

AuxiliaryProcess

06/07/2025 09:02:59

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	OTRS::Add Ons Complemento	Última atualização:	Seg 28 Set 17:45:03 2020
Estado:	public (all)		
Idioma:	pt_BR		

Solução (público)

1. O que este Add On faz

Este AddOn tem como objeto, auxiliar em processos de atendimento que podem compartilhar etapas em comum.

Exemplo:

Em nossa central de atendimento, possuímos diversos processos cadastrados. A etapa de encerramento de todos os processos é comum e podemos criar um único processo para realizar esta atividade em todas elas. Quando um chamado, independente do processo que está seguindo, é marcado com o estado "Resolvido", um atendente genérico que executa o módulo SetProcessAndActivity altera o chamado para o processo de encerramento e armazena em campos dinâmicos do chamado qual era o processo e a atividade no qual o mesmo se encontrava anteriormente.

2. Instalação Básica Realize a instalação deste Add On através do Gerenciador de Pacotes do OTRS.
3. Configuração Após a instalação do AddOn, será necessário criar um Atendente Genérico.

Normalmente, o gatilho deste Atendente Genérico será o evento TicketState, como no exemplo a seguir:

O filtro do atendente genérico, poderá ser por exemplo o estado resolvido:

Em seguida, devemos configurar a execução de um "Módulo Personalizado", conforme abaixo:

Módulo

```
Kernel::System::GenericAgent::SetProcessAndActivity
```

NewProcess

Id do Processo destino

NewActivity

ID da Atividade destino

Também será necessário configurar no novo processo, uma Ação de Transição que fará o chamado retornar para o processo "pai".

No exemplo abaixo, criamos um processo para encerramento de chamado:

Parametros de Configuração:

ProcessManagementActivityID

```
<OTRS_TICKET_DynamicField_ProcessManagementActivityIDOri>
```

ProcessManagementProcessID

```
<OTRS_TICKET_DynamicField_ProcessManagementProcessIDOri>
```

Sintoma (público)

Problema (público)