



**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](mailto:servicedesk@minhaorganizacao.com) e [comercial@minhaorganizacao.com](mailto: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 |
| <b>Daemon::SchedulerCronTaskManager::Task</b> | 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                 | <b>*/*2 ****</b>                                      |
| 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 |
| <input type="text" value="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  |