

[FAQ] Como solicitar a criação de filas no OTRS?

01/12/2025 21:55:50

FAQ Article Print

Category:	Sistemas Administrativos::Central de Serviços	Votes:	0
State:	public (all)	Result:	0.00 %
		Last update:	08:40:28 - 09/16/2024

Keywords

Central de Serviços; OTRS; Central; Como solicitar a criação de filas no OTRS; solicitar; solicitação; criar; criação; fila; filas; criação de filas

Procedimento (public)

O responsável pelo setor, que deseja aderir a utilização do OTRS para gerenciar os seus serviços, deve enviar a solicitação via [1]Central de Serviços da TIC.

Informar no chamado:

um endereço de e-mail que será utilizado para receber os chamados da fila (Nota: O e-mail será utilizado exclusivamente pelo OTRS); o nome completo das pessoas que terão acesso à fila; o tipo de acesso que cada membro da equipe deverá receber (veja abaixo quais são os tipos).

Tipo de Acesso O que o acesso pode realizar?

Somente Leitura O acesso permite apenas a leitura de chamados no grupo e/ou fila.

Leitura e Escrita O acesso permite tanto a leitura, quanto a escrita de chamados do grupo e/ou fila.

[1] <https://centraldeservicos.iff.edu.br/otrs/customer.pl>