AutoTicket

06/07/2025 09:51:44

Imprimir artigo da FAQ

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:44:50 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

AutoTicket

Este módulo adiciona ao OTRS a função de criar chamados automaticamente em dias e horários programados. 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. Para isto, clique no botão Escolher Arquivo, localizado no bloco

O sistema irá abrir o Gerenciador de Arquivos do sistema, selecione o pacote AutoTicket-X.X.X.opm e então clique no botão Instalar Pacote. Cadastrando um AutoTicket Estando na tela principal, clique novamente em Administração, localizado na barra de ferramentas e então acesse a opção Auto Tickets, localizada no bloco Configurações do Chamado.

Na nova tela, clique no botão Adicionar AutoTicket, localizado no bloco Ações.

O sistema apresenta um formulário com informações necessárias para a criação do AutoTicket. Preencha todos os campos, conforme exemplo abaixo:

nota

Em seguida, preencha também a descrição do chamado e o Tipo de Artigo.

Observação: o serviço e SLA eventualmente serão usados na criação do AutoTicket, devem estar previamente cadastrados

Após isso, deve-se informar ao sistema em que data e horário o chamado deve ser registrado conforme descrição de campos abaixo

- Hora: horário em que o chamado será aberto no período determinado.
- Método de criação:
- Criar de acordo com o SLA. Em DNU, solução será na próxima hora

útil;

- Criar de acordo com o SLA. Em DNU, solução será no dia útil
- anterior ., - Criar de acordo com o SLA. Em DNU, solução será no próximo dia

- Criar de acordo com o SLA. Não criar se cair em DNU

DNU: Dia não útil.

- Repetir em: neste campo é possível configurar em que dias da semana o chamado será aberto, clicando nas caixas de confirmação;
- Dias do mês (separados por ;): este parâmetro possibilita configurar em que dias dos meses selecionados no campo Meses o AutoTicket será criado.

Após o preenchimento destas informações, clique no botão Enviar e o sistema começará a gerar tickets automaticamente de acordo com as informações dadas.

Sintoma (público)

Problema (público)