

MANUAL TÉCNICO - CANAIS DE ENTRADA (EMAIL/CHAT/TELEGRAM) - ZAMMAD

Código: ITGINF 0005/26 | **Classificação:** INTERNO **Responsável:** João Pedro Toledo Gonçalves | **Data:** 27/01/2026

1. HISTÓRICO DE REVISÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
27/01/2026	1.0	Criação Inicial	João Pedro Toledo Gonçalves

2. OBJETIVO

Centralizar canais de comunicação. Configurar Email (M365/Google), Telegram Bot e Widget de Chat no site.

3. PRÉ-REQUISITOS

- ☐ Conta Microsoft 365 ou Google Admin (para Email).
- ☐ Conta Telegram (para Bot).
- ☐ Acesso ao HTML do site da empresa (para Chat).

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Etapa 1: Email (Microsoft 365)

Zammad recomenda OAuth2 (mais seguro que IMAP/SMTP puro).

1. Acesse **Admin > Canais > Microsoft 365**.
2. Clique em **Adicionar Conta**.
3. Faça login com a conta de email do suporte (ex: suporte@empresa.com).
4. Aceite as permissões do App Enterprise.
5. No Zammad, defina:
 - **Grupo de Destino:** Service Desk.
 - **Pasta:** Inbox.
 - **Manter mensagens no servidor:** Não (O Zammad deve deletar após importar para não encher a caixa).

Etapa 2: Telegram Bot

Permita que clientes abram chamados enviando msg no Telegram.

1. No seu Telegram, chame o **@BotFather**.
2. Envie /newbot.
3. Escolha o nome e user (ex: EmpresaSuporteBot).
4. Copie o **API Token** gerado (ex: 123456:ABC-DEF1234ghIk1-zyx57W2v1u123ew11).
5. No Zammad: **Admin > Canais > Telegram**.
6. Cole o Token e configure o Grupo de Entrada.
7. Envie uma mensagem de "Oi" para o Bot e veja o ticket aparecer.

Etapa 3: Widget de Chat

Botão flutuante para seu site.

1. Acesse **Admin > Canais > Chat**.
2. Ative o canal.
3. Copie o código JavaScript fornecido no final da página.
4. Cole no <body> do seu site institucional ou WordPress.
5. **Funcionamento:** O chat só aparece "Online" se um agente estiver com a aba do Zammad aberta e o botão "Chat" (no topo) ativado.

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: Canal Parou

Clientes reclamam que mandam email e nada acontece.

Problema 1: Email fetching parou (Token Expirado) * **Causa:** O Token OAuth2 do Microsoft 365 expirou ou a senha mudou. * **Solução:** 1. Vá em **Canais > Microsoft 365**. 2. Se houver erro vermelho, clique em **Re-autenticar**.

Problema 2: Telegram não cria tickets * **Causa:** Webhook falhou. O Zammad precisa ser HTTPS público. * **Solução:** 1. Se o Zammad for interno (LAN), o Telegram não consegue entregar a mensagem. 2. Use um Proxy Reverso com SSL válido (LetsEncrypt).

Problema 3: Email Microsoft bloqueado (Auth Error) * **Causa:** "Authenticated SMTP" desativado no Tenant. * **Solução:** 1. Admin do M365 deve ir no usuário > **Mail > Manage email apps**. 2. Marcar **Authenticated SMTP**.

6. DADOS TÉCNICOS

Canal	Protocolo	Notas
Email	IMAPS/SMTP (OAuth)	Limite de anexo 10MB (ajustável).
Telegram	HTTPS Webhook	Não suporta anexos > 20MB.
Chat	WebSocket	Requer porta 80/443 liberada.

7. VALIDAÇÃO FINAL

- [] Envie um email externo e cronometre quanto tempo leva para virar ticket (Média: 1-2 min).
- [] Mande mensagem no Telegram e verifique a criação instantânea.