

Solicitações de trabalho

 help.fractal.com/hc/pt-br/articles/24932142050701-Solicitações-de-trabalho

No menu de configurações do módulo 'Solicitações' no Fractal One, é possível definir diversas opções para gerenciar e registrar as solicitações de serviço. É importante destacar que a cor azul indica que uma permissão está ativa, enquanto a cor cinza indica que está desativada.

Cada permissão habilitada neste módulo torna-se um dado obrigatório ao inserir uma solicitação de serviço. A seguir, estão detalhadas as permissões que podem ser configuradas como obrigatórias:

- **Anexos:** Este campo pode ser definido como obrigatório para anexar documentos relevantes à solicitação.
- **Ativo:** Tornar este campo obrigatório garante que todas as solicitações estejam ativas e em acompanhamento.
- **Observações:** Tornar este campo obrigatório assegura que sejam fornecidos detalhes adicionais sobre a solicitação.
- **Solicitado por:** Este campo pode ser configurado como obrigatório para identificar quem fez a solicitação.
- **E-mail do solicitante:** Tornar este campo obrigatório assegura que seja fornecido um meio de contato para o solicitante.
- **Referência:** Este campo pode ser tornado obrigatório para identificar a solicitação de forma única ou associá-la a algum código interno de referência.
- **Localização:** Tornar este campo obrigatório ajuda a identificar onde o serviço é necessário.
- **Grupo:** Ao definir este campo como obrigatório, especifica-se a qual grupo ou área de trabalho a solicitação está direcionada.
- **Classificação 1 e Classificação 2:** Estes campos podem ser configurados como obrigatórios para categorizar a solicitação segundo diferentes critérios de classificação.
- **Palavras-chave:** Tornar este campo obrigatório facilita a busca e organização das solicitações usando palavras-chave relevantes.

Opções adicionais do módulo:

- **Permitir que os administradores das solicitações de trabalho possam editar as informações avançadas das solicitações em estado "Aberta":** esta opção permite que usuários com perfil administrativo modifiquem campos avançados (como classificações, prioridade, etiquetas e outros metadados configurados) enquanto a solicitação estiver em estado aberta.
- **Permitir que o criador da solicitação de trabalho edite as informações avançadas para solicitações em estado "Aberta":** esta opção autoriza o solicitante original a adicionar ou corrigir informações avançadas de sua própria solicitação enquanto ela permanecer aberta.
- **Permitir que as solicitações do portal de convidados mudem para o estado Aberto:** com esta opção, as solicitações enviadas por meio do *portal de convidados* passarão automaticamente para o estado aberto ao serem registradas, o que ajuda a agilizar o atendimento.
- **Atribuir catálogos auxiliares com dependência:** esta opção estabelece uma relação hierárquica entre as classificações da solicitação, de modo que ao selecionar a **Classificação 1**, o sistema filtra dinamicamente as opções disponíveis em **Classificação 2**, mostrando apenas as classificações associadas à seleção realizada.

I-477

Save

Options	Required	Options	Required
Attachment	<input type="radio"/>	Location	<input type="radio"/>
Asset	<input checked="" type="radio"/>	Group	<input type="radio"/>
Comments	<input type="radio"/>	Group 1	<input type="radio"/>
Requested By	<input type="radio"/>	Group 2	<input type="radio"/>
Requested email	<input type="radio"/>	Keywords	<input type="radio"/>
Reference	<input type="radio"/>		

Allow work request administrators to edit the advanced information of requests in "Open" status	<input type="radio"/>
Allow the creator of the work request to edit advanced information for requests in "Open" status	<input checked="" type="radio"/>
Allow guest portal requests to move to Open status	<input checked="" type="radio"/>
Assign auxiliary catalogs with dependency	<input checked="" type="radio"/>

