agora clique em “Sincronizar Todos os Processos”.

#### **Gerenciamento de Processos**

Filtro para Processos

#### Ações



Criar Novo Processo



Deploy All Processes

Acesse a interface de cliente e faça login.

Acesse Chamado → Novo Chamado via Processo

Chamados	FAQ
Novo Chamado	
Meus Chamados	
Chamados da Empresa	
Novo chamado via processo	
Procurar	





Example Company

Chamados | FAQ Preferências | Logout Emerson Menezes da Conceição

[- Voltar](#)

## Reembolso viagem Rio de Janeiro

**Emerson Menezes da Conceição** – Reembolso viagem Rio de Janeiro 0 m

De: Emerson Menezes da Conceição  
Assunto: Reembolso viagem Rio de Janeiro

Favor realizar reembolso.

[Responder](#)

**Informação**

Ticket#: 2015072434000039

Estado: novo

Quilometragem rodada: 30

Valor Pedágio: 30

Valor Avião/Ônibus: 30

Valor Alimentação: 30

Valor Hospedagem: 30

Valor Pedágio: 30

Prioridade: 3 Normal

Fila: Tesouraria

Processo: Processo de Reembolso

Atividade: Preenchimento do Formulário de Reembolso

**Próximos Passos**

[Formulário de Reembolso](#)

[Solicitar Aprovação](#)

Desenvolvido por OTRS 4

Note que na caixa “Informação” temos os campos dinâmicos que foram preenchidos. Veja que o mesmo se encontra na fila “Tesouraria” conforme configuramos. Também verificamos o nome do processo e a atividade na qual o mesmo se encontra neste momento.

Logo abaixo, na caixa “Próximos Passos”, temos as Janelas de Atividades que estão disponíveis para esta atividade e liberadas para o cliente.

Clique em Solicitar Aprovação:

Status Reembolso: Aprovado ▼

Enviar

- Aprovado
- Aprovação Pendente**
- Rejeitado

Veja que as opções de aprovação do chamado estão disponíveis para o cliente, mas não queremos isso não é mesmo?

Vamos restringir a exibição apenas do valor “Aprovação Pendente”. Para isto, crie uma ACL como a seguir:



**Configurações de casamento**

- [-] Properties
  - [-] Process
    - [-] ActivityDialogEntityID:
      - ActivityDialog-52ad1761ae0e17018871aa3931849613 x ⊕
      - ⊕
      - ⊕ - ▾
      - ▾

**Configurações de alteração**

- [-] Possible
  - [-] Ticket
    - [-] DynamicField\_reeStatus:
      - Aprovação Pendente x ⊕
      - ⊕
      - ⊕ - ▾
      - ▾

Note que “ActivityDialog-52ad1761ae0e17018871aa3931849613” é o código da janela Aprovação Pendente de atividade. Verifique qual é o código de sua ActivityDialog e coloque no lugar.

Clique novamente em Solicitar Aprovação. Agora apenas o valor Aprovação Pendente estará disponível. Clique em enviar, e agora o chamado ficará com essas características:



#### Informação

**Ticket#:** 2015072434000039

**Estado:** novo

**Quilometragem rodada:** 30

**Valor Pedágio:** 30

**Valor Avião/Onibus:** 30

**Valor Alimentação:** 30

**Valor Hospedagem:** 30

**Status Reembolso:** Aprovação Pendente

**Valor Pedágio:** 30

**Prioridade:** 3 Normal

**Fila:** Gestores

**Processo:** Processo de Reembolso

**Atividade:** Análise e Aprovação

#### Próximos Passos

Não existem diálogos disponíveis neste ponto do processo.

Note que a fila foi automaticamente mudada para “Gestores” e a atividade agora é “Análise e Aprovação” e não há mais Janelas de atividade disponíveis para o cliente neste momento do processo.



