



Complemento
liberdade e tecnologia

Diretórios do Sistema

Treinamento OTRS Help Desk



Sumário

Licenciamento deste Manual/Documento.....	3
Pastas do Sistemas.....	4
bin.....	4
bin/cgi-bin e bin/fcgi-bin.....	5
doc.....	5
Kernel.....	6
Kernel/Config.pm.....	6
Kernel/Config.....	6
Kernel/Config/Defaults.pm.....	6
Kernel/Config/Files.....	6
Kernel/cpan-lib.....	6
Kernel/GenericInterface.....	7
Kernel/Language.....	7
Kernel/Modules.....	9
Kernel/Output/HTML.....	9
Kernel/Output/HTML/Template/Standard.....	9
Kernel/System.....	9
Custom.....	10
Scripts.....	10
Var.....	11



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 foi licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição-Compartilhamento 3.0 Não Adaptada.

Com base no trabalho disponível em www.complemento.net.br. Podem estar disponíveis autorizações adicionais ao âmbito desta licença em www.complemento.net.br/contato.

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

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





Pastas do Sistemas

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

```
/opt/otrs/bin
[root@centos7 bin]# ls
cgi-bin  otrs.CheckModules.pl  otrs.Daemon.pl
Cron.sh  otrs.CheckSum.pl    otrs.PostMaster.pl
fcgi-bin otrs.Console.pl     otrs.SetPermissions.pl
```

Abaixo, segue um exemplo de como criar um papel pela linha de comando:

```
[root@centos7 bin]# su -c "/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Role::Add --name nome_do_papel --comment comentario" -s /bin/bash otrs
Adding a new role...
Done
```

Neste exemplo, será criado um papel com o nome “nome_do_papel” e com o comentário “comentario”, como podemos ver a seguir:

Gerenciamento de Papéis					
Ações		Lista			
	Adicionar Papel	NOME	COMENTARIO	VALIDADE	ALTERADO
		Construtor de Mudanças		válido	26/07/2016 11:10
		Executor de Mudanças		válido	26/07/2016 11:10
		Gerente de Mudanças		válido	26/07/2016 11:09
		nome_do_papel	comentario	válido	28/07/2016 09:10
					28/07/2016 09:10

Para mais informações sobre o comando, digite:

```
[root@centos7 bin]# su -c "/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Role::Add" -s /bin/bash otrs
```

Agora, veremos um exemplo de como criar uma fila, também pela linha de comando:

```
[root@centos7 bin]# su -c "/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Queue::Add --name nome_da_fila --group users" -s /bin/bash otrs
Adding a new queue...
Done.
```



Neste exemplo, será criado uma fila com o nome “nome_da_fila” e esta fila será associada ao grupo “users”, como podemos ver a seguir:

Gerenciar Filas						
Ações	Lista					
	NOME	GRUPO	COMENTÁRIO	VALIDADE	ALTERADO	CRIADO
Adicionar Fila	1º Atendimento	admin		válido	27/07/2016 15:08	27/07/2016 15:08
	Junk	users	All junk tickets.	válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43
	Misc	users	All misc tickets.	válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43
	Postmaster	users	Postmaster queue.	válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43
	Raw	users	All default incoming ti...	válido	18/01/2016 15:43	18/01/2016 15:43
	nome_da_fila	users		válido	28/07/2016 09:18	28/07/2016 09:18

Para mais informações sobre o comando, digite:

```
[root@centos7 bin]# su -c "/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl Admin::Queue::Add" -s /bin/bash otrs
```

Para listar mais comandos disponíveis, digite:

```
[root@centos7 bin]# su -c "/opt/otrs/bin/otrs.Console.pl" -s /bin/bash otrs
```

bin/cgi-bin e bin/fcgi-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.

```
/opt/otrs/bin/cgi-bin
[root@centos7 cgi-bin]# ls
app.psgi  customer.pl  index.pl  installer.pl  nph-genericinterface.pl  public.pl  rpc.pl
```

```
/opt/otrs/bin/fcgi-bin
[root@centos7 fcgi-bin]# ls
customer.pl  index.pl  installer.pl  nph-genericinterface.pl  public.pl
```

