

nti

NÚCLEO DE
TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

Frontend para abertura de chamados de suporte no OTRS

Rafael Afonso Mayer



Universidade
Estadual de
Ponta Grossa

- Facilitar a abertura de chamados pelos usuários
 - Sem necessidade de usuário e senha
 - Acesso a usuários externos/terceirizados
- Direcionar de forma mais precisa o serviço solicitado e o setor executante
- Obter informações adicionais necessárias

- Diversas unidades prestadoras de serviços de TI na UEPG
- Dificuldade de uso na interface padrão de cliente (customer) do OTRS
 - Escolha de filas e serviços pelos usuários
- Necessidade de simplificar a abertura de chamados
- Necessário campos obrigatórios
 - Vinculação a organograma, ramal, bloco/sala, etc

*Tipo:	Problema x
* Para:	
Serviço:	CCOM Cerimonial
SLA:	▶ HU - NUIAS Lixo Misc
* Assunto:	▼ NTI
* Texto:	NTI-Internet NTI-Redes NTI-Redes-silent ▼ NTI-Sistemas SEI ▼ NTI-Suporte NTI-Suporte-Centro NTI-Suporte-Reitoria ▶ PRECAM ▶ PROPLAN Raw SCIOP-Equipamentos SCIOP-Predial

*Tipo:	Problema x
* Para:	NTI-Internet x
Serviço:	
SLA:	▶ Cerimonial ▶ Manutenção de Equipamentos ▶ Manutenção Predial
* Assunto:	▼ NTI
* Texto:	▶ Armazenamento de dados ▶ Comunicação Unificada ▶ Desenvolvimento de sistemas ▶ Infraestrutura ▶ Outros serviços ▶ Programas e aplicativos ▶ Rede e Internet SEI - Sistema Eletrônico de Informações ▶ Sites ▶ UEPG.Cloud ▶ NUIAS ▶ PRECAM ▶ PROPLAN

- Percebemos que a metodologia também cabe a unidades que prestam serviços que não são de TI
 - Prefeitura do Campus
 - Pró-Reitoria de Planejamento
 - Planejamento físico (projetos)
 - Gestão ambiental (coleta de resíduos)
- NTI realiza a implantação nas áreas
 - Análise das necessidades do setor
 - Parametrização do OTRS (filas, serviços, etc)
 - Treinamento para Agente do OTRS

- Fácil utilização
- Flexibilidade para criar campos adicionais
 - Todas as informações do chamado ficam armazenados no OTRS
- O sistema de suporte armazena apenas os dados de parametrização

UFG Universidade Estadual de Ponta Grossa
SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

NOVO CHAMADO
Informe o local em que você está:

Hospital Universitário Outros locais Campus Central Campus Uvaranas

NOVO CHAMADO
VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO

Acesso restrito

UFG Universidade Estadual de Ponta Grossa
SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

NOVO CHAMADO
Informe seu vínculo:

SERVIDOR:
Agente Universitário, Professor, Residente/residente técnico, Servidores cedidos de outros órgãos

ACADÊMICO:
graduação, especialização, mestrado, doutorado, outros

TERCEIRIZADOS/OUTROS

NOVO CHAMADO
VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO

Acesso restrito

UNEPG | Universidade Estadual de Ponta Grossa

SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

NOVO CHAMADO

VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO

Acesso restrito

NOVO CHAMADO

Informe seu departamento/setor:

LOCALIZE NA LISTA ABAIXO, BASTA DIGITAR PARTE DO NOME PARA RESTRINGIR A PESQUISA:

Selecione... ok

Selecione...

- Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão/CEPE
- Conselho de Administração
- Conselho de Integração Universidade-Sociedade
- Reitoria
- Gabinete da Reitoria

OU SELECIONE UM DOS DEPARTAMENTOS ABAIXO:

Gerência de Infraestrutura/NTI	Colégio Agrícola Estadual Augusto Ribas/CAAR	Programa de Pós-Graduação em Geografia - Mestrado	Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais Aplicadas - Doutorado
--------------------------------	--	---	---

UEPG | Universidade Estadual de Ponta Grossa
SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

NOVO CHAMADO
VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO

Acesso restrito

NOVO CHAMADO
Selecione o setor executante e o serviço:

NTI - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

- NTI - AGENDAMENTOS
- NTI - REDES
- E-mail UEPG
- Outros
- Rede sem fio UEPG e eduroam
- Rede UEPG
- Telefonia e ramais

UFG Universidade Estadual de Ponta Grossa
SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

NOVO CHAMADO
VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO

Acesso restrito

Informe os dados abaixo:

Nome completo:

Email:

Ramal/telefone para contato:

Assunto:

Categoria do chamado:

Descrição:

Enviar um arquivo:

Informe onde será realizado o atendimento (bloco/sala/pavimento/setor):

Horário para atendimento:

