



Complemento
liberdade e tecnologia

Gerenciamento de Pacotes

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Introdução ao Gerenciamento de Pacotes do OTRS.....	3
Ajuste necessário no MySql.....	6
Pacotes Verificados.....	7



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 em Administração → Gerenciador de Pacotes.

Administração do Sistema Manual Online do Administrador

Atendente Genérico Gerenciar tarefas disparadas por evento ou com execução baseada em tempo.	Registro do Sistema Gerenciar registro do sistema.
OTRS Business Solution™ Implementar e gerenciar o OTRS Business Solution™.	Coletor de dados para suporte Manage support data.
Cloud Services Manage OTRS Group cloud services.	Notificação Administrativa Enviar notificações para usuários.
ITSM Change Management Notifications Create and manage ITSM Change Management notifications.	Criticalidade <-> Impacto <-> Prioridade Gerenciar matriz de prioridade.
Categoria <-> Impacto <-> Prioridade Gerenciar matriz CIP.	Máquina de Estado Gerenciar máquina de estado.
Gerenciamento de Sessões Gerenciar sessões existentes.	Manutenção do Sistema Agendar um período de manutenção
Registro de Desempenho Ver resultados da avaliação de desempenho.	Eventos do Sistema Ver mensagens de eventos do sistema.
Comandos SQL Executar consultas SQL.	Importação/Exportação Importar e exportar informações de objeto.
Gerenciamento de Processos Configurar Processos.	Configuração do Sistema Alterar parâmetros de configuração do sistema.
Web Services Criar e gerenciar web services.	Gerenciador de Pacotes Atualizar e estender as funcionalidades do seu sistema com pacotes de software.

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”.

Gerenciador de Pacotes

Ações

Nenhum ar...lecionado



Repositório oficial

Repositório Local						
NOME		VERSÃO	FORNECEDOR	DESCRIÇÃO	ESTADO	AÇÃO
GeneralCatalog		5.0.5	OTRS AG	The General Catalog package.	instalado	Desinstalar
ImportExport		5.0.5	OTRS AG	The ImportExport package.	instalado	Desinstalar
ITSM		5.0.5	OTRS AG	The OTRS::ITSM bundle package.	instalado	Desinstalar
ITSMChangeManagement		5.0.5	OTRS AG	The OTRS::ITSM Change Management package.	instalado	Desinstalar
ITSMConfigurationManagement		5.0.5	OTRS AG	The OTRS::ITSM Configuration Management package.	instalado	Desinstalar
ITSMCore		5.0.5	OTRS AG	The OTRS::ITSM Core package.	instalado	Desinstalar
ITSMIncidentProblemManagement		5.0.5	OTRS AG	The OTRS::ITSM Incident and Problem Management package.	instalado	Desinstalar Reinstalar
ITSMServiceLevelManagement		5.0.5	OTRS AG	The OTRS::ITSM Service Level Management package.	instalado	Desinstalar

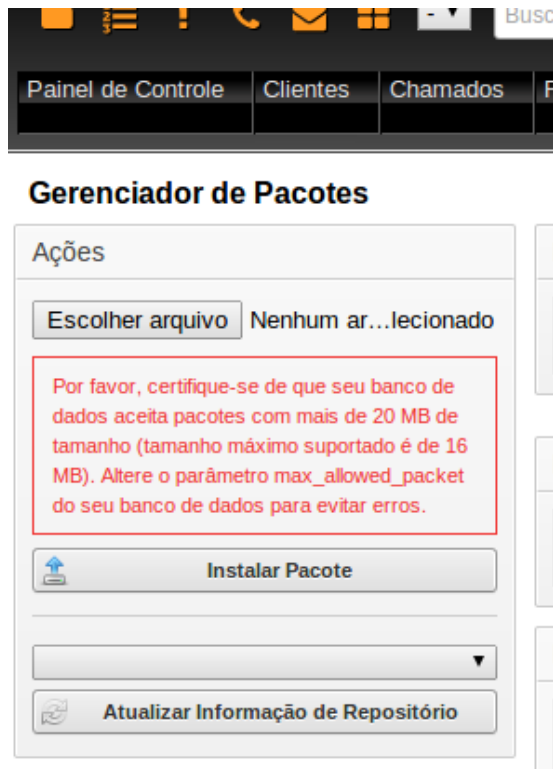
Também é possível realizar a instalação a partir da linha de comando do servidor, principalmente em situações em que falta memória para instalar o pacote pela web. Para isto, execute o comando abaixo no terminal no servidor, dentro do diretório /opt/otrs/bin:

```
su -c "./otrs.Console.pl Admin::Package::Install /opt/otrs/pacote.opm" -s /bin/bash otrs
```



Ajuste necessário no MySql

Ao instalar o OTRS 5 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:

O pacote não foi verificado pelo Grupo OTRS! O seu uso não é recomendado.

MultilevelProcessSelection 5.0.6

Se você continuar a instalação desse pacote, os seguintes erros podem ocorrer!

- Problemas de segurança
- Problemas de estabilidade
- Problemas de performance

Por favor, note que todos os erros causado por trabalhar com esse pacote são serão cobertos pelos Contratos de Serviços!

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>