



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

Gerenciamento de Pacotes

Treinamento OTRS Help Desk



## Sumário

Introdução ao Gerenciamento de Pacotes do OTRS.....	3
Ajuste necessário no MySql.....	4
Pacotes Verificados.....	5



## Introdução ao Gerenciamento de Pacotes do OTRS

Como já mencionamos anteriormente, o OTRS permite a instalação de pacotes adicionais que expandem as funcionalidades dos mesmos. Destes pacotes, destacamos:

1. ITSM
2. FAQ
3. Time Accounting
4. OTRS Master Slave
5. Survey
6. SystemMonitoring
7. iPhone Handler
8. Complemento Queue and Services
9. Complemento SmsEvent
10. Complemento Dashboards
11. Complemento Custom SLA Attributes
12. Complemento Dynamic View
13. Complemento Pausa SLA
14. Complemento Toolbar Search CI
15. ZnuNy4OTRS Sort by Last Contact

Os pacotes podem ser instalados através da interface de administração em Admin → Gerenciador de Pacotes. Basta selecionar o pacote que deseja instalar a partir de seu PC e clicar em “Instalar Pacote”, ou selecionando um a partir da lista fornecida pelo repositório oficial e clicando em “Instalar”.

Também é possível realizar a instalação a partir da linha de comando do servidor, principalmente em situações em que falta memória para instalar o pacote pela web. Para isto, execute o comando abaixo a partir do servidor:

```
/opt/otrs/bin/otrs.PackageManager.pl -a install -p /caminho/do/pacote.opm
```



## Ajuste necessário no MySql

Ao instalar o OTRS 3.3 e acessar o Gerenciador de Pacotes, é comum vermos a mensagem abaixo:



“Por favor, certifique-se de que seu banco de dados aceita pacotes com mais de 20 MB de tamanho (tamanho máximo suportado é de 16 MB). Altere o parâmetro max\_allowed\_packet do seu banco de dados para evitar erros.”

Esta alteração é necessária para permitir a instalação de alguns pacotes como por exemplo o OTRS ITSM.

Para resolver isto, edite o arquivo `/etc/mysql/my.cnf` do seu servidor, ou `/etc/my.cnf`:

```
sudo vi /etc/mysql/my.cnf
```

Altere a linha abaixo:

```
max_allowed_packet    = 16M
```



Para

```
max_allowed_packet = 20M
```

E reinicie o serviço do mysql:

```
sudo /etc/init.d/mysql restart
```

ou

```
sudo /etc/init.d/mysqld restart
```

## Pacotes Verificados

**Importante:** Desde a versão 3.2.7 do OTRS, pacotes que não foram produzidos pelo OTRS AG, estão mostrando uma mensagem de alerta na hora da instalação, desaconselhando o uso dos mesmos, como esta:

Package not verified by the OTRS Group! It is recommended not to use this package.

QueueAndServices 1.1

If you continue to install this package, the following issues may occur!

- Security problems
- Stability problems
- Performance problems

Please note that issues that are caused by working with this package are not covered by OTRS service contracts!

ou

Trata-se de um movimento do OTRS Group na intenção de auditar os pacotes para assegurar o bom funcionamento do sistema. No entanto, levará algum tempo ainda até que os pacotes da comunidade se adequem a este formato. Não se preocupe, em breve todos os pacotes estarão validados.

Para consultar outros módulos interessantes, visite:

<http://www.complemento.net.br>

<http://opar.perl-services.de/>

<http://znuny.com/#!/addons>