

1) Criar um perfil para o solicitante sem acesso ao sistema somente com as checkbox:

Processos > Gerência de Ticket > Ticket e Meus tickets todos habilitados.

Perfil de Acesso

Cadastro de Perfil de Acesso

Pesquisa de Perfil de Acesso

Nome *

Perfil-Solicitante

Tracker

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Processos

☒ Pesquisar ☒ Gravar ☒ Deletar

Gerência de Nível de Serviço

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Gerência de Mudança

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Gerência de Liberação

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Gerência de Conhecimento

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Gerência de Configuração & ITAM

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Gerência de Evento

☐ Pesquisar ☐ Gravar ☐ Deletar

Gerência de Ticket

☒ Pesquisar ☒ Gravar ☒ Deletar

Ticket

☒ Pesquisar ☒ Gravar ☒ Deletar

Meus Tickets

☒ Pesquisar ☒ Gravar ☒ Deletar

Acesso ao sistema 4biz?

Sim ☐ Não ☒

Acesso por situação de OS:

☐ Em Criação
☐ Solicitada
☐ Autorizada
☐ Aprovada
☐ Em execução
☐ Executada
☐ Cancelada

Acesso por situação de Fatura:

☐ Em Criação
☐ Aguardando aprovação
☐ Aprovada
☐ Rejeitada
☐ Em recebimento
☐ Recebida
☐ Cancelada

Gravar

Excluir

Limpar

Observação Caso seja ajustada alguma permissão no perfil, deve ser necessário limpar o cache do navegador e depois realizar a ação de aprovação pelo e-mail, evitando ocorrer erro de permissão.

2) Criar um grupo solicitante com a flag de comitê consultivo de mudanças habilitada, que não seja service desk; com permissão ao fluxo criado para aprovação via token por e-mail; adicionar o colaborador solicitante neste grupo e selecionar o mesmo perfil do usuário solicitante.

Cadastro de Grupo

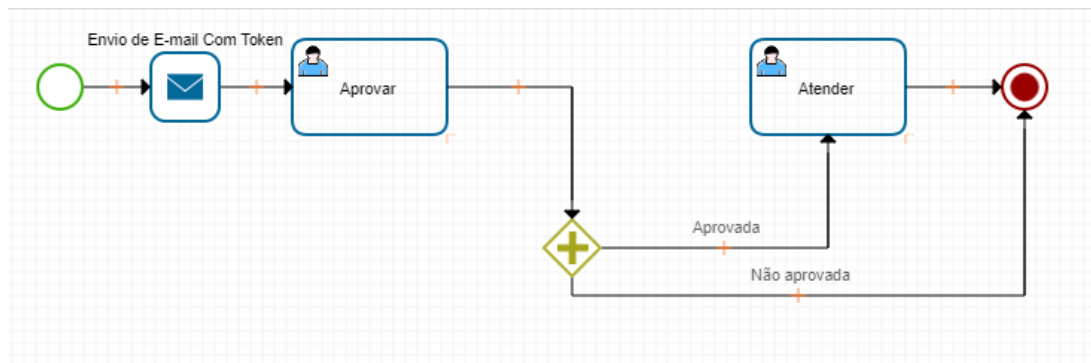
ID Grupo: 27 Nome: Solicitante-aprovador Sigla: SOLAP

Perfil de Acesso: Perfil-Solicitante Calendário: Pesquisar por Descrição

Grupo de Service Desk: Não Solicitante do Chat: Não Permitir comentários: Não Comitê Consultivo de Mudanças: Sim

Notificações de e-mail Obrigatórias: ☐ Abertura ☐ Andamento ☐ Encerramento

3) Foi criado um fluxo padrão para teste da funcionalidade conforme descrito abaixo:



- Na Caixa de e-mail configurada com destinatário 'Expressão - Sistema: Login do solicitante'

Propriedades » Envio de Mensagem - E-mail

Identificação Destinatários Mensagem

Tipo destinatário: Nenhum

Expressão: Adicionar

Tipo destinatário	Conteúdo
Usuário	Expressão: Sistema: Login do solicitante

- Na guia Mensagem informar o modelo de e-mail de aprovação

Propriedades » Envio de Mensagem - E-mail

Identificação Destinatários Mensagem

Modelo de e-mail: aprovação

Configuração da caixa de saída de email *: Contrato

- Na caixa Aprovar informar na guia atribuição o destinatário, conforme imagem abaixo:

Propriedades » Tarefa de Usuário

Identificação Atribuição Aprovação Ações do usuário Ação de entrada Ação de saída Interface Conhecimentos

Tipo destinatário*: Grupo

Tipo atribuição*: Execução

Grupo:

Ou Expressão:

Adicionar

Tipo destinatário	Tipo atribuição	Conteúdo		
Usuário	Execução	Expressão	Sistema: Login do solicitante	X

4) Realizar a ação normal de criar ticket com o portfólio configurado com fluxo de aprovação e verificar caixa de e-mail com as ações de visualizar, aprovar ou rejeitar.

*O usuário vai conseguir criar ticket pelo portal e aprovar no e-mail, mesmo sem acesso ao sistema, caso tenha sido feita a configuração acima;