Vamos verificar como o mesmo chamado é visualizado pelos atendentes neste momento:

Panel de Controle | Clientes | Chamados | **FAQ** | Serviços | BDGC | Mudanças ITSM | Estatísticas | Administração

Ticket#2015072434000039 — Reembolso viagem Rio de Janeiro

Informação de Processo

Análise e Aprovação: Aprovação

Fields with no group

Quilometragem rodada	Valor Pedagio	Valor Avião/Ontibus	Valor Alimentação
30	30	30	30

Valor Hospedagem	Status Reembolso	Valor Pedagio
30	Aprovação Pendente	30

NÚM.	TIPO	DE	ASSUNTO	CRIADO
2	Cliente - nota-externa	Emerson Menezes da Conceição	Favor aprovar	24/07/2015 15:52
1	Cliente - chamado web	Emerson Menezes da Conceição	Reembolso viagem Rio de Janeiro	24/07/2015 15:50

Artigo #2 - Favor aprovar

Responder a nota | Imprimir | Dividir

De: Emerson Menezes da Conceição

Assunto: Favor aprovar

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).

Favor aprovar.

Informação de Processo

Tipo: Unclassified  
Idade: 20 m  
Criado: 24/07/2015 15:50  
Estado: novo  
Bloqueio: desbloqueado  
Fila: Gestores  
Proprietário: Admin OTRS  
Prioridade: 3 Normal  
ID do Cliente: Complemento  
Tempo: 0  
Contabilizador: 0  
Processo: Processo de Reembolso  
Atividade: Análise e Aprovação  
Valor Pedagio: 30  
Avião/Ontibus: 30  
Alimentação: 30  
Hospedagem: 30  
Status: Aprovação Pendente  
Reembolso: 30  
Valor Pedagio: 30

Note que as variáveis do processo estão sendo exibidas na caixa “Informação de Processo” abaixo de “Fields with no group”. Vamos melhorar isso! Vamos criar três agrupamentos de informações, o primeiro para agrupar os valores de deslocamento, o segundo para agrupar os valores de hospedagem e alimentação e o último para o campo status.

Isso é feito em Administração → Configurações do Sistema → ProcessManagement → Frontend::Agent::Ticket::ViewZoom

Altere o parametro ProcessWidgetDynamicFieldGroups para que fique desta maneira:

Ticket::Frontend::AgentTicketZoom###ProcessWidgetDynamicFieldGroups

Dynamic fields groups for process widget. The key is the name of the group, the value contains the fields to be shown. Example: 'Key => My Group', 'Content: Name\_X, NameY'.

Chave	Conteúdo
1 - Deslocamento	reeAviao, reeQuilometragem, reePedagio, reeTaxi
2 - Alimentação e Hospedagem	reeAlimentacao, reeHospedagem
3 - Aprovação	reeStatus

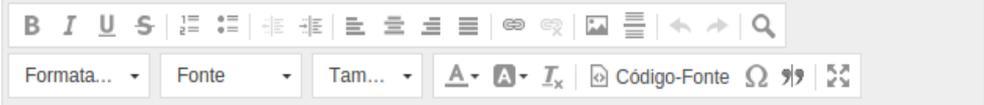
Recarregue a tela do chamado na interface do atendente e veja a diferença.



Seguindo o processo, clique no botão “Aprovação”. A tela a seguir aparecerá:

\* Assunto:

Justificativa

\* Texto: 

Anexo:  Nenhum arquivo selecionado

\* Status Reembolso:

Justifique sua decisão e a defina no campo Status Reembolso.

Se você definir Rejeitado, o chamado ficará com as seguintes características:

Ticket#2015072434000039 — Reembolso viagem Rio de Janeiro

Volta | Desbloquear | Histórico | Imprimir | Prioridade | Campos Livres | Campos adicionais ITSM | Associar | Proprietário | Cliente | Decisão | Nota | Chamada Telefônica Realizada | Chamada Telefônica Recebida | E-mail de Saída | Agrupar | Pendente | Fechar |

