

# Campos Chave para Modelo de E-mail de Mudanças

Este documento fornece a relação dos campos chave, disponíveis para inserção no cadastro de modelo de e-mail relacionado a mudanças.

Versão 1.2  
15/08/2013



**Visão Resumida**

<b>Data Criação</b>	15/08/2013	<b>Versão Documento</b>	1.2
<b>Projeto</b>	Citsmart - Sistema de Gerenciamento de Serviços		
<b>Responsáveis</b>	Rosana Silva Godinho (Documentadora)		
<b>Revisores</b>	Valdoílo Damasceno (Analista de Sistemas)		
<b>Aprovador</b>			

### Histórico de Revisão

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
15/05/13	1.0	Elaboração do Documento.	Rosana Silva Godinho
17/07/13	1.1	Alteração da Capa e do Layout do Documento.	Patricie Medova
15/08/13	1.2	Alteração do layout sem mudanças no conteúdo.	Rosana Silva Godinho

# Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	5
1.1. Propósito.....	5
2. RELAÇÃO DOS CAMPOS CHAVE .....	5
2.1. Utilização dos Campos Chave .....	7

# Campos Chave para Modelo de E-mail de Mudanças

## 1. INTRODUÇÃO

### 1.1. Propósito

Este documento tem o objetivo de fornecer a relação dos campos chave, disponíveis para o cadastro de modelo de e-mail relacionada a mudanças.

## 2. RELAÇÃO DOS CAMPOS CHAVE

São relacionados abaixo os campos chave disponíveis para inserção no cadastro de modelo de e-mail relacionado a mudanças:

Campo Chave	Descrição
<code>#{ATRASOSTR}</code>	Tempo de Atraso. Informa o tempo de atraso do atendimento da requisição de mudança.
<code>#{DATAACEITACAO}</code>	Data de Aceitação. Informa a data de aceitação da requisição de mudança.
<code>#{DATACONCLUSAOSTR}</code>	Data de Conclusão. Informa a data da conclusão do atendimento da requisição de mudança.
<code>#{DATAHORACAPTURA}</code>	Data e Hora de Captura da Requisição. Informa a data e hora da captura da requisição de mudança.
<code>#{DATAHORAINICIOSTR}</code>	Data e Hora do Registro da Requisição. Informa a data e hora em que a requisição de mudança foi registrada.
<code>#{DATAHORAINICIOAGENDADA}</code>	Data e Hora de Início Agendada.

	Informa a data e hora de início do atendimento da requisição de mudança que foi agendada.
`\${DATAHORASOLICITACAOSTR}`	Data e Hora do Registro da Requisição. Informa a data e hora em que a requisição de mudança foi registrada.
`\${DATAHORATERMINOAGENDADA}`	Data e Hora de Término Agendada. Informa a data e hora de término do atendimento da requisição de mudança que foi agendada.
`\${DATAHORATERMINOSTR}`	Prazo Limite. Informa a prazo limite para atendimento da requisição de mudança.
`\${DATAINICIO}`	Data de Início da Reunião. Informa a data de início da reunião agendada.
`\${DATAVOTACAO}`	Data da Votação. Informa a data da votação para aprovação da requisição de mudança.
`\${DESCRICA0}`	Descrição da Requisição de Mudança. Informa a descrição da requisição de mudança.
`\${DESCRSITUACAO}`	Situação. Informa a situação da requisição de mudança.
`\${DURACAOESTIMADA}`	Duração Estimada. Informa a duração estimada da reunião agendada.
`\${EMAILSOLICITANTE}`	E-mail do Solicitante. Informa o e-mail do solicitante da requisição de mudança.
`\${FECHAMENTO}`	Fechamento. Informa a descrição do fechamento da requisição de mudança.
`\${HORAINICIO}`	Hora de Início da Reunião. Informa a hora de início da reunião agendada.
`\${IDREQUISICAOMUDANCA}`	Número da Requisição de Mudança. Informa o número de identificação da requisição de mudança.
`\${NIVELIMPACTO}`	Impacto. Informa o impacto da requisição de mudança.
`\${LOCALREUNIAO}`	Local da Reunião. Informa o local da reunião agendada.
`\${NIVELURGENCIA}`	Urgência. Informa a urgência da requisição de mudança.
`\${NOMEATEGORIAMUDANCA}`	Categoria da Mudança. Informa da categoria da requisição de mudança.

