



**Complemento**  
liberdade e tecnologia

Diretórios do Sistema

Treinamento OTRS Help Desk



## Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Pastas do Sistema.....	4
bin.....	4
bin/cgi-bin e bin/fcgi-bin.....	4
doc.....	4
Kernel.....	4
Kernel/Config.pm.....	4
Kernel/Config.....	4
Kernel/Config/Defaults.pm.....	4
Kernel/Config/GenericAgent.pm.dist e examples.....	5
Kernel/Config/Files.....	5
Kernel/cpan-lib.....	5
Kernel/GenericInterface.....	5
Kernel/Language.....	5
Kernel/Modules.....	6
Kernel/Output/HTML.....	6
Kernel/Output/HTML/Standard.....	6
Kernel/Scheduler.....	6
Kernel/System.....	6
Custom.....	6
scripts.....	7
var.....	7



## 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](http://www.complemento.net.br) foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilha Igual 3.0 Não Adaptada.

Com base no trabalho disponível em [www.complemento.net.br](http://www.complemento.net.br). Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em [www.complemento.net.br/contato](http://www.complemento.net.br/contato).

[Saiba mais sobre a licença \(by-sa\).](#)

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



## Pastas do Sistema

Neste capítulo iremos apresentar as pastas que compõe o sistema OTRS e alguns dos principais arquivos dentre os 3445 que compõe o sistema atualmente

### ***bin***

Nesta pasta encontramos utilitários do OTRS, para executar operações em segundo plano no servidor como tarefas agendadas, ou mesmo utilitários para auxiliar o administrador do sistema a realizar alguma tarefa, como criar centenas de filas ou serviços em Batch.

### ***bin/cgi-bin e bin/cgi-bin***

Nesta pasta estão os arquivos que controlam as interfaces WEB do OTRS. É aqui que está o `index.pl` e o `customer.pl` por exemplo.

### ***doc***

Esta pasta contém alguns documentos de ajuda do OTRS. Alguns pacotes, ao serem instalados, colocam arquivos de ajuda nesta pasta para ser acessado pelo administrador.

### ***Kernel***

Esta é a principal pasta do sistema. Ela contém as bibliotecas do núcleo do sistema, bem como os módulos que compõe o mesmo.

#### *Kernel/Config.pm*

Arquivo com as configurações mais básicas do sistema, tal como banco de dados.

#### ***Kernel/Config***

Pasta dedicada a armazenar configurações do sistema.



### *Kernel/Config/Defaults.pm*

Contém o “esqueleto” de configurações possíveis do sistema principal. Nunca deve ser alterado.

### *Kernel/Config/GenericAgent.pm.dist e examples*

Arquivos de exemplo de tarefas que podem ser executadas de tempos em tempos. Recomenda-se renomear o arquivo GenericAgent.pm.examples para GenericAgent.pm para concluir a instalação do sistema.

## **Kernel/Config/Files**

Contém arquivos adicionais de configuração do sistema. Os arquivos .xml que estão dentro desta pasta, definem novos parametros que estarão disponíveis para acesso através do menu “Configurações de Sistema” dentro da pasta Admin. Se uma configuração é alterada através deste menu, esta alteração **não é** registrada nos arquivos .xml, mas sim no arquivo **ZZZAuto.pm**, também disponível na mesma pasta.

## **Kernel/cpan-lib**

Contém bibliotecas Perl necessárias para executar algumas funções do OTRS.

## **Kernel/GenericInterface**

Arquivos e funções responsáveis por conectar o OTRS à outros sistemas por WebServices

## **Kernel/Language**

Arquivos de tradução do OTRS.

Para customizar os termos do seu idioma, copie o arquivo xx\_Custom.pm e o renomeie para pt\_BR\_Custom.pm. Em seguida, edite o arquivo criado, alterando a linha abaixo:

*de*

```
package Kernel::Language::xx_Custom;
```

*para*



package Kernel::Language::pt\_BR\_Custom;

### ***Kernel/Modules***

Arquivos dos módulos do OTRS. Entenda-se por módulo, neste caso, todas as telas do sistema. Por exemplo, a tela que realiza a criação de chamados por email possui um módulo próprio, neste caso o AgentTicketEmail.pm.