▼ Informação de Processo

Análise e Aprovação: Aprovação

1 - Destacamento

Quilometragem rodada	Valor Pedágio	Valor Avião/Ônibus	Valor Pedágio
30	30	30	30

2 - Alimentação e Hospedagem

Valor Alimentação	Valor Hospedagem
30	30

3 - Aprovação

Status Reembolso:

▼ Visão Geral de Artigos - 3 Artigos(s)

NÚM.	TIPO	DE	ASSUNTO	CRIADO
3	Atendente – nota-externa	Marcos Miranda	Rejeitado	24/07/2015 16:24
2	Cliente – nota-externa	Emerson Menezes da Conceição	Favor aprovar	24/07/2015 15:52
1	Cliente – chamado web	Emerson Menezes da Conceição	Reembolso viagem Rio de Janeiro	24/07/2015 15:50

▼ Informação de Processo

Tipo: Unclassified  
Idade: 33 m  
Criado: 24/07/2015 15:50  
Estado: fechado sem êxito  
Bloqueio: desbloqueado  
Fila: Tesouraria  
Proprietário: Marcos Miranda  
Prioridade: 3 Normal  
ID do Cliente: Complemento  
Tempo: 0  
Contabilizado: Processo de Reembolso  
Atividade: Preenchimento do Formulário de Reembolso  
Valor Pedágio: 30  
Valor Avião/Ônibus: 30  
Valor: 30  
Alimentação: 30  
Hospedagem: 30  
Status Reembolso: Rejeitado  
Reembolso: 30  
Valor Pedágio: 30

Note que o estado do chamado agora é “fechado sem êxito”, foi enviado novamente para a fila Tesouraria e o estado do reembolso agora é “Rejeitado”.



Se você escolher “Aprovado”, o chamado seguirá para próxima etapa (atividade Pagamento) e será direcionado para a fila Tesouraria novamente.

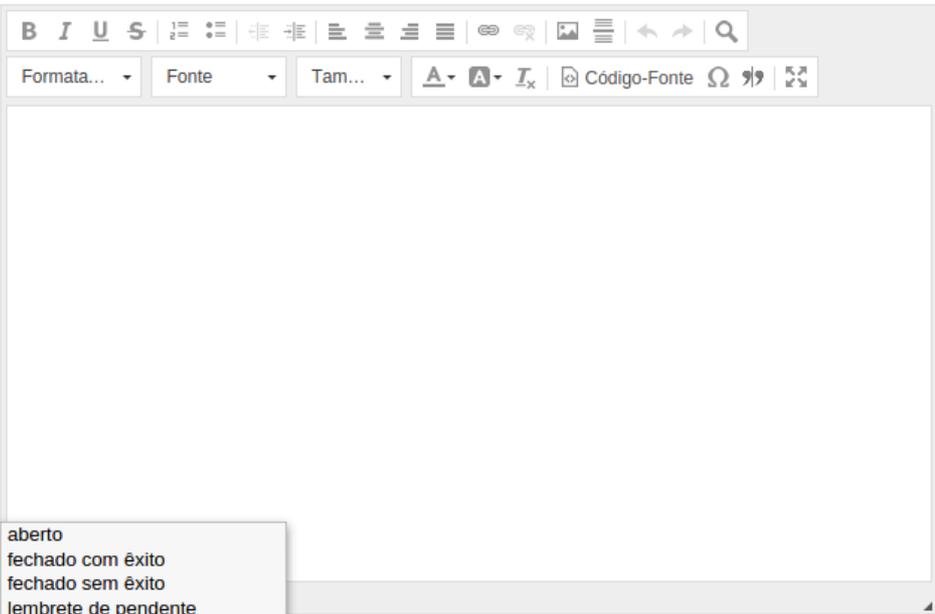
Neste momento, o botão “Efetuar Pagamento” fica disponível para os atendentes da fila Tesouraria. **Clique nele!**

Nesta tela, vamos adicionar informações sobre o pagamento no campo artigo e escolheremos o estado fechado com sucesso. Note no entanto que neste momento todos os estados estão visíveis aqui:

---

\* Assunto:

Detalhes do Pagamento

\* Texto: 

