



Complemento
liberdade e tecnologia

Configuração de e-mail

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Recebimento de E-mail.....	3
Ajustando o tempo de obtenção de Emails.....	4
Envio de E-mail.....	6
FAQs Complemento relacionadas.....	8



Recebimento de E-mail

O OTRS permite criar e-mails a partir de uma conta de e-mail de sua organização. Ele monitora uma conta de e-mail através dos protocolos mais conhecidos como POP3 e IMAP. Havendo um e-mail 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 e-mail, bastando ter no campo assunto o número do mesmo.

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

Configurações de E-mail

- Contas de E-mail PostMaster**
Gerenciar contas POP3 e IMAP para buscar e-mails.
- Filtros PostMaster**
Filtrar e-mails de entrada.
- Endereços de E-mail**
Configurar endereços de e-mail de remetente para o sistema.
- Certificados S/MIME**
Gerenciar certificados S/MIME para encriptação de e-mail.
- Chaves PGP**
Gerenciar chaves PGP para encriptação de e-mail.

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



Adicionar Conta de E-mail

* Tipo:

* Login:

* Senha:

* Servidor:
Exemplo: mail.exemplo.com

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

* Confiável:

* Despachando:

* Fila:

* Validade:

Comentário:

ou

Principais campos:

Tipo: Defina aqui o tipo do seu servidor de emails: IMAP, IMAPS, IMAPTLS, POP3, POP3S e POP3TLS.

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

Despachando: Se selecionado “Distribuição De Acordo Com A Fila Selecionada”, os e-mails 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 e-mail, 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 e-mail registrado no campo “Endereço de Sistema”.

Ajustando o tempo de obtenção de Emails

O OTRS por padrão obtém e-mails a cada 10 minutos.
Para ajustar este tempo, acesse:



Administração → Configuração do Sistema → Daemon → Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task

Configuração do Sistema

Ações

Navegar por meio de pesquisa nas configurações 1977.
Daemon (47)
Navegar selecionando os grupos de configuração.

Resultado

SUBGRUPO	ELEMENTOS	GRUPO
Core::Daemon::ModuleRegistration	4	Daemon
Core::Log	3	Daemon
Core::Web	2	Daemon
Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task	31	Daemon
Daemon::SchedulerGenericAgentTaskManager	2	Daemon
Daemon::SchedulerGenericInterfaceTaskManager	1	Daemon
Daemon::SchedulerTaskWorker	2	Daemon
Frontend::Admin::ModuleRegistration	1	Daemon
Frontend::Agent::ModuleNotify	1	Daemon

Edite o parametro Schedule, conforme abaixo:

Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task###MailAccountFetch

Fetch incoming emails from configured mail accounts.

Chave	Conteúdo
Function	Execute
MaximumParallelInstances	1
Module	Kernel::System::Console::Command::Maint::PostMaster::
Schedule	*/*2 ****
TaskName	MailAccountFetch

Params:

Neste exemplo, parametrizamos a obtenção para ser realizada a cada dois minutos.



Envio de E-mail

O OTRS realiza envio de mensagens e-mails para os clientes e notificações para clientes e atendentes.

Para isto temos que realizar as seguintes configurações:

Acesse Administração → Endereços de E-mail

Configurações de E-mail

- Contas de E-mail PostMaster**
Gerenciar contas POP3 e IMAP para buscar e-mails.
- Filtros PostMaster**
Filtrar e-mails de entrada.
- Endereços de E-mail**
Configurar endereços de e-mail de remetente para o sistema.
- Certificados S/MIME**
Gerenciar certificados S/MIME para encriptação de e-mail.
- Chaves PGP**
Gerenciar chaves PGP para encriptação de e-mail.

Se o seu sistema possui apenas uma conta de email de envio, altere a conta padrão “OTRS System”.

Alterar Endereço de e-mail de Sistema

* Endereço de E-mail:

* Nome de Exibição:
O nome de exibição e endereço de e-mail serão mostrados no e-mail enviado.

* Fila:

* Validade:

Comentário:

ou

Basta acessar esta conta e colocar seus detalhes.

Em seguida, vamos configurar o servidor de envio. Acesse “Administração” → “Configurações do Sistema” → “Framework” → “Core::Sendmail”



Configuração do Sistema

Ações		Resultado		
<input type="text"/>	<input type="button" value="q"/>	SUBGRUPO	ELEMENTOS	GRUPO
Navegar por meio de pesquisa nas configurações 1977.		Core	34	Framework
Framework (503)		Core:Cache	4	Framework
Navegar selecionando os grupos de configuração.		Core:CustomerCompany	1	Framework
<input type="button" value="Exportar Configurações"/>		Core:CustomerUser	2	Framework
<input type="button" value="Importar Configurações"/>		Core:Fetchmail	1	Framework
		Core:LinkObject	32	Framework
		Core:Log	7	Framework
		Core:MIME-Viewer	4	Framework
		Core:MirrorDB	8	Framework
		Core:OTRSBusiness	1	Framework
		Core:PDF	11	Framework
		Core:Package	8	Framework
		Core:PerformanceLog	3	Framework
		Core:ReferenceData	1	Framework
		Core:SOAP	3	Framework
		Core:Sendmail	10	Framework
		Core:Session	18	Framework

Os parâmetros disponíveis nesta tela são:

SendmailModule:

DoNotSendmail - Não dispara e-mails. 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::AuthPasswords:

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

Outra configuração interessante pode ser feita em “Administração” → “Configurações do sistema” → “Framework” → “Core”, nos parâmetros NotificationSenderName e NotificationSenderEmail. Neles definimos o remetente dos e-mails de notificação do sistema para os Atendentes.

Observações:

O OTRS por padrão permite a configuração de apenas uma conta de envio. Caso queira utilizar mais que uma conta de envio, será necessário configurar a conta cadastrada no seu servidor de e-mails, de forma que ele permita que esta conta envie e-mails 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