<code>#{NOMECONTATO}</code>	Nome do Contato. Informar o nome do solicitante para contato.
<code>#{NOMEGRUPOATUAL}</code>	Grupo Atual. Informa o grupo atual responsável pelo atendimento da requisição de mudança.
<code>#{NOMEGRUPONIVEL1}</code>	Grupo de Nível 1. Informa o grupo de nível 1 configurado para atendimento da requisição de mudança.
<code>#{NOMESOLICITANTE}</code>	Nome do Solicitante. Informa o nome do solicitante da requisição de mudança.
<code>#{NOMETAREFA}</code>	Tarefa. Informa a tarefa atual da requisição de mudança.
<code>#{PRIORIDADE}</code>	Prioridade. Informa a prioridade da requisição de mudança.
<code>#{STATUS}</code>	Status da Mudança. Informa o status da requisição da mudança.
<code>#{TIPO}</code>	Tipo de Requisição de Mudança. Informa o tipo da requisição de mudança que foi registrada.
<code>#{TITULO}</code>	Título da Mudança. Informa o título da requisição de mudança que foi registrada.

## 2.1. Utilização dos Campos Chave

Segue abaixo os exemplos de utilização dos campos chave disponíveis para inserção no cadastro de modelo de e-mail relacionado a mudanças.

### Exemplo de Inserção dos Campos Chave no Modelo de E-mail

**Modelo de E-mail**

Cadastro de Modelo de E-mail | Pesquisa de Modelo de E-mail

**Título\***  
Requisição de mudança registrada - \${IDREQUISICAOMUDANCA}

**Situação\***  
 Ativo  Inativo

**Identificador\***  
AberturaReqMud

**Texto**

Senhor(a) \${NOMESOLICITANTE},

Informamos que a sua Requisição de mudança foi registrada em \${DATAHORAINCIOSTR}, conforme os dados abaixo:

**Número:** \${IDREQUISICAOMUDANCA}  
**Tipo:** \${TIPO}  
**Título:** \${TITULO}

**Descrição:**  
\${DESCRICAO}

Atenciosamente,

Central IT Tecnologia da Informação Ltda.

Gravar | Limpar Dados

## Exemplo do Resultado de Envio do Modelo de E-mail

### Requisição de mudança registrada - 92

citsmart

Enviada em: qui 16/05/2013 13:44

Para: Rosana Silva Godinho

Cc: citsmart

Senhor(a) Rosana Silva Godinho,

Informamos que a sua Requisição de mudança foi registrada em 16/05/2013 13:44, conforme os dados abaixo:

**Número:** 92

**Tipo:** Normal

**Título:** Requisição de Mudança

**Descrição:** Descrição da Requisição de Mudança

Atenciosamente,

Central IT Tecnologia da Informação Ltda.

## Exemplo dos Campos Chave Exibidos no E-mail



**ATRASOSTR:** 00:00  
**DATAACEITACAO:** 17/05/2013  
**DATACONCLUSAOSTR:** 23/05/2013  
**DATAHORACAPTURA:** 16/05/2013 10:12  
**DATAHORACONCLUSAO:** 23/05/2013 00:00  
**DATAHORAINICIOAGENDADA:** 16/05/2013 00:00  
**DATAHORAINICIOSTR:** 16/05/2013 10:12  
**DATAHORASOLICITACAOSTR:** 16/05/2013 10:12  
**DATAHORATERMINOAGENDADA:** 23/05/2013 00:00  
**DATAHORATERMINOSTR:** 23/05/2013 00:00  
**DATAINICIO:** 17/05/2013  
**DATAVOTACAO:** 17/05/2013  
**DESCRICAO:** Descrição da Requisição de Mudança  
**DESCRSITUACAO:** Registrada  
**DURACAOESTIMADA:** 30  
**EMAILSOLICITANTE:** [rosana.godinho@centralit.com.br](mailto:rosana.godinho@centralit.com.br)  
**FECHAMENTO:** Fechamento da Requisição de Mudança.  
**HORAINICIO:** 13:00  
**IDREQUISICAOMUDANCA:** 92  
**LOCALREUNIAO:** Reunião  
**NIVELIMPACTO:** B  
**NIVELURGENCIA:** B  
**NOMECATEGORIAMUDANCA:** Importante  
**NOMECONTATO:** Rosana Silva Godinho  
**NOMEGRUPOATUAL:** Testes Goiânia  
**NOMEGRUPONIVEL1:** Testes Goiânia  
**NOMESOLICITANTE:** Rosana Silva Godinho  
**NOMETAREFA:** Aprovar  
**PRIORIDADE:** 5  
**STATUS:** Registrada  
**TIPO:** Normal  
**TITULO:** Requisição de Mudança