Anexo:  arquivo selecionado

\* Próximo Estado do Chamado: 

- aberto
- fechado com êxito
- fechado sem êxito
- lembrete de pendente
- novo**
- pendente auto fechamento+
- pendente auto fechamento-

---

Vamos então criar uma ACL para que apenas o estado fechado com sucesso apareça. Ela deverá ser assim:



**Configurações de casamento**

- ▼  **Properties**
- ▼  **Process**
  - ActivityDialogEntityID:
    - ActivityDialog-e45a1a31d1f32f43ad5bf6b5bec4d45e x ⊕
    - ⊕
    - ⊕ - ▼
    - ▼

---

**Configurações de alteração**

- ▼  **Possible**
- ▼  **Ticket**
  - State:
    - closed successful x ⊕
    - ⊕
    - ⊕ - ▼
    - ▼

Altere o nome do estado de acordo com o seu sistema. Também, altere o ActivityDialogEntityID de acordo com o seu sistema.

Atualize a tela “Efetuar Pagamento” e agora você verá apenas o estado “fechado com êxito”. Preencha o artigo e clique enviar.

O chamado é direcionando então para a atividade “Fim do Processo”.

Neste momento, um novo chamado é criado na fila Contabilidade. Note que ele fica associado como Filho no chamado do processo de reembolso:



▼ **Informação do Cliente**

Nome: José  
Sobrenome: Lalau  
Login: lalau  
E-mail: fill-up-user19054[...]  
Cliente: TABAJARA SERVICES

**1 Chamados abertos (cliente) (1)**

▼ **Objetos Associados**

Filho

OBJETO#  
T:2015072747000045

Acesse o novo chamado e perceba que os valores preenchidos no chamado anterior foram transportados para o campo “Body” do novo chamado:

**Ticket#2015072747000045 — Lançamento Contábil**

Voltar | Bloquear | Histórico | Imprimir | Prioridade | Campos Livres | Associar | Proprietário | Responsável | Cliente |  
Nota | Chamada Telefônica Realizada | Chamada Telefônica Recebida | E-mail de Saída | Agrupar | Pendente | Fechar |  
Process Enroll | - Mover -

▼ Visão Geral de Artigos - 1 Artigo(s)

NÚM.	TIPO	DE	ASSUNTO	CRIADO
1	Atendente – nota-		Lançamento	27/07/2015

▼ Artigo #1 – Lançamento Contábil Criado: 27/07/2015 12:07 por Super Mario Bross

Responder a nota | Imprimir | Dividir

Assunto: Lançamento Contábil

Para abrir links no artigo seguinte, talvez você precise pressionar Ctrl, Cmd ou Shift enquanto clica no link (dependendo do seu navegador ou sistema operacional).

**Realizar lançamento contábil**

Valor Desloamento: 7  
Valor Pedagio: 7  
Valor Táxi: 7  
Quilometragem: 7  
Valor Hospedagem: 7  
Valor Alimentação: 7

▼ **Informação do Chamado**

Tipo: Requisição  
Idade: 3 m  
Criado: 27/07/2015 12:07  
Criado por: Super Mario Bross  
Estado: novo  
Bloqueio: desbloqueado  
Prioridade: 3 Normal  
Fila: Contabilidade  
ID do Cliente: TABAJARA SERVICES  
Tempo: 0  
Contabilizado:  
Proprietário: Admin OTRS  
Responsável: Admin OTRS

▼ **Informação do Cliente**

Nome: José  
Sobrenome: Lalau  
Login: lalau  
E-mail: fill-up-user19054[...]  
Cliente: TABAJARA SERVICES

**1 Chamados abertos (cliente) (1)**

▼ **Objetos Associados**

Pai

OBJETO#  
T:2015072747000036



## Anexo 1: Módulos de Transição

Aqui temos a lista de módulos de transição e seus parametros

### *DynamicFieldSet*

Altera o valor de um campo dinâmico do chamado.

