



COMPLEMENTO
TI & Comunicação



Administração de Atendentes

Treinamento OTRS Help Desk

 **OTRS**
Certified System Integrator
Certified OTRS Partner





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-Compartilhada 3.0 Não Adaptada. Com base no trabalho disponível em www.complemento.net.br. Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em www.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 desativada 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 associá-los 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:





Alterar Relações De Grupo Para Papel **Atendente de Primeiro Nível**

GRUPO	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
desenvolvedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nivel_1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Enviar ou **Cancelar**

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 em filas associadas ao grupo.

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

PRIORITY - Permite aos atendentes de um papel alterar a prioridade de chamados que estão em 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	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
desenvolvedor	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nivel_1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Enviar ou Cancelar

As permissões do papel Desenvolvedor ficariam assim:

GRUPO	<input type="checkbox"/> RO	<input type="checkbox"/> MOVE_INTO	<input type="checkbox"/> CREATE	<input type="checkbox"/> NOTE	<input type="checkbox"/> OWNER	<input type="checkbox"/> PRIORITY	<input type="checkbox"/> RW
admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
desenvolvedor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
faq	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_admin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
faq_approval	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nivel_1	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
stats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
teste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
users	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Enviar ou Cancelar

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.