- Localidades
- Setores solicitantes
- Setores executantes
- Filas
- Serviços



NOVO CHAMADO

VERIFICAR STATUS DE UM
CHAMADO

SITES

DEPARTMENTS

DEPARTMENTS SUPPORT

DEPARTMENTS SUPPORT
QUEUES

DEPARTMENT SUPPORT
SERVICES

TICKET LOGS

Acesso restrito

SITES CADASTRADOS

pesquise pelo nome do site

pesquisar

Novo site

#	Nome	Opções
---	------	--------

3	Hospital Universitário	Editar Vincular a... Excluir
---	------------------------	--

4	Outros locais	
---	---------------	--

1	Campus Central	
---	----------------	--

2	Campus Uvaranas	
---	-----------------	--

NOVO CHAMADO

VERIFICAR STATUS DE UM
CHAMADO

SITES

DEPARTMENTS

DEPARTMENTS SUPPORT

DEPARTMENTS SUPPORT
QUEUES

DEPARTMENT SUPPORT
SERVICES

TICKET LOGS

Acesso restrito

DEPARTMENTS CADASTRADOS

pesquise pelo nome do department

pesquisar

Novo department

« 1 2 3 4 5 6 7 8 ... 59 60 »

#	Nome	Code	Válido	Opções
---	------	------	--------	--------

581	Clínica Pediátrica - SCSEN - HURCG	3	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	------------------------------------	---	-----	--

536	Colegiado do Curso de Administração - Bacharelado	30044100	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	---	----------	-----	--

535	Colegiado do Curso de Administração com Linha de Formação em Comércio Exterior	30044000	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	--	----------	-----	--

542	Colegiado do Curso de Administração Pública - UAB/PNAP	30044800	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	--	----------	-----	--

465	Colegiado do Curso de Agronomia	30024000	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	---------------------------------	----------	-----	--

565	Colegiado do Curso de Artes Visuais - Licenciatura	30054300	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	--	----------	-----	--

503	Colegiado do Curso de Ciências Biológicas - Bacharelado	30034000	sim	Editar Vincular a... Excluir
-----	---	----------	-----	--

UEPG Universidade Estadual de Ponta Grossa
SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

- NOVO CHAMADO
- VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO
- SITES
- DEPARTMENTS
- DEPARTMENTS SUPPORT
- DEPARTMENTS SUPPORT QUEUES
- DEPARTMENT SUPPORT SERVICES
- TICKET LOGS
- Acesso restrito

QUEUES CADASTRADAS

pesquise pelo nome da queue

#	Department support	Queue name	Válida	Opções
19	NTI - Tecnologia da Informação	NTI - Agendamentos	sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
8	NTI - Centro	NTI - Redes	sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
4	NTI - Tecnologia da Informação	NTI - Redes		
21	NTI - Tecnologia da Informação	NTI - SEI		
10	NTI - Centro	NTI - Sistem		
6	NTI - Tecnologia da Informação	NTI - Sistem		
12	NTI - Tecnologia da Informação	NTI - Sites e		
9	NTI - Centro	NTI - Supor		
5	NTI - Tecnologia da Informação	NTI - Supor		

UEPG Universidade Estadual de Ponta Grossa
SISTEMA DE CHAMADOS DE SUPORTE

- NOVO CHAMADO
- VERIFICAR STATUS DE UM CHAMADO
- SITES
- DEPARTMENTS
- DEPARTMENTS SUPPORT
- DEPARTMENTS SUPPORT QUEUES
- DEPARTMENT SUPPORT SERVICES
- TICKET LOGS
- Acesso restrito

SERVICES CADASTRADOS

pesquise pelo nome do service

« 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 »

#	Queue name	Service name	Válido	Opções
39	NTI - Redes	Infraestrutura::Banco de dados MySQL	não	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
40	NTI - Redes	Infraestrutura::Banco de dados PostgreSQL	não	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
101	NTI - Redes	Outros	sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
44	NTI - Redes	Pontos de rede	não	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
50	NTI - Redes	Rede e Internet::Acesso remoto via VPN	não	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
51	NTI - Redes	Rede sem fio UEPG e eduroam	sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
52	NTI - Redes	Rede UEPG	sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>
34	NTI - Redes	Telefonia e ramais	sim	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Excluir"/>

- Para os usuários
 - Boa receptividade
 - Maior engajamento
- Para os setores executantes
 - Maior formalização das solicitações
 - Melhoria no fluxo de execução das tarefas de suporte

- Estará disponível no github da UEPG
 - 2ª quinzena de Junho
 - Faltam ajustes para a aplicação ser “instalável”
 - <https://github.com/uepg>
 - Exige algum conhecimento da parametrização do OTRS
 - Para auxílio, abra um chamado em suporte.uepg.br
- Equipe de desenvolvimento
 - Adriano Pantaleão
 - Ademir Mazer Jr

nti

NÚCLEO DE
TECNOLOGIA
DA INFORMAÇÃO

Perguntas?

rafael@uepg.br



Universidade
Estadual de
Ponta Grossa