Chave	Valores possíveis
CampoDinamico1	Valor do Campo
CampoDinamico2	Valor do Campo

### *TicketArticleCreate*

Cria um artigo no chamado

Chave	Valores possíveis
<b>Obrigatórios</b>	
ArticleType	note-external   note-internal   phone   fax   sms...
SenderType	agent   system   customer
ContentType	text/plain; charset=ISO-8859-15
Subject	Assunto do Artigo
Body	Corpo do Artigo
HistoryType	OwnerUpdate   EmailCustomer   Move   AddNote   PriorityUpdate   WebRequestCustomer   ...
HistoryComment	Comentário livre para o histórico do chamado
<b>Opcionais</b>	
From	Some Agent < <a href="mailto:email@example.com">email@example.com</a> >
To	Some Customer A < <a href="mailto:customer-a@example.com">customer-a@example.com</a> >
Cc	Some Customer B < <a href="mailto:customer-b@example.com">customer-b@example.com</a> >



ReplyTo	Some Customer B < <a href="mailto:customer-b@example.com">customer-b@example.com</a> >
MessageID	<asdasdasd.123@example.com>
InReplyTo	<asdasdasd.12@example.com>
References	<asdasdasd.1@example.com> < <a href="mailto:asdasdasd.12@example.com">asdasdasd.12@example.com</a> >
NoAgentNotify	Define se queremos evitar a notificação de usuários. O padrão é 0. Coloque 1 se desejar cancelar notificações.
AutoResponseType	auto reject   auto follow up   auto reply/new ticket   auto remove
ForceNotificationToUserID	Ids dos usuários que se deseja forçar uma notificação, separados por virgula
ExcludeNotificationToUserID	Ids dos usuários que não se deseja notificar, separados por virgula

### *TicketCustomerSet*

Define um novo cliente ou uma nova empresa para o chamado

Chave	Valores possíveis
CustomerID	Client123 (Código da Empresa)
CustomerUserID	Client-user-123 (Login do Cliente)

### *TicketLockSet*

Bloqueia ou desbloqueia o chamado

Chave	Valores possíveis
Lock	lock (para bloquear) ou unlock (para desbloquear)



### *TicketOwnerSet*

Define um atendente como proprietário do chamado.

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
Owner	Login do Atendente
OwnerID	ID do Atendente

### *TicketQueueSet*

Altera a fila do Chamado

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
Queue	Nome da Fila
QueueID	ID da Fila

### *TicketResponsibleSet*

Define o responsável do chamado.

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
Responsible	Login do Responsável
ResponsibleID	ID do Responsável

### *TicketServiceSet*

Define o serviço do chamado

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
Service	Nome do Serviço
ServiceID	ID do Serviço



### *TicketSLASet*

Define o SLA do chamado.

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
SLA	Nome do SLA
SLAID	ID do SLA

### *TicketStateSet*

Define o estado do chamado.

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
State	Nome do estado
StateID	ID do estado

### *TicketTitleSet*

Define o Título do Chamado.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
Title	Título do Chamado

### *TicketTypeSet*

Define o Tipo do Chamado

Apenas um das chaves abaixo é necessária.

<b>Chave</b>	<b>Valores possíveis</b>
Type	Nome do Tipo
TypeID	ID do Tipo



### *TicketCreate*

Cria um novo chamado, um artigo (opcional) e associa com o chamado originário (opcional)

<b>Chave</b>	<b>Valor</b>
ArticleType	Tipo de artigo
Body	Corpo do artigo
ContentType	Tipo de conteúdo: text/html; charset=UTF-8
CustomerID	ID da empresa do cliente
CustomerUser	ID do cliente
HistoryComment	Comentário de Histórico, texto livre
HistoryType	Tipo de histórico (AddNote, TicketCreate etc)
LinkAs	Child ou Parent
Lock	unlock ou lock
OwnerID	ID do proprietário
Priority	1 very low, 2 low, 3 normal, 4 high, 5 very high
Queue	Nome da Fila
SenderType	agent ou customer
State	Estado do chamado
Subject	Título do artigo
Title	Título do chamado