

MANUAL TÉCNICO - AUTOMAÇÕES E TRIGGERS - ZAMMAD

Código: ITGINF 0004/26 | **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

Automatizar tarefas repetitivas usando Triggers (baseados em eventos) e Scheduler (baseados em tempo) para aumentar a eficiência do Service Desk.

3. PRÉ-REQUISITOS

- [] Acesso Admin.

4. PASSO A PASSO (EXECUÇÃO)

Diferença Crítica

- Trigger (Gatilho):** Dispara IMEDIATAMENTE quando um ticket é criado ou atualizado (ex: Cliente mandou email -> Enviar auto-resposta).
- Scheduler (Automação):** Roda num cronograma (ex: A cada 1 hora, verifique tickets pendentes há 3 dias e feche).

Etapa 1: Criar um Trigger (Ex: Auto-resposta)

1. Acesse **Admin > Gerenciar > Gatilhos**.
2. Clique em **Novo Gatilho**.
3. **Nome:** Auto Resposta - Criacao.

Condições:

- Action é created.
- Sender é Customer.

Executar modificações:

- Email -> Public -> (Escreva o template de "Recebemos seu chamado...").

6. **Enviar**.

Etapa 2: Criar uma Automação (Ex: Fechar tickets órfãos)

Limpar tickets que o cliente não respondeu.

1. Acesse **Admin > Gerenciar > Agendador (Scheduler)**.
2. Clique em **Novo Agendador**.
3. **Nome:** Fechar Pendentes > 5 dias.
4. **Agendamento:** Executar Seg-Sex às 07:00.

Condições:

- Estado é pendente.
- Último contato antes (relativo) 5 dias.

Ações:

- Estado -> fechado.
- Nota -> Internal -> "Fechado automaticamente por inatividade."

Etapa 3: Auto-Assign (Atribuição Automática)

Evitar que tickets fiquem sem dono.

1. Crie um Trigger.
2. **Condições:** Texto contém impressora E Grupo é Service Desk.
3. **Ações:** Proprietário -> Técnico de Impressoras (Escolha o usuário).

5. SOLUÇÃO DE PROBLEMAS (TROUBLESHOOTING)

Pânico: Loop ou Falha de Execução

Minha automação não funciona ou funciona demais!

Problema 1: Trigger não dispara * **Causa:** Ordem de execução. O Zammad processa triggers de cima para baixo. * **Debug:** 1. Verifique se um trigger ACIMA tem a opção "Stop processing tristate" (Parar processamento) marcada? Se sim, nenhum abaixo dele roda.

Problema 2: Loop de Email (Auto-resposta infinita) * **Causa:** Dois sistemas (Zammad e outro helpdesk) ficam trocando "Recebemos seu ticket". * **Solução:** 1. Adicione a condição no Trigger: Título *não contém* [Ticket#. 2. O Zammad tem proteção nativa, mas filtros de texto ajudam.

Problema 3: Automação fechou tickets errados * **Causa:** Condição de tempo mal calculada. * **Solução:** 1. Use o botão **Preview** (Lupa) na configuração do Agendador ANTES de salvar. Ele mostra exatamente quais tickets seriam afetados AGORA.

6. DADOS TÉCNICOS

Recurso	Frequência Padrão
Scheduler	A cada 10-15 minutos (background job).
Trigger	Real-time (Transaction based).

7. VALIDAÇÃO FINAL

- O trigger de auto-resposta chega para o cliente?
- A automação de fechamento aparece nos logs do ticket (Agendador mudou estado)?