



Administração de Atendentes

Treinamento OTRS Help Desk









Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento	.3
Usuários, grupos e papéis	.4
As permissões do sistema	4



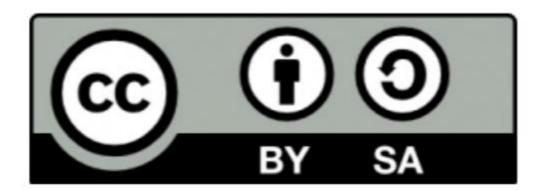






Licenciamento deste Manual/Documento

Atribuição – Compartilhamento pela mesma Licença (by-sa)



Esta licença permite que outros remixem, adaptem, e criem obras derivadas ainda que para fins comerciais, contanto que o crédito seja atribuído ao autor e que essas obras sejam licenciadas sob os mesmos termos. Esta licença é geralmente comparada a licenças de software livre. Todas as obras derivadas devem ser licenciadas sob os mesmos termos desta. Dessa forma, as obras derivadas também poderão ser usadas para fins comerciais.

O trabalho Manual de Configuração de Chamados do OTRS Help Desk de www.complemento.net.br foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilhalgual 3.0 Não Adaptada.

Com base no trabalho disponível emwww.complemento.net.br. Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença emwww.complemento.net.br/contato.

Saiba mais sobre a licença (by-sa).

http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/









Usuários, grupos e papéis.

O OTRS possui um sistema de autenticação de usuários baseado em grupos de permissão e papéis. Este sistema pode ser integrado com ferramentas externas de autenticação tal como Active Directory.

Primeiramente, temos que entender a diferença entre grupos e papéis

Grupos, dentro do OTRS, são entidades associadas a filas e a funcionalidades em geral. Por exemplo, se um atendente quer ter permissão de criar um chamado na fila "Central de Serviços", ele deverá possuir permissão RW ou Create no grupo associado a esta fila, que pode se chamar, por exemplo, "g central servicos".

Se um atendente quer ter permissão para criar um relatório, ele deve ter então a permissão RW no grupo "stats" (grupo padrão do OTRS para relatórios).

Já os papéis deve ser utilizados para intermediar o acesso dos atendentes aos grupos, organizando e facilitando a gestão de usuários. Sendo assim, o diagrama proposto para esta gestão é o seguinte:

Atendente <-> Papéis <-> Grupos <-> Filas e funcionalidades

Desta maneira, recomendamos que seja desativado o recurso Atendentes <-> Grupos do Sistema. Para fazer isto, acesse "Admin" → "Configurações do Sistema" → "Framework" → "Frontend::Admin::ModuleRegistration". Desmarque o parametro "Frontend::Module###AdminUserGroup".

Uma vez destivada esta opção, o menu Atendentes <-> Grupo não fica mais disponível, e a tela exibida após a criação de um atendente é a tela de associação do atendente com os papéis disponíveis no sistema, e não mais a de associação com grupos.

Exemplos de Papéis que podemos criar:

- 1. Atendente do Nível 1
- 2. Gestor
- 3. Administrador do OTRS

As permissões do sistema

Para dar permissão de acesso a filas e recursos no sistema é necessário então criar **papéis** e associalos à **grupos.** Para criar Papéis, acesse Admin → Papéis.

Depois de criar um papel, para associá-lo a um grupo, acesse Admin → Papéis <-> Grupos

Será necessário preencher a matriz abaixo:









GRUPO	□ RO	☐ MOVE_INTO	☐ CREATE	□ NOTE	OWNER	PRIORITY	□ R
admin							
desenvolvedor							
faq							
faq_admin							
faq_approval							
nivel_1							
stats							
teste							
users							

Nesta tela definimos quais permissões serão concedidas aos atendentes que tiverem este Papel no sistema. Entenda cada uma das permissões possíveis:

RO - Permissão de leitura na fila, ou no recurso associado ao grupo.

MOVE_INTO - Permite aos atendentes de um papel mover chamados para as filas associadas ao grupo.

CREATE - Permite aos atendentes de um papel criar chamados em filas que estão associadas ao grupo.

NOTE - Permite aos atendentes de um papel adicionar anotações em chamados que estão filas associadas ao grupo.

OWNER - Permite aos atendentes de um papel se tornarem proprietários de chamados que estão nas filas associadas ao grupo.

PRIORITY - Permite aos atendentes de um papel alterar a prioridade de chamados que estão filas associadas ao grupo.

RW - Permissão total na fila ou no recurso.

Vamos imaginar que temos duas filas no sistema sendo elas "Nível 1" e "Desenvolvimento".

Teremos então dois tipos de colaboradores (papéis) utilizando o sistema: "Atendente de Primeiro Nível" e "Desenvolvedor".

Os atendentes de primeiro nível terão permissão total na fila Nível 1, mas poderão apenas mover, visualizar e criar chamados na fila "Desenvolvimento".

Os Desenvolvedores poderão, por sua vez, mover chamados de volta para a fila Nível 1, mas não poderão criar ou visualizar chamados na fila Nível 1.

A fila Nível 1 está associada com um grupo de nome "nivel_1" e a fila Desenvolvimento está associada com um grupo de nome "desenvolvimento".

As permissões do papel Atendente de Nível 1 ficaram assim:



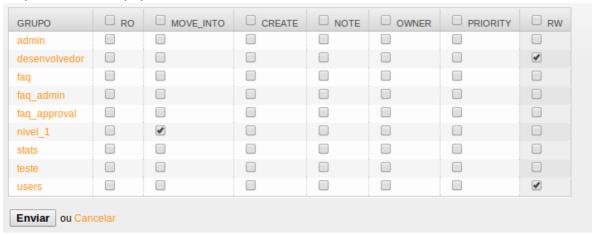






GRUPO	□ RO	☐ MOVE_INTO	☐ CREATE	□ NOTE	OWNER	PRIORITY	RW
admin							
desenvolvedor	✓	•	✓				
faq							
faq_admin							
faq_approval							
nivel_1							✓
stats							
teste							
users							✓

As permissões do papel Desenvolvedor ficariam assim:



Reparem que em ambos os casos, selecionamos o grupo users. O grupo users é um grupo padrão do OTRS. Ele dá acesso ao atendente criar e alterar clientes e empresas no sistema.



