



Complemento
liberdade e tecnologia

Configuração de e-mail

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

| | |
|------------------------------------|---|
| Recebimento de Email..... | 4 |
| Envio de Email..... | 5 |
| FAQs Complemento relacionadas..... | 7 |



Recebimento de Email

O OTRS permite criar emails a partir de uma conta de email de sua organização. Ele monitora a uma conta de email através dos protocolos mais conhecidos como POP3 e IMAP, havendo um email novo, o OTRS puxa esta mensagem e a converte em um novo chamado no sistema, podendo enviar uma resposta automática ao cliente com o número do chamado criado. Além disso, o cliente pode adicionar novas mensagens ao chamado criado através de email, bastando ter no campo assunto o número do mesmo.

Para fazer com que o OTRS monitore uma conta de email, acesse “Admin” → “Contas de E-mail PostMaster”.

Clique em “Adicionar Conta de E-mail”. A tela abaixo será exibida.

* Tipo:

* Login:

* Senha:

* Servidor:
Exemplo: mail.exemplo.com

Pasta IMAP:
Apenas modifique aqui se você deseja obter e-mails de uma pasta

* Confiável:

* Despachando:

* Fila:

* Validade:

Comentário:

ou

Principais campos:

Tipo: Defina aqui o tipo do seu servidor de emails: IMAP, IMAPS, IMAPTLS, POP3 e POP3S

Confiável: Marque “Sim” caso você queira usar algum tipo de Filtro Postmaster em emails que chegam nesta conta, caso contrário os filtros não serão aplicados.



Despachando: Se selecionado "Distribuição De Acordo Com A Fila Selecionada", os emails novos gerarão chamados na fila selecionada no campo "Fila". Se "Distribuição De Acordo Com O Campo de E-mail Para:" estiver selecionado, o sistema irá verificar qual é o destinatário e criará o chamado na fila que corresponder a este destinatário. Este recurso é útil caso você tenha apenas uma conta de email, porém com muitos aliases (Apelidos), por exemplo servicedesk@minhaorganizacao.com e comercial@minhaorganizacao.com como apelidos de uma mesma conta, desta forma, os chamados serão criados na fila que tiver este email registrado no campo "Endereço de Sistema".

Envio de Email

O OTRS também realiza envio de mensagens email para os clientes e também notificações para clientes e atendentes.

Para isto temos que realizar as seguintes configurações:

Acesse Admin → Endereços de Email

Se o seu sistema possui apenas uma conta de email de envio, altere a conta padrão "OTRS System". Basta acessar esta conta e colocar seus detalhes.

Em seguida, vamos configurar o servidor de envio. Acesse "Admin" → "Configurações do Sistema" → "Framework" → "Core::Sendmail"

Os parametros disponíveis nesta tela são:

SendmailModule:

DoNotSendmail - Não dispara emails. Bom para sistemas de homologação
SMTP, SMTPS, SMTPTLS - Sistemas de Envio SMTP

Sendmail - Utiliza o sendmail do linux - Configuração um pouco mais complicada.

SendmailModule::Host, SendmailModule::Port, SendmailModule::AuthUser, SendmailModule::AutPasswords:

Configurações adicionais para os módulos de envio SMTP (Utilizar apenas com os SendmailModule SMTP, SMTPS, SMTPTLS).

Outra configuração interessante pode ser feita em "Admin" → "Configurações do sistema" → "Framework", nos parametros NotificationSenderName e NotificationSenderEmail. Neles definimos o remetente dos emails de notificação do sistema para os Atendentes.



Observações:

O OTRS por padrão permite a configuração de apenas uma conta de envio. Se você pretende utilizar mais que uma conta de envio, será necessário que você configure a conta cadastrada no seu servidor de emails, de forma que ele permita que esta conta envie emails por outras contas.

FAQs Complemento relacionadas

Mais informações podem ser encontradas nas FAQs disponíveis no sistema da Complemento:

| | |
|------------|---|
| 51002 | Erro: OTRS NOTICE: PostMasterMailbox.pl is already running (use '-f 1' if you want to start it forced)! |
| 51005 | OTRS - Envio através do Sendmail |
| 51003 1 | Configurar SendMail |