### ***Kernel/Output/HTML***

Contém alguns módulos responsáveis por interpretar os arquivos de template do OTRS.

### ***Kernel/Output/HTML/Standard***

Templates originais das telas do OTRS.

### ***Kernel/Scheduler***

Contém arquivos importantes relativos ao gerenciador de tarefas do OTRS. Este recurso é principalmente utilizado pelos Web Service.

### ***Kernel/System***

Possue os arquivos do núcleo do sistema, responsáveis por gerenciado seu funcionamento. Os módulos que estão dentro da pasta KernelModules, se utilizam de funções definidas nos arquivos que estão dentro de Kernel/System para realizar suas tarefas.

### ***Custom***

Pasta utilizada para colocar as customizações de código fonte realizadas no sistema. Por exemplo: você deseja customizar uma funcionalidade da tela de criação de chamado por telefone da interface do atendente. Você deve então criar uma cópia do arquivo abaixo:

Kernel/Modules/AgentTicketPhone.pm

*no caminho abaixo:*

Custom/Kernel/Modules/AgentTicketPhone.pm



Em seguida, reinicie o servidor de paginas Apache uma vez para que reconheça o novo arquivo.

O mesmo serve para arquivos que estão dentro da pasta System.

Arquivos dentro Kernel/Output/HTML/Standard seguem um outra regra para customização. Veja o capítulo [Customizações básicas da interface](#).

## **scripts**

Contém:

1. Arquivo de configuração do apache, o *apache2-httpd.include.conf*
2. Executável de backup, o *backup.pl*
3. Arquivos de instalação do banco de dados (talvez você não precise saber disto)
4. Scripts de atualização do banco de dados, de versões anteriores do OTRS para a versão atual.

## **var**

Esta pasta armazena diversos arquivos temporários, porém vitais para o funcionamento do sistema.

Também nela estão os arquivos de imagens, css e javascripts da interface web do sistema. Resumindo suas subpastas

1. **article** - conterà os artigos e anexos dos chamados caso seja alterado o parametro *Ticket::StorageModule* de *ArticleStorageDB* para *ArticleStorageFS*. Os artigos serão armazenados em pastas e subpastas de acordo com ano, mes e dia de criação, por exemplo, *var/article/2013/07/10/\**  
Por padrão, os [artigos](#) do sistema são armazenados no banco de dados. Esta mudança pode ser vital em sistemas com muitos tickets, já que esta forma de armazenamento facilita o backup das informações, visto que não é necessário fazer backup de um mesmo dia ou mês várias vezes.
2. **cron** - armazena os scripts do cron que devem ser ativados na instalação do sistema
3. **fonts** - fontes utilizadas no sistema
4. **httpd** - armazena os arquivos javascripts, css e imagens, das interface web. Por padrão, estes arquivos são compactados em um único arquivo armazenado em subpastas *jss-cache* e *css-cache*, reduzindo o número de requests ao servidor quando se pede uma página.
5. **log** - contém o arquivo *TicketCounter.log* que registra um número utilizado para calcular o próximo número de ticket a ser criado. Definitivamente, nunca apague este arquivo!
6. **packages** - Versões originais de alguns dos pacotes instalados no sistema.



7. **packagesetup** - pasta temporária utilizada no momento da instalação de pacotes.
8. **sessions** - armazena informações sobre as sessões, caso o parametro *SessionModule* seja alterado para FS.
9. **spool** - pasta que armazena arquivos temporários diversos.
10. **stats** - contém xml's com informações sobre os relatórios criados na interface Stats (Estatísticas) do OTRS.
11. **tmp** - arquivos temporários diversos.