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.

```
/opt/otrs/doc
[root@centos7 doc]# ls
general-catalog-database.dia  import-export-database.png      itsm-configuration-management-database.dia  itsm-core-database.png
general-catalog-database.png  itsm-change-management-database.dia  itsm-configuration-management-database.png  README.md
import-export-database.dia   itsm-change-management-database.png  itsm-core-database.dia   sample_mails
```



Kernel

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

```
/opt/otrs/Kernel  
[root@centos7 Kernel]# ls  
Config Config.pm Config.pm.dist cpan-lib GenericInterface Language Language.pm Modules Output System
```

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.

```
/opt/otrs/Kernel/Config  
[root@centos7 Config]# ls  
Defaults.pm Files
```

Kernel/Config/Defaults.pm

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

Kernel/Config/Files

Contém arquivos adicionais de configuração do sistema. Os arquivos .xml que estão dentro desta pasta, definem novos parâmetros 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.

```
/opt/otrs/Kernel/Config/Files  
[root@centos7 Files]# ls  
CloudServices.xml Framework.xml ITSMChangeManagement.xml ITSMService.xml TicketITSMTicket.xml  
Daemon.xml GeneralCatalog.xml ITSMConfigItemGenericInterface.xml ITSMTicket.xml Ticket.xml  
FrameworkITSMCore.xml GenericInterface.xml ITSMConfigItem.xml ProcessManagement.xml ZZZAuto.pm  
FrameworkITSM.xml ImportExport.xml ITSMCore.xml TicketITSMService.xml ZZZAuto.pm
```

Kernel/cpan-lib

Contém bibliotecas Perl necessárias para executar algumas funções do OTRS.

```
/opt/otrs/Kernel/cpan-lib  
[root@centos7 cpan-lib]# ls  
Algorithm CGI Crypt Email Fh.pm HTTP JSON Linux LWP.pm Module parent.pm REST Set Text XML  
Apache CGI.pm CSS Encode Font IO JSON.pm Locale Mail Mozilla PDF Schedule SOAP URI YAML  
Apache2 Class Date Excel HTML JavaScript Lingua LWP MIME Net Pod Selenium Sys URI.pm YAML.pm
```



Kernel/GenericInterface

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

```
/opt/otrs/Kernel/GenericInterface  
[root@centos7 GenericInterface]# ls  
Debugger.pm Event Invoker Invoker.pm Mapping Mapping.pm Operation Operation.pm Provider.pm Requester.pm Transport Transport.pm
```

