

OLA (versão 5.0)

06/07/2025 07:46:19

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:47:46 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

O que este módulo faz

Monitora os Acordos de Nível Operacional (A.N.O.) entre as filas.

Requisitos

Para utilizar este módulo, é necessário ser um assinante do plano Subscrição Enterprise Complemento e ter o módulo ComplementoRepository instalado e configurado em seu OTRS.

Mais detalhes em: [1]<https://complemento.net.br/enterprise/>

Instalação

Clique no botão Administração, e então, acesse a opção Gerenciador de Pacotes, localizada no bloco Administração do Sistema.

O sistema irá abrir o Gerenciador de Pacotes, em que é possível instalar novos add-ons. No bloco Ações, selecione o repositório AddOns - Complemento e então clique no botão Atualizar Informação de Repositório.

Feito isto, localize o AddOn O.L.A. na lista e clique em Instalar.

Funcionamento

Este AddOn realiza o controle do Acordo de Nível Operacional estabelecido entre as equipes de atendimento da Central de Serviços, de forma a garantir o cumprimento do SLA estabelecido com os clientes ou com a Área de Negócios:

Como é possível verificar na imagem acima, a equipe da fila Raw está realizando o atendimento no momento, e o chamado encontra-se dentro do prazo acordado.

O chamado também já passou pelas filas Misc e Junk. Ambos A.N.O.'s encontram-se pausados, porém, é possível notar que um ainda está dentro do prazo (colorido em azul) e o outro está expirado (em marrom).

Na imagem abaixo, a equipe da fila Junk está realizando o atendimento neste momento, porém, o chamado atingiu o seu tempo de notificação (alerta).

Já na imagem a seguir o chamado em atendimento na fila Misc, está com seu prazo A.N.O. expirado.

Configuração

Após a instalação, é necessário realizar a ativação de um CRONJOB, que realiza a verificação em segundo plano dos A.N.O.'s que estão a vencer.

Para isto, acesse o shell do servidor e execute as seguintes instruções:

- Faça o login com o usuário OTRS:
 - `sudo su - otrs`
- Copie o arquivo de configuração do AddOn:
 - `cp /opt/otrs/var/cron/ola.dist /opt/otrs/var/cron/ola`
- Recarregue os trabalhos do usuário OTRS no Cron:
 - `/opt/otrs/bin/Cron.sh restart`

Configuração dos A.N.O.'s

Os prazos de solução de cada equipe para cada SLA devem ser configurados da seguinte forma:

Clique em Administração, localizado na barra de ferramentas.

Em seguida, localize o bloco Configurações do Chamado e clique em Acordos de Nível de Serviço:

Selecione então, o SLA para o qual deseja-se estabelecer os acordos operacionais.

Dentro do SLA, adicione os A.N.O.'s conforme imagem, clicando no botão +:

Estados de Pausa de A.N.O.

É possível configurar também os estados do chamado em que não se contabilizará A.N.O.

Se você possui o AddOn gratuito da Complemento SlaStop, basta definir os estados de pausa no mesmo.

Se você não possui o este AddOn instalado e não deseja incluí-lo em seu sistema, basta adicionar a seguinte linha no seu arquivo Config.pm:

```
Self->{'Ticket::EscalationDisabled::RelevantStates'} = ['Aguardando
Cliente','Resolvido','Aguardando Fornecedor'];
```

Não é necessário desabilitar os estados Fechado com êxito ou Fechado sem êxito pois os estados do tipo Fechado não contabilizam SLA/A.N.O.

Calculando A.N.O. dos Chamados Antigos

Após configurar seus Acordos de Nível Operacional, o sistema irá controlar todos os chamados que sofrerem alguma alteração como, por exemplo, alteração de estado, alteração de fila etc, desde que o mesmo tenha um SLA com A.N.O.'s definidos.

Caso o Administrador queira recalcular os A.N.O.'s de todos os chamados do sistema, inclusive os encerrados, é possível fazê-lo executando os comandos abaixo:

```
sudo su - otrs
```

```
/opt/otrs/bin/otrs.RebuildOLAEscalationIndex.pl
```

Como este comando demanda muito processamento do servidor, é recomendado que ele seja executado fora do horário de uso da ferramenta ou fora do horário de pico.

Também como alternativa, é possível reduzir a sobrecarga do servidor, executando o comando com o parâmetro "-b":

```
/opt/otrs/bin/otrs.RebuildOLAEscalationIndex.pl -o yes -b 500000
```

Desta forma, o comando executará uma pausa de 500ms entre cada execução. Este valor pode ser alterado conforme a necessidade, porém aumentado o tempo de execução da atividade como um todo.

Notificações de Alerta e Vencimento

Cada fila que possui ao menos um A.N.O. criado no sistema, terá automaticamente 3 campos dinâmicos criados para ela. Estes campos são utilizados para controlarmos o A.N.O. e podem ser utilizados para gerar notificações através do sistema.

Pode-se criar por exemplo, uma notificação para quando o A.N.O. da fila Misc (ID 4) for alterado para Em Andamento - Alerta e um outro para Em Andamento - Expirado.

Para através do menu Administração → Notificações de Chamados. Para isto, basta criar uma nova notificação como abaixo, selecionando o Evento TicketDynamicFieldUpdate_OlaQueue4State:

Além dos demais parâmetros necessários para configurar uma notificação, deve-se também selecionar o valor do campo dinâmico que vai disparar o alerta:

Para saber mais sobre como criar notificações, consulte nosso manual de Configurações de

Chamado em nosso site!

[2]<http://complemento.net.br/manuais-otrs-complemento/>

Extraindo Relatórios

A extração de relatórios de A.N.O. se torna muito simples. Uma vez que os A.N.O.'s são controlados por campos dinâmicos, o usuário poderá gerar relatórios convencionais do OTRS pedindo para listar estes atributos como qualquer outro.

Abaixo temos um exemplo de relatório de listagem de chamados, em que podemos observar os

valores dos campos de controle de A.N.O. (OLA em inglês):

Outras Informações Interessantes

Os campos de controle de A.N.O. são automaticamente adicionados na lupa de pesquisa. Desta maneira, é possível pesquisar por exemplo os chamados que irão vencer em uma fila específica:

No exemplo acima, vemos a possibilidade de se pesquisar todos os chamados que estão Em Andamento na fila Misc e que irão vencer no próximo dia. Se o administrador preferir, pode remover esta opção alterando o parâmetro

```
Frontend::Ticket::AgentTicketSearch###DynamicFields
```

[1] <https://complemento.net.br/enterprise/>

[2] <http://complemento.net.br/manuais-otrs-complemento/>

Sintoma (público)

Problema (público)