Kernel/Language

Arquivos de tradução do OTRS.

```
/opt/otrs/Kernel/Language  
[root@centos7 Language]# ls  
ar_SA.pm  
bg_GeneralCatalog.pm  
bg_ITSMConfigurationManagement.pm  
bg_ITSMCore.pm  
bg_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
bg.pm  
ca.pm  
cs_GeneralCatalog.pm  
cs_ImportExport.pm  
cs_ITSMConfigurationManagement.pm  
cs_ITSMCore.pm  
cs_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
cs.pm  
da_GeneralCatalog.pm  
da_ImportExport.pm  
da_ITSMConfigurationManagement.pm  
da_ITSMCore.pm  
da_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
da.pm  
de_GeneralCatalog.pm  
de_ImportExport.pm  
de_ITSMChangeManagement.pm  
de_ITSMConfigurationManagement.pm  
de_ITSMCore.pm  
de_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
de.pm  
el.pm  
en_CA_ITSMChangeManagement.pm  
en_CA_ITSMConfigurationManagement.pm  
en_CA.pm  
en_GB_ITSMChangeManagement.pm  
en_GB_ITSMConfigurationManagement.pm  
en_GB.pm  
en_ITSMChangeManagement.pm  
en_ITSMConfigurationManagement.pm  
en(pm  
es_CO.pm  
es_GeneralCatalog.pm  
es_ImportExport.pm  
es_ITSMChangeManagement.pm  
es_ITSMConfigurationManagement.pm  
es_ITSMCore.pm  
es_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
es_MX.pm  
es.pm  
et.pm  
fa_GeneralCatalog.pm  
fa_ImportExport.pm  
fa_ITSMChangeManagement.pm  
fa_ITSMConfigurationManagement.pm  
fa_ITSMCore.pm  
fa_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
fa.pm  
fi.pm  
fr_CA.pm  
fr_GeneralCatalog.pm  
fr_ImportExport.pm  
fr_ITSMConfigurationManagement.pm  
fr_ITSMCore.pm  
fr_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
fr.pm  
gl.pm  
he.pm  
hi.pm  
hr.pm  
hu.pm  
it_GeneralCatalog.pm  
it_ImportExport.pm  
it_ITSMConfigurationManagement.pm  
it_ITSMCore.pm  
it_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
it.pm  
ja_GeneralCatalog.pm  
ja_ITSMChangeManagement.pm  
ja_ITSMConfigurationManagement.pm  
ja_ITSMCore.pm  
ja_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
ja.pm  
lt.pm  
lv.pm  
ms_GeneralCatalog.pm  
ms_ImportExport.pm  
ms_ITSMChangeManagement.pm  
ms_ITSMConfigurationManagement.pm  
ms_ITSMCore.pm  
ms_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
ms.pm  
nb_NO_GeneralCatalog.pm  
nb_NO_ImportExport.pm  
nb_NO_ITSMChangeManagement.pm  
nb_NO_ITSMConfigurationManagement.pm  
nb_NO_ITSMCore.pm  
nb_NO_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
nb_NO.pm  
nl_GeneralCatalog.pm  
nl_ImportExport.pm  
nl_ITSMChangeManagement.pm  
nl_ITSMConfigurationManagement.pm  
nl_ITSMCore.pm  
nl_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
nl.pm  
pl_GeneralCatalog.pm  
pl_ImportExport.pm  
pl_ITSMChangeManagement.pm  
pl_ITSMConfigurationManagement.pm  
pl_ITSMCore.pm  
pl_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
pl.pm  
pt_BR_GeneralCatalog.pm  
pt_BR_ImportExport.pm  
pt_BR_ITSMChangeManagement.pm  
pt_BR_ITSMConfigurationManagement.pm  
pt_BR_ITSMCore.pm  
pt_BR_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
pt_BR.pm  
pt_GeneralCatalog.pm  
pt_ImportExport.pm  
pt_ITSMChangeManagement.pm  
pt_ITSMConfigurationManagement.pm  
pt_ITSMCore.pm  
pt_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
pt.pm  
ru_GeneralCatalog.pm  
ru_ImportExport.pm  
ru_ITSMChangeManagement.pm  
ru_ITSMConfigurationManagement.pm  
ru_ITSMCore.pm  
ru_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
ru.pm  
sk_SK.pm  
sl.pm  
sr_Cyrl.pm  
sr_Latn.pm  
sv_GeneralCatalog.pm  
sv_ITSMConfigurationManagement.pm  
sv.pm  
sw_GeneralCatalog.pm  
sw_ImportExport.pm  
sw_ITSMChangeManagement.pm  
sw_ITSMConfigurationManagement.pm  
sw_ITSMCore.pm  
sw_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
sw.pm  
tr.pm  
uk.uk  
vi_VN.pm  
xx_Custom.pm  
zh_CN_GeneralCatalog.pm  
zh_CN_ImportExport.pm  
zh_CN_ITSMChangeManagement.pm  
zh_CN_ITSMConfigurationManagement.pm  
zh_CN_ITSMCore.pm  
zh_CN_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
zh_CN.pm  
zh_TW_GeneralCatalog.pm  
zh_TW_ImportExport.pm  
zh_TW_ITSMChangeManagement.pm  
zh_TW_ITSMConfigurationManagement.pm  
zh_TW_ITSMCore.pm  
zh_TW_ITSMIncidentProblemManagement.pm  
zh_TW.pm
```



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;

Exemplo:

```
# --
# Copyright (C) 2001-2015 OTRS AG, http://otrs.com/
# --
# This software comes with ABSOLUTELY NO WARRANTY. For details, see
# the enclosed file COPYING for license information (AGPL). If you
# did not receive this file, see http://www.gnu.org/licenses/agpl.txt.
# --

package Kernel::Language::pt_BR_Custom;

use strict;
use warnings;
use utf8;

sub Data {
    my $Self = shift;

    # $$START$$

    # own translations
    $Self->{Translation}->{'Lock'} = 'Lala';
    $Self->{Translation}->{'Unlock'} = 'Lulu';

    # or a other syntax would be
    #     $Self->{Translation} = {
    #         %{$Self->{Translation}},
    #         # own translations
    #         Lock => 'Lala',
    #         UnLock => 'Lulu',
    #     };

    # $$STOP$$
}

1;
```



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.

```
/opt/otrs/Kernel/Modules
[root@centos7 Modules]# ls
AdminACL.pm           AdminQueueTemplates.pm      AgentITSMChangeSchedule.pm    AgentTicketEmail.pm.save
AdminAttachment.pm     AdminRegistration.pm       AgentITSMChangeSearch.pm   AgentTicketEscalationView.pm
AdminAutoResponse.pm   AdminRoleGroup.pm        AgentITSMChangeTemplate.pm  AgentTicketForward.pm
AdminCloudServices.pm  AdminRole.pm            AgentITSMChangeTimeSlot.pm  AgentTicketFreeText.pm
AdminCloudServicesSupportDataCollector.pm AdminRoleUser.pm       AgentITSMChangeZoom.pm    AgentTicketHistory.pm
AdminCustomerCompany.pm AdminSalutation.pm     AgentITSMConfigItemAdd.pm  AgentTicketLockedView.pm
AdminCustomerUserGroup.pm AdminSelectBox.pm      AgentITSMConfigItemBulk.pm AgentTicketLock.pm
AdminCustomerUser.pm    AdminService.pm        AgentITSMConfigItemEdit.pm  AgentTicketMerge.pm
```

Kernel/Output/HTML

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

```
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML
[root@centos7 HTML]# ls
ArticleAttachment CustomerUser      HeaderMeta      ITSMServiceMenu Layout      Notification    SLAPreferences TicketMenu
ArticleCheck       Dashboard        ImportExport   ITSMSLAMenu    Layout.pm    Preferences    Statistics      TicketOverview
ArticleCompose     FilterText      ITSMChange    ITSMTemplate  LinkObject  QueuePreferences Templates    TicketBulk
CustomerNewTicket GeneralCatalogPreferences ITSMConfigItem ITSMWorkOrder NavBar      ServicePreferences Toolbar
```

Kernel/Output/HTML/Template/Standard

Templates originais das telas do OTRS.

```
/opt/otrs/Kernel/Output/HTML/Templates/Standard
[root@centos7 Standard]# ls
AAABase.tt          AdminUserGroup.tt        AgentTicketEscalation.tt
AACalendar.tt       AdminUser.tt           AgentTicketForward.tt
AAAGeneralCatalog.tt AdminBook.tt          AgentTicketFreeText.tt
AAAGenericInterface.tt AgentCustomerInformationCenterBlank.tt
AAAIImportExport.tt  AgentCustomerInformationCenterSearch.tt
AAAITSMChangeManagement.tt AgentCustomerInformationCenter.tt
AAAITSMConfigItem.tt AgentCustomerSearch.tt  AgentTicketHistory.tt
AAAITSMCore.tt       AgentCustomerTableView.tt AgentTicketMerge.tt
AAAITSMIncidentProblemManagement.tt AgentDaemonInfo.tt   AgentTicketMove.tt
AAAMonth.tt          AgentDashboardCalendarOverview.tt AgentTicketNote.tt
AAPreferences.tt     AgentDashboardCmdOutput.tt  AgentTicketOverviewMedium.tt
AAATicket.tt          AgentDashboardCommon.tt   AgentTicketOverviewMedium.tt.save
AAAWeekDay.tt        AgentDashboardCustomerCompanyInformation.tt AgentTicketOverviewNavBar.tt
                                         AgentTicketOverviewPreview.tt
                                         AgentTicketOverviewPreview.tt.save
                                         AgentTicketOverviewSmall.tt
```

Kernel/System

Possuem 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.



/opt/otrs/Kernel/System							
[root@centos7 System]# ls							
ACL	CustomerCompany	Event.pm	JSON.pm	PostMaster	SLA.pm.save	Ticket	
AsynchronousExecutor.pm	CustomerCompany.pm	FetchMail.pm	LinkObject	PostMaster.pm	Spelling.pm	Ticket.pm	
Auth	CustomerGroup.pm	FileTemp.pm	LinkObject.pm	Priority.pm	StandardTemplate.pm	Time.pm	
Auth.pm	CustomerUser	GeneralCatalog	Loader.pm	ProcessManagement	State.pm	Type.pm	
AuthSession	CustomerUser.pm	GeneralCatalog.pm	Lock.pm	Queue	Stats	UnitTest	
AuthSession.pm	Daemon	GenericAgent	Log	Queue.pm	Stats.pm	UnitTest.pm	
AutoResponse.pm	DB	GenericAgent.pm	Log.pm	ReferenceData.pm	StdAttachment.pm	User	
Cache	DB.pm	GenericInterface	MainAccount	Registration.pm	Storable.pm	User.pm	
Cache.pm	DynamicField	Group.pm	MailAccount.pm	Salutation.pm	SupportBundleGenerator.pm	Valid.pm	
CheckItem.pm	DynamicField.pm	HTMLUtils.pm	NotificationEvent.pm	Scheduler.pm	SupportDataCollector	VariableCheck.pm	
CloudService	DynamicFieldValue.pm	ImportExport	ObjectManager.pm	SearchProfile.pm	SupportDataCollector.pm	VirtualFS	
Console	Email	ImportExport.pm	ITSMChange	Service	SysConfig	VirtualFS.pm	
CronEvent.pm	EmailParser.pm	ITSMChange.pm	OTRSBusiness.pm	Service.pm	SysConfig.pm	Web	
Crypt	Email.pm	ITSMChange	Package	Service.pm.save	SystemAddress.pm	WebUserAgent.pm	
CSV.pm	Encode.pm	ITSMCPAllocate.pm	Package.pm	Signature.pm	SystemData.pm	XML.pm	
CustomerAuth	Environment.pm	ITSMConfigItem	PDF.pm	SLA	SystemMaintenance.pm	YAML.pm	
CustomerAuth.pm	EventHandler.pm	ITSMConfigItem.pm	PID.pm	SLA.pm	TemplateGenerator.pm		

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/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.

Um exemplo de customização pode ser encontrado no vídeo abaixo, onde explicamos como fazer a seleção automática de um SLA

<https://www.youtube.com/watch?v=HZ267qHNRO8>

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.



```
/opt/otrs/scripts
[root@centos7 scripts]# ls
apache2-httpd.include.conf    auto_build   database           DBUpdate-to-5.pl          rpc-example.pl  webservices
apache2-httpd-plack-proxy.conf backup.pl    DBUpdate-to-5.mysql.sql  DBUpdate-to-5.postgresql.sql test
apache2-perl-startup.pl        contrib     DBUpdate-to-5.oracle.sql restore.pl    tools
```

Var

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

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

1. **article** - conterá os artigos e anexos dos chamados caso seja alterado o parâmetro *Ticket::StorageModule* de *ArticleStorageDB* para *ArticleStorageFS*. Os artigos serão armazenados em pastas e subpastas de acordo com ano, mês 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. **packagesetup** - pasta temporária utilizada no momento da instalação de pacotes.
7. **Run** - contém o arquivo *scheduler.pid* que registra o ID do Scheduler em execução
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.

```
/opt/otrs/var
[root@centos7 var]# ls
article  cron  fonts  httpd  log  logo-otrs.png  packagesetup  run  sessions  spool  stats  tmp
```